



המרכז לפנסיה,
ביטוח ואוריינות פיננסית

תקשורת עם הציבור בנושאי פנסיה

מחקר עבור רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

בוצע על ידי המרכז לפנסיה, ביטוח ואוריינות פיננסית באוניברסיטת בן-גוריון בנגב

חוקר אחראי – פרופ' דויד לייזר (dleiser@bgu.ac.il)

מוביל צוות מחקר – ד"ר אייל כרמל

חוקרים: הרנן רוזנבלום, איל מנגד

דו"ח זה בא לסכם את ממצאי השלב הראשון במחקר, העוסק בהקמת תשתית להתערבות יעילה בהתנהלות הציבור בנושאי פנסיה. המסמך כולל שלושה חלקים שנכתבו בסיוע חוקרים שנתמכו על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

החלק הראשון של עבודה זו מציג את עמדות הציבור בנוגע לפנסיה, ואילו החלקים הנוספים מציגים את התוצאות של מחקר תשתית שבוצע לאורך השנה האחרונה ונועד לטייב את דרכי ההתקשרות בין הרגולטור והגופים הפנסיוניים ובין הציבור באופן שיניע אנשים לפעולה ויגרום להם להגיב לתזכורות והודעות הנשלחות אליהם. כזכור, במסגרת גיבוש הפרויקט הוסכם כי בשל מגבלות חוזיות ההתקשרות תארך שנה אחת, אף כי פרק הזמן הנדרש לגיבוש ממצאים מבוססי מחקר הינו כפול מכך¹. לאור זאת אנו מזכירים את מטרות הביניים של הפרויקט אשר נקבעו לעבודה זאת: פיתוח וגיבוש תשתית לביצוע התערבות רחבת היקף, ומתן המלצה מושתתת ספרות.

חלק ב מציג תוצאות מסדרת ניסויים אשר הצליחו לייצר תגובה רגשית בקרב נבדקי מעבדה והובילו לפיתוח מדד התנהגותי המאפשר לנבא התנהגות פנסיונית.

חלק ג' מציג את ההמלצות הפרקטיות - האופן בו אנו מציעים לעצב פנייה לחוסכים, לאור הידע שהצטבר בתחומי המחקר ההתנהגותיים לאורך השנים.

לאחר השלמת בניית התשתית (היכרות עם נקודות החולשה של הציבור, ופיתוח פרדיגמה ניסויית נוחה), ניתן כעת להתקדם ולבחון שלל ההצעות האפשרויות לשיפור התקשורת עם הציבור בנושא הפנסיה

תקציר

1. חקרנו את **ידיעותיו ועמדותיו** של הציבור בתחום הפנסיה. לשם כך הורץ שאלון מפורט בקרב מדגם

מייצג של אוכלוסיית ישראל הבוגרת. בנייתו הנתונים שנאספו לא הסתפקנו בתיאור שכיחויות

התשובות בקרב אוכלוסיות שונות אלא גם חתרנו לאפיין דפוסי חשיבה ביחס לפנסיה כשהנחה הינה

שתשובות אינן נתונות באופן בלתי תלוי אלא מבטאות דרכי הבנה גם אם חלקית ושגויה, של מערך

הפנסיה. (לייזר ורזנבלום)

2. על מנת לבחון הצעות עתידיות שונות לגבי אופן ההתערבות דרך ניסוח טפסים וקשרים עם הציבור,

חיוני לפתח פרדיגמה ניסויית שתאפשר לבחון חלופות בקרב אוכלוסייה שאינה בהכרח אוכלוסיית

היעד. הצלחנו לפתח פרדיגמה כזאת, אשר המבוססת על שיפוטי רגשות בתגובה לניסוחים השונים

¹ מתוך תכנית המחקר: "משך המחקר הכולל סקירה ספרותית והרצת מחקרי מעבדה אשר יספקו תמונה רחבה וחד משמעית הכוללת בחינה של מספר רב של חלופות צפוי להימשך כשנתיים. עם זאת, בשל העובדה כי ההתקשרות הינה למשך של 12 חודשים אנו מציעים להציב יעד ביניים בסיומו נספק המלצה המבוססת על הספרות האקדמית ועל התוצאות שיתקבלו במחקרי המעבדה שיבוצעו עד למועד זה. בשנה השנייה, במידה ונמשיך את ההתקשרות, נוכל לגבש ביחד עם אנשי הרשות חלופות נבחרות ולבחון אותן במחקרי מעבדה נוספים תוך התבססות על המתודולוגיה שתפותח בשנה הראשונה למחקר. ובשאלונים בקרב אוכלוסייה כללית בהתבסס על מתודולוגיה של כלכלה התנהגותית ופסיכולוגיה קוגניטיבית."

(בעיקר כעס וחוסר אונים) והראינו שגישה זאת אכן מאפשרת לבחון חלופות על אוכלוסיה נגישה יותר מאשר אוכלוסיית היעד.

כחלק ממאמץ זה הרצנו שלושה ניסויים שבדקו אם שלוש הצעות שהיו לנו לעודד אנשים לפעול על מנת להגן על כספם אכן יעילות. בשלושת המקרים מצאנו שהצעות אלה אינן עולות על הניסוח המקורי.

3. על פי בקשת המשרד בחנו מגוון טפסים קיימים והצענו שיפורים. ההצעה העיקרית שלנו היא להוסיף פתיח למסמכים אלה שיבהיר ויחדד עבור הציבור את המשמעות של המהלך שהוא יוזם או נדרש לבצע. נחיצותו של מבוא כזה נובע במישרים מממצאי הסקר המקיף המתואר בחלק הראשון של המסמך. הבנה נאותה כמובן רצויה תמיד, ובהקשר שלנו היא גם נחוצה על מנת שהפרט יקבל החלטות מושכלות ויתנגד לנסיונות ניצול על ידי חברות פיננסיות בעלות יתרון עצום בידע.

תוכן עניינים

7	חלק א. סקר ידיעות ועמדות בנושא פנסיה
7	סיכום כמה דעות שגויות
8	מודלים
8	מודל החוזה
8	מודל הכספת
9	מודל חשבון השקעות
10	תיאוריות נאיביות – כיצד לתפוס את הבלתי מובן?
11	כיצד אנו (לא) מבינים כלכלה?
12	חסכונות פנסיוניים בישראל
15	המחקר הנוכחי
16	מודל החוזה
16	מודל הכספת
17	מודל חשבון השקעות
17	שיטה
17	נבדקים
18	השאלון
18	תוצאות
18	התפלגויות תיאוריות
19	מיסקונספציות נפוצות בנוגע לחסכונות פנסיוניים
22	אחריות ואשמה
24	אמון וחששות
26	בניית המדדים
26	קידוד השאלות לפי המודלים
26	מדד החוזה
27	מדד הכספת
28	מדד חשבון השקעות
29	מדד התנהגות
30	מתאמים בין המדדים
31	התאמה בין המודלים ומאפיינים דמוגרפיים
31	מדד הכספת
33	מדד החוזה
35	מדד חשבון השקעות
38	מדד התנהגותי

40	דיון
	חלק ב. הגברת האפקטיביות של תזכורות קרנות הפנסיה וחברות הביטוח – פרדיגמה מעבדתית ניסויית
44	מבוא
46	ניסוי 1 – העצמת השוואה חברתית
48	שיטה
49	משתתפים
49	כלים
49	שאלון ה- ETB – רגשות / מחשבות / התנהגויות
49	פרוצדורה
51	תוצאות
51	דיון
53	ניסוי 2 – התמקדות בעתיד
54	שיטה
55	משתתפים
55	כלים
55	פרוצדורה
55	תוצאות
56	דיון
57	ניסוי 3 – הפחתת חוסר אונים
58	שיטה
58	משתתפים
58	כלים
58	פרוצדורה
58	תוצאות
59	דיון
60	דיון כללי ומסקנות
60	חלק ג. המלצות להגברת האפקטיביות של התקשורת דרך מסמכים
63	ויתור על כיסוי ביטוחי לשאירים/בן זוג של עמית מבוטח (נספח ב' לחוזר 2016-3-4)
63	הודעה לעמית לאחר צירוף לקרן פנסיה או לקופת גמל (חוזר 2016-9-29)
63	בקשה לביטול פוליסה (חוזר ביטוח 2017-1-3)
64	הודעה על שינוי דמי הניהול (חוזר 2017-9-15)
64	העברת כספים בין קופות גמל חוזר (2016-9-11)
65	

65	אישור העברת כספים לעמית המנייד (חוזר 2016-9-11)
65	טופס משיכת כספים מקופת גמל (חוזר פנסיה 2015-45)
66	דחיית בקשת ההצטרפות לקרן הפנסיה או לקופת הגמל (חוזר 2016-9-29)
66	עדכון עמית על העברת כספים מקרנות פנסיה שבהן הוא עמית לא מפקיד לקרן בה הוא עמית אגב הצטרפות (חוזר 2016-9-29)
66	הודעה בדבר זכאות לקבלת קצבת זקנה (נספח ב' לחוזר 2016-3-4)
66	תום תקופת הזכאות לקצבת נכות וזכאות העמית לתביעת המשך (נספח ב' לחוזר 2016-3-4)
67	הודעת אישור לקבלת תביעת קצבת שאירים (נספח ב' לחוזר 2016-3-4)
67	במקרה של קבלת התביעה:
67	במקרה של דחיית התביעה:
67	טפסים שאין לנו לגביהן המלצות מיוחדות
67	הודעה למעסיק על בחירת קופת הגמל על ידי העובד (חוזר 2016-9-29)
67	הודעה למעסיק על העברת כספי העובד (חוזר 2016-9-11)
67	דיווח שוטף אודות קליטת הפקדות במסרון (חוזר 2017-9-19)
67	הודעה שנייה על שינוי בדמי ניהול (חוזר 2017-9-15)
68	הודעת חברה מנהלת לעובד על הפסקה בתשלום (חוזר 2017-9-19)
68	הודעה על הקטנת היקף הכיסוי הביטוחי (נספח ב' לחוזר 2016-3-4)
68	הודעה על כוונה להעביר פרטי עמית לשם העברת כספים לחשבוננו בקרן פנסיה בה הוא עמית פעיל אגב הצטרפות (חוזר 2016-9-29)
68	משיכת כספים מחשבון של עמית שנפטר עם יתרה נמוכה (חוזר גמל 2014-2-3)
68	הודעת קופת גמל לעובד על הפסקה בתשלומים (חוזר 2016-9-10)
68	הודעה על שינוי בכיסוי הביטוחי (חוזר פנסיה 2003\4)
68	תביעה מקרן פנסיה- דרישה מידע ומסמכים נוספים (חוזר 2016-9-9)
69	תביעה- מסירת הודעת המשך בירור תביעה (חוזר 2016-9-9)
69	תביעה- מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם (חוזר 2016-9-9)
69	תביעה- הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי (חוזר 2016-9-9)
69	תביעה- מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (חוזר 2016-9-9)
69	חוזר הצטרפות (חוזר 2016-9-29)
70	הודעה על שינוי בדמי ניהול (חוזר 2017-9-15)
70	מסמך הנמקה המופק לעמית בעת הצטרפות על ידי סוכן / יועץ (חוזר 2016-10-14)
71	העברת כספים בין קופות גמל (חוזר 2016-9-11)
71	בקשה למשיכת כספים מקרן פנסיה (חוזר פנסיה 2015-45)
71	דו"ח רבעוני / שנתי מקוצר ומפורט (חוזר 2016-9-18)

73 **מקורות**

78 **נספחים**

78..... נספח מס' 1 – שאלון פנסיות

78..... חלק א' - ידע

80..... חלק ב' - התנהגות

81..... חלק ג' - עמדות

חלק א. סקר ידיעות ועמדות בנושא פנסיה

דו"ד לייזר הרנן רוזנבלום

מחקר זה עסק באפיון תפיסות נפוצות בקרב הציבור הישראלי בנוגע לחסכונות פנסיוניים. מדגם מייצג של 504 נבדקים ישראליים מילאו שאלון היגדים בן שלושה חלקים אשר מדד היבטים שונים של ידע בנושא, התנהלות אישית ורמת חשיבות סובייקטיבית המיוחסת לנושא.

התמונה המתקבלת מתשובות הנבדקים מעלה כי בעוד מרבית הציבור מבין את אופן פעולתו הבסיסי של חשבון חסכון כחשבון השקעות בשמו של מוטב החיסכון, קיימים פערי ידע משמעותיים הנוגעים לדקויות חשבון החיסכון, בזכויות החוסך ובחלקי הביטוח המרכיבים אותו.

מצאנו כי קיימות שלוש מסגרות חשיבה המארגנות את הידע של החוסכים בנושא:

(1) חשבון חסכון אישי המושפע מפעולות החוסך בלבד,

(2) חוזה מול המדינה המבטיח תנאים סוציאליים לגימלאים

(3) חשבון השקעות המנוהל בשמו של החוסך באמצעות קרן הפנסיה

מצאנו כי פערי הידע המשמעותיים ביותר מתקיימים בקרב חוסכים צעירים, מרמת השכלה ורמת הכנסה חודשית נמוכה.

מטרתנו במחקר זה היא כפולה: הראשונה היא לספק תמונת מראה מהימנה של מידת ההבנה של החברה הישראלית בנושאי חסכונות פנסיוניים. מטרתנו השנייה והמעניינת יותר במחקר זה היא לזהות קשרי קיימים בין האופנים השונים שבה מתעצבת חוסר הבנה זו. לתפיסתנו הנראטיבים השגויים הקיימים בנושא זה מאפשרים הבנה מעמיקה של סוג הטעויות שאנשים מבצעים בניהול כספי החסכון שלהם.

סיכום כמה דעות שגויות

הנה כמה מהממצאים הבולטים:

מרבית המשיבים אינם מודעים לרכיבים ביטוחים, לא בנושא אבדן כושר עבודה ולא בנושא ביטוח שארים.

60% מהנבדקים ענו כי קבלת כספי פיצויים אינם משפיעים על הסכום הנצבר בחסכון.

רובם לא מבינים את הדו"ח השנתי ורובם גם אומרים שכלל לא פותחים אותו, וזורקים אותו מיד או שמניחים אותו לקריאה בשלב מאוחר יותר (שמן הסתם לעולם לא מגיע).

המשיבים מדווחים שהידע שלהם ירוד, רבים מבטאים תחושת פגיעות, ואף אשמה על כך שאינם יודעים יותר. רוב גדול היה רוצה לדעת יותר, ומדווח שהיה מעוניין לקבל יעוץ מגוף מומחה ובלתי נגוע בניגוד עניינים בחינם. באותו הקשר ראוי לציין ש73% מהנבדקים מסכימים ש מוצדק (במידה רבה או במידה רבה מאוד) לחייב עובדים להפריש חלק מהמשכורת שלהם לחסכון פנסיוני.

מודלים

כאמור הצלבה של תשובה ורעיונות עומק הביאו אותנו לנסח שלוש עמדות ביחס לחיסכון הפנסיוני. העמדות חושבו באופן עצמאי, כך שלא מדובר בסיווג המשיבים, אלא במידת ההסכמה שלהם עם היגדים השייכים לכל עמדה.

מודל החוזה

החוסכים המחזיקים בתיאוריה זו מייחסים משקל יתר למעורבות המדינה כשחקן משמעותי בשוק החסכונות הפנסיוניים.

הקצבה החודשית הניתנת לגמלאים מוענקת כתגמול על מילוי חובתם האזרחית של העובדים כמשתתפים ארוכי שנים במעגל העבודה במדינה.

למדינה יש אחריות מוגברת לדאוג לביטחונם הכלכלי של גמלאים,

והיא משתתפת פעילה הן בתהליך הצבירה של החסכון הפנסיוני והן בפיקוח ובהגנה על השקעות החוסכים באמצעות התערבות ישירה בשוק החסכונות הפנסיוניים.

מטבע הדברים, אנשים אשר מחזיקים במודל מפגינים בקיאות פחותה בפרטים הספציפיים הנוגעים לקרן הפנסיה בה מתנהל חשבונם ומרים פחות מעורבות ועניין בבירור מידע פיננסי וניטור אחר הנעשה בחשבונותיהם.

מודל הכספת

המודל השני שאנו מציעים הוא תיאוריה נאיבית הרואה בחסכון פנסיוני כתוצר ישיר של החלטות כלכליות של הפרט לאורך ימי חייו.

חסכון פנסיוני לפי מודל זה חושבים על חשבון החסכון הפנסיוני שלהם כעל חשבון חסכון רגיל בבנק. צבירת היתרה בחשבון מתרחשת הודות לתרומות הישירות של החוסך. האחריות על ביצועי החשבון נופלת באופן בלעדי על האינדיבידואל. הם יטילו את האחריות על קיומו של חסכון על האינדיבידואל ויקטינו מחשיבותם של שחקנים נוספים בשוק החסכונות הפנסיוניים ומהשפעתם של חוסכים נוספים

באותה הקרן. בשל האחריות המוגברת של החוסכים לדאוג לתפעול החשבונות שלהם, היה מקום לצפות למידה מוגברת של מעורבות וידע בנוגע לפרטי החשבונות הפנסיוניים שלהם אך בפועל לא מצאנו זאת.

מודל חשבון השקעות

המודל השלישי אותו אנו מציעים הוא המודל המיודע והקרוב ביותר לאופן שבו פועלות קרנות פנסיה בשיטת ההשתתפות הקבועה (DC). המחזיקים במדד זה רואים את חשבון החסכון הפנסיוני שלהם כחשבון השקעות המנוהל על ידי קרנות השקעות פרטיות הפועלות למען מטרות רווח. צבירת היתרה בחשבון מתרחשת הודות להשקעות בשוק ההון ותוצרי הקרן מתחלקים בהתאם בין כלל החוסכים המנהלים את חשבונותיהם באותה קרן. מודל זה מעניק משקל רב לזהות הקרן הספציפית בה מנוהלים כספי החסכון, לגורמים סביבתיים ולשחקנים חיצוניים לחוסך עצמו בהשפעה על הסכום הנצבר.

מודל זה גם זכה למידת תמיכה הגבוהה ביותר. אך אין להסתפק בממוצע, כיוון שקיימת השפעה גדולה מאוד של המדדים הדמוגרפיים (גיל, מעמד סוציו-אקונומי, חינוך, מגזר ומגדר, כפי שנפרט בהמשך).

בעבור מרבית האנשים, החסכון הפנסיוני הוא הכלי הפיננסי המשמעותי ביותר להשרדות כלכלית ולשמירה על רמת החיים אליה הורגלו בהגיעם לשנות הזהב של חייהם. גובה הקצבה החודשית ממנה נהנים גמלאים, תלויה באופן ישיר בשילוב של החלטות שבוצעו על ידי המדינה, קרנות הפנסיה והחוסך עצמו במשך ארבעה או חמישה עשורים של עבודה. במילים אחרות, למרות שהמשמעות של הסכום הנצבר בחסכון הפנסיוני והתלות של הגמלאי בכספים אלו מגיעים לשיאם לאחר הפרישה לגמלאות, גובה החסכון והכספים המוקצים ממנו נקבעים דווקא בשנות החסכון, כאשר החסכון הפנסיוני ממלא תפקיד שונה בצורה מהותית הן בדרך שבה הוא נתפס בעיני החוסך, והן במשמעות שממלא חשבון החסכון בחיי היום יום.

מחקר זה שם לו למטרה, להתחקות ולמפות דרכי חשיבה נפוצות בקרב הציבור הכללי במדינת ישראל, שאינו מצויד ברובו בהשכלה רשמית בנושאים פיננסיים, בנוגע לחסכוניות פנסיוניים. אנו סבורים כי הדרך שבה אנשים מבינים מהם קרנות הפנסיה, כיצד הן מתנהלות ומה משפיע על יכולתן לייצר רווח עבור החוסכים שלהם משמעותית להבנת ההחלטות שהן מקבלים. החלטות אלו עשויות לעזור לחוסכים להגדיל בצורה משמעותית את הסכום הנצבר בחשבונות החסכון שלהם. על יסוד מחקר מקדים מבוסס על ראיונות, אנו משערים על קיומם של שני מודלים תפיסתיים שגויים, אשר קיומם בקנה מידה נרחב נושא השלכות ישירות על יכולתם של אזרחים לנהל את חסכוניותיהם הפנסיוניים.

תיאוריות נאיביות – כיצד לתפוס את הבלתי מובן?

העולם סביבנו הוא מקום סבוך ומורכב המעמיד אותנו מדי יום באינטראקציה מול שלל תופעות שונות שאותן האדם הממוצע אינו מסוגל להבין לעומק. רובנו איננו יכולים להסביר בפירוט את אופן פעולתו של מנוע בעירה, את הדרך בה מחשבים מתקשרים אחד עם השני ברשת האינטרנט או את התהליכים הכימיים המתרחשים בזמן פעולות שונות שמתרחשות בגוף האדם. עם זאת למזלנו ידע מעמיק איננו תנאי הכרחי על מנת לפעול בעולם אל מול תופעות אלו, אלא רק ידע פשוט יותר שעוזר לבני אדם להבין כיצד ההחלטות שלהם משפיעות על הסביבה שהם פועלים בה. אנשים לא צריכים לדעת כיצד מנוע הבעירה ממיר בנזין לאנרגיית תנועה, במקרה זה מספיקה הידיעה כי לחיצה על דוושת הדלק תגרום לרכב לנוע. ידע מסוג זה הינו פשטני וחלקי, אבל הוא מספיק על מנת ליצור אשלייה של הבנה מעמיקה יותר (Keil, 2003, Sloman & Fernbach, 2017).

תיאוריות נאיביות הן ייצוגים מנטליים מופשטים וקלים להבנה של תופעות שונות, שבני אדם משתמשים בהם על מנת ליישב פיסות מידע שונות עם הידע שיש להם לגבי העולם. תהליך ההתגבשות של תיאוריות האלו הוא על ידי צירוף של פיסות מידע שונות ממקורות בלתי רשמיים כגון מעגלים חברתיים, תקשורת המונים, אינטואיציות, ניחושים וניסיון מעשי של הפרט עם התופעה אותה הוא מנסה להסביר (Leiser and Drori, 2005, Render and Ross, 2002, Deval et.al, 2013). תיאוריות אלו אינן אמורות לספק הבנה מורכבת ומעמיקה על העולם, אלא להבנות "גרסת עבודה" שמאפשרת אימות והשוואה של מידע סביבתי חדש אל מול סכמות אפריוריות. ייצוגים מסוג זה מתפקדים ככלי שמסייע ליעול תהליכי חשיבה אוטומטיים, תוך כדי שימוש מינימלי ככל הניתן במשאבים קוגניטיביים מאומצים (Leiser and Ziv, 2012; Gigerenzer, 2008; Wobker, Lehman-Waffenschmidt, Kenning and Gigerenzer, 2013). יעילותן של סכמות מידע אפריוריות עולה ככל שניתן להתאים אליהן יותר פיסות מידע שמאששות את הסכמה ומקבעות את הייצוג המנטלי שלה (כהנמן, 2011).

בהתאם לכך, ניתן להבין מדוע נראטיבים מהווים ככל הנראה את שיטת ארגון המידע הנוחה והיעילה ביותר. נראטיבים הם סיפורים המספקים מידע על מערכות הגומלין המתקיימות בין מרכיבי הנראטיב. איתור נקודות דמיון בין יחסי הגומלין המתקיימים בין אובייקטים במערכות גומלין שונות, מתאפשר שיעתוק של מידע שהצטבר בשדה קונספטואלי מסוים על מגוון של מקרים ותופעות חדשות המשוויכים לשדה קונספטואלי אחר (Piaget, 1953, Murphy and Medin, 1985). סיפורים פשטניים אלו עוזרים לספק תמונה קוהרנטית אשר מלמדת על הכוונות והתכליות השונות של מרכיבי הנראטיב באופן שניתן

לרוב לצמצם לכלל לוגי. המבנה הבסיסי של מערכת הגומלין המרכזית המתקיימת בנראטיב משוכפל באמצעות חזרה על וריאציות שונות של הנראטיב במגוון פלטפורמות חברתיות שונות אשר מנציחות את מעמד ומקבעות את הייצוג המנטלי של הנראטיב (Shiller, 2017).

לאור תיעדוף זה של מהירות וחסכנות במשאבים של תהליך החשיבה על חשבון דיוק ומורכבות הייצוג המנטלי, קל להבין מדוע תיאוריות נאיביות חשופות במיוחד להטיות מחשבתיות ולהיוריסטיקות שונות. אין בכך בכדי להביא טיעון עקרוני נגד התיאוריות הנאיביות, כלים אלו חשובים דווקא מפני שהם מאפשרים הבנה בסיסית ופעולה אל מול מערכות שלא ניתן ולא כדאי להמנע מלבוא עימן באינטראקציה. עם זאת חקר הפער בין הנתפס לקיים מעניין דווקא במערכות בהן תוצאות של החלטות תלויות ביכולת לקלוט ולעבד מידע מורכב ממגוון ערוצים שונים.

כיצד אנו (לא) מבינים כלכלה?

אנשים נדרשים על בסיס יומי לקבל החלטות כלכליות הנושאות השלכות משמעותיות ברמת המיקרו והמאקרו. החלטות כלכליות משפיעות באופן ישיר על חייהם של מקבלי ההחלטות ועל מערכות היחסים של אותם אנשים עם הגורמים הבאים איתם באינטראקציה, כגון מעסיקים ועובדים, בעלי דירה ושוכרים, ספקים ולקוחות וכו'. בנוסף על כך, אנשים משפיעים בצורה משותפת על האופן בה נקבעת מדיניות כלכלית הן על ידי בחירת הסוכנים העומדים בעמדות מפתח להשפעה על מדיניות כלכלית במערכת הפוליטית, והן על ידי יצירת הלחץ הפוליטי המשפיע על החלטות המתקבלות במערכת זו (Leiser and Krill, 2017).

אסכולות מסורתיות בחקר הפסיכולוגיה הכלכלית (Posner, 1997; Thaler and Mullainathan, 2000; Camerer and Lowenstein, 2011; Kahneman, 2003) העניקו משקל רב לבחינת האופן שבו החלטות שונות מתקבלות בהתאם לתנאים סביבתיים שונים, ובאפיון תהליכים קוגניטיביים המשפיעים על תהליכי קבלת החלטות. בשנים האחרונות חלה התעניינות גוברת בניסיון להתחקות על תיאוריות נאיביות נפוצות ואפיון הנקודות בהן ייצוגים מנטליים מופשטים מתפצלים בצורה משמעותית מהשיח הכלכלי בחוגים יודעי דבר. הפער בין הדרך שבה כלכלנים מדברים על כלכלה לדרך שבה השיח הפוליטי והציבורי עוסק בעניין משמעותי על מנת להבין אילו כשלים אישיים ומערכתיים עומדים בפני הדיוטות המונעים מהם לקבל החלטות משמעותיות שיפיקו להם את התועלת המירבית האפשרית.

אחת הבעיות המרכזיות העולה בעקבות הניסיון להסתמך על ייצוגים תפיסתיים מופשטים על מנת להבין מונחים כלכליים, היא שכלכלה מטבעה מהווה תחום מחקר מסובך שמתנגד להסברים פשטניים. מערכות כלכליות מהוות שילובים מורכבים של מספר גדול מאוד של משתנים שמייצרים תוצאות שונות בתכלית באינטראקציות השונות ביניהם, ומקיימים ביניהם רשת סבוכה של קשרים סיבתיים והשפעות הדדיות. הבנת האינטראקציות השונות בין המשתנים ולקחתם בחשבון הכרחיים לצורך זיהוי האינטרסים של השחקנים השונים וקבלת החלטות המאפשרות רדיפה אחריהם. עם זאת ממצאים אמפיריים מראים כי אנשים באופן אינטואיטיבי נוטים לתפוס מערכות גומלין כמערכות סיבתיות פשוטות המונעות מכוונות ישירות של הסוכנים במערכת (ibid). וכי רוב האנשים פשוט לא טובים מספיק בהבנת מערכות גומלין מורכבות, בייחוד כאלו המקיימות היזון חוזר (Grotzer, 2012, Rubin, 2003).

כתוצאה מכשלים תפיסתיים אלו, השיח הציבורי הכלכלי נוטה להיות שיח פשטני המשקף פרשנות ספציפית של תופעות כלכליות בהתאם להקשר הספציפי שסייע לקבע אותן. (Leiser and Drori (2005), מצאו שבניגוד למונחים בתחום, המסוגלים ליישומים מורכבים ותלויי הקשר של מונחים פיננסיים שונים, הדיוטות תופסים מונחים פיננסיים בצורה מקובעת וקשיחה. התפיסה הפשטנית של כלכלה כגורם נשלט ישירות על ידי פעולות של שחקנים חברתיים ופוליטיים שונים, מעודד הסתכלות חד מימדית וצרה של כלכלה לאומית במונחים של "טוב" ו"רע". האמונה הרווחת בקרב הדיוטות היא שכאשר מדדים מסוימים במצב "טוב", גם מדדים כלכליים אחרים יהיו במצב טוב ולהפך. דוגמה לכך היא הקישור האינטואיטיבי של הדיוטות בין מדדי אינפלציה נמוכים למדדי אבטלה נמוכים, למרות שבפועל נמצא כי לעיתים קרובות המתאם בין מדדים אלו הינו שלילי (Ziv and Leiser, 2013).

חסכוניות פנסיוניים בישראל

ערוצי חסכון לטווח ארוך הינם כלים פיננסיים מגוונים הנבדלים זה מזה בשיטת הצבירה ובהיקף הזכויות שהסדרים אלו מציעים ללקוחותיהם. מטרתם של חסכוניות ארוכי טווח היא לאפשר ביטחון כלכלי לחוסכים בזמנים של חוסר ודאות. חסכוניות אלו מורכבים משלושה רכיבים עיקריים: חסכון פנסיוני שמהווה הכנסה קבועה לאחר היציאה לגמלאות, ביטוח מפני נכות או אובדן כושר עבודה, וביטוח חיים שמעניק קצבה לשאיירי בשר במקרה של מות המבוטח. בנוסף על כך חסכוניות פנסיוניים מכילים רכיבים שניתנים לפרעון מוקדם כגון קרן פיצויים לעובד לאחר סיום תקופת עבודה. שלושת ערוצי החסכון העיקריים; חסכון בקרן פנסיה, ביטוח מנהלים וקופת גמל, נבדלים זה מזה במידת הכיסוי הניתנת לביטוחים השונים ובשיטות חישוב התשלומים לחוסכים (אחדות וספיבק, 2010).

ההסדרים החוקיים והכלכליים המכשירים את פעולת קרנות הפנסיה וחברות הביטוח במדינות שונות הם הסכמים מורכבים הנקבעים כתוצאה מפעולתם המשותפת של משתתפים רבים בנקודות זמן שונות. הסדרים שונים תלויים ברמת המעורבות של הרגולטור בשוק הביטוח המקומי, חלוקת הבעלות על המוסדות הפיננסיים המנהלים את כספי החוסכים, ואופן המימון הישיר של קצבאות הגמלאים (אחדות וספיבק, 2010). מערך הפנסיה הישראלי מורכב משני רבדים עיקריים, ביטוח לאומי וביטוח תעסוקתי. מטרת הביטוח הלאומי הוא לספק רמת הכנסה בסיסית לכלל אזרחי המדינה הוותיקים. הביטוח הלאומי מעניק קצבאות חודשיות קבועות לכלל האזרחים וכן קצבאות מותנות נוספות לאזרחים בעלי מוגבלויות ולאזרחים מעוטי יכולת. מטרת הרובד התעסוקתי היא לסייע לגמלאים לשמר את רמת החיים שהייתה להם לפני הפרישה, והוא תלוי באופן ישיר בתפוקות הכלכליות של הפרט במשך תקופת עבודתו. מערך זה עבר מהפכה מהמסד ועד הטפחות בעשרים השנים האחרונות שהתבטא בהעברת הבעלות על קרנות הפנסיה מהמגזר הציבורי לידיים פרטיות, ובמעבר ממודל תגמולים קבועים למודל השתתפות קבועה (שם).

מודל התגמולים הקבועים (Defined benefits – DB) הוא מודל שבו ההטבות הניתנות לגמלאים נקבעות מראש בחוזה בין הקרן למבוטח. התשלומים החודשיים הניתנים לגמלאים אינם תלויים בהשתתפות עצמית של המבוטח ולעיתים קרובות ממונים מתוך עתודות כספיות שמקורן בתקציב המוסד המבטח. עד שנת 1995 שיטה זו היוותה את החלק הארי של מערכת הפנסיה הישראלית. באותה תקופה מרבית קרנות הפנסיה היו חברות בבעלות ציבורית, ועתודות התשלום הנוצרות כדי לשלם את ההתחייבויות לגמלאים הגיעו ישירות מתקציב המדינה (שם).

החל מהמחצית השנייה של שנות התשעים הולאמו במלואן קרנות הפנסיה הוותיקות ונחסמה אפשרות הכניסה למבוטחים חדשים, במקביל הוקמו קרנות פנסיה פרטיות הפועלות בשיטת השתתפות קבועה (Defined contributions - DC). בשיטה זו לכל מבוטח יש חשבון חסכון פרטי אליו נכנסות הפקדות תקופתיות על ידי העובד והמעסיק בשיעור קבוע מסך המשכורת. למעט נתח מסוים מההפרשות החודשיות שמנוכה לצורך כיסוי ביטוח הנכות וביטוח השאירים, ודמי ניהול שמשלם המבוטח לקרן, קרנות הפנסיה משקיעות את יתרת הסכום באג"ח ממשלתי בסיכון נמוך ובהשקעות שונות בשוק ההון. ריבוי התשואות והריביות השנתיות שחוסכים מרוויחים לאורך מספר עשורים של חיסכון מסייעים להגדיל בצורה משמעותית את הסכום הנצבר בחסכון הפנסיוני ביחס לסכום ההפרשות החודשיות בלבד. התשואה על השקעות בשיטה זו איננה מובטחת והיא תלויה בתוצאות ההשקעות הספציפיות שקרן הפנסיה בחרה לעשות עם כספי החוסכים שלה (שם).

בהגיעו לגיל הפרישה, ברשותו של החוסך סכום החסכון הנצבר לאורך עשורים רבים של חסכון וצבירת תשואות מהשקעות קרן הפנסיה, בשלב זה נותר להחליט כיצד יחולק הסכום מדי חודש. המרת הסכום הקיים בחשבון החסכון לקצבה חודשית נעשית לפי מקדם המרה המשקלל מספר גורמים כגון מספר החודשים הממוצע שנותרו למבוטח, סכום היתרות הקיימות בקרן הפנסיה, כמות העובדים הצפויים לצאת לגמלאות בשנים הקרובות ותחזיות צפויות לגבי תשואות קרן הפנסיה. בשל ניגודי עניינים אפשריים בין קרנות הפנסיה לבין החוסכים, האחריות על רענון מקדם ההמרה מוטלת בידי המדינה בתפקידה כרגולטור על השוק (צימרינג, 2015).

שיטת ההשתתפות הקבועה מעצימה את המשמעות של בחירותיהם של האזרחים על ביטוחנם הכלכלי בשנות הזהב לחייהם. סכום הקצבה החודשית, מקור ההכנסה העיקרי ובמקרים רבים הבלעדי ממנו נהנים חוסכים תלוי באופן ישיר במגוון של החלטות ישירות של חוסכים. התאמת גובה דמי הניהול המשולמים לקרן הפנסיה לתנאי השכר של החוסך, משיכות מוקדמות של כספי פיצויים ושינויים בשיעור ההפרשה לחסכון הפנסיוני משפיעים באופן משמעותי על הסכום הנצבר בחסכון הפנסיוני בשל ההשפעה המצטברת של ריבית מצטברת לאורך מספר עשורים (שם). שינויים בהרכב הדמוגרפי של שוק העבודה, שינויים בקצב הצמיחה במשק וכן שינויים בנוף הפוליטי המקומי משפיעים באופן משמעותי על מקדם ההמרה של סכום הכספים המצטבר בחסכון לתשלומים החודשיים הקבועים (Fornero, 2014).

חוסר ההבנה והעניין שמגלה האזרח הממוצע בסוגיות כלכליות מעמידה אותו ברמת סיכון גבוהה לקבלת החלטות בעלות פוטנציאל הרסני לעתידו הפיננסי. מחקרים קודמים מראים שהדיוטות לא מכלכלים את צעדיהם בתבונה כאשר מטלת עליהם האחריות לעשות כן. סקר שנערך בשנת 2006 בארה"ב מראה כי 30% מהנבדקים כלל לא חוסכים לקראת הפרישה וכי ללמעלה ממחציתם יש תפיסות לא מציאותיות בנוגע ליכולתם לשמר על רמת חייהם הנוכחית באמצעות הקצבה החודשית (Helman et al., 2006). בסקר עדכני שנערך בקרב למעלה מ-50,000 נבדקים בכ-30 מדינות, מהן 17 מדינות חברות OECD נמצא כי קרוב ל-60% מהנבדקים אינם מודעים להטבות ותמריצים שמטרתם לעודד חסכון לטווח ארוך וכשליש מהנבדקים לא ידעו לחשב את השפעתן של ריביות מצטברות על סכום חיסכון. הנושא שבו נבדקים סבלו מהפערים הגדולים ביותר היו נושאים הקשורים לחסכון ולתכנון תקציבי, פחות מ-60% מהנבדקים במחקר זה הפקידו כספים בחסכון פנסיוני, ופחות ממחצית מהנבדקים נוהגים להציב מטרות כלכליות ולתכנן תקציב לטווח ארוך (OECD, 2016).

חוסר ההבנה הכללי מצדם של הדיוטות בנושא זה, הוביל את מדינת ישראל לנקוט במספר צעדי מדיניות שנועדו לצמצם את השפעתן של הטיות והחלטות לא אחראיות. "צו ההרחבה לפנסיה חובה" (2008) מחייב בפתיחת חסכון פנסיוני לכלל השכירים במדינה, חוק "פנסיה חובה לעצמאיים" (2017) מרחיב את המחויבת לעובדים עצמאיים במשק. חוקים אלו קובעים את נתח המשכורת המינימלי שיש להפריש לחסכון פנסיוני הן מצדו של המעסיק והן מצדו של העובד. בנוסף על כך השיק משרד האוצר בשנת 2016 את מנוע החיפוש "הר הכסף" שמטרתו לסייע לאזרחים לאתר חסכונות פנסיוניים ופוליסות ביטוח לא פעילים.

המחקר הנוכחי

מחקר זה יוצא מתוך נקודת ראייה נורמטיבית שרואה ערך משמעותי באוריינות פיננסית בנושא חסכונות פנסיוניים. הדיוטות נדרשים לקבל החלטות בין אם באופן פסיבי או בין אם באמצעות הסכמה שבשתיקה הנושאות משמעות עצומה לעתידם הכלכלי. בנוסף על כך, הבנה בסיסית בנושא דרושה על מנת לקיים דיונים פוליטיים בעלי השלכות משמעותיות בנושא זה כגון הדיון הציבורי בדבר העלאת גיל הפרישה.

לצורך חשיפת תיאוריות נאיביות קיימות בנוגע לחסכונות פנסיוניים פיתחנו שאלון היגדים בן שלושה חלקים; שאלון ידע הבוחן התמצאות בנושא, שאלון התנהגות הבוחן את מידת האינטראקציה האישית של הנבדקים מול המוסדות הפיננסיים המנהלים את חסכונותיהם האישיים, ושאלון ערכי המודד את החשיבות הסובייקטיבית המייחסים הנבדקים להבנה בחסכונות פיננסיים. מטרתנו בניסוח השאלון היתה להתחקות בצורה המקיפה ביותר אחר ההיבטים השונים המשפיעים על חסכונות פנסיוניים; הכרת הרכיבים השונים בחסכון הפנסיוני, גורמים המשפיעים על צבירת הון בחסכון האישי, גורמים המשפיעים על חלוקת התשלומים החודשיים לגמלאים, תפקידי קרן הפנסיה, המדינה והחוסד בניהול כספי החסכון.

מטרתנו במחקר זה היא כפולה: הראשונה היא לספק תמונת מראה מהימנה של מידת ההבנה של החברה הישראלית בנושאי חסכונות פנסיוניים. ברצוננו לספק תמונה מדויקת ככל האפשר של המציאות לצורך הגברת יכולתם של מקבלי החלטות לתקוף את הנושאים הבעייתיים באופן הנגשת החסכון הפנסיוניים לציבור בהתאם לצרכיהם המשנים של קבוצות חברתיות שונות. לצורך מטרה זו מחקר זה שם דגש מיוחד על דגימת מדגם מייצג של החברה הישראלית תוך כדי הבטחת ייצוגן של קבוצות מיעוט בולטות במדינה: אזרחי ישראל הערבים ויהודים דתיים אורתודוכסים. הכללתם של קבוצות מיעוט, ובפרט קבוצות מיעוט המקושרות לחשיבה חברתית שמרנית, חשובה במיוחד מכיוון שבנוסף

לפערים הכלליים הנפוצים בחברה הישראלית, קבוצות אלו מתמודדות מול פערים תפיסתיים ובעיית נגישות למידע חמורה המקשה על פיתוח אוריינות פיננסית.

מטרתנו השנייה והמעניינת יותר במחקר זה היא לזהות קשרי קיימים בין האופנים השונים שבה מתעצבת חוסר הבנה זו. לתפיסתנו הנראטיבים השגויים הקיימים בנושא זה מאפשרים הבנה מעמיקה של סוג הטעויות שאנשים מבצעים בניהול כספי החסכון שלהם. על סמך מחקר מקדים המבוסס על ראיונות עומק, אנחנו משערים על שלושה מודלים אפשריים לתיאוריות נאיביות רווחות בחברה הישראלית.

מודל החוזה

המודל הראשון שאנו מציעים מושפע באופן לא מבוטל משיטת התגמולים הקבועים (DB), אנו מצפים כי ימצא באופן נרחב בקרב אוכלוסיות מבוגרות שנכנסו למעגל העבודה לפני יותר משני עשורים. אנו משערים כי אנשים המחזיקים במודל זה רואים בחסכון הפנסיוני כתגמול שאותו מספקת המדינה לעובד על מילוי חובה אזרחית בדמות עבודה במשך מספר לא מבוטל של שנים. לפי מודל זה, ישנה אחריות מוגברת של המדינה לדאוג לאזרחים וותיקים בערוב ימיהם, נצפה למעורבות גבוהה של הממשלה בוויסות וארגון קרנות הפנסיה וערבויות ממשלתיות גבוהות לבטחון של קרנות הפנסיה. משמעות המעורבות הממשלתית על גובה הקצבה החודשית אמור להתבטא בציפייה לרמות קבועות של הכנסה ומתן משקל נמוך להתנהגותם של חוסכים אחרים בקרן ולהשפעות חיזוניות שאינן קשורות למדינה באופן ישיר. אנו מצפים כי אנשים אשר מחזיקים במודל יפגינו בקיאות פחותה בפרטים הספציפיים הנוגעים לקרן הפנסיה בה מתנהל חשבונם ויראו פחות מעורבות ועניין בבירור מידע פיננסי וניטור אחר הנעשה בחשבונותיהם.

מודל הכספת

המודל השני שאנו מציעים הוא תיאוריה נאיבית הרואה בחסכון פנסיוני כתוצר ישיר של החלטות כלכליות של הפרט לאורך ימי חייו. חסכון פנסיוני לפי מודל זה לא שונה באופן משמעותי מקרנות חסכון וחשבונות פיקדון אחרים. אנו מצפים כי המחזיקים במודל זה יתפסו את קרנות הפנסיה השונות כבנק חסכוניות לטווח ארוך. אנו מעריכים כי אנשים המחזיקים במודל זה לא ישערו כי הסכום הנצבר בחסכון מושפע באופן ישיר מהפקדותיהם לקרן בלבד, לפיכך אנו מניחים כי אנשים המחזיקים במודל זה יתנו משקל מועט להשפעות פוליטיות וחברתיות רחבות על סכום הצבירה שלהם. מכיוון שתחת מודל זה אין הבדל ממשי בין קרן פנסיה לסוגי חסכון אחרים, נצפה שמחזיקים במודל זה יטו להתעלם מהרכיבים הביטוחיים הנוספים הקיימים בחשבונות פנסיוניים. בשל האחריות המוגברת של החוסכים לדאוג

לתפעול החשבונות שלהם, נצפה למידה מוגברת של מעורבות וידע בנוגע לפרטי החשבונות הפנסיוניים שלהם.

מודל חשבון השקעות

המודל השלישי אותו אנו מציעים הוא המודל המיודע והקרוב ביותר לאופן שבו פועלות בפועל קרנות פנסיה בשיטת ההשתפות הקבוע (DC). המחזיקים בתיאוריה זו רואים את חשבון החסכון הפנסיוני כחשבון השקעות המנוהל על ידי גופים פרטיים הפועלים למטרת רווח. קרן הפנסיה פועלת תחת מודל זה כסוכן מטעמם של החוסכים ומשקיעה בשמם את כספי החסכון שלהם בשוק ההון, הכרה במקומן של קרנות הפנסיה כשחקניות משמעותיות בשוק ההון תעניק משקל רב לגורמים פריפריאליים המשפיעים על כלכלת המדינה ותכיר במעורבותם של חוסכים אחרים ושחקנים משמעותיים אחרים על כמות ההון הנצברת בחשבון החסכון הפרטי. מודל זה ישמש כקבוצת ייחוס להבנה בסיסית נכונה של האופן בו פועל שוק החסכונות הפנסיוניים, אנו מצפים שאנשים המחזיקים במודל תפיסתי זה יפגינו התנהגות צרכנית אחראית ומושכלת בנוגע למעקב אחר הנעשה בחשבונם הפרטי והשוואת תנאים ואפשרויות בין קרנות שונות.

שיטה

נבדקים

גש רב ניתן במחקר זה על שיקוף מהימן ככל הניתן של החברה הישראלית על גווניה. גיוס הנבדקים למדגם והפצת השאלון בוצעה על ידי חברת הסקרים Midgam. כלל הנבדקים חברים במאגר המשתמשים של החברה. בעבור השתתפותם במחקר, פוצו הנבדקים בתשלום של 10 אגורות בעבור כל שאלה בשאלון עליה השיבו. לצורך הבטחת ייצוג לקבוצות מיעוט משמעותיות במדינה, וידאנו כי השאלון יופץ ל-50 נבדקים מתוך אוכלוסיית אזרחי המדינה הישראלים 50 נבדקים נוספים מתוך האוכלוסייה היהודית-אורתודוכסית.

השאלון הופץ ל-703 נבדקים, בשלב ניתוח הנתונים הוחלט לכלול רק את הנבדקים שהשלימו את המענה על השאלון במלואו. בנוסף למענה על המחקר, סיפקו הנבדקים פרטים דמוגרפיים מזהים אשר נכללו אף הם בשלב ניתוח הנתונים. 504 נבדקים השיבו על השאלון במלואו, מתוכם 269 (53.4%) נשים, בין הגילאים 16 ל-74 (ממוצע 40.42, ס.ת. 15.06). 36 מהנבדקים שנכללו בשלב ניתוח הנתונים (7.1%) הזדהו כערבים ישראלים 49 (9.7%) הזדהו כיהודים חרדים.

לצורך בחינת השערותינו פיתחנו שאלון היגדים בן שלושה חלקים; חלקו הראשון של השאלון כולל 38 היגדים המודדים את הבנתם של הנבדקים ברבדים שונים של החסכון הפנסיוני. ההיגדים השונים בחלק זה עוסקים במיפוי והבנת הגורמים המשפיעים על סכום החסכון בחשבון הפנסיוני, חלוקת החסכון לקצבאות חודשיות ומידת מעורבותם של שחקנים שונים בהבטחת ביטחון פיננסי לחוסכים. חלקו השני של השאלון כולל 14 שאלות אשר מודדות את האופן בו הנבדקים מתנהלים עם החסכון הפנסיוני שלהם. בחלק זה אנו מעוניינים למדוד את מידת התכנון, המעורבות והמעקב השוטף שאותו מקיימים הנבדקים בנוגע לחסכונותיהם הפנסיוניים. חלקו השלישי של השאלון כולל 10 היגדים אשר מודדות תפיסות נורמטיביות של נבדקים בנוגע לחסכון הפנסיוני שלהם, בחלק זה אנו מעוניינים לברר את החשיבות שנבדקים מייחסים לנושאים פיננסיים ואת מידת הנכונות שלהם להתעמק ולהרחיב את אוריינותם הפיננסית בנושא זה.

תוצאות

בחלק זה נפרט על השלבים השונים בניתוח תוצאות השאלון. תחילה נציג מספר ממצאים תיאוריים מעניינים שעלו מתוך המחקר ומהווים תמונת מראה מייצגת לקיומם של פערי ידע נפוצים, ועמדות כלליות בנוגע לחסכונות פנסיוניים בחברה הישראלית. בשלב השני נפרט על אופן הרכבת ותיקוף המדדים ששימשו אותנו למדוד את קיומן של דפוסי חשיבה המשקפים את המודלים התיאורטיים המוצעים. בנוסף, הרכבנו מדד התנהגותי אשר מודד את מידת ההתנהגות הצרכנית שהנבדקים מפגינים ביחס לחשבון החיסכון האישי שלהם. לבסוף ננתח את המדדים התיאורטיים המוצעים לפי מספר גורמים דמוגרפיים ונעמוד על המנבאים היעילים ביותר לקיומם של דפוסי חשיבה שונים בקשר לחסכונות פנסיוניים.

התפלגויות תיאוריות

בחלק זה נציג התפלגויות מענה לשאלות נבחרות מתוך השאלון כפי שהתקבלו באופן גולמי מהנבדקים במחקר. הנבדקים במחקר זה מהווים מדגם מייצג של החברה הישראלית על שלל גווניה, לפיכך מצאנו לנכון להציג באופן תיאורי וחסר התערבות מצדנו, דפוסי מענה לשאלות נבחרות אשר מלמדות אותנו על האופן שבו המונח "חסכון פנסיוני" נתפס בקרב הציבור הישראלי הרחב. קיבצנו את השאלות שבחרנו להציג זה לשלושה חלקים: בחלק הראשון נציג מיסקונספציות נפוצות הנוגעות לידע בסיסי בנוגע לחסכונות פנסיוניים. בחלק השני נציג התפלגויות של עמדות ערכיות בנוגע לחשיבות האוריינות הכלכלית בתחום החסכונות הפנסיוני ומקומה של המדינה לתווך בתהליך בין החוסך לקרן. בחלק השלישי נציג את

תשובות הנבדקים לשאלות הנוגעות למידת האמון שהציבור רוחש לקרנות הפנסיה ולחששות נפוצים של חוסכים במערכת.

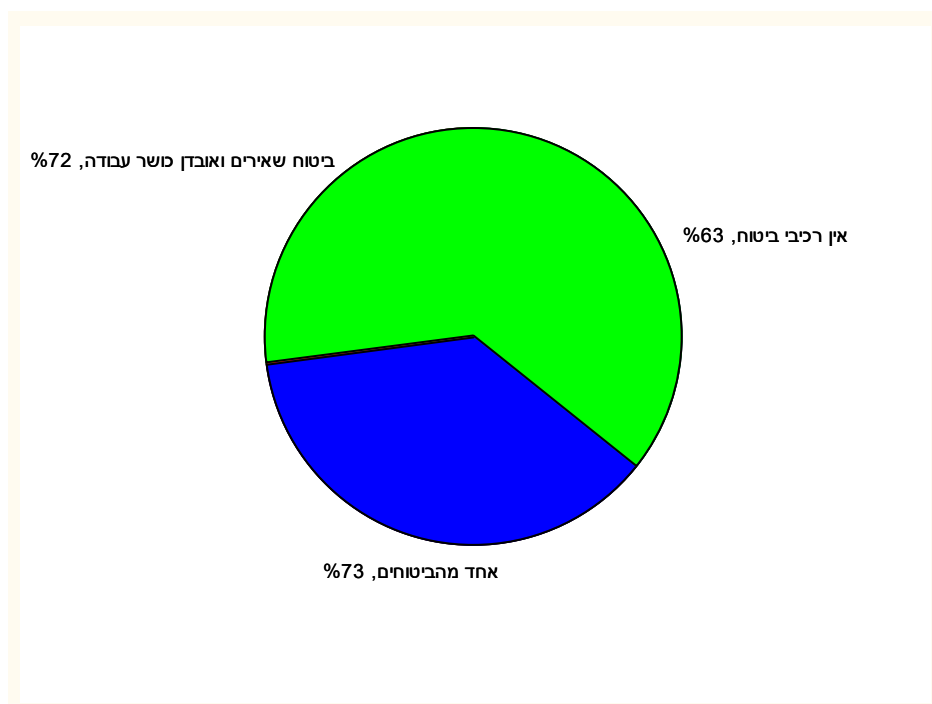
מיסקונספציות נפוצות בנוגע לחסכונות פנסיוניים

בחלק זה נציג את התפלגות תשובות הנבדקים במספר שאלות ידע הנוגעות לאופן פעולתם של חסכונות פנסיוניים. בחלק זה ננסה לשפוך אור על נקודות ספציפיות בהם מתקיימים פערים משמעותיים בין תשובות הנבדקים לבין האופן שהמערכת פועלת. פערי ההבנה שבחרנו להציג בחלק זה מהותיים לצורך הבנה בסיסית בתהליך, אשר משמש לצורך קבלת החלטות אשר ממקסמות את רווחת החוסך בתהליך.

רכיבי הביטוח

איור 1 מציגה את התפלגות תשובות הנבדקים לשאלות בנוגע לרכיבים הביטוחיים בחסכון הפנסיוני; 39% מהנבדקים ענו כי החסכון הפנסיוני אינו כולל רכיב ביטוח חיים לטובת שאירים במקרה שחוסך הולך לעולמו בטרם עת. 52% מהנבדקים ענו כי החסכון הפנסיוני אינו כולל רכיב ביטוחי במקרה של אובדן כושר עבודה. לאחר הצלבת תשובות הנבדקים בשאלות אלו מצאנו כי 36% לא הכירו בקיומם של שני הרכיבים הביטוחיים בחסכון הפנסיוני.

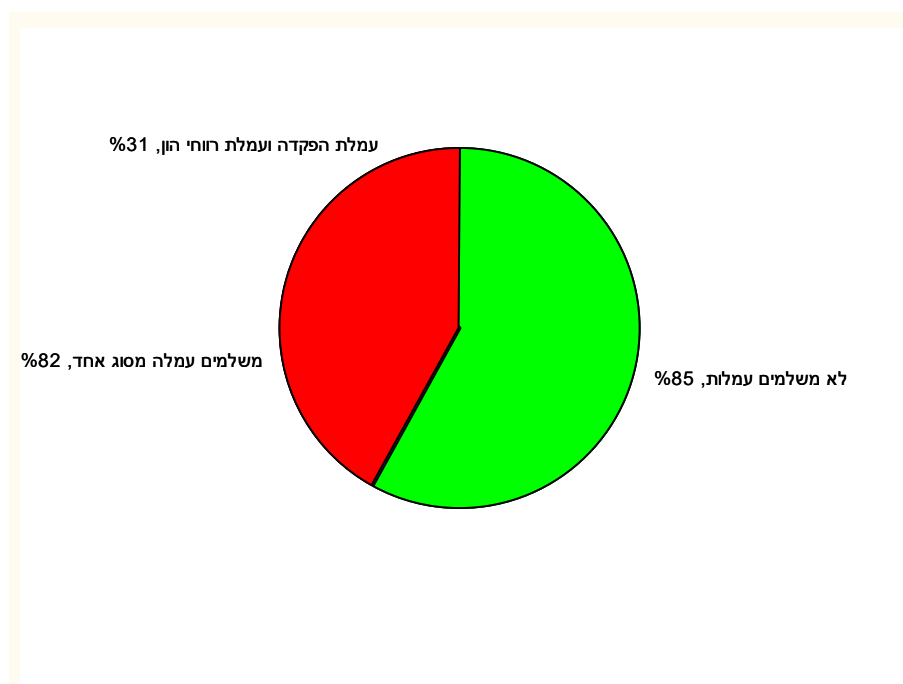
איור 1 - הכרת רכיבי ביטוח בחסכון פנסיוני



עמלות ותשלומים

איור 2 מציג את התפלגות תשובות הנבדקים לשאלות בנוגע לעמלות המשולמות על ידי החוסכים לקרנות הפנסיה; 29% מהנבדקים טענו כי חוסכים אינם משלמים עמלות על הפקדות לחיסכון הפנסיוני. 26% מהנבדקים לא ידעו שחוסכים משלמים מדי שנה עמלה על רווחי הון הנצברים בחשבון. הצלבת תשובות הנבדקים בשאלות העלו העלתה כי 58% מהנבדקים כלל לא מודעים לעמלות המשולמת על ידי חוסכים לקרנות הפנסיה.

איור 2 - הכרת עמלות חשבון חסכון פנסיוני

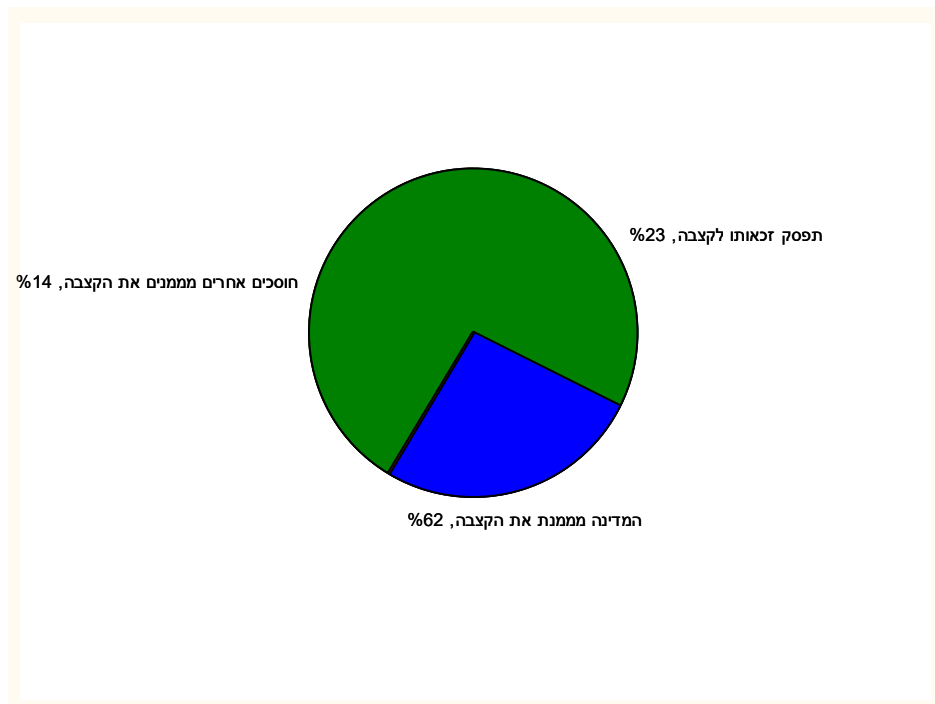


בהמשך לממצא הקודם, בחנו את התפלגות התשובות להיגד "קרנות הפנסיה הן חברות ממשלתיות בבעלות המדינה", מצאנו כי 23% מהנבדקים סימנו היגד זה כנכון, לעומת 77% שסימנו היגד זה כלא נכון.

מיצוי יתרה בחסכון הפנסיוני

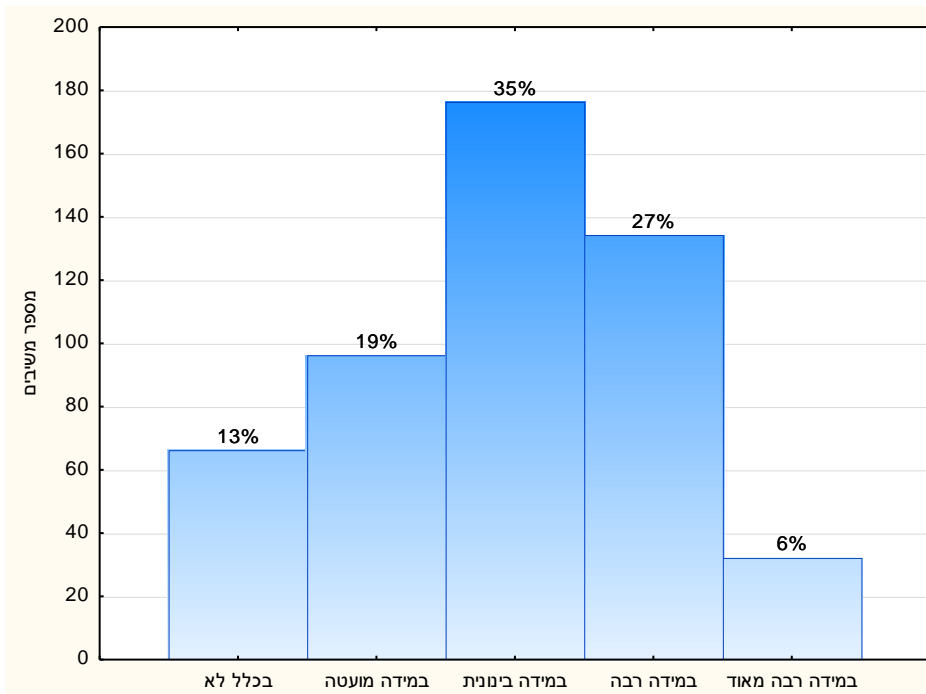
איור 3 מציג את התפלגות תשובות הנבדקים לשאלה: "מה קורה כאשר סך התשלומים שמקבל גמלאי מהקצבה החודשית מגיע לסכום החסכון הפנסיוני שהיה לו בקרן כאשר פרש?" 32% מהנבדקים השיבו כי במצב זה תפסק זכאותו של הגמלאי של קצבה, 26% מהנבדקים השיבו כי המדינה מממנת את המשך קבלת הקצבה, ואילו 41% מהנבדקים ענו כי הפקדותיהם של חוסכים אחרים מממנים את המשך קבלת הקצבה. איור 4 מציג את התפלגות הנבדקים לשאלה "באיזו מידה אתה מאמין כי סכום הכסף הנצבר בחסכון פנסיוני פרטי מושפע בכלל מחסכוניתיהם של חוסכים אחרים באותה קרן פנסיה?"

איור 3 - מה קורה כאשר סך התשלומים שמקבל גמלאי מהקצבה החודשית מגיע לסכום החסכון הפנסיוני שהיה לו בקרן כאשר פרש?



איור 4 - באיזו מידה אתה מאמין כי סכום הכסף הנצבר בחסכון פנסיוני פרטי מושפע בכלל מחסכונויותיהם של חוסכים אחרים באותה קרן פנסיה?

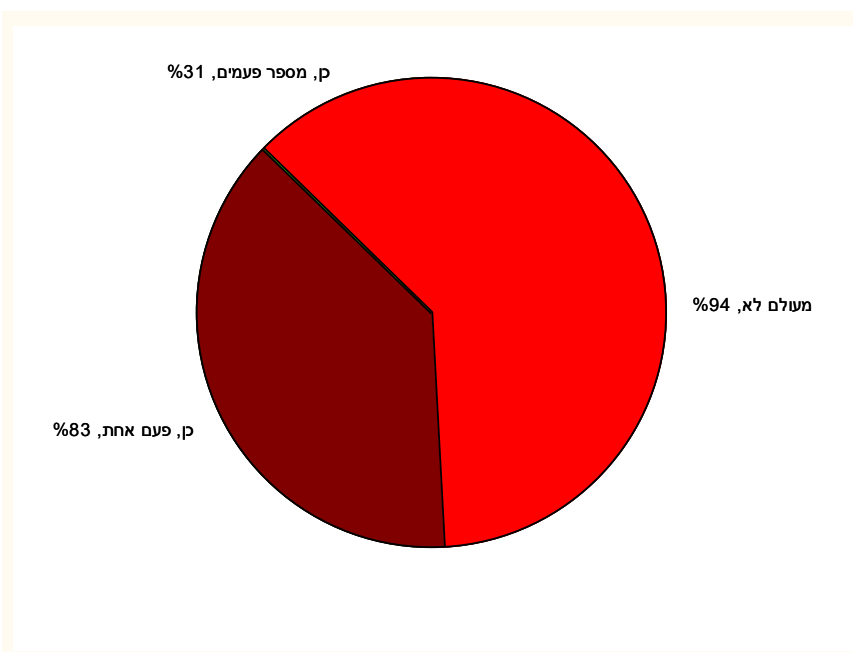
משיכת כספי פ



בתגובה להיגד: "קבלת תשלומי פיצויים ממעביד לאחר סיום תקופת העסקה גורעת מסכום הכסף הנצבר בחסכון הפנסיוני", 60% מהנבדקים ענו כי קבלת כספי פיצויים אינם משפיעים על הסכום הנצבר בחסכון, לעומת 40% שענו כי קיימת השפעה כזו. איור 5 מציג את התפלגות תשובות הנבדקים לשאלה: "האם

גבית בעבר כספי פיצויים בעת עזיבת מקום עבודה?"; 51% מהנבדקים השיבו כי גבו פיצויים בעת עזיבת מקום עבודה לפחות פעם אחת.

איור 5 – האם גבית בעבר כספי פיצויים בעת עזיבת מקום עבודה?



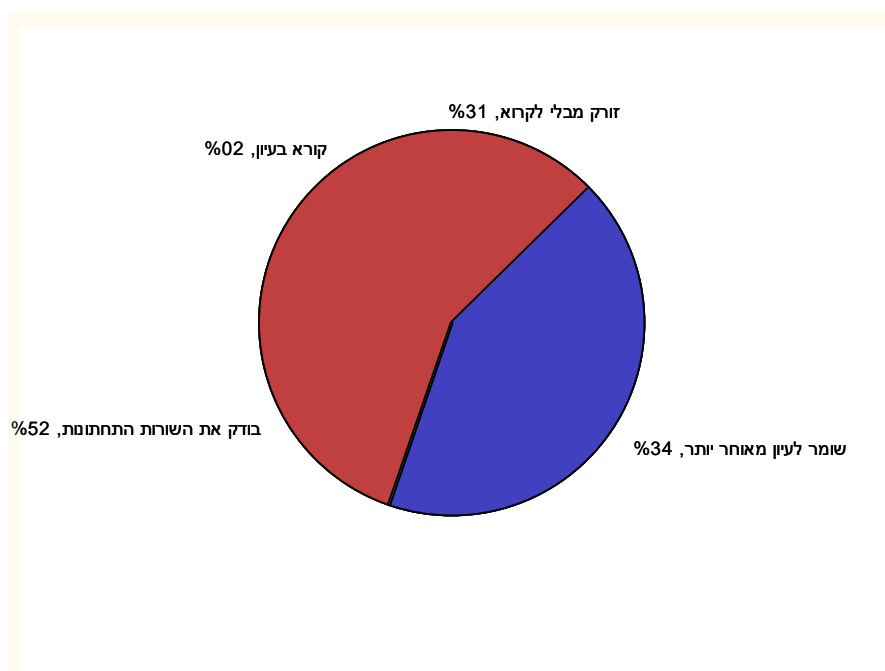
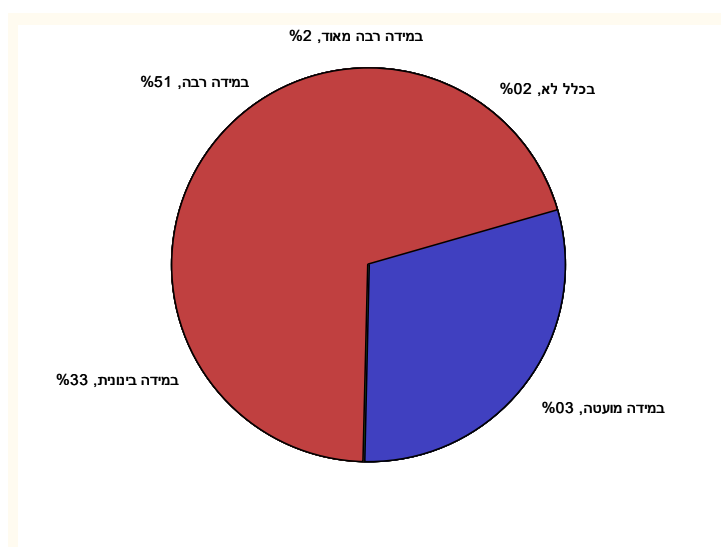
אחריות ואשמה

בחלק זה נציג את תשובות הנבדקים למספר שאלות המודדות את רמת המעקב שחוסכים מנהלים אחר חשבון החסכון שלהם באמצעות הדו"חות הרבעוניים, מידת החשיבות הסובייקטיבית שנבדקים משייכים להבנה מעמיקה בנושא החסכון הפנסיוני, ואת מידת האחריות שנבדקים משייכים למדינה בקידום אורינות פיננסית בנושא זה.

מעקב אחרי דוחות תקופתיים

50% מהמשיבים דיווחו כי הדו"ח הרבעוני הנשלח אליהם מקרן הפנסיה שלהם כלל לא מובן להם או מובן במידה מועטה (איור 6) לעומת 17% שהשיבו כי הדו"ח מובן להם במידה רבה או במידה רבה מאוד. בנוסף, 20% בלבד מהנבדקים דיווחו כי הם קוראים דו"ח זה בעיון, לעומת 55% שהשיבו כי הם זורקים את הדו"ח מבלי לטרוח לקרוא אותו או שומרים אותו לעיון במועד מאוחר יותר (איור 7).

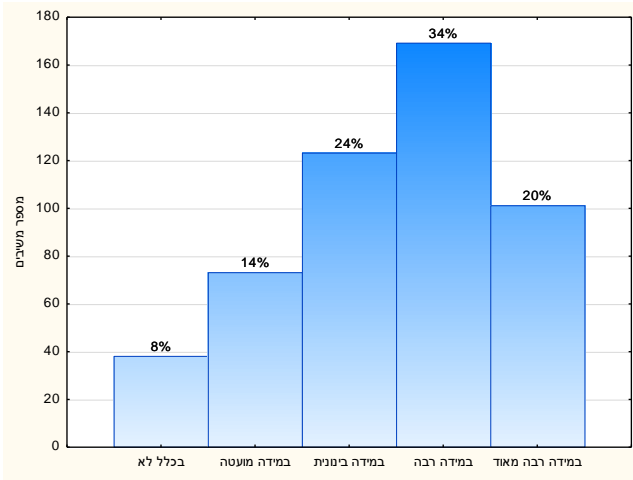
איור 6 – באיזו מידה הדו"ח התקופתי מקרן הפנסיה שלך מובן לך?



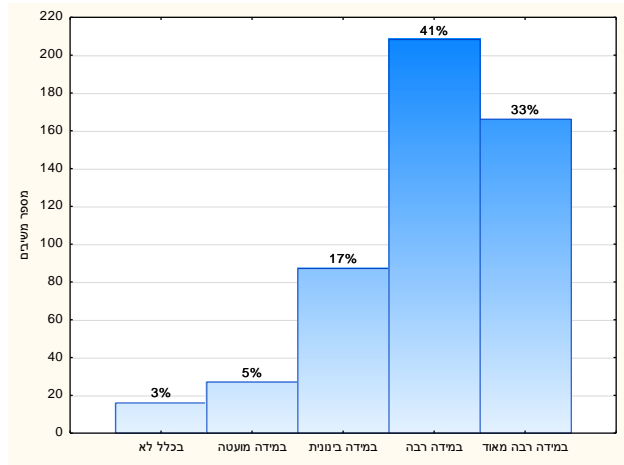
אחריות אישית

מצאנו כי 54% מהנבדקים מרגישים שהם לא בסדר במידה רבה או במידה רבה מאוד על כך שאינם מבינים מספיק בנוגע לחסכוניות הפנסיוניים שלהם (איור 8א). 74% היו רוצים להבין יותר בנושא במידה רבה או במידה רבה מאוד (איור 8ב). בנוסף, 70% מהנבדקים השיבו כן או כנראה שכן לשאלה: "אם יוצע לך להוועץ ביועץ פנסיוני בלתי תלוי ללא תשלום, האם תנצל אפשרות זו?"

איור 8' - באיזו מידה אתה מרגיש לא בסדר על כך שאתה לא מבין יותר בנושא החסכון הפנסיוני שלך?

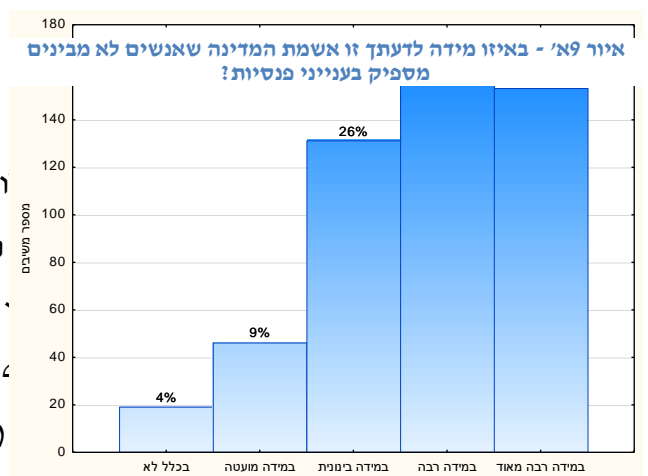
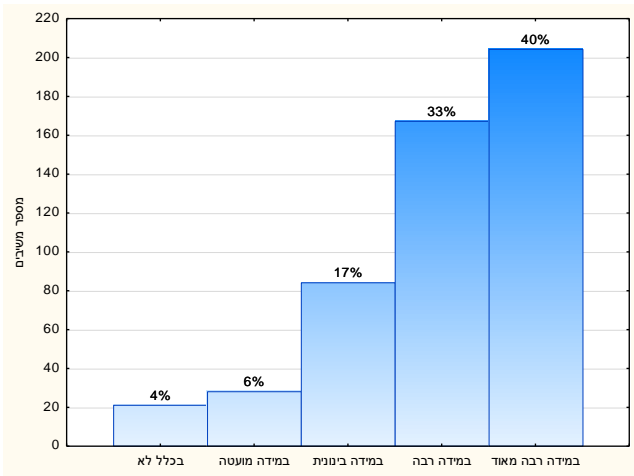


איור 8א' - באיזו מידה היית רוצה להבין יותר בנושא חסכונות פנסיוניים?



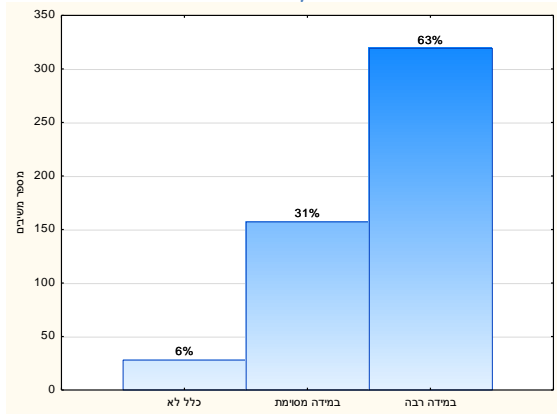
אחריות המדינה

מרבית הנבדקים מאמינים כי מקומה של המדינה לתווך באופן כלשהו בין חוסכים לקרנות הפנסיה. 61% מהנבדקים השיבו שזו במידה רבה או במידה רבה מאוד אשמת המדינה שאנשים לא מבינים מספיק בנושא חסכונות פנסיוניים (איור 9א'). 73% מהנבדקים מסכימים שזה מוצדק במידה רבה או במידה רבה מאוד לחייב עובדים להפריש חלק מהמשכורת שלהם לחסכון פנסיוני (איור 9ב').

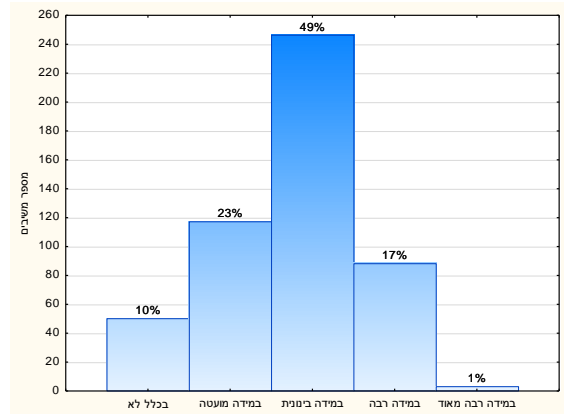


מסתמכים על גובה הקצבה המשוער המצוין בדו"ח הרבעוני שהם מקבלים מקרן הפנסיה (איור 10 ד').

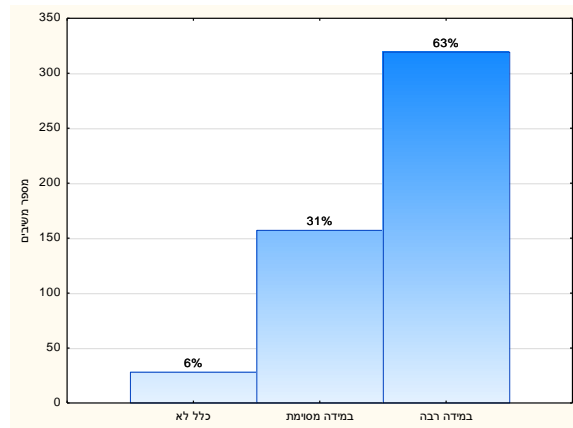
איור 5 ב' - האם אתה חושב שקל להוליך אנשים שולל בנושא החסכון הפנסיוני?



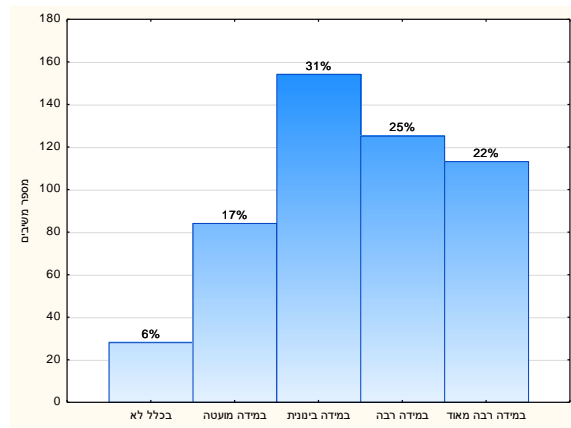
איור 10 א' - באופן כללי, עד כמה אתה סומך על קרנות הפנסיה?



איור 10 ד' - בדו"ח השנתי שחוסכים מקבלים מקרן הפנסיה, מצוין גובה קצבה חודשית משוער עדכני. באיזו מידה להערכתך ניתן להסתמך על הערכה זו?



איור 6 ג' - באיזו מידה אתה חושש שברגע האמת לא תקבל את מלוא הכספים המגיעים לך?



בניית המדדים

לצורך אישוש השערותינו בקשר לתיאוריות הנאיביות המוצעות, סימנו אפריורית היגדים המבטאים הזדהות עם המודלים הנאיביים (חזוהאכספתאחשבון השקעות) וכן היגדים המבדלים את התיאוריות הנאיביות המוצעות ממודל ההשתתפות הקבועה. בכוונתנו לבחון את מהימנות דפוסי המענה המשותף על ההיגדים המרכיבים כל מודל, ולבחון את מידת ההתאמה של המודל עם מאפיינים דמוגרפיים: רמת הכנסה, השכלה, קבוצת גיל ומגדר. בשלב השני נבדוק את מידת ההתאמה של המודלים הנאיביים השונים להתנהגויות נפוצות הנוגעות לחיסכון הפנסיוני.

קידוד השאלות לפי המודלים

לצורך אישוש השערותינו בנוגע לקיומם של התיאוריות הנאיביות המוצעות (חזוהאכספתאחשבון השקעות), סימנו אפריורית היגדים בחלק הידע של השאלון המבטאים הזדהות עם המודלים השונים. בעבור כל אחד משלושת המודלים בנינו מדד כולל המבטא את מידת ההסכמה של הנבדקים עם סגנון חשיבה זה. מכיוון ש31 מתוך 38 השאלות בחלק זה נוסחו כשאלות בינאריות (נכון/לא נכון), החלטנו לקודד את השאלות המבטאות טווח של הסכמה עם ההיגד בצורה בינארית גם כן לצורך יצירת סטנדרטיזציה בין המודלים השונים. לצורך יצירת המדדים הכוללים פיצלנו את מסד הנתונים הכולל את תשובות הנבדקים לשלושה, וקודדנו את תשובות הנבדקים בחלקו הראשון של השאלון בצורה בינארית, כך שהסכמה עם היגדים המשויכים לאחד משלושת המודלים המוצעים קודדו כ1 ואי הסכמה עם היגדים אלו קודדו כ0. שלושת המדדים החדשים חושבו באמצעות מיצוע תשובות הנבדקים להיגדים אשר מרכיבים את המודל.

מדד החוזה

לפי השערותינו, החוסכים המחזיקים בתיאוריה זו מייחסים משקל יתר למעורבות המדינה כשחקן משמעותי בשוק החסכונות הפנסיוניים. לפי המחזיקים במודל זה, הקצבה החודשית הניתנת לגמלאים מוענקת כתגמול על מילוי חובתם האזרחית של העובדים כמשתתפים ארוכי שנים במעגל העבודה במדינה. לפי תפיסה זו, למדינה יש אחריות מוגברת לדאוג לביטחונם הכלכלי של גמלאים, והיא משתתפת פעילה הן בתהליך הצבירה של החסכון הפנסיוני והן בביקוח ובהגנה על השקעות החוסכים באמצעות התערבות ישירה בשוק החסכונות הפנסיוניים.

ההיגדים אשר מרכיבים את מדד זה :

1. המדינה משלמת מעל ל-30% מתשלום הקצבה החודשית לגמלאים (מלבד תשלומי ביטוח לאומי).
2. המדינה מעורבת מאוד בהגנה על השקעות החוסכים בקרן פנסיה.
3. המדינה מסייעת להגדלת החסכון הפנסיוני באמצעות הוספת אחוז מסוים מהחסכון על חשבונה.
4. קרנות הפנסיה הן חברות ממשלתיות בבעלות המדינה.
5. כאשר סך התשלומים שמקבל גמלאי מהקצבה החודשית מגיע לסכום החסכון הפנסיוני שהיה לו בקרן כאשר פרש, המדינה מממנת את המשך קבלת הקצבה.
6. חוסכים לא משלמים מסים על הפרשות מהמשכורת לחסכון הפנסיוני.
7. המדינה מטילה פחות מיסוי על חסכונות פנסיונים מאשר על אפיקי השקעה אחרים.

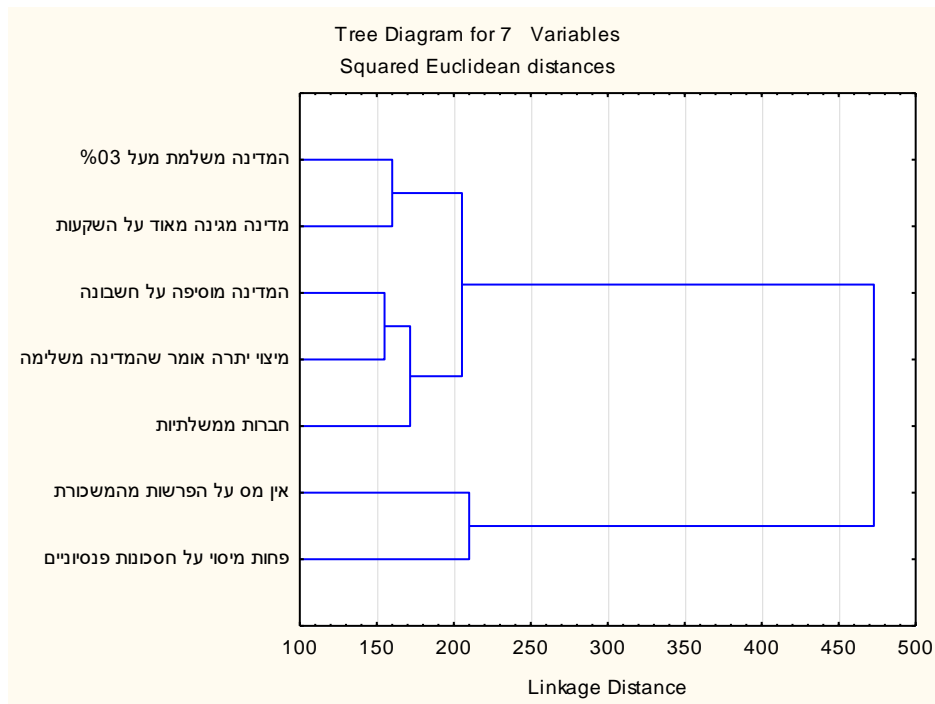
בחינת מהימנות מדד זה הראתה שהמדד סובל ממהימנות נמוכה יחסית ($Cronbach's \alpha=0.32$), $average\ inter\ item\ correlation=0.06$). לשם שיפור מהימנות המתאם, ביצענו ניתוח מקבצים להיגדים המרכיבים את המדד. ניתוח מקבצים מסדר פריטים לפי מידת המרחק ביניהם. ניתוח המקבצים בוצע בשיטת Ward, שיטה זו מצמצמת למינימום האפשרי את המרחק הריבועי של כלל צמדי הפריטים באפשריים במערך ומייצרת מיפוי של מרחקי כלל הפריטים במקבץ זה מזה (StatSoft Inc., 2009). מצאנו שההיגדים הנוגעים להקלות מיסוי מצד המדינה (היגדים 6 ו-7) מרוחקים מבחינה בצורה משמעותית משאר ההיגדים במקבץ (איור 11). לאחר הסרת שני היגדים אלו מהימנות המדד עלתה בצורה משמעותית ($average\ inter\ item\ correlation=0.14$, $Cronbach's \alpha=0.45$). הציון הממוצע בקרב כלל הנבדקים למדד זה הוא 0.28 (ס.ת. 0.25).

מדד הכספת

לפי השערתינו, חוסכים המחזיקים במודל זה רואים חושבים על חשבון החסכון הפנסיוני שלהם כעל חשבון חסכון רגיל בבנק. צבירת היתרה בחשבון מתרחשת הודות לתרומות הישירות של החוסך והאחריות על ביצועי החשבון נופלת באופן בלעדי על האינדיבידואל. מחזיקים במודל זה יטילו את האחריות על קיומו של חסכון על האינדיבידואל ויקטינו מחשיבותם של שחקנים נוספים בשוק החסכונות הפנסיוניים ומהשפעתם של חוסכים נוספים באותה הקרן. לאחר בחינת מהימנות מדד זה הראתה כי $inter\ item\ correlation=0.09$, $Cronbach's \alpha=0.4$. הציון הממוצע בקרב כלל הנבדקים למדד זה הוא

0.34 (ס.ת. 0.21)

איור 11 - מרחקים ריבועיים בין היגדי מדד החוזה



ההיגדים אשר מרכיבים את מדד זה :

1. סכום הכסף הנצבר בחסכון פנסיוני פרטי לא מושפע מחסכונותיהם של חוסכים אחרים באותה קרן פנסיה.
2. ירידה משמעותית במסחר בבורסה לא משפיעה על גובה קצבת הפנסיה החודשית.
3. פחות מ-30% מהחסכון הפנסיוני מושפע באופן ישיר מביצועי הבורסה
4. החסכון הפנסיוני גדל מהפקדות לחשבון בלבד
5. לקרן הפנסיה הספציפית בה בוחרים לפתוח חסכון, יש השפעה זניחה, אם בכלל, על כמות הכסף בחשבון בעת הפרישה לגמלאות.
6. כאשר סך התשלומים שמקבל גמלאי מהקצבה החודשית מגיע לסכום החסכון הפנסיוני שהיה לו בקרן כאשר פרש, תפסק זכאותו לקצבת פנסיה חודשית.
7. כל עובד יכול להחליט להפסיק את ההפקדות החודשיות ממשכורתו לחסכון הפנסיוני.

מדד חשבון השקעות.

לפי השערתינו, המחזיקים במדד זה רואים את חשבון החסכון הפנסיוני שלהם כחשבון השקעות המנוהל על ידי קרנות השקעות פרטיות הפועלות למען מטרות רווח. צבירת היתרה בחשבון מתרחשת הודות להשקעות בשוק ההון ותוצרי הקרן מתחלקים בהתאם בין כלל החוסכים המנהלים את חשבונותיהם באותה קרן. מודל זה מעניק משקל רב לזהות הקרן הספציפית בה מנוהלים כספי החסכון, לגורמים

סביבתיים ולשחקנים חיצוניים לחוסך עצמו בהשפעה על הסכום הנצבר ובקביעת אופן החלוקה של סכום זה לקצבאות חודשיות. בחינת מהימנות מדד זה הראתה כי $\alpha=0.6$ Cronbach's inter-item correlation=0.13. הציון הממוצע בקרב כלל הנבדקים למדד זה הוא 0.67 (ס.ת. 0.21) ההיגדים אשר מרכיבים את מדד זה :

1. סכום הכסף הנצבר בחסכון פנסיוני פרטי מושפע במידה רבה מחסכוניותיהם של חוסכים אחרים באותה קרן פנסיה.
2. ניהול לקוי של קרן הפנסיה עשוי להשפיע על גובה קצבת הפנסיה החודשית.
3. ירידה משמעותית במסחר בבורסה עשויה להשפיע על גובה קצבת הפנסיה החודשית.
4. החסכון הפנסיוני גדל הודות להשקעות של קרן הפנסיה בשוק ההון.
5. קרן הפנסיה הספציפית בה בוחרים לפתוח חסכון, משפיעה על כמות הכסף בחשבון בעת הפרישה לגמלאות, הנובעת מהצלחת הקרן בהשקעות בבורסה.
6. מעל ל-70% מהסכום הנצבר בחסכון הפנסיוני מושפע מהצלחת הקרן בשוק ההון.
7. קרנות הפנסיה הן חברות פרטיות.
8. כאשר סך התשלומים שמקבל גמלאי מהקצבה החודשית מגיע לסכום החסכון הפנסיוני שהיה לו בקרן כאשר פרש, הפקדותיהם של חוסכים אחרים בקרן הפנסיה מממנות את המשך קבלת הקצבה.
9. חוסכים משלמים לקרן הפנסיה מדי שנה אחוז מסוים מהסכום שנצבר בחסכון הפנסיוני שלהם.
10. חוסכים משלמים לקרן הפנסיה אחוז מסוים מכל הפקדה לחסכון הפנסיוני שלהם.

מדד התנהגות

בחלקו השני של השאלון מדדנו את האופן שבו הנבדקים מתנהגים בנוגע לניהול חשבון החסכון הפנסיוני האישי שלהם. הרכבנו מדד התנהגות כולל הממצע את התנהגות הנבדקים ובוחר את מעורבותם הפעילה ומידת הפיקוח שאותו מפגינים הנבדקים בנוגע לחסכוניותיהם הפנסיוניים. בחינת מהימנות מדד זה הראתה כי $\alpha=0.63$ Cronbach's inter-item correlation=0.18. הציון הממוצע בקרב כלל הנבדקים למדד זה הוא 0.44 (ס.ת. 0.24)

ההיגדים אשר מרכיבים את מדד זה :

1. אני יודע באילו קרנות פנסיה מנוהלת החסכוניות הפנסיוניים שלי
2. אני מודע לגובה דמי הניהול שאני משלם לקרן הפנסיה
3. ניהולתי בעבר משוא ומתן לצורך הפחתת דמי הניהול שאני משלם לקרן הפנסיה

4. מעולם לא גביתי פיצויים בעת עזיבת מקום עבודה
5. השוויתי בעבר בין התנאים אשר קרנות פנסיה שונות מציעות לחוסכים
6. נעזרתי בעבר בשירותיו של יועץ חיצוני לקרנות הפנסיה
7. ביררתי בעבר מידע פיננסי הנוגע לחיסכון הפנסיוני באמצעות אתר האינטרנט של משרד האוצר
8. וידאתי בעבר שהמעסיק שלי אכן מפריש את הסכום הנדרש ממנו לחסכון הפנסיוני שלי.

מתאמים בין המדדים

לאחר שאימתנו את קיומם של דפוסי מענה המצביעים על חשיבה קונספטואלית התואמת את המודלים המוצעים, בדקנו את מידת ההתאמה של סגנונות החשיבה השונים אחד עם השני. כאמור, מודל חשבון החיסכון מהווה קבוצת ייחוס המראה הבנה בסיסית נכונה של חשבונות חסכון פנסיוניים, ואילו שני המודלים המוצעים האחרים מצביעים על פער בהבנת השחקנים האחראיים על תוצרי החשבון, וכן על מידת האחריות והמעורבות של החוסכים בהגדלת סכום החסכון הנצבר בחשבון החיסכון שלהם. לשם אימות השערה זו בחנו את המתאמים הפשוטים בין מודלים התיאוריות הנאביות השונות. נמצא כי קיים קשר הפוך מובהק ($p < 0.05$) בין מודל חשבון ההשקעות למודל החוזה ($r = -0.26$) וכן בין מודל חשבון ההשקעות למודל הכספת ($r = -0.63$). בין מדד הכספת ומדד החוזה נמצא קשר ליניארי אפסי ($r = 0.02$).

ערכנו ניתוח רגרסיה מרובה בו אשר כללה את ציוני הנבדקים במדד חשבון ההשקעות, מדד הכספת ומדד החוזה כמנבאים לציון במדד ההתנהגותי. מודל הרגרסיה אושש כמובהק, $F(3,500) = 21.07$, $P < 0.01$, $\text{Adjusted } R^2 = 0.11$. בחינת מקדמי המתאם בין שלושת החזאים העלתה כי מבין שלושת המודלים, מודל חשבון ההשקעות בלבד נמצא כמנבא מובהק למדד ההתנהגותי, $t(500) = 5.61$, $\beta = 0.32$, $p < 0.01$. מקדמי המתאם של מודל הכספת והן של מודל החוזה נמצאו לא משמעותיים $t(500) < 1$. טבלה מס' 1 מפרטת את ערכי t וגודל מקדם המתאם של המנבאים במודל הרגרסיה.

טבלה מס' 1 – סיכום ערכי המבחן של רגרסיה מרובה לניבוי מדד ההתנהגות באמצעות מדד הכספת, מדד החוזה ומדד חשבון השקעות				
	β	Std. Err. of β	t(500)	p-value
Intercept			2.89	0.00
מדד כספת	-0.02	0.06	-0.34	0.73
מדד חוזה	-0.01	0.04	-0.15	0.88
מדד חשבון השקעות	0.32	0.06	5.61	0.00

התאמה בין המודלים ומאפיינים דמוגרפיים

עתה נסקור את הקשרים הקיימים בין מספר מאפיינים דמוגרפיים למידת הבולטות של סגנונות החשיבה התיאורטיים המוצעים בנוגע לחשבונות הפנסיה. לשם כך ערכנו ארבעה ניתוחי מודל רגרסיה מוכלל לניבוי ציוני מדד הכספת, מדד החוזה, מדד חשבון השקעות והמדד ההתנהגותי באמצעות המנבאים הרציפים: קבוצת גיל, רמת השכלה, הכנסה חודשית והמנבאים הקטגוריאליים: מגדר (גורם קבוע בן שתי רמות; גברים ונשים) והשתייכות מגזרית (גורם קבוע בן חמש רמות; יהודים חילוניים, יהודים מסורתיים, יהודים דתיים, יהודים חרדים וערבים ישראלים).

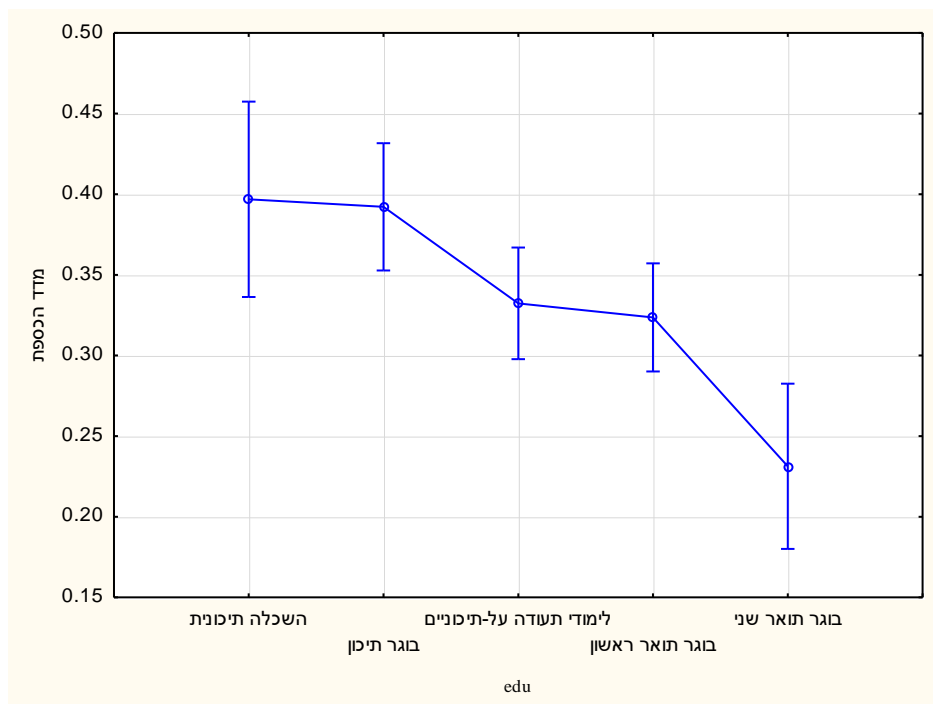
מדד הכספת

המודל אושש כמובהק, $F(9,494)=4.84$, $P<0.01$, $Adjusted R^2=0.08$. בחינת מקדמי המתאם הראתה כי המשתנה רמת השכלה מנבא בצורה מובהקת את הציון במדד זה מעבר לשאר המשתנים במערך, $\beta=-0.18$, $F(1,494)=3.94$, $P<0.01$. בנוסף המשתנה הכנסה חודשית מנבא באופן מובהק את הציון במדד הכספת מעבר לשאר המשתנים במערך, $\beta=-0.11$, $F(1,494)=2.5$, $P=0.01$. שאר המשתנים לא נמצאו כמנבאים מובהקים לשונויות במדד זה. טבלה מס' 2 מפרטת את ערכי מקדם המתאם של כלל המשתנים במערך. איורים 12 ו-13 מציגות את התפלגות ממוצעי הנבדקים במדד הכספת כפונקציה של רמת השכלה והכנסה חודשית, אשר נמצאו כמנבאים מובהקים במודל הרגרסיה הכללי.

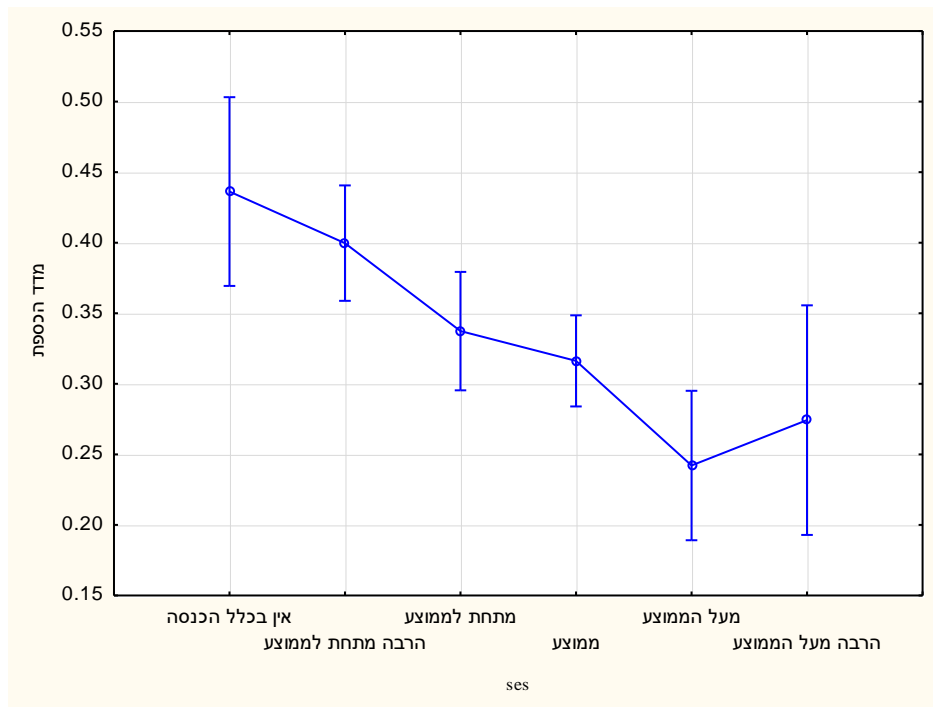
טבלה מס' 2 – סיכום ערכי המבחן של מודל רגרסיה כללי לניבוי מדד הכספת באמצעות קבוצת גיל, רמת השכלה, הכנסה חודשית, מגדר ומגזר

	SS	Degr. of Freedom	MS	F	p
Intercept	5.06	1	5.060	120.5	0.000
קבוצת גיל	0.09	1	0.095	2.3	0.133
השכלה	0.65	1	0.653	15.5	0.000
הכנסה חודשית	0.26	1	0.261	6.2	0.013
מגדר	0.06	1	0.062	1.5	0.223
מגזר	0.03	5	0.006	0.1	0.982
Error	20.74	494	0.042		

איור 12 - מדד הכספת כפונקציה של המשתנה רמת השכלה



איור 13 - מדד הכספת כפונקציה של המשתנה הכנסה חודשית



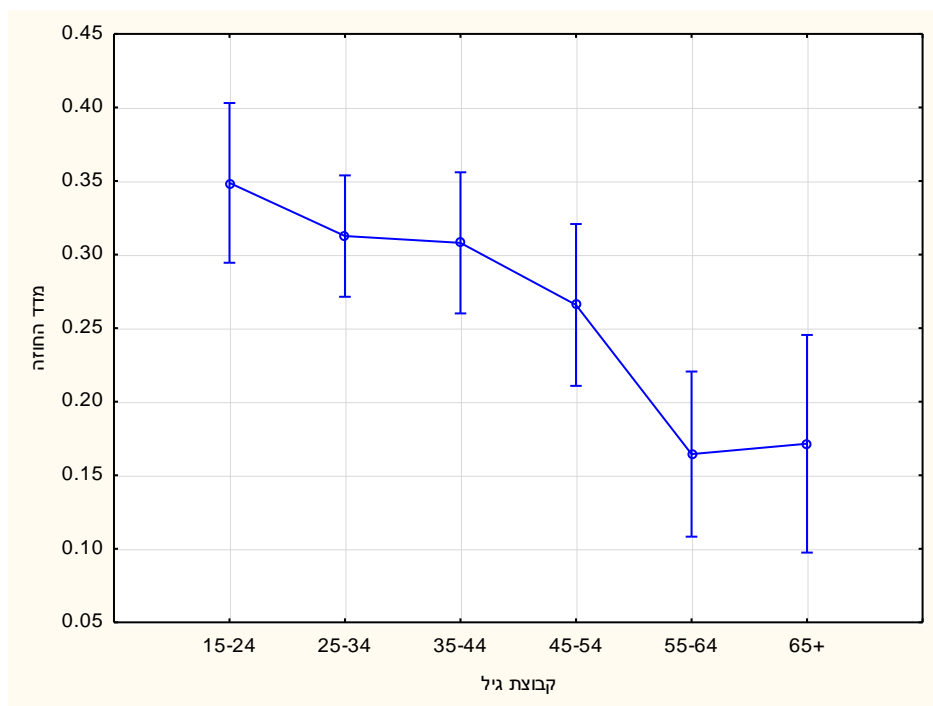
מדד החוזה

המודל אושש כמובהק, $F(9,494)=5.68$, $P<0.01$, $Adjusted R^2=0.09$. בחינת מקדמי המתאם הראתה כי המשתנה קבוצת גיל מנבא בצורה מובהקת את הציון במדד זה מעבר לשאר המשתנים במערך, $\beta=-$ מעבר לשאר המשתנים במערך, $Partial \eta^2=0.04$, $F(5, 494)=3.76$, $P<0.01$. שאר המשתנים לא נמצאו כמנבאים מובהקים לשונות במדד זה. טבלה מס' 3 מפרטת את ערכי מקדם המתאם של כלל המשתנים במערך. איורים 14 ו-15 מציגות את התפלגות ממוצעי הנבדקים במדד החוזה כפונקציה של קבוצת גיל ומגזר, אשר נמצאו כמנבאים מובהקים במודל הרגרסיה הכללי.

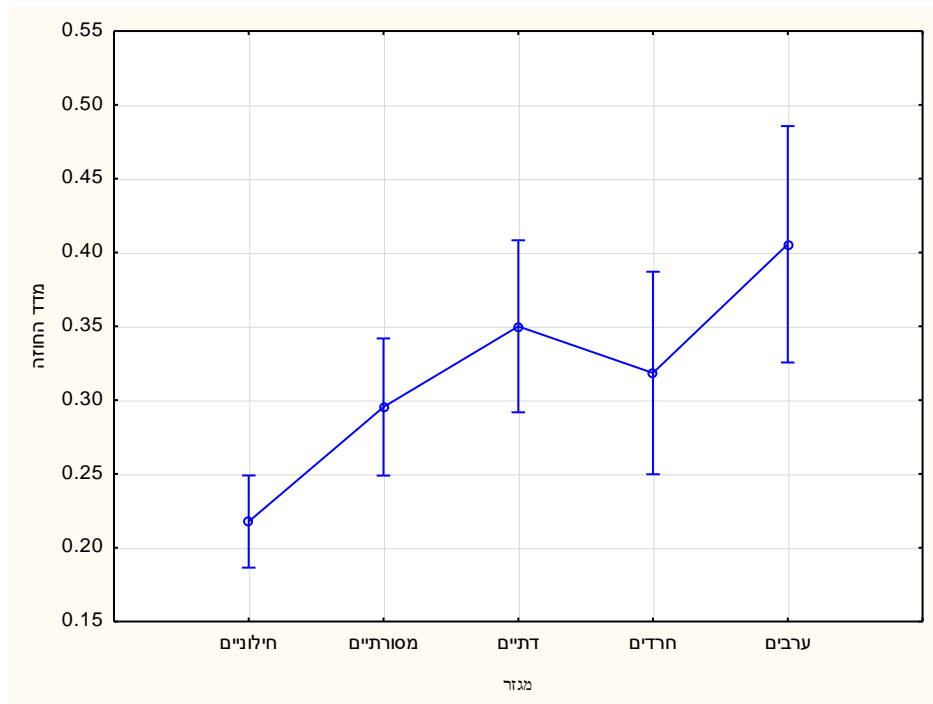
טבלה מס' 3 – סיכום ערכי המבחן של מודל רגרסיה כללי לניבוי מדד החוזה באמצעות קבוצת גיל, רמת השכלה, הכנסה חודשית, מגדר ומגזר

	SS	Degr. of Freedom	MS	F	p
Intercept	3.8	1	3.80	65.2	0.00
קבוצת גיל	0.8	1	0.82	14.1	0.00
רמת השכלה	0.1	1	0.06	1.0	0.32
הכנסה חודשית	0.0	1	0.00	0.0	0.89
מגדר	0.0	1	0.00	0.0	0.92
מגזר	1.1	5	0.22	3.8	0.00
Error	28.8	494	0.06		

איור 14 - מדד הכספת כפונקציה של המשתנה קבוצת גיל



איור 15 - מדד החוזה כפונקציה של המשתנה מגזר



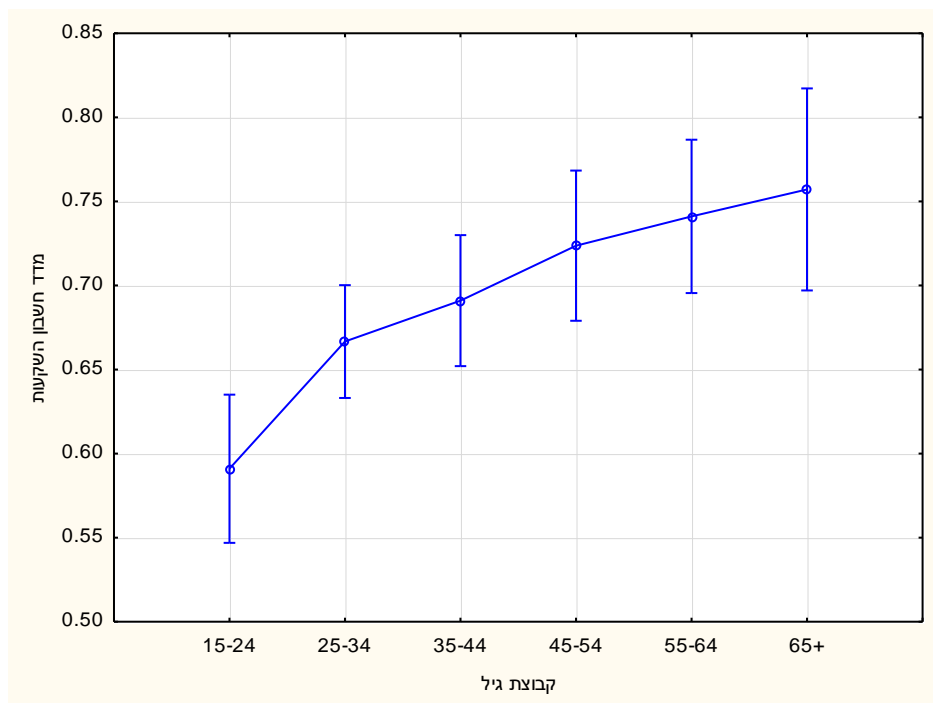
מדד חשבון השקעות

המודל אושש כמובהק, $F(9,494)=8.64$, $P<0.01$, $\text{Adjusted } R^2=0.14$. בחינת מקדמי המתאם הראתה כי המשתנים קבוצת גיל ($\beta=0.16$, $F(1, 494)=11.0$, $P<0.01$), רמת השכלה ($\beta=0.20$, $F(1, 494)=20.08$), ומגדר ($P<0.01$) ומגדר ($\beta=-0.14$, $F(1,494)=8.6$, $P<0.01$) מנבאים באופן מובהק את הציון במדד הכספת מעבר לשאר המשתנים במערך. שאר המשתנים לא נמצאו כמנבאים מובהקים לשונות במדד זה. טבלה מס' 4 מפרטת את ערכי מקדם המתאם של כלל המשתנים במערך. איורים 16, 17 ו-18 מציגות את התפלגות ממוצעי הנבדקים במדד חשבון ההשקעות כפונקציה של קבוצת גיל, רמת השכלה ומגדר, אשר נמצאו כמנבאים מובהקים במודל הרגרסיה הכללי.

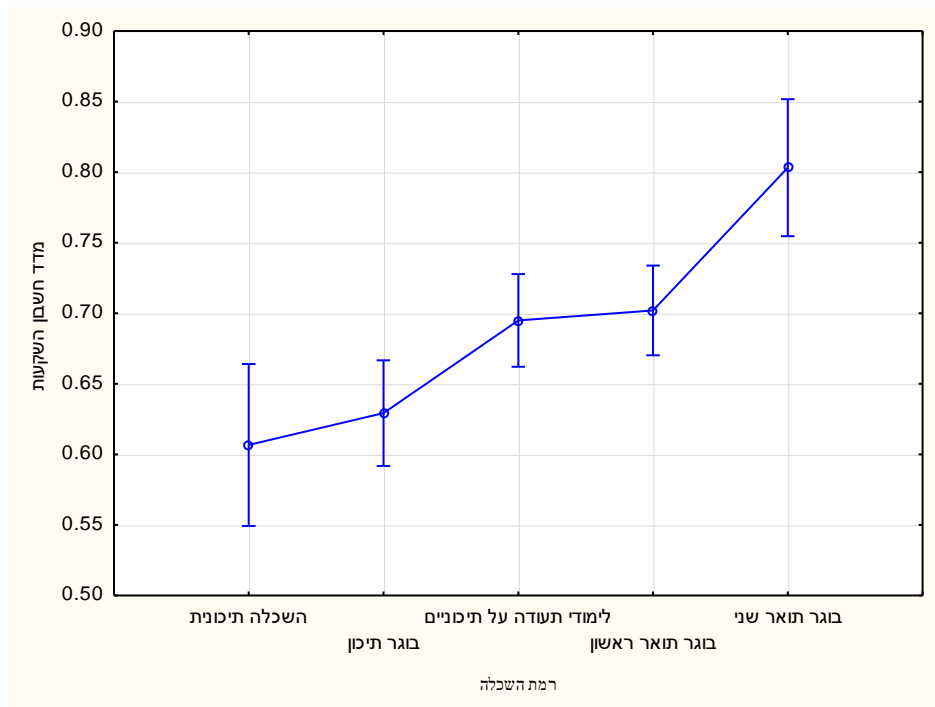
טבלה מס' 4 – סיכום ערכי המבחן של מודל רגרסיה כללי לניבוי מדד חשבון השקעות באמצעות קבוצת גיל, רמת השכלה, הכנסה חודשית, מגדר ומגזר

	SS	Degr. of Freedom	MS	F	p
Intercept	5.8	1	5.83	160	0.00
קבוצת גיל	0.4	1	0.40	11	0.00
רמת השכלה	0.7	1	0.73	20	0.00
הכנסה חודשית	0.1	1	0.08	2	0.15
מגדר	0.3	1	0.31	9	0.00
מגזר	0.2	5	0.03	1	0.48
Error	18.0	494	0.04		

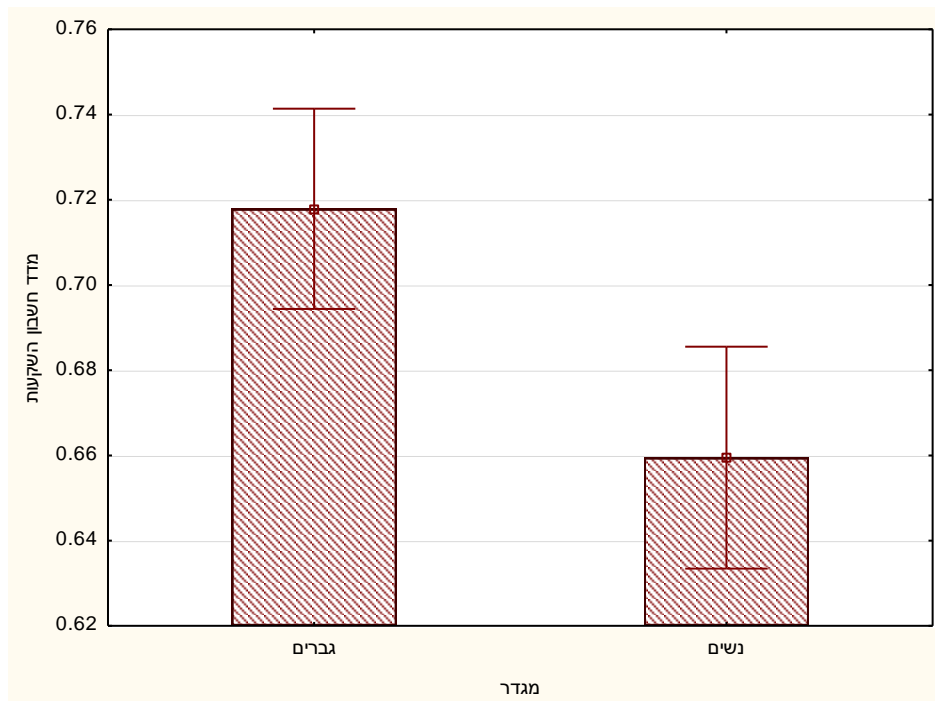
איור 16 - מדד חשבון השקעות כפונקציה של המשתנה קבוצת גיל



איור 17 - מדד חשבון השקעות כפונקציה של המשתנה רמת השכלה



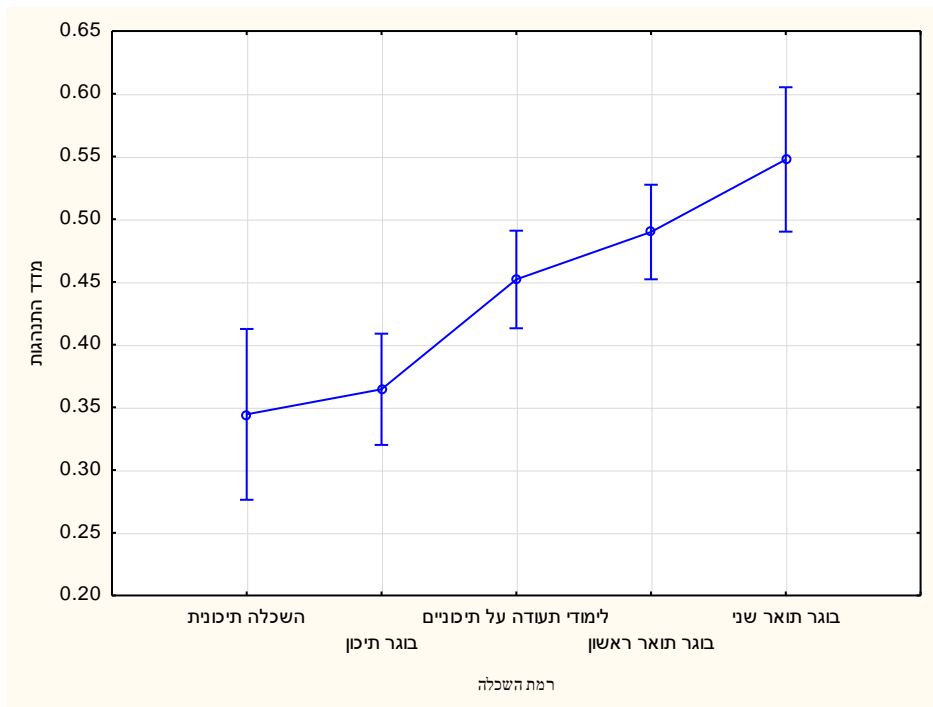
איור 18 - מדד חשבון השקעות כפונקציה של המשתנה מגדר



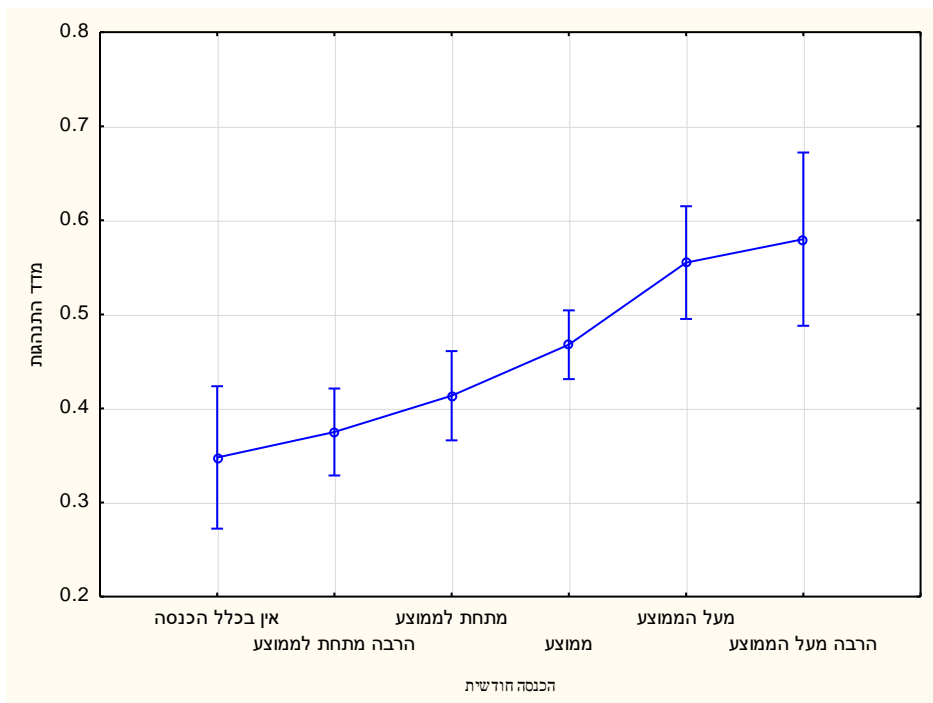
המודל אושש כמובהק, $F(9,494)=7.11$, $P<0.01$, $Adjusted\ R^2=0.11$. בחינת מקדמי המתאם הראתה כי המשתנים רמת השכלה ($\beta=0.20$, $F(1, 498)=21.29$, $P<0.01$) והכנסה חודשית ($\beta=0.16$, $F(1,494)=13.29$, $P<0.01$) מנבאים באופן מובהק את הציון במדד הכספת מעבר לשאר המשתנים במערך. שאר המשתנים לא נמצאו כמנבאים מובהקים לשונות במדד זה. טבלה מס' 5 מפרטת את ערכי מקדם המתאם של כלל המשתנים במערך. איורים 19 ו-20 מציגות את התפלגות ממוצעי הנבדקים במדד ההתנהגות כפונקציה של רמת השכלה והכנסה חודשית, אשר נמצאו כמנבאים מובהקים במודל הרגרסיה הכללי.

טבלה מס' 5 – סיכום ערכי המבחן של מודל רגרסיה כללי לניבוי מדד ההתנהגות באמצעות קבוצת גיל, רמת השכלה, הכנסה חודשית, מגדר ומגזר					
	SS	Degr. of Freedom	MS	F	p
Intercept	1.34	1	1.343	25.78	0.00
קבוצת גיל	0.11	1	0.113	2.17	0.14
רמת השכלה	1.11	1	1.109	21.29	0.00
הכנסה חודשית	0.69	1	0.692	13.28	0.00
מגדר	0.16	1	0.157	3.00	0.08
מגזר	0.18	5	0.035	0.68	0.64
Error	25.74	494	0.052		

איור 19 - מדד התנהגות כפונקציה של המשתנה רמת השכלה



איור 20 - מדד התנהגות כפונקציה של המשתנה הכנסה חודשית



דיון

מטרות מחקר זה היו לספק תמונה רחבה ועדכנית של האופן בו חוסכים ישראלים תופסים את מערכת החסכונות הפנסיוניים, וכן לזהות ולאפיין מסגרות חשיבה אלטרנטיביות אשר מעצבות תפיסה זו ומשפיעות על האינטראקציות של חוסכים אל מול ממשק החסכון הקיים. לשם כך הפצנו במדגם מייצג שאלון היגדים נרחב אשר מדד את ידיעותיהם, עמדותיהם והתנהגותם של נבדקים בנוגע למערכת החסכונות הפנסיוניים הנהוגה בישראל. למיטב ידיעתנו מחקר זה הוא הראשון מסוגו המתיימר לזהות טעויות חשיבה נפוצות בנושא זה, ולעמוד על הקשר בין שייכות לקבוצות חברתיות שונות לבין מידת ההבנה בחסכונות פנסיוניים.

בנוסף איששנו את קיומן של מסגרות חשיבה אלטרנטיביות המארגנות את האופן שבו אנשים מבינים ותופסים את חשבון החסכון הפנסיוני שלהם. הבחנו בשלושה סגנונות חשיבה משמעותיים המארגנים את הידע של חוסכים בנוגע לחסכון הפנסיוני שלהם: (1) הסכם חוזי מול המדינה שאחראית על הבטחת תנאים סוציאליים לחוסכים לאחר הפרישה לגמלאות (2) חשבון חסכון פרטי (מודל הכספת) אשר מטיל את האחריות להזרמת כספים לחשבון החסכון על כתפיו של החוזה ורואה בחסכון זה כמשאב סופי ממנו אמורים גמלאים להתקיים מרגע יציאתם לגמלאות ועד סוף ימיהם (3) ומודל חשבון השקעות הרואה בחשבון החסכון קרן השקעות אותה משקיעה קרן הפנסיה בשמו של החוסך בשוק ההון וממנו צוברים החוסכים רווחי הון.

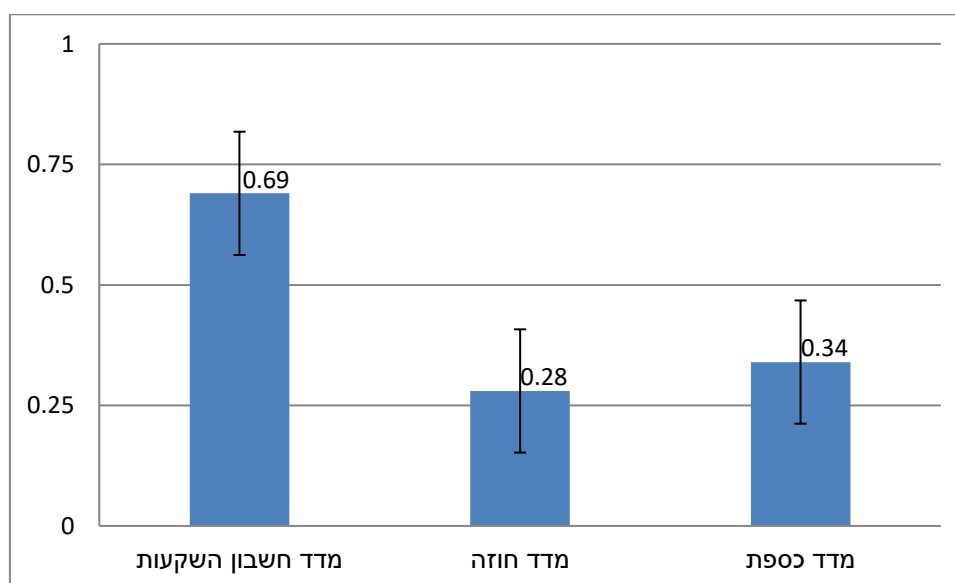
מדד חשבון החסכון שימש אותנו כנקודת ייחוס המצביעה על קיומה של הבנה בסיסית באופן פעולתם של חשבונות חסכון פנסיוניים, דפוסי המענה של נבדקים שהחזיקו במסגרת חשיבה תיאורטית זו היו מתואמים בצורה שלילית ומובהקת עם שני המדדים התיאורטיים האחרים, בעוד דפוסי המענה המשויכים למודל הכספת ולמודל החוזה כלל לא היו מתואמים זה עם זה. ממצא זה מחזק את השערתנו בנוגע לקיומן של מסגרות חשיבה משלימות המספקות הסברים אלטרנטיביים ופשטניים לאופן פעולתם של חשבונות חסכונות פנסיוניים הבאות לידי ביטוי בעיקר לנוכח פערי ידע משמעותיים וחוסר הבנה בסיסית בנושא זה. מן הראוי שמחקרי עתיד בתחום זה יתרכזו בחקירת מקורות המידע ואופן התהוות מסגרות ידע אלטרנטיביות אלו לצורך הבנת צווארי הבקבוק בהנגשת הידע לציבור.

מודל חשבון ההשקעות נמצא במחקר כמסגרת החשיבה הנפוצה ביותר בקרב הנבדקים. דפוסי המענה של מרבית הנבדקים במחקר התאימו במידה רבה לאופן הפעולה הבסיסי של קרנות הפנסיה. סגנונות החשיבה האלטרנטיביים (מודל החוזה ומודל הכספת) נמצאו נמוכים באופן משמעותי בהשוואה לבולטות מודל חשבון החיסכון. ממצא זה מלמד על קיומו של מושג כללי באשר לאופן פעולתו של שוק החסכונות

הפנסיוניים בקרב הציבור הרחב. איור 21 מציג את התפלגות ממוצעי מדד החוזה, מדד הכספת ומדד חשבון השקעות באופן השוואתי.

עם זאת, מצאנו כי קיימים פערי ידע משמעותיים בנוגע להכרת מאפיינים מהותיים המרכיבים את החסכון הפנסיוני כגון רכיבי הביטוח הכלולים בחסכון הפנסיוני והכרת מערך התשלומים הנגבים מחוסכים על ידי קרנות הפנסיה. כמו כן מצאנו כי חוסכים אינם מכירים לעומק את הגורמים העשויים להשפיע על סכום הכסף הנצבר בחשבון. ממצא זה רלוונטי הן מבחינת פעולות אישיות שחוסכים מבצעים בחשבונם כגון משיכת כספי פיצויים, והן מבחינת הכרה בגורמים חיצוניים לחוסך העשויים להשפיע על הסכום הנצבר כגון שינויים משמעותיים בשוק ההון והשפעת חסכוניותיהם של חוסכים אחרים באותה הקרן. בנוסף מצאנו כי חוסכים רבים היו רוצים להבין יותר בנוגע לניהול חשבונות החסכון הפנסיוניים שלהם וכי קיימת מידה לא מבוטלת של חוסר אמון וחשש מכך שבבוא הרגע, לא יוכלו החוסכים להסתמך על קרנות הפנסיה לצורך סיפוק צרכיהם הכלכליים אחרי הפרישה לגמלאות.

איור 21 - השוואת ממוצעי תשובות הנבדקים במדד כספת, חוזה וחשבון השקעות



כפי שצוין בפרק המבוא, הבנה מעמיקה בדקויות פעולתן של מערכות מורכבות הן מבורכות, אך אינן הכרחיות לצורך ביצוע אינטראקציות שוטפות אל מול מערכות אלו. פערי הידע הקיימים בנוגע להליכים הפרוצדורליים והמאפיינים הספציפיים המרכיבים את חשבונות החסכון של החוסכים מעלים תמונה

מדאיגה המרמזת על חוסר הכרה בסיסית של חוסכים את זכויותיהם וחובותיהם במערכת זו. מאמצי הגברת אוריינות פיננסית בתחום זה חייבים לכלול הגברת מודעות למערך התשלומים הנלווה לחשבון חסכון פנסיוני, רכיבי הביטוח הנכללים תחת החסכון הפנסיוני, פעולות נפוצות העשויות להשפיע על סכום ההון הנצבר החשבון ושיפור ממשק התקשורת בין קרן הפנסיה לחוסך.

בחינת המאפיינים הדמוגרפיים של הנבדקים הראתה כי קבוצות דמוגרפיות שונות מסוימות בפרוטנציאל גבוה מאחרות להשתייך למסגרות החשיבה המוצעות. גיל הוא מאפיין משמעותי מאוד בזיהוי חוסכים עם המודלים המתוארים. חוסכים מבוגרים נוטים להחזיק ביותר אמונות התואמות את מודל חשבון ההשקעות, ובפחות אמונות המתאימות למודל הכספת. ממצא זה מעניין במיוחד מכיוון שכפי שצוין בפרק המבוא, לגיל יש משמעות מכרעת בנקיטת פעולות המאפשרות לחוסכים למקסם את רווחתם במערכת זו. הודות לאפקט הריבית דריבית, חוסכים אשר מפגינים התנהגות צרכנית נבונה בחשבון החסכון שלהם בשלב מוקדם של חייהם, יהנו מרווח גדול בצורה משמעותית לעומת חוסכים שניקטו באותן פעולות בדיוק עשור מאוחר יותר. למרות שמשרותיהם של חוסכים צעירים נוטות להיות זמניות ולהתאפיין בשכר נמוך, הרווח העתידי מצבירת ריבית רבת שנים והקניית הרגלי חיסכון בשלב זה, מעניקים חשיבות מכרעת לעידוד אוכלוסיות צעירות לחיסכון ארוך טווח כבר בשלב מוקדם בחייהם.

רמת השכלה וכן רמת הכנסה חודשית מהווים מאפיינים משמעותיים נוספים המנבאים את השתייכותם של הנבדקים למסגרות החשיבה. רמת השכלה גבוהה מנבאת אוריינות פיננסית גבוהה יותר, שבתורה תורמת להחזקה ביותר אמונות התואמות למודל חשבון ההשקעות. חוסכים בעלי רמת הכנסה חודשית גבוהה מהממוצע נוטים לנהל כספים רבים יותר באמצעות חשבונות החיסכון שלהם. רמת הכנסה חודשית גבוהה מלווה לרוב גם בחשיפה ליותר פרסום ישיר ופניות אישיות מנציגי קרנות הפנסיה. דווקא אוכלוסיות חלשות יותר, שלהן קביעת תנאים ספציפיים בהתאם לאופי התעסוקה ולצרכיהם השוטפים עשויה להתברר כקריטי בשלה הפרישה לגמלאות, חשופות לפחות מידע ניואנסי שעשוי לסייע להן לשפר את מידת ההתאמה בין תכנית החסכון לצרכי החוסך.

להשתייכות מגזרית השפעה לא מבוטלת על הסיכוי להחזיק במודל החוזה. ערבים ישראלים, יהודים דתיים ויהודים חרדים נוטים להעניק משקל יתר למעורבות המדינה בשוק החסכונות הפנסיוניים. למרות מיטב מאמצינו לספק במחקר זה תמונה מקיפה ומהימנה של מידת הידע וההבנה של חוסכים מקבוצות מיעוט חברתיות, יש לקחת בחשבון כי הנבדקים במחקר זה אינם מייצגים בצורה מושלמת את ההטרונגיות הקיימת בתוך אותן קבוצות מיעוט. הנבדקים במחקר זה נבחרו מתוך מאגר נבדקים קיים המצוי ברשות חברת הסקרים שביצעה את הפצת השאלון. החלקים השמרנים יותר בקבוצות חברתיות

אלו, הסובלים ממחסומי שפה ובעיית נגישות לטכנולוגיה, ככל הנראה לא יוצגו כראוי במחקר זה. אי לכך יש לקחת בחשבון את האפשרות שהתמונה העולה ממחקר זה מסתירה חלק משמעותי מפערי הידע הקיימים בקרב אוכלוסיות אלו.

רצוי לתת את הדעת גם לגורם הנשירה במחקר זה. 199 נבדקים מתוך 703 שהחלו במענה על השאלון, לא השלימו אותו (28.3%). ייתכן שבקרב קבוצת הנושרים מתקיים ייצוג רב יותר של נבדקים בעלי רמת הבנה נמוכה שהתייאשו ממילוי שאלון בתחום שאותו הם לא מבינים כלל. מכך עולה האפשרות שמחקר זה מהווה הערכת יתר בנוגע להבנה הקיימת בנושא בקרב הציבור הרחב.

נציין שתי מגבלות נוספות הנוגעות למדידת התנהגותם של הנבדקים: הראשונה היא שההתנהגות המדווחת נמסרה באמצעות מדד דיווח עצמי. יש צורך במדידה מדויקת יותר ובלתי תלויה בתיווך מצדם של נבדקים על מנת להעריך בצורה נאמנה את אופי וכמות האינטראקציות השוטפות המתקיימות בין חוסכים לקרנות הפנסיה. המגבלה השנייה נוגעת לאופי האינטראקציות עצמן. המדד ההתנהגותי שפיתחנו אינו מבחין בין סוגים שונים של התנהגויות צרכניות. ייתכן שיש צורך בעיצוב מחדש של מדד זה באופן המעניק משקל שונה לפעולות שונות, למשל ניהול משא ומתן מול קרן הפנסיה על גובה דמי הניהול שונה מבחינה איכותית מבידור פסיבי של מצב חשבון. מחקר עתידי שיבחין בין סוגי פעולות אלו עשוי להציע תמונה עשירה ומדויקת יותר בנושא.

שוק החסכונות הפנסיוניים הינה מערכת מסובכת שרוב האנשים אינם מבינים לעומק. עם זאת מערכת זו משפיעה באופן ישיר על חייהם של מרבית העובדים במדינה. הקושי הנתפס בלהבין לעומק את אופן פעולת המערכת הפנסיונית תורמת ליצירת דיסאינפורמציה בנושא וליצירת עננת אי אמון בין חוסכים לבין המערכת. מחקר זה רואה חשיבות עצומה בחקר אמונותיהם של חוסכים שנאלצים לפעול מול מערכת שהם לא מבינים לעומק. תרומתו הגדולה המחקר אינה נעוצה רק בהפנית הזרקור לעבר התחומים בהם חוסכים אינם מיוודעים מספיק במערכת, אלא בחשיפת הנראטיבים ומערכת האמונות החלופיות שמשתרשות בנקודות בהן קיימים פערי הבנה משמעותיים. חקר נראטיבים אלו עשוי לסייע למקבלי החלטות וראשי המערכת להבין אילו פיסות מידע יש לחדד ואילו אוכלוסיות זקוקות לתיווך חיצוני לצורך הבנת המערכת הפנסיונית בצורה יעילה יותר, וכתוצאה מכך לסייע לחוסכים לקבל החלטות צרכניות טובות יותר.



חלק ב. הגברת האפקטיביות של תזכורות קרנות הפנסיה וחברות הביטוח – פרדיגמה מעבדתית ניסויית

דויד לייזר איל מנגד

כפי שראינו בחלק א, אנשים רבים מאויימים מהמידע הקשור לפנסיות שלהם. כתוצאה מכך, הם נוטים שלא לפעול בעת קבלת מכתבים מהגופים הפיננסיים. אין זה תמיד אפשרי להריץ מחקרי A/B על האוכלוסיה עצמה, והמאמץ מוצדק רק כאשר יש סיבה טובה להאמין שמניפולציה ספציפית הינה אפקטיבית.

לאור זאת, חיפשנו לפתח פרדיגמה ניסויית שתאפשר לנו לבחון מניפולציות מגוונות בתחום זה, כאשר הנבדקים הינם סטודנטים. אוכלוסיית הסטודנטים זמינה עבור חוקרים רבים ובנוסף לכך היא הומוגנית. מצד שני, היגיון בריא מציע, וסדרת מחקרים מאששת, כי חיסכון לגיל הפרישה הוא נושא שפחות רלוונטי עבור אוכלוסיה זו.

בסדרת ניסויים בחנו את התגובות הרגשיות של המשתתפים לנוסחים שונים באמצעות שאלון, ובנוסף עשינו שימוש במדד התנהגותי אשר מדמה פנייה לגוף הפיננסי. ביצענו שלושה ניסויים כאלו, כל אחד מבוסס על מניפולציה מתחום ההינד (Nudge). השניים הראשונים כיוונו להגביר רגשות של כעס, והשלישי להפחית רגשות של חוסר אונים.

על אף שהמניפולציות השונות לא שינו את רגשות הנבדקים בצורה משמעותית, הניתוח שלנו מצביע על כך שהצלחנו להפיק תגובות רלוונטיות וחזקות מהאוכלוסיה הזו. תגובות אלו התארגנו לשני גורמים ייחודיים – מחשבות / רגשות של כעס וחוסר אונים. כמו כן, הצלחנו בפיתוחו של שאלון אשר תוקף לאורכם של שלושת ניסויים אלו, ובפיתוחו של מדד התנהגותי אשר יכול לנבא את המוכנות של המשתתפים לפעול. ביחד, אנו מאמינים כי פיתחנו פרדיגמה ניסויית שמאפשרת בקלות לבחון מניפולציות עתידיות על האוכלוסיה הזמינה וההומוגנית הזו.

46.....	מבוא.....
48.....	ניסוי 1 – העצמת השוואה חברתית.....
49.....	שיטה.....
49.....	משתתפים.....
49.....	כלים.....
49.....	שאלון ה- ETB – רגשות / מחשבות / התנהגויות.....
51.....	פרוצדורה.....
51.....	תוצאות.....
53.....	דיון.....
54.....	ניסוי 2 – התמקדות בעתיד.....
55.....	שיטה.....
55.....	משתתפים.....
55.....	כלים.....
55.....	פרוצדורה.....
56.....	תוצאות.....
57.....	דיון.....
58.....	ניסוי 3 – הפחתת חוסר אונים.....
58.....	שיטה.....
58.....	משתתפים.....
58.....	כלים.....
58.....	פרוצדורה.....
59.....	תוצאות.....
60.....	דיון.....
60.....	דיון כללי ומסקנות.....

מבוא

עמיתים בקרנות פנסיה וחברות ביטוח מקבלים כיום תזכורות והודעות רבות מהרגולטור ומהחברות הפיננסיות. מטרת התזכורות וההודעות מגוונת – החל מיידוע העמיתים אודות מצבם הנוכחי, עד להודעה על פעולות שעל העמיתים לבצע. מטרה חשובה אחת היא ליצור שוק תחרותי. לפי כלכלנים, סיפוק מידע לחוסך דרוש על מנת לגבור על אי-הסימטריה שקיימת בין הגופים הכלכליים לבין לקוחותיהם בכל הקשור למידע.

למרות שלא בוצע מחקר אודות האפקטיביות של תזכורות אלו, ניתן להניח שהמעורבות הדלה של הציבור בתחום הניהול הפנסיוני היא בחלקה עקב הצורה בה התזכורות האלו מוצגות. אנשים רבים אומרים שאינם אף טורחים לפתוח מעטפות המכילות מידע הקשור לפנסיות וביטוח (Leiser and Rosenblum, 2018). מטרת המחקר הנוכחי היא לפתח פרדיגמה ניסויית חדשה שתאפשר לנו לבחון בקלות אפקטים של מניפולציות עתידיות בשדה הכלכלי.

אין זה אפשרי להריץ סדרת ניסויי A/B על אוכלוסית היעד, עקב העלויות הגבוהות והחסמים המשפטיים. הדבר נכון עוד יותר בכל הנוגע לתחום הכלכלי, בו כל טופס ותזכורת רלוונטים לחתך ספציפי של האוכלוסיה. בהתחשב בזאת, אנו ננסה לפתח את הפרדיגמה הניסויית הזו על סטודנטים שנה א'. למרות שסוג אוכלוסיה זו אינו מעורב בדרך כלל בתחומים כמו פנסיות (Leiser and Rosenblum, 2018), סטודנטים הם אוכלוסיה שזמינה כמשתתפים עבור חוקרים, ומייצרים קבוצה הומוגנית.

ידע רב אודות התנהגות צרכנית נובע מהמחקר אודות "הנדה" – ביטוי אשר הוטבע על-ידי Thaler & Sunstein בספרם (2008). מטרת ההינד היא להכווין אנשים לעבר בחירה מסוימת, תוך שמירת חופש הבחירה שלהם ובעלות כלכלית מינימלית. הנדה יכולה ללבוש צורות רבות – החל מהנגשה (Rozin, Behavioral Insights Team, Scott, Urbanek, Jiang & Kaltenbach, 2011), דרך הדגשה ופישוט מידע (Behavioral Insights Team, 2015), ועד להתערבויות שעושות שימוש במנגנונים פסיכולוגיים שונים (Bateson, Callow, Holmes, 2015), ועד להתערבויות שמונעות שימוש במנגנונים פסיכולוגיים שונים (Roche & Nettle, 2013).

על אף שהמחקר בתחום צמח משמעותית בשנים האחרונות, ניתן לטעון כי הנדה קיימת מאמצע המאה ה-20 בספרות האקדמית. במחקרים הקלאסיים אשר נערכו על-ידי Asch (1951) ו-Sherif (1973), אנו עדים למשתתפים ששינו את החלטתם לאחר שקיבלו מידע כביכול לא רלוונטי. בשני המחקרים הללו, למשתתפים הוצג גירוי (אורך קו אצל Asch ונקודת אור אצל Shrif), וכאשר משתפי פעולה יידעו אותם בהחלטתם, אשר שונה מגירוי המטרה, המשתתפים נטו להתיישר עם תשובותיהם של שאר חברי הקבוצה.

ניסויים אלו מציגים את כוחה של השוואה חברתית, אשר עובדת בשני מישורים – האחד הוא המידע שהסביבה מספקת, והשני הוא לחץ חברתי.

בניסוי שנערך על-ידי Shulz, Nolan, Ciadini, Goldsein and Griskevicius (2007), נעשה שימוש בכוחן של נורמות תיאוריות על מנת להפחית את צריכת החשמל של משקי בית. החוקרים הוסיפו לחשבון החשמל של משקי הבית נורמה תיאורית ונורמה ערכית. את הראשונה באמצעות הצגת ממוצע צריכת החשמל בשכונה, ואת השנייה באמצעות סמיילי – שמח עבור משקי הבית שמתחת לממוצע, ועצוב עבור אלו שמעל הממוצע. בעזרת הנורמות האלו, החוקרים הצליחו להפחית את צריכת החשמל בשכונה, אפילו בטווח הארוך.

החשיבות של תחום הכלכלה ההתנהגותית מזוהה על ידי ממשלות בכל רחבי העולם. ב-2010 הוקם גוף ייחודי – The Behavioral Insight Unit. גוף זה, אשר הוקם על ידי הממשלה האנגלית, שם לו למטרה לעשות שימוש בידע הנרחב מתחום הכלכלה ההתנהגותית על מנת להטיב עם הציבור האנגלי. גוף זה אינו חושש להשתמש בהודעות ותזכורות, ומוכיח את יעילותן במספר מחקרי שדה.

דוגמא אחת היא מחקר אשר עסק בתשלום קנסות, בו הצוות הראה כי גרסאות שונות של הודעות טקסט אשר שירתו כתזכורות נמצאו כאפקטיביות בצורות שונות. החוקרים הצליחו להגדיל את מספר האנשים ששילמו קנסות באמצעות שימוש בהודעות SMS כתזכורות, ואף יותר מכך באמצעות הודעות SMS אשר הותאמו אישית לנמען באמצעות אזכור שמו (Haynes, Green, Gallagher, John & Torgerson, 2013).

מאז הקמת הגוף האנגלי, ממשלות מכל העולם אימצו תובנות כאלו ועשו בהן שימוש לצורך הכתבת מדיניות. בין אם מדובר בגופים אשר הוקמו בחסות הממשלות, או שיתופי פעולה עם חוקרים ואוניברסיטאות, מדינות שונות בעולם כמו הולנד, גרמניה, ארה"ב, דרום קוריאנה ועוד מאמצות את התחום.

עם זאת, הנדה אינה ניצחון וודאי. על אף שהוספת ערך קלורי לתפריט נדמה כרעיון טוב על מנת להניד צרכנים לעבר בחירות בריאות יותר, נמצא שהאפקט ההפוך התרחש (Downs, Wisdom, Wansink & Loewenstein, 2013). מחקרים רבים אחרים מדגימים כיצד הנדה עשויה להיות כלי בלתי יעיל, ובחלק מהמקרים אף יוצרת אפקט הפוך כאשר נעשה בה שימוש (Willis, 2012; Sunstein & Reisch, 2014; Halpern, 2015; Sah, Fagerlin & Ubel, 2016; Sunstein, 2017).

במחקר הנוכחי, אנו ננסה להשפיע על התזכורות בשני אופנים. הראשון הוא באמצעות ניסיון למפות ולפשט את המכתבים הרבים שנשלחים כיום לאזרחים. כלכלה בכלל, ופנסיות בפרט, הם נושאים שהאזרח הפשוט אינו נוח איתם (Leiser and Rosenblum, 2018). בעזרת פישוט המכתבים כך שהמטרה וההשפעות שלהם יהיו קלות יותר להבנה, אנו מקווים לעודד את הנמענים לפעול על פיהם כפי שנדרש.

אם האופן הראשון מנסה לפעול על מערך התזכורות בצורה נרחבת יותר ובאמצעות שינוי כוללני, אזי האופן השני נוקט גישה מדוקדקת יותר. אנו מתכננים לפתח פרדיגמה ניסויית שתאפשר לנו לבחון אפקטים של מניפולציות עתידיות. נעשה זאת לאורך 3 ניסויים שונים, באמצעות שימוש בעקרונות פסיכולוגיים סטנדרטיים כפי שנסקרים בקצרה במאמר זה.

מיפוי ופישוט התזכורות יעשה באמצעות שיתוף פעולה בין אוניברסיטת בן גוריון בנגב ומשרד האוצר. הגישה השנייה – המדוקדקת יותר – תבחן באמצעות ניסויים מקוונים, בהם נתמקד במכתב אשר מודיע לאזרחים אודות שינויים עתידיים בדמי הניהול של קרן הפנסיה שלהם.

על מנת למדוד את תגובות המשתתפים בכל הניסויים שלנו, נבחן רגשות ומחשבות אשר קשורות לכעס, פראיריות, פחד וחוסר אונים. רגשות אלו מעניינים אותנו מכיוון שהספרות טוענת שניתן לחזות את הפעולות שבאות בעקבותיהם. כעס מניע אנשים לפעולה ושינוי (Averill, 1983), בעוד שפחד וחוסר אונים יוצרים חוסר פעולה וריחוק (Frijda, Kuipers and Ter Schure, 1989).

ניסוי 1 – העצמת השוואה חברתית

טופס "שינוי בדמי הניהול", כפי שהשם רומז, מיידיע את העמיתים בקרנות הפנסיה כי דמי הניהול שהם משלמים – הן החודשיים והן על החיסכון המצטבר – עתידים להשתנות בקרוב. מטרת תזכורת זו היא להניע את הנמען לפעולה, ולחסום או לפחות למזער את השינוי לפני שתנאי הפנסיה שלו הורעו. בצורה רחבה יותר, הטופס מיועד להפוך את חסכוניות הפרישה לסוג של שוק, לעצים את החוסכים בעזרת המידע ולאפשר להם הזדמנות למשא ומתן אודות התנאים שלהם.

בטיוטה שסופקה על ידי משרד האוצר, ישנו כבר שימוש כלשהו בהשוואה חברתית. במכתב שנשלח היום רשום: "לידיעתך, ממוצע דמי הניהול בקרן הפנסיה הוא...". ניסוח זה אכן מתייחס לנורמות תיאוריות. אנו ננסה להדגיש את הנורמה ולבחון כיצד יושפע הנמען מכך.

במחקרם הקלאסי, Schultz et al (2007) ציינו את ממוצע צריכת החשמל, אך הוסיפו "בשכונה" לצורך הדגשה יתרה של הנורמה. פרט זה עשוי להראות שולי, ולמרות שאין מחקר אשר בחן נקודה ספציפית זו בקונטקסט שלנו, תאורית רמות ההבניה עשויה להצביע על כך שפרט זה הינו מהותי. השימוש

בשכונה הופך את המידע ליותר קונקרטי ואמיתי באמצעות הפחתת המרחק הפסיכולוגי של הקורא ממנו (Trope and Liberman, 2010).

אנו מניחים כי באמצעות הגברת האפקט של השוואה חברתית, נעורר רגשות של כעס ופראייריות. בנוסף, עבור קבוצה זו של נבדקים, נצפה למצוא יותר מחשבות והתנהגויות הקשורות לפעולה. בניגוד לכך, עבור הקבוצה האחרת – זו שתחוה את אפקט השוואה החברתית בצורה פחותה – נצפה למצוא רגשות מוגברים של חוסר אונים, בו בזמן עם מחשבות והתנהגויות הקשורות להמנעות ודחינות.

שיטה

משתתפים

152 סטודנטים לפסיכולוגיה בשנה א' גויסו לניסוי זה בתמורה לנקודות בקורס. כפי שצוין קודם לכן, סטודנטים שכאלו אינם אוכלוסית היעד של מחקרים העוסקים בפנסיות עקב היותם צעירים ולאור העובדה כי רבים מהם אולי כלל לא חוסכים לפנסיה. עם זאת, מדובר באוכלוסיה הומוגנית אשר זמינה עבור חוקרים. ההומוגניות שלהם מאפשרת לנו לבחון את האפקטים של המניפולציות שאחרת היו אובדים בשונות של אוכלוסית מבוגרים מועסקים. קו מחשבה זה ליווה אותנו לאורך כל הניסויים.

כלים

שאלון ה- ETB – רגשות / מחשבות / התנהגויות

בניסוי מעבדתי כמו זה, קשה למדוד את נכונות המשתתפים לפעול לאחר קריאת טופס מסוים. כמובן, אפשר לשאול אותם, אך בתנאים של הניסוי, התוקף האקולוגי של התוצאות יהיה מוטל בספק. במקום, בהתאם להמלצות של שרית סבן (2017) [ובהתאם לתחום ה- CBT (Beck,2011)], החלטנו להעריך את ההשפעה של ניסוחים שונים על פני שלושה ממדים פסיכולוגיים – רגשות, מחשבות והתנהגויות (שאלון ה- ETB).

נבחן את ממדים אלו בעזרת הצהרות אשר יוצגו למשתתפים לאחר קריאה של תרחיש דמיוני (ראו פרוצדורה). המשתתפים יביעו את הסכמתם בסולם ליקרט מ- 1 עד 5 (1 הוא חוסר הסכמה מוחלט, 5 הוא הסכמה מוחלטת).

1. רגשות

- a. אני מרגיש חסר אונים
- b. אני מרגיש כמו פראייר
- c. מפריע לי שאני משלם יותר מאחרים

- .d מכעיס אותי שהם עושים לי את זה
- .e המכתב הזה גורם לי להרגיש משותק
- .f הסיטואציה הזו גורמת לי להרגיש מותש
- .g אני מרגיש כעס על החברות הפיננסיות
- .h אני מותש מהתעסקות בדברים כאלה
- .i מתסכל אותי שאני צריך להתעסק עם זה

2. מחשבות

- .a אני לעולם לא אבין את זה באמת
- .b אני רוצה "להראות להם"
- .c זה לא הוגן שאני משלם מעל הממוצע
- .d אני יכול לדמיין איך אני אצעק עליהם בטלפון
- .e אני אחשוב איך אני יכול לפגוע בהם
- .f אני מבין שאלו חוקי המשחק
- .g הנושא הזה מסובך מדי עבורי
- .h חברות פיננסיות עושות מה שהן רוצות
- .i אי אפשר לתת לדברים כאלו לקרות

3. התנהגויות

- .a אני אתקשר לחברה לקבל מידע על מה קורה
- .b אני אשלח אימייל לחברה לקבל מידע על מה קורה
- .c אני אקבל את המצב ואעשה כלום
- .d אני לא אקבל את המצב
- .e אני אזרוק את המכתב ואמשיך הלאה
- .f אני אבחן את האפשרות להעביר את הכסף שלי למקום אחר
- .g אמשוך את כספי הפנסיה ואעביר אותם למתחרה
- .h אדבר עם חבר כדי לבדוק מה אפשר לעשות כדי למנוע את זה
- .i אחפש מידע על הנושא באינטרנט
- .j אני אנקום בחברה ואפגע בה
- .k אני לא אתן להם לעשות לי את זה

פרוצדורה

הניסוי בוצע בצורה מקוונת, וכל משתתף התבקש לדמיין את התרחיש הבא:

"היית מועסק במשך 5 השנים האחרונות, ובמשך התקופה הזו היית חבר פעיל בקרן הפנסיה "חומה". כאשר התחלת לעבוד, היועץ הפנסיוני הסביר לך שהחוק הישראלי דורש שתחסוך אחוז מסוים מהמשכורת החודשית שלך לקרן פנסיה. הוא גם הסביר שעליך לשלם דמי ניהול – הן עבור כל הפקדה חודשית והן עבור החיסכון המצטבר. סוכם על אחוז מסוים של דמי ניהול. כעת, קיבלת את המכתב הבא מחברת הביטוח. אנא קרא אותו בעיון וענה על השאלות לאחר מכן".

לאחר קריאת התרחיש, המשתתפים חולקו לשתי קבוצות שוות גודל; כל אחת קיבלה גרסה

אחרת של המכתב:

1. קבוצה 1 קראה את המכתב המקורי עם הניסוח "ממוצע דמי הניהול בקרן הוא..."

(n=76).

2. קבוצה 2 קראה את המכתב שעבר שינוי עם הניסוח "חברים אחרים בקרן...", בניסיון

להעצים את אפקט ההשוואה החברתית (n=76).

לאחר קריאת המכתב, המשתתפים התבקשו לענות על שאלון ה-ETB. בנוסף לשאלון, רצינו לנסות ללכוד התנהגות שהיא יותר "מהחיים האמיתיים". כאשר הנבדקים סיימו לענות על השאלון, הוצגה בפניהם הצעה. ניתנה להם ההזדמנות שנציג מהחברה ייצור עימם קשר על מנת לדון בנושא. אם הם רצו בכך, כל שעליהם היה לעשות הוא ללחוץ על הכפתור (שהוצג על המסך).

תוצאות

רצינו לבחון את מערכת היחסים והאפקטים בין התגובות של משתתפים (קוגניציות ורגשות) לבין התנהגויות. על מנת לעשות כן, קודם כל חילקנו את השאלון לשתי קבוצות – פריטי תגובה ופריטי התנהגות. לאחר ניתוח סטטיסטי, קיבלנו שתי קבוצות ייחודיות עבור פריטי התגובות: מחשבות כעס ומחשבות חוסר אונים. בנוסף לכך, קיבלנו שתי קבוצות ייחודיות עבור פריטי ההתנהגות: התנגדות ונקמה. עבור כל אחד מארבעת הגורמים הייחודיים האלו, חישבנו ממוצע של הפריטים התואמים לו, שתפקדו כמשתנה התלוי שלנו.

כעת ננתח את מערכת היחסים בין הסקאלות האלו. כזכור, צפינו שהכעסת משתתפים באמצעות הצגה של מה שהם משלמים לעומת אחרים, תוביל להתנהגויות הקשורות לפעולה. כפי שנראה בטבלה 1, מתאמים חיוביים מובהקים נמצאו בין מחשבות כעס להתנהגויות של התנגדות, התנהגויות של נקמה ולמחשבות של חוסר אונים. כמו כן, נמצא מתאים שלילי בין מחשבות חוסר אונים לבין התנהגות של התנגדות. תוצאות אלו תואמות את התחזית שלנו אודות כך שהכעסת משתתפים והפחתת תחושת חוסר האונים שלהם יובילו להגברה של התנגדות מצידם.

טבלה 1 – טבלת מתאמים ניסוי 1

מחשבות חוסר אונים	מחשבות כעס	התנהגות נקמה	התנהגות התנגדות	
			-	התנהגות התנגדות
		-	0.349*	התנהגות נקמה
	-	0.432*	0.245*	מחשבות כעס
	0.308*	-0.033	-0.205*	מחשבות חוסר אונים

ניתוח ANOVA בוצע על מנת לבחון את האפקט של המניפולציה שלנו על 4 משתנים תלויים. כפי שניתן לראות בטבלה 2, המניפולציה שלנו לא הצליחה להשפיע על המשתתפים באף אחד מהמדדים. עם זאת, כאשר מסתכלים על הממוצעים של פקטורי התגובות – כעס וחוסר אונים – שמים לב כי בממוצע הם גבוהים. מכאן ניתן להסיק שאפילו אוכלוסיה מנותקת (בכל הקשור לחיסכון פנסיוני) כמו סטודנטים, מושפעת באמצעות הפרדיגמה.

טבלה 2 – אפקטים עיקריים ניסוי 1

ממוצע מניפולציה	ממוצע בקרה	P	F(1,150)	
3.88	3.96	0.449	0.574	התנהגות התנגדות
2.35	2.28	0.432	0.62	התנהגות נקמה
3.66	3.58	0.495	0.467	מחשבות כעס
3.25	3.23	0.95	0.003	מחשבות חוסר אונים

לאחר מכן ביקשנו לבחון את האפקט של המניפולציה על כפתור ה"צרו עימי קשר", אך אפקט תקרה הפך משימה זו לבלתי אפשרית: 135 משתתפים לחצו על הכפתור (89%), בעוד ש-17 משתתפים לא לחצו עליו (11%). בנוסף, גם בדקנו מתאמים בין 4 המדדים שלנו לבין המשתנה לחיצת-כפתור, ומצאנו מתאם חיובי מובהק בין התנהגות של התנגדות ללחיצה על הכפתור. ממצא זה מצביע כי קיימת נטייה ללחוץ על הכפתור בקרב משתתפים המציגים התנגדות גבוהה יותר.

דיון

טבלת המתאמים מצביעה על כך שהמסגרת התאורית שלנו בכיוון הנכון – כעס הוא נבאי חזק להתנהגות מוגברת של התנגדות. זה אומר שבאמצעות הכעסת עמיתים, אולי נגדיל את הסיכוי שהם יתנגדו לשינוי, שזו כמובן המטרה שלנו בניסוח המחודש של המכתב.

באופן הפוך, וכפי שצופה על ידינו, מחשבות אודות חוסר אונים מתואמות בצורה שלילית עם התנהגות של התנגדות. עם זאת, כעס גם כן מקושר לתחושות מוגברות של חוסר אונים. נדמה כי קיים פה פרדוקס, שכן ידוע שכעס הוא רגש אשר מניע אנשים לפעול (Averill, 1983). אנו מציעים כי כעס לובש צורה בשאלון שלנו בשתי דרכים – כמניע לפעולה, וכתוצאה של חוסר אונים.

ניתוח השימוש בכפתור לא נשא פרי רב עקב אפקט תקרה, אבל אפקט זה כשלעצמו מספק לנו מידע רב: המספר הגדול של המשתתפים אשר לחצו על הכפתור מצביע על כך שהם רצו לדעת עוד ולדבר עם מישהו – הם רצו לפעול, על אף הנסיבות של הניסוי. המתאם החיובי עם סקאלת ההתנגדות רק מחזק את הנקודה עוד יותר.

ניתוח ה-ANOVA מראה שסטודנטים, על אף היותם לא מודאגים בכל הקשור לפנסיות (בניגוד לאוכלוסית היעד של מכתבים אלו), מגיבים בצורה רגשית לפרדיגמה שלנו. בנוסף לכך, הניתוח מראה שכל המדדים של ההתנהגויות והתגובות היו זהים בשתי הקבוצות. ישנם שני הסברים אפשריים לכך. קו מחשבה אחד הוא כי התנאים לאפקט השוואה חברתית לא התקיימו. אם עמיתים רואים שדמי הניהול שלהם עתידים לעלות, הם עשויים להניח שזה קורה לכולם. אם כך, השוואה עם אחרים לא תניע אותם לפעולה. הסיטואציה דומה להודעה כי מחירי כרטיסי הרכבת עולים בקרוב.

הסבר אפשרי נוסף הוא כי המניפולציה לא הייתה חזקה מספיק. השינוי העדין שביצענו בטקסט לא נצפה על ידי המשתתפים. קו מחשבה זה הוביל אותנו לניסוי 2, בו ניסינו ליצור כעס אצל המשתתפים בצורה יותר בוטה.

ניסוי 2 – התמקדות בעתיד

בניסוי 2 אנו ממשיכים את עבודתנו עם טופס ה"שינוי בדמי הניהול", בתקווה להגדיל את האפקטיביות שלו. נמשיך לעבוד גם בתוך המסגרת התאורטית שלנו, אשר קיבלה תימוכין בניסוי 1, וננסה ליצור רגשות של כעס אצל המשתתפים, אשר אמורים לגרום להתנהגות מוכוונת פעולה.

הטופס הנוכחי מציג לעמיתים חישוב רטרואקטיבי של דמי הניהול החדשים שלהם. כלומר, דמי הניהול מוצגים – זה לצד זה – עם האחוז והסכום האבסולוטי שבהם חויבו העמיתים בשנה האחרונה תחת דמי הניהול הנוכחיים. בנוסף לכך, בטופס הקיים מוצגים האחוז והסכום האבסולוטי שהיו נגבים מעמיתים אילו דמי הניהול החדשים היו קיימים. אנו מאמינים שאינפורמציה זו לא תרשים את הנבדקים, מאחר והסכום שהיה יכול להגבות תחת דמי הניהול החדשים הוא היפותטי – סכום זה לא נגבה בפועל בשנה שעברה.

ניתן להגדיר מקרה זה כ- counterfactual – "מחשבות אודות מה היה יכול להיות" (Roese, 1997). באופן ספציפי, זהו counterfactual כלפי מטה, בו האדם שהושפע מאירוע שלילי מדמין תרחיש אלטרנטיבי גרוע יותר על מנת לחוש טוב יותר כלפי המציאות (Markman, Gavanski, Sherman and McMullen, 1993). במקרה שלנו, האירוע השלילי הוא הסכום האבסולוטי שנגבה, בזמן שהאירוע הדמיוני והשלילי יותר הוא הסכום שהיה יכול להגבות תחת דמי הניהול החדשים, אך בפועל לא נגבה.

לאור זאת, אנו מציעים להתמקד בעתיד, ולא בעבר ההיפותטי. אנו מסוגלים להעריך את הסכום הכולל שכל עמית יקבל בעת פרישה במקרה שימשיך לעבוד תחת אותם תנאי שכר, תוך התחשבות בתשואה. אנו מעוניינים לבחון כיצד הצגת מידע זה לעמיתים תשפיע על התנהגותם. בצורה פשוטה, עמיתים יוצגו בפני סכום גדול של כסף שאנו מקווים כי יעורר בהם רגשות חזקים.

מצד שני, סכום זה ימומש רק בעתיד הרחוק, מה שעשוי למזער את האפקט של הסכום הגדול עקב המרחק הפסיכולוגי הגדול (Trope & Liberman, 2010). לכן, אנו מעוניינים לבחון את השפעתו של שינוי נוסף במכתב אחר שיציג בפני עמיתים את ההשלכות המיידיות בשינוי של דמי הניהול. בזמן שהמרחק הפסיכולוגי יקטן, כך גם סכום הכסף המעורב. כאשר עוסקים בסכומי כסף קטנים, אנו חוששים שעמיתים לא יוטרדו מהשינוי בדמי הניהול.

לסיכום, נבצע שני שינויים למכתב: (1) מעבר לעתיד, ו- (2) התזמון: (א2) עתיד קרוב עם סכום קטן של כסף לעומת (ב2) עתיד רחוק עם סכום גבוה של כסף. נוסחים אלו יושוו האחד עם השני ואל מול הנוסח המקורי שכעת בשימוש.

אנו צופים כי כאשר יוצג אירוע עתידי בעל תוצאות לא רצויות, נגביר את רגשות הכעס והפראייריות של המשתתפים בהשוואה למקרה בו יוצגו אירועי counterfactual שהתרחשו בעבר. רגשות אלו יתורגמו לנטיות גבוהות יותר של פעולה בקבוצות המניפולציה לעומת קבוצת הבקרה.

שיטה

משתתפים

מאה וחמישים סטודנטים לפסיכולוגיה שנה א' גויסו לניסוי זה. בעת ההרשמה, נאמר להם כי הגמול להשתתפותם מבוסס הגרלה – 1 מ-20 משתתפים תוגמל ב-100 ש"ח.

כלים

בדומה לניסוי 1, השתמשנו בשאלון ה-ETB. הסרנו 2 פריטים עקב ניתוח סטטיסטי שנערך בניסוי 1. פריטים אלו הוחלפו בהצהרות שהרגשנו כי תואמות יותר נקמה – "אני אספר לחבריי לא לפתוח חשבון בחברה הזו" ו- "אני אעשה שיימינג לחברה בפייסבוק".

פרוצדורה

הניסוי בוצע בצורה מקוונת, וכל משתתף התבקש לקרוא את התרחיש הבא :

"אתה מועסק ב-7 השנים האחרונות, ובמשך התקופה הזו היית חבר פעיל בקרן הפנסיה "צמרת". כאשר התחלת לעבוד, היועץ הפנסיוני הסביר לך שעל פי החוק הישראלי עליך לחסוך אחוז מסוים ממשכורתך החודשית לקרן פנסיה. הוא גם הסביר שעליך לשלם דמי ניהול – הן על כל פיקדון חודשי והן על החיסכון המצטבר. סוכם אודות דמי ניהול מסוימים. כעת קיבלת את המכתב הבא מחברת הביטוח. אנא קרא אותו בעיון וענה על השאלות לאחר מכן".

לאחר קריאת התרחיש, המשתתפים חולקו ל-3 קבוצות שוות-גודל; כל אחת קיבלה נוסח אחר

של המכתב :

1. קבוצה 1: מקורי קראה את המכתב המקורי עם הניסוח "הסכום שנגבה ממך בשנה

שעברה תחת דמי הניהול הנוכחיים" ($n=50$).

2. קבוצה 2: שנה הבאה קיבלה את הניסוח "הסכום שייגבה ממך בשנה הבאה תחת דמי

הניהול החדשים". בנוסף לכך, על מנת להגביר את המניפולציה, הוספנו מתחת: "שים לב,

בשנה הבאה ייגבו ממך 562 ש"ח נוספים עקב השינוי בדמי הניהול" ($n=50$).

3. קבוצה 3 : חיסכון כולל קראה את הנוסח שמספק השוואה בין הסכום הכולל שעמיתים יקבלו בעת פרישה ; תחת תמני הניהול הישנים והחדשים. בנוסף לכך, על מנת להעצים את המניפולציה הוספנו שוב מתחת : "שים לב, בעת פרישה ייגבו ממך 136,217 ש"ח נוספים עקב השינוי בדמי הניהול" (n=50).

לאחר קריאת הטופס, המשתתפים ענו על שאלון ה-ETB, והוצע להם ללחוץ על הכפתור על מנת שהחברה הפיננסית תיצור עימם קשר, כפי שתואר בניסוי 1.

תוצאות

ארבעה עשר משתתפים נופו מהניתוח שלנו עקב אי השלמת השאלון או עקב זמני השלמה שאינם בנורמה (מתחת ל-150 שניות ולמעלה מ-25 דקות). באופן דומה לניסוי 1, חילקנו את פריטי השאלון לשני סטים (תגובות והתנהגויות), ולאחר מכן חילקנו אותם לארבעה גורמים ייחודיים (מחשבות כעס, מחשבות חוסר אונים, התנהגות של התנגדות והתנהגות של נקמה).

טבלת המתאמים מצביעה על שחזור של הדפוס אשר נמצא בניסוי 1. כפי שניתן לראות בטבלה 3, נמצאו מתאמים חיוביים מובהקים בין מחשבות כעס, התנהגות נקמה ומחשבות חוסר אונים. בנוסף לכך, מחשבות חוסר אונים היו מתואמות בצורה שלילית ומובהקת עם התנהגות של התנגדות.

טבלה 3 – טבלת מתאמים ניסוי 2

מחשבות חוסר אונים	מחשבות כעס	התנהגות נקמה	התנהגות התנגדות	
			-	התנהגות התנגדות
		-	0.249*	התנהגות נקמה
	-	0.582*	0.463*	מחשבות כעס
	0.184*	-0.245*	-0.236*	מחשבות חוסר אונים

ניתוח ANOVA בוצע על ארבעת המשתנים התלויים שלנו, על מנת לחפש אפקט למניפולציה. לסיכום, כפי שניתן לראות בטבלה 4, הצלחנו להוציא תגובות חזקות מאוכלוסית הסטודנטים, בדומה לניסוי 1. ניתוח זה גם מצביע על כך שהשינויים בניסוח לא יצרו שינוי אצל אף אחד מ-4 המדדים.

טבלה 4 – אפקטים עיקריים ניסוי 2

ממוצע חיסכון כולל	ממוצע שנה הבאה	ממוצע בקרה	P	F(2,133)	
4.05	3.91	3.97	0.668	0.403	התנהגות התנגדות
2.91	2.72	2.79	0.490	0.716	התנהגות נקמה
3.83	3.72	3.69	0.581	0.544	מחשבות כעס
3.39	3.09	2.95	0.07	2.699	מחשבות חוסר אונים

פעם נוספת, לא עלה בידנו לבחון את אפקט המניפולציה על כפתור ה"צרו עימי קשר" עקב אפקט תקרה. 114 משתתפים לחצו על הכפתור (84%), בזמן ש- 22 משתתפים לא לחצו (16%). עם זאת, פעם נוספת מצאנו מתאם חיובי מובהק בין לחיצה על הכפתור לבין התנהגות של התנגדות, מה שמצביע על כך שהתנגדות מובילה לנטייה מוגברת ללחוץ על הכפתור.

דיון

ניסוי 2 מביא לאישוש נוסף של הפרדיגמה הניסויית שלנו, אשר מעוררת רגשות חזקים בסטודנטים – אוכלוסיה שפחות מודאגת מנושא הפנסיות. בנוסף, הניסוי גם מחזק את המסגרת התאורטית שלנו – אנו רואים מתאמים חיוביים מובהקים בין רגשות של כעס לבין התנהגויות של התנגדות, מה שמגבה את קו החשיבה שלנו – ניסיון להכעיס משתתפים על מנת להוביל אותם לפעולה. ניסוי 2 גם שחזר את המתאמים החיוביים בין כעס לחוסר אונים, ואת המתאם השלילי בין התנגדות לחוסר אונים. כמו כן שחזרנו את המתאם בין התנגדות למשתנה הכפתור, מה שמחזק את תקפות משתנה הכפתור ככלי ניסויי למדידת הנטייה לפעול, במיוחד כאשר לוקחים בחשבון את תנאי הניסוי והאוכלוסיה שנדגמה.

בניסוי 1 ניסינו לתפעל השוואה חברתית. בניסוי הנוכחי שאפנו לתפעל את הזמן בתיאום עם כמות החיסכון (עבר קצר טווח עם סכום נמוך / עתיד קצר טווח עם סכום נמוך / עתיד ארוך טווח עם סכום גבוה). כל ההנדים האלו לא הביאו לשינוי משמעותי במדדים השונים שלנו.

בניסוי 3, ניסינו דרך אחרת. כפי שהניסויים האחרים הראו, חוסר אונים מקושר באופן שלילי להתנהגות של התנגדות. כעת ננסה לנצל את מערכת היחסים הזו.

ניסוי 3 – הפחתת חוסר אונים

בניסוי 3 נמשיך את עבודתינו עם טופס "שינוי בדמי הניהול", הפעם בניסיון להפחית את תחושות חוסר האונים של העמיתים, במקום להכעיסם. הטופס הנוכחי מנוסח בצורה כזו שמשאירה לעמיתים חוסר יכולת להגיב. הוא מתחיל כך: "בעוד 30 יום דמי הניהול שלך עתידים להשתנות...", הצהרה שמוצגת כעובדה. בדקנו האם ניסוח שונה אשר יעניק לעמיתים יותר יכולת חופש ופעולה עשוי להפחית את רגשות חוסר האונים שלהם, וכתוצאה מכך להגביר את הנטייה שלהם לפעול.

שיטה

משתתפים

מאה סטודנטים לפסיכולוגיה בשנה א' גויסו לניסוי הזה. נאמר להם כי הגמול להשתתפות בניסוי מבוסס הגרלה – 1 מתוך 20 משתתפים יתוגמל ב-100 ש"ח.

כלים

השתמשנו בשאלון ה-ETB, בדומה לניסויים 1 ו-2.

פרוצדורה

הניסוי בוצע בצורה מקוונת, וכל משתתף התבקש לדמיין את התרחיש הבא:

"אתה מועסק במשך 7 השנים האחרונות, ובמשך התקופה הזו אתה חבר פעיל בקרן הפנסיה "צמרת". השבוע קיבלת את המכתב הבא. אנא קרא אותו בעיון וענה על השאלות בהמשך".

עם סיום הקריאה, המשתתפים חולקו ל-2 קבוצות שוות-גודל; כל אחת קיבלה נוסח שונה של

המכתב:

1. קבוצה 1 קראה את המכתב המקורי עם הנוסח "בעוד 30 יום דמי הניהול שלך עתידים להשתנות..." (n=50).

2. קבוצה 2 קראה את המכתב שעבר שינוי עם הנוסח "בעוד 30 יום, אנו מתכננים לשנות את דמי הניהול שלך..." (n=50).

לאחר קריאת הטופס, המשתתפים ענו על שאלון ה-ETB, והוצע להם ללחוץ על הכפתור כפי

שתואר בניסויים 1 ו-2.

תוצאות

שישה משתתפים נופו מהניתוח שלנו עקב אי השלמת השאלון או עקב זמני השלמה שאינם בנורמה (נמוך מ- 150 שניות וגבוה מ- 25 דקות). הניתוח בוצע באופן דומה לניסויים 1 ו- 2, עם החלוקה הראשונית של השאלון לשני סטים, וחלוקה נוספת לארבעה גורמים ייחודיים.

טבלת המתאמים משחזרת את התוצאות מניסויים 1 ו- 2. טבלה 5 מראה מתאמים חיוביים מובהקים בין מחשבות כעס, התנהגות של נקמה, התנהגות של התנגדות ומחשבות חוסר אונים. בנוסף לכך, מחשבות חוסר אונים מתואמות שלילית בצורה מובהקת עם התנהגות של התנגדות.

טבלה 5 – טבלת מתאמים ניסוי 3

מחשבות חוסר אונים	מחשבות כעס	התנהגות נקמה	התנהגות התנגדות	
			-	התנהגות התנגדות
		-	0.494*	התנהגות נקמה
	-	0.531*	0.395*	מחשבות כעס
	0.224*	-0.125	-0.308*	מחשבות חוסר אונים

ניתוח ANOVA בוצע על מנת לחפש אפקט של המניפולציה על ארבעת המשתנים התלויים שלנו (טבלה 6). על אף שהצלחנו לעורר תגובות חזקות מאוכלוסית הסטודנטים שלנו, באופן דומה לניסויים 1 ו- 2, המניפולציה לא יצרה שינוי ב- 4 המדדים שנמדדו.

טבלה 6 – אפקטים עיקריים ניסוי 3

ממוצע מניפולציה	ממוצע בקרה	P	F(1,91)	
3.8	3.72	0.652	0.204	התנהגות התנגדות
3.11	2.89	0.104	2.694	התנהגות נקמה
3.77	3.67	0.541	0.376	מחשבות כעס
3.09	3.42	0.066	3.457	מחשבות חוסר אונים

פעם נוספת, אפקט תקרה מנע את הבחינה של האפקט של המניפולציה על כפתור ה"צרו עימי קשר". 76 משתתפים לחצו על הכפתור (81%), בעוד ש-18 משתתפים לא לחצו עליו (19%). בדומה לניסויים 1 ו-2, מצאנו פעם נוספת מתאם חיובי מובהק בין לחיצה על הכפתור לבין התנהגות של התנגדות. בנוסף, מצאנו מתאם שלילי מובהק בין לחיצה על הכפתור לבין מחשבות חוסר אונים. כלומר, ככל שמשתתפים חשו יותר חוסר אונים, כך הם נטו ללחוץ פחות על הכפתור.

דיון

ניסוי 3 מציג דפוס דומה: תגובות חזקות של המשתתפים, מתאמים חיוביים מובהקים בין כעס והתנגדות, ואחד שלילי בין התנגדות לחוסר אונים. הניסוי גם שחזר את המתאם החיובי בין כעס לחוסר אונים, ואת המתאם בין לחיצה על הכפתור לבין התנגדות, בנוסף למערכת היחסים ההפוכה בין הכפתור לחוסר אונים.

ניסוי 3 ניסה להפחית רגשות של חוסר אונים על מנת להגביר התנגדות, כפי שטבלת המתאמים שלנו מציעה. שינינו את הניסוח על מנת לרמוז כי השינוי בדמי הניהול הוא רק תוכנית, מה שמציע שיש מקום להתנגד לכך. לא הייתה לכך השפעה על אף אחד מהמדדים שלנו. כל ההנדים כשלו ביצירת שינוי משמעותי על פני כל המדדים השונים שלנו.

דיון כללי ומסקנות

בשלושה ניסויים שונים, שינינו את הנוסח של טופס "שינוי בדמי הניהול" בצורות כאלו ואחרות. ניסוי 1 חיפש לעורר רגשות של כעס ולהגביר התנהגויות מכוונות פעולה באמצעות העצמת ההשוואה החברתית אשר כבר קיימת בטיטא הנוכחית. ניסוי 2 ניסה לעשות דבר דומה על ידי התמקדות בעתיד הממשי, במקום בעבר ההיפותטי, ובעזרת שינוי הצורה בה ההשפעה של דמי הניהול מוצגת – שינוי גדול בסכום הכולל בעתיד הרחוק, או שינוי קטן אך ממשי בשנה הקרובה. ניסוי 3 בחן את האפשרות של הפחתת רגשות חוסר אונים בעזרת מתן תחושת חופש ושליטה למשתתפים.

שלושת הניסויים שלנו הראו כי יצרנו תבנית מוצקה לניסויים עתידיים. מצאנו שסטודנטים – אוכלוסייה שלרוב אינה מודאת מחיסכון פנסיוני, הגיבה באופן חזק במסגרת הפרדימה הניסויית שלנו. בנוסף, אותו דפוס של מתאמים בין כעס, חוסר אונים והתנגדות נמצא לאורך כל שלושת הניסויים, דבר אשר מחזק את תוקפו של השאלון. על כן, ניתן להשתמש בפרדיגמה זו בשילוב עם שאלון ה-ETB על מנת לבחון וריאציות נוספות בצורה קלה ופשוטה על סטודנטים. חשוב מכך, כל שלושת הניסויים הציגו קשר

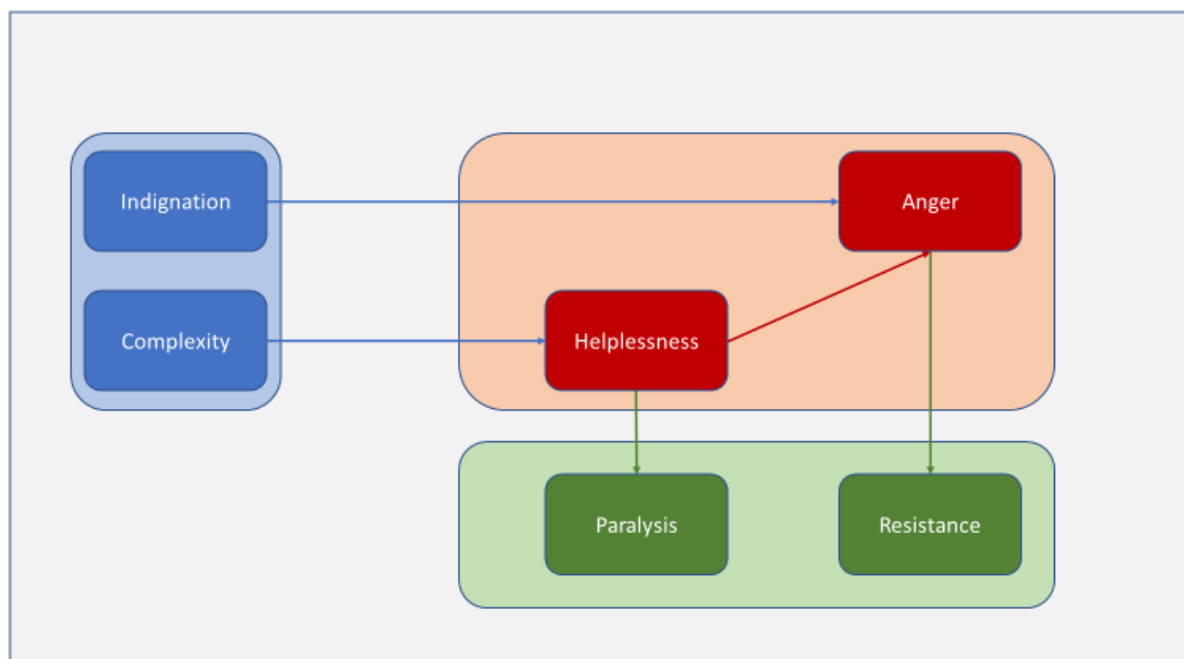
מובהק בין משתנה הכפתור לבין מדד התנהגות של התנגדות. הממצא החוזר הזה מראה שאפשר להשתמש בלחיצה על הכפתור על מנת לחקור אפקטי מניפולציה, בהנחה שניתן לשלוט באפקט התקרה.

כפי שנכתב בהתחלה, הנדה היא לא ניצחון וודאי. אף אחת מהמניפולציות שלנו לא צלחה בייצור הבדלים במשתנים התלויים שלנו בקבוצות הניסוי השונות. עם זאת, אין להפחית בחשיבותם של ניסויים אלו. אפקטים ריקים אלו משמעם שרעיונות טובים לשינויים אינם בהכרח אפקטיביים, ובמקרה הזה, יצרנו ובחנו מספר רעיונות שהוכחו כבעלי מעט ערך.

כעס הוא חשוב למטרות שלנו, מאחר והוא יכול להוביל לפעולה. חוסר אונים, מצד שני, היא תגובה שתוצאתה שיתוק והמנעות. לכן ניסינו להגביר רגשות של כעס ולהפחית חוסר אונים, וכשלונו, על פי ארבעת המדדים שלנו.

ובכל זאת, בחינה מעמיקה יותר נדרשת. לאחר מבט נוסף בנתונים שלנו, בכל שלושת הניסויים פריטי חוסר האונים "זה מסובך מדי" ו- "לעולם לא אבין את הנושא" היו מקושרים באופן שלילי ומובהק להתנהגויות של התנגדות. ממצאים אלו מציעים שעלינו לשאוף לפישוט טפסים כמה שניתן אם ברצוננו להגביר את ההתנגדות של העמיתים בקרנות הפנסיה.

בנוסף לכך, הניתוח שלנו מראה שכעס, על אף שמקושר חיובית להתנגדות כפי שציפינו, מתואם בצורה חיובית גם עם חוסר אונים. אנו מאמינים שהקשר הזה בין כעס לחוסר אונים הוא כיווני, וכי חלק מהכעס שחשו המשתתפים נובע מרגשות חוסר האונים שלהם. אולי גישה מדויקת יותר תנסה להכעיס משתתפים אך לא על חשבון תחושות החופש והשליטה שלהם. גישה כזו, במקביל להפחתת המורכבות, עשויה להגביר התנהגויות של התנגדות, שזה בדיוק מה שחיפשנו לעשות מההתחלה (ראו איור 1).



השפעה נוספת של המחקר שלנו היא כפתור ה"צרו עימי קשר". לא יכולנו לבחון כיצד המניפולציה השפיעה על נטיית המשתתפים ללחוץ על הכפתור, אך המספר הרב של המשתתפים אשר בחר ללחוץ עליו, לאורך כל הניסויים, הוא מהותי. המתאם החיובי המובהק בין הכפתור לבין התנגדות מציע שאנשים רוצים להיות בקשר עם הגוף הפיננסי שמנהל את חסכונות הפרישה שלהם, הם רוצים לפעול, אך התהליך הנוכחי הופך זאת למשימה קשה. עם מתן אופציה קלה ונגישה לעמיתים ליצור קשר עם נציג החברה – במיוחד בזמן שהרגשות מלובים – אנו מאמינים כי זה יהיה אפשרי להגביר את מעורבות העמיתים.



חלק ג. המלצות להגברת האפקטיביות של התקשורת דרך מסמכים

דויד לייזר איל מנגד

עמודי שער

עבור חלק מהטפסים, אנו ממליצים על יצירת "עמודי שער". עמודים אלו יוצגו בתחילת כל טופס, ומטרתם לסכם בקצרה עבור הנמען את מטרת המסמך. זאת על מנת לפשט עבור הנמען את המסמך ולהפחית את העומס הקוגניטיבי עליו, כדי להגביר את הסיכויים שינוע לפעולה (Behavioral Insight מאורר (פונט גדול, מרווחים, שפה פשוטה ועניינית). (Team, 2015; Leiser and Menaged, 2018; Leiser and Rosenblum, 2018). רצוי לעצב זאת באופן

[ויתור על כיסוי ביטוחי לשאירים/בן זוג של עמית מבוטח](#) (נספח ב' לחוזר 4-3-2016)

דברי הסבר

חלק קטן מחסכונות הפנסיה שלך יכולים לממן כיסוי ביטוחי לשאירים. ביטוח שאירים נועד להבטיח כי במקרה של פטירתך בטרם הגיעך לגיל פרישה חלילה, משפחתך הגרעינית תקבל סכום כסף על פי הנקבע בביטוח. בעבר ביקשת לוותר על כיסוי ביטוחי לשאירים. בקשה כזאת חייבים לחדש מדי פעם. תוקף בקשתך עומד לפוג. על מנת לחדש את בקשת הוויתור, עליך לפעול כמפורט במכתב. אם לא תעשה זאת, ביום X תרכוש ביטוח שאירים מכספי הפנסיה. בעלות של _____

[הודעה לעמית לאחר צירוף לקרן פנסיה או לקופת גמל](#) (חוזר 9-29-2016)

אנו מברכים אותך על הצטרפותך לקרן הפנסיה X בתאריך X.

דברי הסבר

קרון הפנסיה מכילה מספר רכיבים :

- הרכיב העיקרי הוא **רכיב התגמולים**. רכיב זה מכיל את הסכום העיקרי של החיסכון, וממנו תתפרנס אחר פרישה לגמלאות.
- רכיב נוסף הוא **רכיב הפיצויים**. רכיב זה מופרש לקרון על ידי המעסיק, ובאפשרותך לקבלו טרם פרישתך במקרה של פיטורים. משיכה של כספים אלו במקרה של פיטורים תקטין משמעותית את הקצבה החודשית שלך בהגיעך לגיל פרישה.
- **רכיב הביטוח** הינו חובה, וקיים במקרה בו חלילה לא תוכל להמשיך לעבוד עקב תאונה או מחלה. רכיב זה יחליף את משכורתך במקרה שכזה.
- **ביטוח שארים** הינו רכיב אשר מופעל במקרה של מוות. במקרה כזה, בן זוגך / ילדייך יהנו מסכום חודשי אשר נצבר בביטוח.

להלן סיכום ההסכם :

- דמי הניהול שתשלם מצבירה, כלומר מסה"כ החיסכון שיש לך בסוף כל שנה) : X%
- דמי הניהול שתשלם מהפקדה (כל חודש) : X%
- אחוז מהשכר החודשי המופרש לקרון הפנסיה : X%
- המתחלק באופן הבא :
 - עובד : X%
 - מעביד : X%
- סטטוס ביטוח שארים :

פירוט ההסכם מופיע בהמשך מסמך זה.

בקשה לביטול פוליסה (חוזר ביטוח 3-1-2017)

מהו הטופס הזה?

- באמצעות טופס זה תוכל לבטל פוליסת ביטוח אשר ברשותך.
- ניתן להעביר את בקשת הביטול באמצעות טלפון / פקס / אימייל.
- על חברת הביטוח להשיב לבקשתך עד 7 ימי עבודה.

מה עליך למלא?

1. פרטים אישיים
2. פרטי פוליסת הביטוח הרלוונטיות

הודעה על שינוי דמי הניהול (חוזר 15-9-2017)

במכתב זה מודיעה החברה המנהלת את קרן הפנסיה שלך על כוונתה להעלות את דמי הניהול שהיא גובה.

בהודעה זו תמצא:

1. השוואה בין דמי הניהול שהנך משלם כעת לבין דמי הניהול שבכוונתה לגבות בעתיד
2. כמה משלמים בממוצע חוסכים אחרים בקרן הפנסיה שלך
3. קישור לצורך השוואת דמי ניהול בקרנות פנסיה אחרות

העברת כספים בין קופות גמל חוזר (2016-9-11)

מהו הטופס הזה?

באמצעות טופס זה תוכל להעביר חלק או כל כספי הפנסיה שלך מקופה אחת לשנייה

מה עליך למלא?

1. פרטים אישיים
2. שם ומספר חשבון של הקופה הישנה
3. שם ומספר חשבון של הקופה החדשה

אישור העברת כספים לעמית המנייד (חוזר 2016-9-11)

הודעה זו מאשרת את בקשתך מיום XX להעביר כספי הפנסיה שלך מחברת X לחברת Y.

טופס משיכת כספים מקופת גמל (חוזר פנסיה 2015-45)

באמצעות טופס זה תוכל למשוך כספים מקרן הפנסיה שלך.

על מנת להתחיל את התהליך, עליך להצטייד במידע הבא:

- פרטים אישיים
- החשבון ממנו אתה רוצה למשוך וסכום המשיכה
- עליך לצרף:
 - צילום תעודת זהות
 - טופס 161 / אישור מפקיד שומה על חבות המס.
 - טופס הצהרות כלליות אותו ניתן למצוא באתר החברה.

דחיית בקשת ההצטרפות לקרן הפנסיה או לקופת הגמל (חוזר 2016-9-29)

בתאריך X ביקשת להצטרף לקרן הפנסיה X.

לאחר בחינת בקשתך החליטה חברת הביטוח לדחותה.

המכתב המצורף מפרט את ההחלטה ואת האפשרויות העומדות בפניך.

עדכון עמית על העברת כספים מקרנות פנסיה שבהן הוא עמית לא מפקיד

לקרן בה הוא עמית אגב הצטרפות (חוזר 2016-9-29)

בהמשך להודעה הקודמת בנושא, אנו שמחים לבשר לך כי נמצאו כספים בקופות הלא פעילות הבאות:

X -

Y -

Z -

על מנת לחסוך עבורך תשלומים מיותרים, כספים אלו יועברו לקופה הפעילה A.

הודעה בדבר זכאות לקבלת קצבת זקנה (נספח ב' לחוזר 2016-3-4)

בעוד כשישה חודשים תהיה זכאי לקבלת קצבת זקנה.

במכתב זה מפורטות דרכים שונות בהן ניתן לקבל את קצבה זו – אנא קרא בעיון.

תום תקופת הזכאות לקצבת נכות וזכאות העמית לתביעת המשך (נספח ב' לחוזר

2016-3-4)

בעוד כשלושה חודשים תפוג זכאותך לקבלת קצבת נכות.

במכתב זה מפורטות האפשרויות העומדות בפניך על מנת להאריך את תקופת הזכאות – אנא קרא בעיון.

הודעת אישור לקבלת תביעת קצבת שאירים (נספח ב' לחוזר 4-3-2016)

במקרה של קבלת התביעה :

- בתאריך XX הגשת תביעה לקבלת קצבת שאירים לאחר פטירת X ז"ל.
- חברת הביטוח בדקה את תביעתך ומצאה שהנך אכן זכאי לקבלת קצבת שאירים.
- בהתאם לתנאי הפוליסה, הנך זכאי ל:
 - X ש"ח בכל חודש.
 - סכום זה יופקד בכל חודש למשך X חודשים.

במקרה של דחיית התביעה :

- בתאריך XX הגשת תביעה לקבלת קצבת שאירים לאחר פטירת X ז"ל.
- חברת הביטוח בדקה את תביעתך ומצאה כי אינך זכאי לקבלת קצבת שאירים.
- במכתב מפורטות הסיבות המדויקות לכך.
- זכותך לערער על ההחלטה.
- המכתב מפרט את האפשרויות העומדות בפניך על מנת לערער על ההחלטה – אנא קרא בעיון.

טפסים שאין לנו לגביהן המלצות מיוחדות

הודעה למעסיק על בחירת קופת הגמל על ידי העובד (חוזר 29-9-2016)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שנשלח למעסיק, ואנו עוסקים בעמיתים של קרנות הפנסיה והביטוח

הודעה למעסיק על העברת כספי העובד (חוזר 11-9-2016)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שנשלח למעסיק, ואנו עוסקים בעמיתים של קרנות הפנסיה והביטוח

דיווח שוטף אודות קליטת הפקדות במסרון (חוזר 19-9-2017)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שהניסוח תקין

הודעה שנייה על שינוי בדמי ניהול (חוזר 15-9-2017)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שהניסוח תקין

הודעת חברה מנהלת לעובד על הפסקה בתשלום (חוזר 2017-9-19)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

הודעה על הקטנת היקף הכיסוי הביטוחי (נספח ב' לחוזר 2016-3-4)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

הודעה על כוונה להעביר פרטי עמית לשם העברת כספים לחשבונו בקרן

פנסיה בה הוא עמית פעיל אגב הצטרפות (חוזר 2016-9-29)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שהניסוח תקין

משיכת כספים מחשבון של עמית שנפטר עם יתרה נמוכה (חוזר גמל 2014-2-3)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

הודעת קופת גמל לעובד על הפסקה בתשלומים (חוזר 2016-9-10)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

הודעה על שינוי בכיסוי הביטוחי (חוזר פנסיה 412003)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין גישה אליו

תביעה מקרן פנסיה- דרישה מידע ומסמכים נוספים (חוזר 2016-9-9)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

תביעה- מסירת הודעת המשך בירור תביעה (חוזר 9-9-2016)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

תביעה- מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם

(חוזר 9-9-2016)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

תביעה- הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי (חוזר 9-9-2016)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

תביעה- מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו (חוזר 9-9-2016)

אין המלצה עבור טופס זה מכיוון שאין טופס קיים וברור שניתן לעבוד עליו

המלצות שונות

באופן דומה ל"עמודי שער", גם את השינויים שאנו ממליצים לבצע בטפסים השונים מבוססים על הפחתת העומס הקוגניטיבי של הקורא, ועל פישוט הטפסים. שילוב זה עשוי להפחית רגשות של תסכול וחוסר אונים אצל העמיתים, ולעודד אותם לפעול היכן שצריך. בנוסף, נעשה שימוש בתובנות שעלו מצמד המחקרים שתוארו בחלק א' ובחלק ב', כדוגמת הידע של אנשים אודות ביטוחים ופנסיות, והנטייה של נבדקים ללחוץ על כפתור ה"צרו עימי קשר" (Behavioral Insight Team, 2015; Leiser and Menaged, 2018; Leiser and Rosenblum, 2018).

חוזר הצטרפות (חוזר 9-9-2016)

- לפתוח בהשקעה ולא בביטוח. כפי שחשפנו בחלק א' של הדו"ח, מרבית האנשים כלל לא יודעים על הרכיב הביטוחי. להתחיל דווקא בו רק מעודד ייאוש וחוסר אונים, שלפי חלק ב' של הדו"ח מפחיתים נטייה לפעולה.

- אנו מציעים להכין שתי גרסאות של הטופס - טופס מופשט שפועל על פי ברירות מחדל והדברים המקובלים ברב המקרים (למשל, ביטוח במסלול הכללי) וטופס למביני עניין עם שלל האופציות הנוספות.
- בטופס הפשוט יצוין שהטופס פועל על פי מה שמתאים למרבית האנשים והוא קל להבנה, אך למי שמעוניין בשליטה יותר הדוקה ומספיק בקיא לקבל החלטות אחרות קיים טופס נוסף.
- להוסיף ציון העלות של ביטוח שארים. לא הגיוני לדרוש מאנשים לקבל החלטות כאשר אינם יודעים את העלות.
- אמנם בפגישה עם משרד האוצר הייתה התנגדות לכך, אבל שווה לשקול בשנית לכתוב את ממוצע דמי הניהול בקרן בסיכום התנאים. סביר שיעזור להוריד את דמי הניהול, כי הדבר יקרה טרם החתימה.
- יותר מדי "שים לב" במסמך - מאבד מהאפקטיביות
 - o בפרט מופיע בסעיף אודות חשבונות. שם בודאי אין צורך בכך, שכן מדובר בהליך חיובי.

הודעה על שינוי בדמי ניהול (חוזר 2017-9-15)

- להשאר עם העמוד הראשון של הטופס, כלומר הטבלה. לאחר מכן מופיע מידע רב ומסורבל שאינו רלוונטי ורצוי לוותר עליו, שכן הסרבול עלול להעמיס קוגניטיבית על החוסכים, וליצור אצלם תסכול וחוסר הנעה לפעולה.
- בכל הנוגע ל-SMS שנשלח:
 - o אנו ממליצים להוסיף אפשרות שהפרט יוכל לבקש שנציג ייצור עימו קשר. ניתן לעשות זאת בצורה פשוטה – "במידה והנך מעוניין שנציג ייצור עימך קשר בנושא, אנא השב 1 להודעה זו". זאת בהתאם לממצאים משלושת המחקרים שהוצגו בחלק ב' של הדו"ח, לפיהם נבדקים רבים לחצו על כפתור ה"צרו עימי קשר", ומעוניינים בשיחה עם חברת הביטוח. נוסח שכזה ייצור נגישות עבור העמיתים, ויעזור להגביר את הנטייה לפעולה.
 - o נקודה למחשבה שהועלתה: להשתמש ב-SMS ככלי הכנה למכתב עצמו, או כתזכורת עבור המכתב. אין טעם שה-SMS יעודד את הפרט להכנס לאזור האישי דרך הפלאפון, שכן מחקרים מראים כי אנשים אינם נוטים להשתמש בפלאפון עבור החלטות חשובות.

מסמך הנמקה המופק לעמית בעת הצטרפות על ידי סוכן / יועץ (חוזר 2016-

(10-14

- לספק הסבר קצר על כל אחד מהמוצרים טרם הצלילה לפרטים, מילה על יתרונות וחסרונות.
- הטבלה עמוסה מאוד בפרטים רבים, אנו ממליצים להשאיר אך ורק את הפרטים הרלוונטיים למתן ההמלצה.

○ בהמשך לכך, אנו סבורים שעל מנת לפשט את הטופס, ניתן לכתוב בצורה ברורה מהי ההמלצה ומה השיקולים לכך דווקא טרם הטבלה. כך יקראו את הטבלה בהקשר להסבר שזה עתה קיבלו.

- את טבלת הסיכום להעביר לתחילת המסמך, שכן מחקרים מראים שהכנה בצורה פשוטה וברורה של תוכן טרם צלילה לפרטים, תעזור לעמיתים בהבנה של המידע (בדומה לתוכן עניינים).
- לשנות את הסדר בחלק ב' – כרגע הסדר הוא **בעל רישיון** ← **לקוח** ← **בעל רישיון**. זה מבלבל שלא לצורך.

העברת כספים בין קופות גמל (חוזר 2016-9-11)

- כפי שהומלץ בעת הפגישה, "תקציר מנהלים" של הטופס כפי שמופיע בתחילת המסמך הזה. בתחילתו לפשט את הבקשה ולנסח משפט פשוט האומר "אני X מבקש להעביר מקופה Y את מלוא הסכום / חלק מהסכום לקופה Z". חתימה.
- רק לאחר מכן לעבור על הפרטים הקטנים. אם מתקבלת הצעתנו לשני טפסים, האחד פשוט והשני מפורט, אפשר להסתפק בזה עם רק פירוט מה של כל הדברים שנקבעו.

בקשה למשיכת כספים מקרן פנסיה (חוזר פנסיה 2015-45)

- ניתן לשקול גם כאן סוג של תקציר מנהלים
- אמנם רצוי להניא את הפרט מביצוע הבקשה, אך לא נראה לנו נכון לעשות זאת על ידי סירבול המסמך.
- המסמך מכין אזהרות רבות לגבי פגיעה בקצבת זקנה ולגבי מס. נדמה שמספיקה אחת על כל אחד מהנושאים. אזהרה שאומרת שזה יכול לפגוע בעד 30% (כפי שמצא זאב קריל) חזקה בהרבה מאשר הביטוי "באופן משמעותי".
- בהמשך לזה, אפשר לשקול טופס המשך לאחר שהעמית שולח את הבקשה. כלומר, העמית שלח את הטופס, ולאחר כשבוע יקבל עדכון שבקשתו התקבלה בצירוף עם הקצבה המעודכנת שתהיה לו לאחר המשיכה אם באמת מתמיד בה, והקצבה שהייתה יכולה להיות לו ללא המשיכה ובקשה לאשר שנוכח נתונים אלה הוא אכן מבקש לבצע את בקשתו.

דו"ח רבעוני / שנתי מקוצר ומפורט (חוזר 2016-9-18)

- ספציפית לגבי הדו"ח המקוצר. אנו מעריכים את הניסיון לתמצת את כל / רוב המידע לעמוד אחד, אבל זה יוצר עומס עצום על הקורא. טבלאות על גבי טבלאות שמכל אחת מהן יוצאת בועת מידע. מאוד מבולגן ולא ידידותי לקריאה. נמליץ לפרק את המסמך למספר עמודים באופן שיהיה נעים לקריאה, כאשר צריך להתחיל מהמידע הכי חשוב ולהמשיך הלאה.
- אין בעיה עם הדו"ח המפורט, שהוא עבור אנשים שיותר מבינים ויותר מתעניינים.



מקורות

- Achdut, L., & Spivak, A. (2010). The Pension System in Israel after 15 Years of Reforms. Van Leer Institute, Policy Studies, (8).
- Ariely, D., & Jones, S. (2012). The (honest) Truth about Dishonesty: How We Lie to Everyone, Especially Ourselves (Vol. 336). New York, NY: HarperCollins.
- Asch, S. E. (1951). Effects of group pressure upon the modification and distortion of judgments. *Groups, leadership, and men. S*, 222-236
- Averill, J. R. (1983). Studies on anger and aggression: Implications for theories of emotion. *American psychologist*, 38(11), 1145.
- Bateson, M., Callow, L., Holmes, J. R., Roche, M. L. R., & Nettle, D. (2013). Do images of 'watching eyes' induce behaviour that is more pro-social or more normative? A field experiment on littering. *PloS one*, 8(12), e82055
- Beck, J. S. (2011). *Cognitive behavior therapy: Basics and beyond*. Guilford Press.
- Behavioural Insights Team. (2015). *Update Report 2013-2015*. Behavioural Insights Limited.
- Camerer, C. & Loewenstein, G. (2011). Behavioral Economics: Past, Present Future. *Advances in behavioral economics*, 1
- Deval, H., Mantel, S. P., Kardes, F. R., & Posavac, S. S. (2012). How naïve theories drive opposing inferences from the same information. *Journal of Consumer Research*, 39(6), 1185-1201.
- Downs, J. S., Wisdom, J., Wansink, B., & Loewenstein, G. (2013). Supplementing menu labeling with calorie recommendations to test for facilitation effects. *American Journal of Public Health*, 103(9), 1604-1609.
- Fellner, B., Holler, M., Kirchler, E., & Schabmann, A. (2007). Regulatory focus scale (RFS): Development of a scale to record dispositional regulatory focus. *Swiss Journal of Psychology*, 66(2), 109-116.

- Fornero, Elsa. "Economic-financial literacy and (sustainable) pension reforms: why the former is a key ingredient for the latter." (2014).
- Frijda, N. H., Kuipers, P., & Ter Schure, E. (1989). Relations among emotion, appraisal, and emotional action readiness. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 57(2), 212.
- Gigerenzer, G. (2008). Why Heuristics Work. *Perspectives on Psychological Science*, 3(1), 20-29.
- Grotzer, T. (2012). *Learning causality in a complex world: Understandings of consequence*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield Education.
- Halpern, D. (2015). *Inside the nudge unit*. London: WH Allen.
- Haynes, L. C., Green, D. P., Gallagher, R., John, P., & Torgerson, D. J. (2013). Collection of delinquent fines: An adaptive randomized trial to assess the effectiveness of alternative text messages. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(4), 718-730.
- Helman, R., Copeland, C., & VanDerhei, J. (2006). Will more of us be working forever? The 2006 Retirement Confidence Survey.
- Higgins, E. T. (1998). Promotion and prevention: Regulatory focus as a motivational principle. *Advances in experimental social psychology*, 30, 1-46.
- Kahneman, D. (2003). Maps of bounded rationality: Psychology for behavioral economics. *The American Economic Review*, 93(5), 1449-1475.
- Keil, F. C. (2003). Folkscience: Coarse interpretations of a complex reality. *Trends in cognitive sciences*, 7(8), 368-373.
- Leiser, D., & Drori, S. (2005). Naïve understanding of inflation. *The Journal of Socio-Economics*, 34(2), 179-198.
- Leiser, D., & Krill, Z. (2017). How Laypeople Understand the Economy. In R. Ranyard (Ed.), *Economic Psychology: The Science of Economic Mental Life and Behaviour*: Wiley-Blackwell
- Leonard, T. C. (2008). Richard H. Thaler, Cass R. Sunstein, Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness. *Constitutional Political Economy*, 19(4), 356-360.

- Liberman, N., Idson, L. C., Camacho, C. J., & Higgins, E. T. (1999). Promotion and prevention choices between stability and change. *Journal of personality and social psychology*, 77(6), 1135.
- Malhotra, N. K. (1982). Information load and consumer decision making. *Journal of consumer research*, 8(4), 419-430.
- Markman, K. D., Gavanski, I., Sherman, S. J., & McMullen, M. N. (1993). The mental simulation of better and worse possible worlds. *Journal of experimental social psychology*, 29(1), 87-109.
- Mullainathan, S., & Thaler, R. H. (2000). Behavioral economics (No. w7948). National Bureau of Economic Research.
- Murphy, G. L., & Medin, D. L. (1985). The role of theories in conceptual coherence. *Psychological review*, 92(3), 289.
- Piaget, J. (1953). How children form mathematical concepts. *Scientific American*, 189, 74-79
- Rehder, B., & Ross, B. H. (2001). Abstract coherent categories. *Journal of Experimental Psychology: Learning, Memory, and Cognition*, 27(5), 1261.
- Rivis, A., & Sheeran, P. (2003). Descriptive norms as an additional predictor in the theory of planned behaviour: A meta-analysis. *Current Psychology*, 22(3), 218-233.
- Rizzoli, Valentina, Diego Romaioli, and Alberta Contarello. "The Crisis Tsunami. Social Representations of the Economic Crisis in the Italian Press." *International Review of Social Psychology* 30.1 (2017).
- Roese, N. J. (1997). Counterfactual thinking. *Psychological bulletin*, 121(1), 133.
- Rozin, P., Scott, S., Dingley, M., Urbanek, J. K., Jiang, H., & Kaltenbach, M. (2011). Nudge to nobesity I: Minor changes in accessibility decrease food intake. *Judgment and Decision Making*, 6(4), 323.
- Rubin, P. H. (2003). Folk economics. *Southern Economic Journal*, 157-171.

- Sah, S., Fagerlin, A., & Ubel, P. (2016). Effect of physician disclosure of specialty bias on patient trust and treatment choice. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 201604908.
- Schultz, P. W., Nolan, J. M., Cialdini, R. B., Goldstein, N. J., & Griskevicius, V. (2007). The constructive, destructive, and reconstructive power of social norms. *Psychological science*, 18(5), 429-434.
- Schwartz, S. H., Lehmann, A., & Roccas, S. (1999). Multimethod probes of basic human values. *Social psychology and culture context: Essays in honor of Harry C. Triandis*, 107-123.
- Shah, J., Higgins, T., & Friedman, R. S. (1998). Performance incentives and means: how regulatory focus influences goal attainment. *Journal of personality and social psychology*, 74(2), 285.
- Sherif, M. (1937). An experimental approach to the study of attitudes. *Sociometry*, 1(1/2), 90-98.
- Shiller, R. J. (2017). Narrative economics. *The American Economic Review*, 107(4), 967-1004.
- Sloman, S. A., & Fernbach, P. M. (2017). *The Knowledge Illusion: Why We Never Think Alone*. New York: Riverhead Books.
- Sunstein, C. R. (2017). Nudges that fail. *Behavioural Public Policy*, 1(1), 4-25.
- Sunstein, C. R., & Reisch, L. A. (2014). Automatically green: Behavioral economics and environmental protection. *Harv. Envtl. L. Rev.*, 38, 127.
- Trope, Y., & Liberman, N. (2010). Construal-level theory of psychological distance. *Psychological review*, 117(2), 440.
- Willis, L. E. (2013). When nudges fail: Slippery defaults. *The University of Chicago Law Review*, 1155-1229.
- Wobker, I., Lehmann-Waffenschmidt, M., Kenning, P., & Gigerenzer, G. (2012). What do people know about the economy? A test of minimal economic knowledge in Germany.

Retrieved from <https://assafzim.wordpress.com/2015/11/14/conspiracy/#more-1504>.

Last accessed 31.01.2017

Ziv, I., & Leiser, D. (2013). The need for central resources in answering questions in different domains: Folk psychology, biology, and economics. *Journal of Cognitive Psychology*, 25(7), 816-832.

כהנמן, ד. (2011). "לחשוב מהר לחשוב לאט". מטר: תל אביב

צימרינג, א. (2015). "קונויית הפנסיה הגדולה". מבוא לכלכלה ג'.



נספחים

נספח מס' 1 – שאלון פנסיות

חלק א' - ידע

1. באיזו מידה אתה מאמין כי סכום הכסף הנצבר בחסכון פנסיוני פרטי מושפע בכלל מחסכונותיהם של חוסכים אחרים באותה קרן פנסיה?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
2. איזה אחוז מתשלום הקצבה משלמת המדינה (מלבד תשלומי הביטוח הלאומי)?
0% 10% 30% 50%
3. מה לדעתך עשוי להשפיע על גובה קצבת הפנסיה החודשית?
a. ניהול לקוי של קרן הפנסיה שלך
b. ירידה משמעותית במסחר בבורסה
c. שינוי הריבית במשק
d. שינויים פתאומיים במצב הביטחוני במדינה
e. ירידה גדולה בילודה
f. השתתפות מוגברת של חרדים בשוק העבודה
א. כן / אולי / לא
ב. כן / אולי / לא
ג. כן / אולי / לא
ד. כן / אולי / לא
ה. כן / אולי / לא
ו. כן / אולי / לא
4. איזה חלק להערכתך מהחסכון הפנסיוני מושפע באופן ישיר מביצועי הבורסה?
0% א. 30% ב. 50% ג. 70% ד. 100%
5. באיזו מידה המדינה מגנה על ההשקעות של החוסכים בקרן הפנסיה?
0% א. 30% ב. 50% ג. 70% ד. 100%
6. כיצד גדל החיסכון הפנסיוני?
a. ריבית על היתרה
b. המדינה מוסיפה אחוז מסוים מהחיסכון על חשבונה
c. השקעות של קרן הפנסיה בשוק ההון.
d. מהפקדות בלבד
א. כן/לא
ב. כן/לא
ג. כן/לא
ד. כן/לא
7. בהגיעו לגיל הפרישה, חוסך זכאי למשוך את הסכום שנצבר בחסכון הפנסיוני שלו בבת אחת.
א. נכון ב. לא נכון
8. איזו השפעה יש לקרן הפנסיה הספציפית בה בוחרים לפתוח חסכון, על כמות הכסף בחשבון בעת הפרישה לגמלאות.
א. יש השפעה זניחה אם בכלל נכון / לא נכון
ב. יש השפעה בגלל דמי הניהול השונים נכון/לא נכון
ג. יש השפעה הנובעים מהצלחת הקרן בבורסה נכון/לא נכון
9. קבלת תשלומי פיצויים ממעביד לאחר סיום תקופת העסקה גורעת מסכום הכסף הנצבר בחסכון הפנסיוני.
א. נכון ב. לא נכון
10. חסכון פנסיוני כולל בתוכו ביטוח מפני אובדן כושר עבודה
א. נכון ב. לא נכון
11. חסכון פנסיוני כולל בתוכו ביטוח חיים לטובת בני משפחה במקרה שחוסך לפנסיה הולך לעולמו בטרם עת.
א. נכון ב. לא נכון
12. קצבת הפנסיה החודשית של קרנות הפנסיה פטורה ממס.
א. נכון ב. לא נכון ג. קיים פטור חלקי
13. חוסכים משלמים מסים על הרווחים הנצברים בחסכון הפנסיוני.
א. נכון ב. לא נכון
14. חוסכים משלמים מס למדינה על הפרשות מהמשכורת לחיסכון הפנסיוני.

- א.נכון ב.לא נכון
15. גימלאים שיצאו לפנסיה לפני גיל הפרישה הרשמי זכאים לקצבת פנסיה הודשית נמוכה מהקצבה שהיו מקבלים אילו היו פורשים בגיל הפרישה הרשמי.
א.נכון ב.לא נכון
16. קרנות הפנסיה הן חברות ממשלתיות בבעלות המדינה
א.נכון ב.לא נכון
17. בדו"ח השנתי שחוסכים מקבלים מקרן הפנסיה, מצוין גובה קצבה חודשית משוער עדכני. באיזו מידה להערכתך ניתן להסתמך על הערכה זו?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
18. באופן כללי עד כמה אתה סומך על קרנות הפנסיה
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
19. מה קורה כאשר סך התשלומים שמקבל גמלאי מהקצבה החודשית מגיע לסכום החסכון הפנסיוני שהיה לו בקרן כאשר פרש?
א. תפסק זכאותו לקצבת פנסיה חודשית ב. המדינה מממנת את המשך קבלת הקצבה ג. הפקדוניהם של חוסכים אחרים בקרן הפנסיה מממנות את המשך קבלת הקצבה.
20. החל מהרגע בו גמלאי מקבל לראשונה את הקצבה החודשית, סכום הקצבה החודשית נותר קבוע.
א.נכון ב.לא נכון
21. סביר להניח שאם גיל הפרישה לגמלאות יעלה, סכום הקצבה החודשית של גמלאים יקטן.
א.נכון ב.לא נכון
22. חוסכים משלמים לקרן הפנסיה מדי שנה אחוז מסוים מהסכום שנצבר בחסכון הפנסיוני שלהם.
א.נכון ב.לא נכון
23. חוסכים משלמים לקרן הפנסיה אחוז מסוים מכל הפקדה לחסכון הפנסיוני שלהם.
א.נכון ב.לא נכון
24. כל אזרח זכאי לקצבת זקנה מהמדינה, בין אם חסך במהלך חייו לפנסיה ובין אם לאו.
א.נכון ב.לא נכון
25. המדינה מטילה פחות מיסוי על חסכונות פנסיונים מאשר על אפיקי השקעה אחרים.
א.נכון ב.לא נכון
26. כל עובד יכול להחליט להפסיק את ההפקדות החודשיות ממשכורתו לחסכון הפנסיוני.
א.נכון ב.לא נכון
27. להערכתך מהו גובה הקצבה החודשית של גמלאים, בהשוואה לגובה המשכורת האחרונה שלהם?
א. 30% ב. 50% ג. 70% ד. 90% ה. 100%
28. כיצד משפיעה שנה של חופשה ללא תשלום (חל"ת) על תנאי הזכאות לפנסיה של חוסכים?
א. כלל לא ב. פחות כסף מתווסף לצבירה ג. מיסוי גבוה יותר על רווחי ההון של החסכון הפנסיוני ד. גיל הפרישה לגמלאות עבור אותו חוסך יעלה בעוד שנה.

חלק ב' - התנהגות

1. באיזו מידה אתה מרגיש שאתה מתמצא במה שקורה בחיסכון הפנסיוני שלך
אנא תן ציון מ-1 עד 5 כאשר 1 מציין שאינך מתמצא במה שקורה בחיסכון הפנסיוני שלך ו-5 מציין שאתה מאוד מתמצא
במתרחש בחיסכון הפנסיוני שלך?
1. בכלל לא 2. מתמצא במידה מועטה 3. מתמצא ברמה סבירה 4. די מתמצא 5. מתמצא מאוד
2. באיזו מידה להערכתך תספיק לך הקצבה החודשית כדי לשמר את רמת החיים הנוכחית שלך?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
3. האם אתה יודע באילו קרנות פנסיה מנוהלים החסכונות הפנסיונים שלך?
א. כן ב. חלקם ג. לא
4. האם אתה יודע מה גובה דמי הניהול שאתה משלם לקרן הפנסיה?
א. בכלל לא ב. בערך ג. אני יודע מהו גובה דמי הניהול שאני משלם
5. האם ניהלת בעבר מו"מ להפחתת גובה דמי הניהול שנגבים ממך על ידי קרן הפנסיה?
א. כן ב. לא
6. האם גבית בעבר כספי פיצויים בעת עזיבת מקום עבודה?
א. מעולם לא ב. כן, פעם אחת ג. כן, מספר פעמים
6. ב. אם ענה כן: האם ידוע לך כי גביית כספי הפיצויים הקטינה את הסכום הצבור בחסכון הפנסיוני שלך?
א. כן ב. לא
7. האם השווית בין התנאים אשר מציעות קרנות פנסיה שונות?
א. כן ב. לא
8. האם נעזרת בעבר בשירותיו של יועץ פנסיוני חיצוני לקרנות הפנסיה?
א. כן ב. לא
9. האם ביררת בעבר מידע פיננסי הנוגע לחסכון הפנסיוני שלך באמצעות אתר האינטרנט של משרד האוצר?
א. כן ב. לא
10. האם אתה חושב שקל להוליך אנשים שולל בנושא החסכון הפנסיוני?
א. כלל לא ב. במידה מסוימת ג. במידה רבה
12. האם אי פעם וידאת שהמעסיק שלך אכן הפריש את הסכום הנדרש לחסכון הפנסיוני שלך?
א. כן ב. לא
13. כיצד אתה מתנהל עם הדו"חות התקופתיים שקרן הפנסיה שולחת לך?
א. זורק מבלי לקרוא ב. שומר לעיון מאוחר יותר ג. בודק את השורות התחתונות ד. קורא בעיון
14. באיזו מידה הדו"ח התקופתי מקרן הפנסיה שלך מובן לך?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד

1. באיזו מידה אתה מרגיש לא בסדר על כך שאתה לא מבין יותר בנושא החסכון הפנסיוני שלך?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
2. באיזו מידה היית רוצה להבין יותר בנושא חסכונות פנסיונים?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
3. עד כמה אתה מעריך שהבנה עמוקה יותר בחסכון הפנסיוני שלך היתה מאפשרת לך להגדיל משמעותית את הפנסיה שלך?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
4. באיזו מידה מוצדק בעיניך לחייב את כלל העובדים להפריש לחסכון פנסיוני?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
5. באיזו מידה לדעתך זו אחריות המדינה לוודא רף הכנסה מינימלי לגמלאי שעבד?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
6. באיזו מידה לדעתך זו אשמת המדינה שאנשים לא מבינים מספיק בענייני פנסיות?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
7. באיזו מידה אתה חושש שברגע האמת לא תקבל את מלוא הכספים המגיעים לך?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
8. האם מאחר והמדינה מחייבת עובדים לחסוך לפנסיה, עליה לפצות חוסכים שנפגעו בעקבות ביצועי קרן הפנסיה?
א. בכלל לא ב. במידה מועטה ג. במידה בינונית ד. במידה רבה ה. במידה רבה מאוד
9. במידה והיית יכול להמשיך לעבוד גם אחרי גיל הפרישה ולדחות את קבלת הפנסיה כדי להגדיל את הפנסיה שלך באופן משמעותי, האם היית מעוניין בכך?
א. כן ב. לא ג. הפנסיה אינה שיקול עבורי בהחלטה האם להמשיך לעבוד
10. אם יוצע לך להוועץ ביועץ פנסיוני בלתי תלוי ללא תשלום, האם תנצל אפשרות זו?
א. לא ב. כנראה שלא ג. אולי ד. כנראה שכן ה. כן