

פעמונים

קרן תובענות ייצוגיות



סיכום סקר בנושא הונאות פיננסיות

יחידת המחקר פעמונים | אוקטובר-דצמבר 2023

הקדמה

עוולה צרכנית היא פעילות בלתי חוקית הכרוכה בהונאה ומבוצעת נגד צרכן בודד או מספר צרכנים, וכתוצאה ממנה נגרם לו נזק כספי או פיזי.

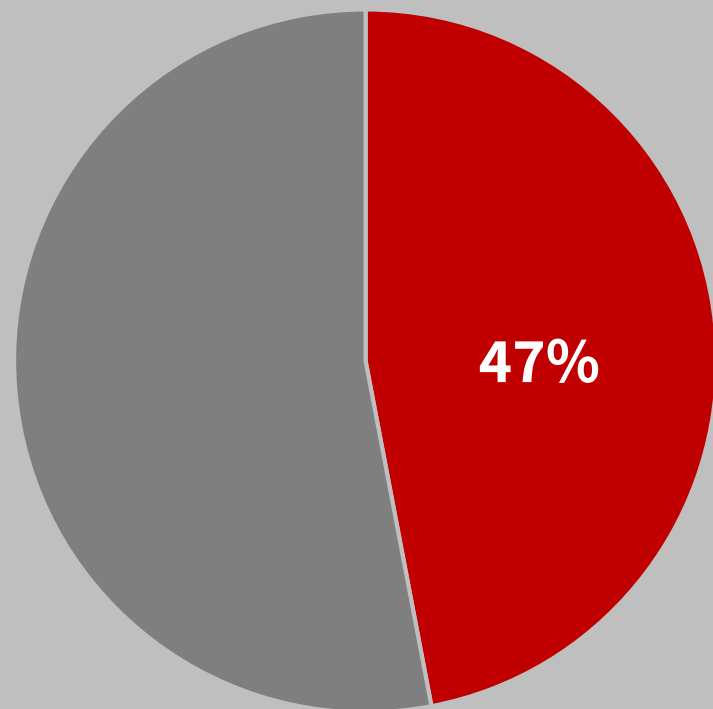
קיימים סוגים שונים של הונאות ועוולות צרכניות, וביניהם **העוקץ הפיננסי**. זהו שם כולל לעוקצים בצורת שיחת טלפון, הודעה או פרסום באינטרנט, המציעים למשל: החזרי מס, תיווך הלוואות, עזרה בקבלת זכויות רפואיות, שיפור דירוג אשראי, איתור כספים אבודים, בדיקת כפל ביטוחים וכדומה. באופן זה מתבצע **ניסיון להשגת הפרטים האישיים של הקורבנות בכדי לקחת את כספם במרמה**.

מתודולוגיה

- **סקר אינטרנטי בקרב 811 משיבים**, גברים ונשים בגילאי 18 ומעלה, המהווים **מדגם ארצי ומייצג של האוכלוסייה הבוגרת במדינת ישראל** (מגזר יהודי וערבי נדגמו כחלקם באוכלוסייה זו).
- הסקר בוצע ע"י גיאוקרטוגרפיה בשבוע האחרון של אוקטובר 2023*.
- טווח השגיאה הסטטיסטית המרבית בנסיבות דגימה זו הוא $\pm 3.44\%$, ברמת מובהקות סטטיסטית של 95%.

* יש לשים לב שהסקר בוצע זמן קצר לאחר פרוץ מלחמת "חרבות ברזל" וייתכן כי תשובות הנסקרים הושפעו מכך.

עד כמה נפוצות הונאות פיננסיות?



כמעט מחצית מהאנשים (47%)

מיעידים שנפלו **קורבן**

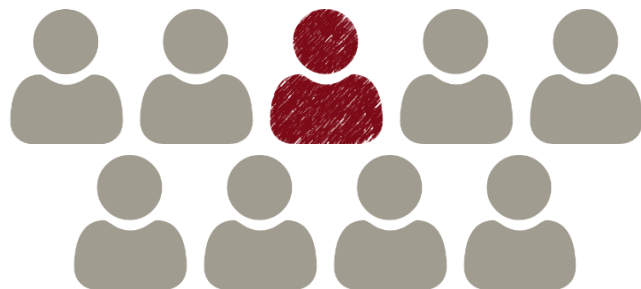
להונאה פיננסית

במהלך השנתיים האחרונות

עד כמה נפוצות התופעות השונות?

1 מכל **9** אנשים

סיפק פרטים פיננסיים
אישיים, ולאחר מכן גילה
שהדבר היה הונאה



1 מכל **5** אנשים

מעיד שאדם זר
השתמש בכרטיס
האשראי שלו ללא
אישורו

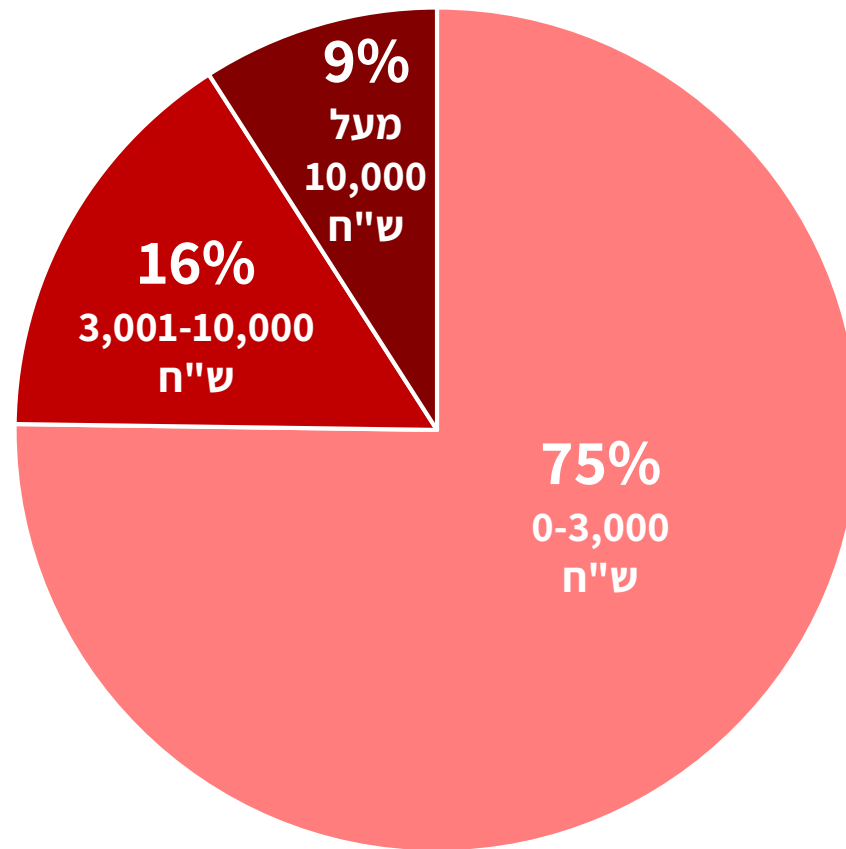


1 מכל **4** אנשים

גילה שהוא משלם
תשלום קבוע בהוראת
קבע, מבלי שהתכוון
שהתשלום יחזור על
עצמו



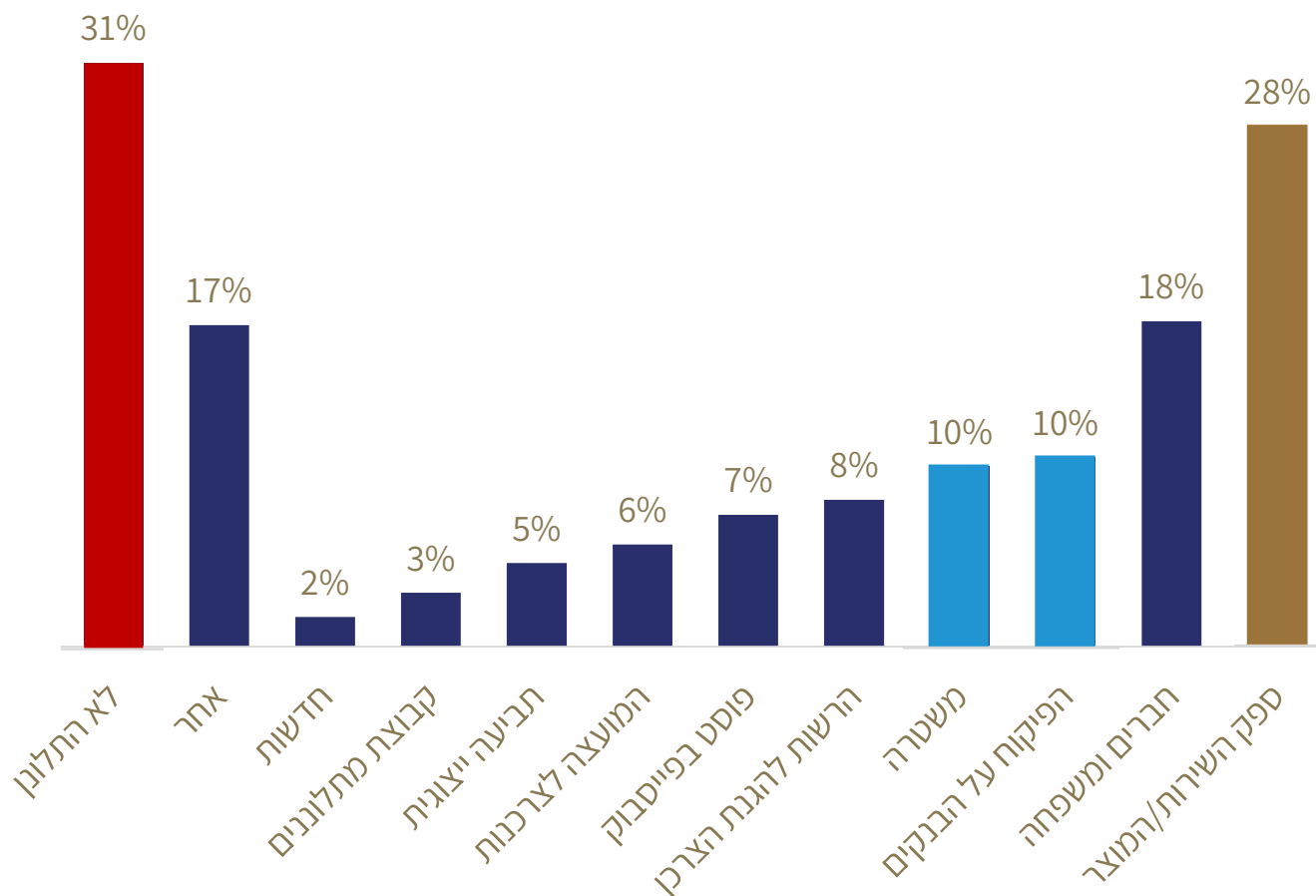
מהו גובה הנזק?



ההפסד הכספי עלול להגיע להיקף משמעותי. לדברי הנפגעים:

25% מהם הפסידו למעלה מ-**3,000 ₪**, כולל **9%** שהפסידו אף למעלה מ-**10,000 ₪** (!)

למי פונים נפגעי ההונאה?



רק 28% מהנפגעים העידו כי **התלוננו לספק עצמו**.

המוסדות אליהם התלוננו לרוב הם **הפיקוח על הבנקים והמשטרה**.

עם זאת, **כשליש מהנפגעים (31%)**

לא התלוננו כלל.

* סכום הנתונים עולה על 100% מכיוון שהנסקרים יכלו לבחור יותר מתשובה אחת.

מה עשוי לסייע?

- 25% מהנשאלים אומרים שמה שהיה עשוי לסייע להם להתגונן מפני הונאות פיננסיות הוא **מידע נוסף**.
- מבין הנפגעים, כ-20% אומרים שהיה ניתן להימנע מההונאה הפיננסית שחוו ע"י **יותר מודעות לנושא**. 19% מהנפגעים אומרים ש**זהירות ותשומת לב** היו עוזרות להם להימנע מההונאה.

“הרבה צרכנים צריכים להכיר.. חלק מהבעיה

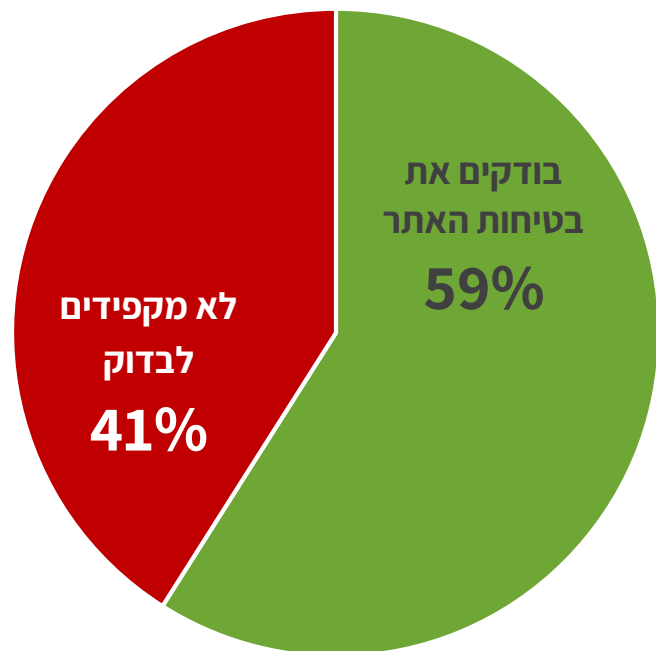
זה שאנשים לא יודעים [...] וגם אין להם את

הכוח והאנרגיה להתעסק בבעיה”

אחד המרואיינים במחקר האיכותני המלווה מחקר זה

עד כמה אנשים נזהרים?

59% מהנשאלים מצהירים כי הם **בודקים את בטיחות האתר** לפני שהם ממלאים בו פרטים אישיים או פרטי כ"א. **41%** הצהירו שהם **לא מקפידים** על כך באופן קבוע, או לא עושים זאת כלל.



עד כמה אנשים נזהרים?

בשנתיים האחרונות, בקרב הנשאלים:

70%

קיבלו הצעה לרכישת מוצר

פיננסי או שירות פיננסי

שנראתה בעיניהם חשודה

וסרבו להצעה

66%

קיבלו פנייה למילוי פרטים

אישיים או פרטי כרטיסי

אשראי, שנראתה להם

חשודה, ונמנעו מלמלא את

פרטיהם

58%

ביצעו בירור בנוגע לעסקה

שהופיעה בפירוט כרטיס

האשראי שלהם או בבנק

שלהם, שלא זיהו

הבדלים בין בעלי רמות שונות של השכלה

השכלה אקדמית	השכלה עד-תיכונית	
65%	45%	ביצעו בשנתיים האחרונות בירור בנוגע לעסקה שהופיעה בפירוט האשראי שלהם או בבנק שלהם, שהם לא זיהו
73%	56%	קיבלו פנייה למילוי פרטים אישיים ו/או פרטי כרטיס אשראי , שנראתה להם חשודה, ונמנעו מלמלא את פרטיהם
77%	61%	קיבלו הצעה לרכישת מוצרים פיננסיים ו/או שירותים (כגון: החזר מס, ביטוח, תיווך הלוואה, הגרלה, שיפור דירוג אשראי) שנראתה להם חשודה וסירבו לה



לסיום

תובנות מרכזיות

מנתוני הסקר עולה כי:

- הונאות פיננסיות הן נפוצות מאוד, למשל:
 - 1 מכל 5 אנשים גילה כי אדם זר השתמש בכרטיס האשראי שלו
 - 1 מכל 9 אנשים סיפק פרטים פיננסיים אישיים ולאחר מכן גילה כי הדבר היה הונאה
- נפגעים רבים לא מתלוננים על הפגיעה. כאשר כן מתלוננים, המוסדות אליהם פנו הנסקרים היו לרוב הפיקוח על הבנקים והמשטרה.
- ניכר כי אנשים רבים נוקטים באמצעי זהירות מסוימים, כגון בדיקת בטיחות האתר טרם מילוי פרטי כרטיס אשראי, ביצוע בירור בנוגע לעסקאות לא מזהות בכרטיס האשראי וסירוב לפניות ולהצעות חשודות. ולמרות זאת, אנשים רבים עדיין נפגעים ומפסידים כספים רבים.

המלצות

- 1. פרסומות שיציגו דוגמאות כיצד עלולות להיראות הונאות פיננסיות.** לא מספיק לומר לאנשים להיזהר מבלי להגיד להם ממה להיזהר.
חשוב שהפרסומות יופיעו גם ברדיו ובעיתונות הכתובה, מכיוון שאלה אמצעי התקשורת הזמינים לקשישים רבים, יותר מאשר אינטרנט ורשתות חברתיות.

20:49 12-8-2023

המשלוח שלך לא RS****2IL
נשלח בזמן עקב אי תשלום
מכס, cutt.ly/lssrapost

אנשים רבים, ובייחוד קשישים ועולים חדשים,
עלולים לחשוב שמדובר בהודעה אמיתית של דואר
ישראל.

- 2. בפרסומות כדאי לכלול גם מידע לגבי הגופים אליהם ניתן להתלונן** במקרה של פגיעה, כי כאמור, נפגעים רבים כלל לא מתלוננים.
- 3. על הפרסומים להופיע בשפות שונות ולהתמקד באוכלוסיות הפגיעות במיוחד:** עולים חדשים, קשישים וצעירים.

תודה!

נספח: השאלות המרכזיות בסקר

אחוז המשיבים	האם במהלך השנתיים האחרונות:
12%	סיפקת בטעות פרטים פיננסיים אישיים (כגון סיסמאות או מס' כרטיס אשראי) בתגובה למייל, שיחת טלפון או הודעה ברשת חברתית, ולאחר מכן גילית שהדבר היה הונאה?
23%	גילית שאדם זר השתמש בפרטי כרטיס האשראי שלך לצורך ביצוע רכישות ללא אישורך?
26%	גילית שאתה משלם תשלום קבוע בהוראת קבע, מבלי שהתכוונת שהתשלום יחזור על עצמו?
13%	נפגעת מהונאה פיננסית אחרת?
53%	אף אחד מהנ"ל

* סכום הנתונים עולה על 100% מכיוון שהנסקרים יכלו לענות תשובה חיובית על יותר מסוג אחד של הונאה