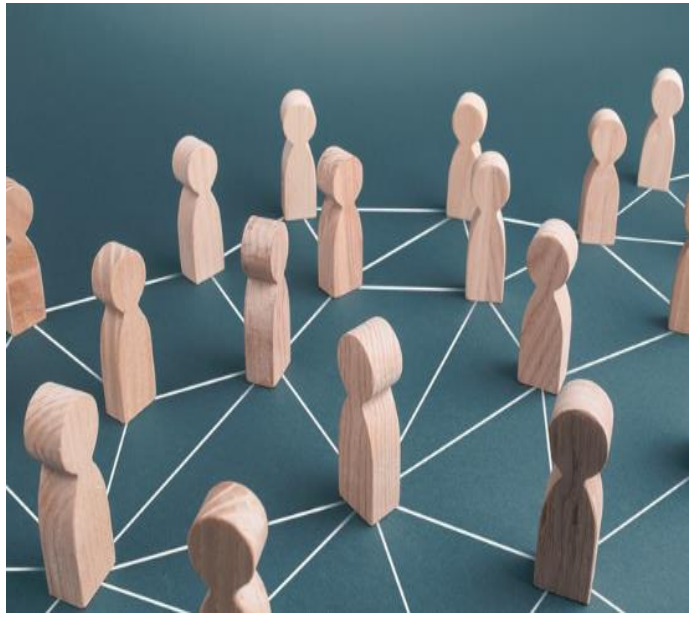


איך לקוחות חושבים?

ד"ר מאיה הרן רוזן – חוקרת באגף הפיננסי בחטיבת המחקר

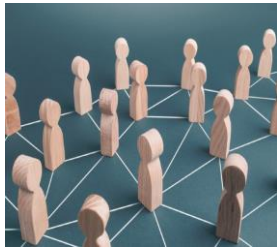
איך אנשים מקבלים החלטות?

לפי הכלכלה הקלאסית:

תועלת > עלות (מודל רציונלי)

אבל התיאוריה הכלכלית התפתחה

(התנהגות בפועל)



איך אנשים מקבלים החלטות?

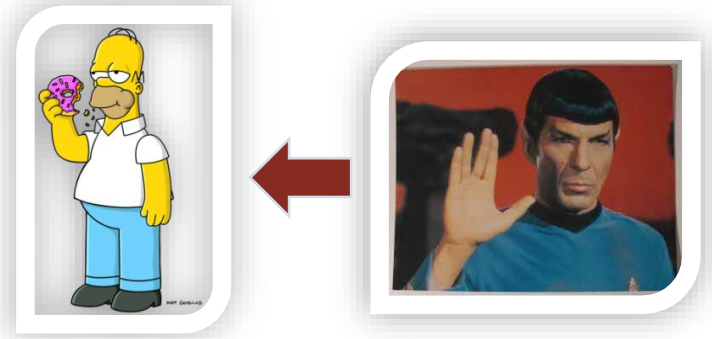
- **"התנהגותי" – יש דברים שמשפיעים על פונקציית התועלת:**

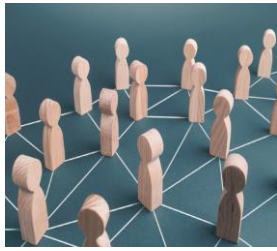
Prospect theory	שנאת סיכון	קוצר רואי	שנאת חוב

- **דברים שמשפיעים על העלות ומה שנכנס ל"חישוב":**

איזה מידע קולטים	איך מעבדים נתונים	אמון

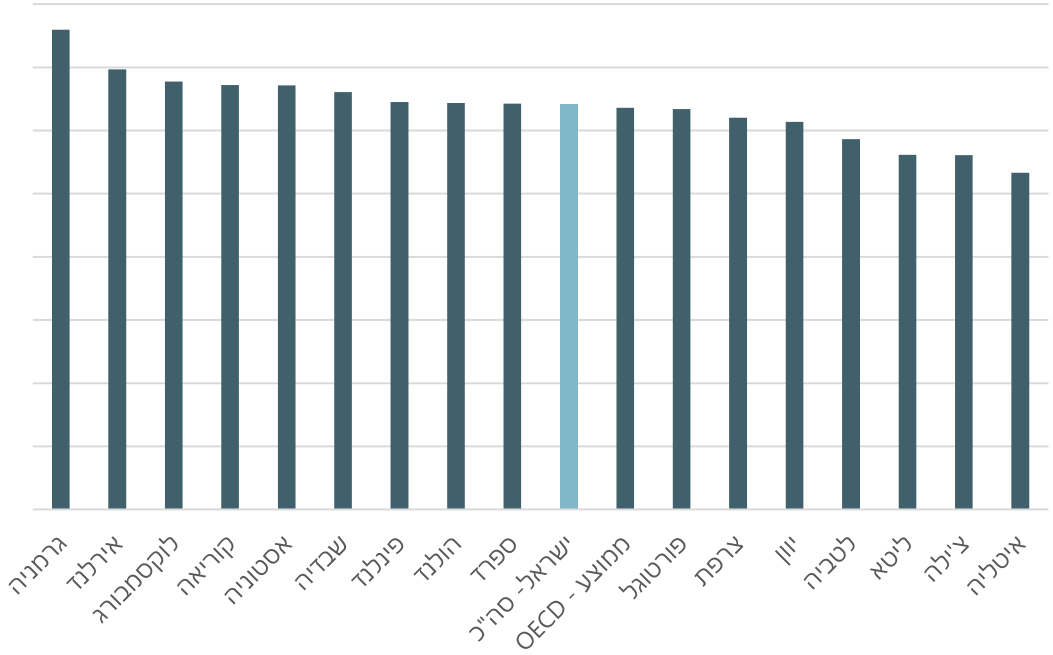
* אוריינות פיננסית



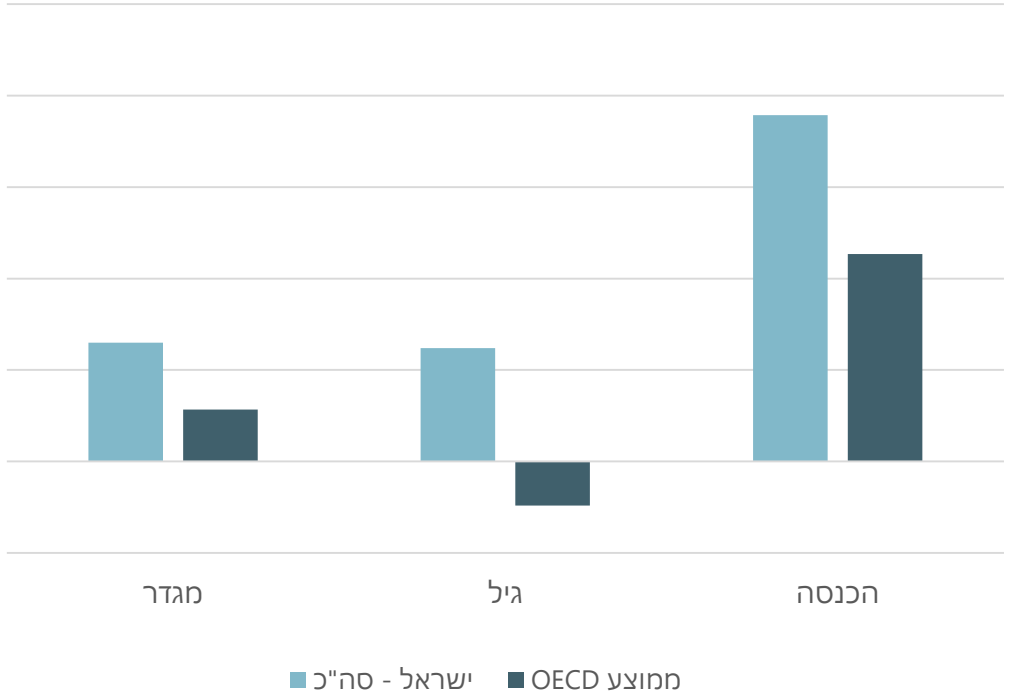


אוריינות פיננסית

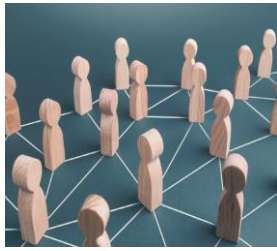
אוריינות פיננסית בישראל ובעולם



פער באוריינות הפיננסית בקרב האוכלוסייה בישראל ובעולם

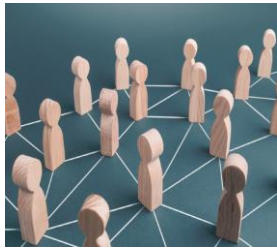


מתוך פרסום: מצב האוריינות הפיננסית בישראל ובהשוואה בין-לאומית, נובמבר 2025
כתבו: ספי בכר, מאיה הרן רוזן ורמסיס גרא



איך משפיעים על קבלת ההחלטות של האנשים?

- ניתן להגן על הצרכנים ולתת כלים לקבלת החלטות פיננסיות טובות עבור הפרט
- יש מספר רב של כלים – גם לרגולטור וגם לגופים עסקיים



איך משפיעים על קבלת ההחלטות של האנשים?

פטרנליזם

- חסימה של אפשרויות בחירה/ או החלטה על אפשרות ספציפית לפעולה
- לדוגמה: פנסיה חובה, חסימת אפשרות לקחת אשראי

ארכיטקטורת בחירה - Nudge

- בניית מערכת קבלת ההחלטות שמנווטת את הבחירה
- לדוגמה: בררות מחדל, מה מופיע ראשון, תזכורות

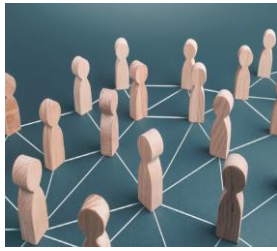
הורדת עלויות והנגשת מידע

- מספקים להם מידע או מקלים על התהליך
- לדוגמה: "קו משווה", "מדד הפראייר", הצגת מידע באתר בצורה נגישה

חינוך פיננסי

- תהליכים משלימים לשיפור היכולת של הציבור לקבל החלטות
- תכניות חינוך פיננסי, הנגשת הסברים לתהליכים

מחקרים על ישראל – פערים בין אוכלוסיות



האם רגולציה פיננסית מתעלמת שלא בכוונה מאוכלוסיות מוחלשות?

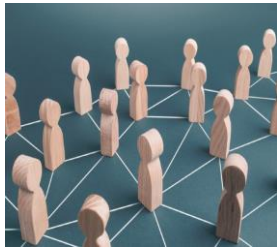
הרן רוזן ושדה, 2023

ההשפעה השונה של הינדים (Nudge) על קבוצות מיעוט

הרן רוזן ושדה, 2021

צוות בינמשרדי בנושא הכלה פיננסית והעבודה המחקרית מאחוריו

הרן רוזן ובכר, 2022



Toffifee
Milka
Milka
Milka
Herzlichen Glückwunsch
Raffaello
Raffaello
Amicelli
merci
Raffaello
Raffaello
Marabou
Marabou

הוגנות במערכת הבנקאות

הסביבה הרגולטורית שמה דגש רב על הוגנות

כלים טכנולוגית חדשים

חלק מהמהלכים באים מהגופים וחלק מהרגולטור

הזדמנות להוביל לשינוי

תודה!