

# למה אנחנו נצמדים לפנסיה גרועה? המח אשם

מאמינים שאתם צרכנים שפועלים בהיגיון ומתוך שכל ישר? גדולים הסיכויים שאתם טועים. רוב העובדים החוסכים לפנסיה, למשל, ממשיכים לשלם דמי ניהול גבוהים ופוגעים בהכנסה העתידית שלהם. לא רציונלי? זה ממש לא במקרה.



יחן בר און. הלוקחות לא בודקים את תוכניות הפנסיה שלהם

לפני כחודש פרסם אגף שוק ההון, חסכון וביטוח במשרד האוצר, הוראות לפיהן כל עובד יוכל לבחור מעתה כל תוכנית הביטוח או הפנסיה שבה הוא מעוניין, וגם את סוכן הביטוח שידאג לענייניו. ההוראות נועדו לעודד תחרותיות ולנתק ניגודי עניינים בתחום הביטוח הפנסיוני. "ניתן היה לצפות שכל מי שהיה לקוח שבוי במשך עשרות שנים, ימהר לנצל את האפשרות שניתנה לו כדי לעבור לתוכנית פנסיה שגובה דמי ניהול נמוכים יותר", אומר ירון בר און, מנכ"ל ובעלים של הייטק סוכנות לביטוח. "אבל המציאות מלמדת שלקוחות רבים ממשיכים לדבוק בתוכנית הישנה מבלי לבדוק אותה".

ההנחה שכאשר אנשים נדרשים לקבל החלטה כלכלית, ולבחור בין אפשרויות פעולה שונות, בחירתם תתבסס על שיקול עקבי והיגיוני, התפוגגה לפני כמה שנים. סדרת מחקרים שערכו הפסיכולוגים דניאל כהנמן ועמוס טברסקי המנוח, סיפקה הסבר לאופן הפעולה הלא רציונלי של הציבור, ואף זיכתה אותם בפרס נובל לכלכלה. שני החוקרים הציעו את 'תורת הערך' (Prospect theory) כחלופה לתאוריות הקיימות וטענו כי הפסיכולוגיה האנושית מקשה על האנשים להיות רציונליים במידה הנדרשת. בכך שינו השניים הנחה ולפיה בני אדם פועלים באופן עקבי ורציונלי.

## החלטות שמביאות לתחושת חרטה

על מנת להבין לעומק כיצד מסבירה התאוריה של כהנמן וטברסקי את תהליך קבלת ההחלטה של החוסך לפנסיה, שוחחנו עם פרופ' מיה בר-הלל, מומחית במחקר שיפוט והחלטה, מהמחלקה לפסיכולוגיה והמרכז לחקר הרציונליות באוניברסיטה העברית בירושלים, "הציבור מגלה חוסר התמצאות גם במוצרים פיננסיים הרבה יותר פשוטים", אומרת פרופ' מיה בר-הלל, תלמידתו של כהנמן. "רוב הציבור אינו מכיר את החלופות ואינו יודע איזו אלטרנטיבה קיימת ומה עדיף מבחינתו, לבטח כאשר מדברים על מוצר מורכב כגון פנסיה".

היא מציינת כי השאלה היותר מעניינת היא מדוע אלה שכן מבינים את היתרון והחסכון הפוטנציאלי שגלום במעבר לתוכנית אחרת, בכל זאת מחליטים להישאר ולשלם יותר. "מבחינה פסיכולוגית, ההסבר לכך נעוץ במה שמכונה הטיית הסטטוס קוו", אומרת פרופ' בר-הלל. "בעת קבלת החלטה בתנאים של אי ודאות, יכולה החלטה להוביל בדיעבד לחרטה. סדרת מחקרים הראתה כי מידת האשמה והחרטה שחש אדם כששגיאה שלו נבעה משינוי בסטטוס קוו, למשל החלפת תוכנית פנסיה, גדולה יותר מאשר במקרים שבהם דבק בתוכנית הקיימת ונשאר בסטטוס קוו, כלומר לא שינה דבר בתוכנית הפנסיה שלו".

## שאלת המחיר הפסיכולוגי

מתברר שכל אחד מאתנו משלם מחיר פסיכולוגי כשהוא מתערב בבחירת תוכנית פנסיונית חדשה. "הצרכן יכול לחסוך את המחיר הפסיכולוגי שהוא משלם ממשוך בתוכנית הקיימת. כך יוצא שעבור רבים שיפור בתנאים של התוכנית הפנסיונית לא מפצה על המחיר של שינוי הסטטוס קוו, גם אם מדובר בשיפור בלתי מבוטל שיכול לחסוך סכומי כסף משמעותיים ביותר.

הניתוח הזה מוביל את פרופ' בר הלל למסקנה כי טוב תעשה המדינה אם בכל הנוגע לקהל שאינו מגלה בקיאות בתחום הפנסיוני, תמשיך ליידע אותו על עצם קיומה של הרפורמה ועל התועלת שהוא יכול להפיק מהמעבר לתוכנית משתלמת יותר. עבור קהל שמודע יותר לנושא, ובכל זאת נמנע מלבצע מהלך של שינוי הסטטוס קוו, הפתרון הרבה פחות פשוט. "המענה לשאלה זו רחוק מלהיות ברור, בדומה לשאלות אחרות על שינוי התנהגות לטובה, כגון הפסקת עישון, לבישת חגורות בטיחות והתנדבות לתרומת איברים."

## להציל את ציבור החוסכים מעצמם

סביר להניח כי כבר בקרוב יותר ויותר עובדים יבקשו לברר את האפשרות לחסוך בדמי הניהול, אך גם אז לא צפוי להם תהליך קבלת החלטות פשוט. "בדיוק בנקודה הזו ישלפו סוכנויות הביטוח את האסים החזקים שלהם", אומר ירון בר און. "עובד שיבקש להחליף את התוכנית הפנסיונית צפוי לפגוש נציג מטעם מנהל ההסדר או המבטחת, מה שמכונה 'משמר לקוחות מקצועי', שינסה לצנן את ההתלהבות שלו בטענה שבשביל פער כה קטן בדמי הניהול, לא שווה לקחת סיכון."

ואכן, בכל פעם שאנחנו רוצים להתנתק משירות שחברה כלשהי מעניקה לנו, נציגי החברות מציפים את החששות שלנו מפני אי הוודאות שכרוכה בניתוק. לא משנה ממה אנחנו רוצים להתנתק: שירותי טלוויזיה, טלפון בנק או תוכנית פנסיה, הנציגים מניעים את החשש לטובת העמקת הספק. המטרה שלהם ברורה: ליצור מצב שבו נעדיף לשמור על מצב הדברים הקיים.

## רוצים תוכנית פחות טובה? תתאמצו

לנוכח החשש משינוי הסטטוס קוו, אין ספק כי רבים מהעובדים צפויים להישאר עם אותה תוכנית פנסיה, ועם אותם דמי ניהול גבוהים. פרופ' בר הלל מסבירה כי גם בשלב הזה המדינה יכולה לבצע מהלך שיסייע לעובדים: קטיעת רצף ההרגלים שבהם שבוי ציבור החוסכים.

"אם הרגולטור היה קובע כי על כל חוסך לאשרר מדי שנה את בחירתו בקרן פנסיה מסוימת ובתוכנית מסוימת, וכחלק מכך לאשר בחתימתו כי הוא מעוניין להשאיר את המצב כפי שהוא, סביר להניח שחלק מהחוסכים היו עוברים לתוכנית משתלמת יותר מבחינתם. הם אמנם יכירו תודה על הדרישה וסביר להניח כי יתרעמו, אך בטווח הארוך הם בהחלט עשויים ליהנות מכך", היא אומרת.