

## שיחת פנים // "אשמח לעבור עם עגלה בלי לחכות בתור בסופר - אבל תהיה לזה השפעה שלילית"

אלומה צרניק, ד"ר לכלכלה התנהגותית וחדשנות בשווקים פיננסיים: "אנחנו מתבלבלים בין מוצרים, קשה לנו להבין ריביות מורכבות ולחזות את העתיד כי אנחנו אופטימיים מדי" ■ "חשבת פעם שהחברות רעות ומנצלות את הטעויות של הצרכנים, אבל זה לא מדויק"

11:01 11.04.2020 מאת: **רותם שטרקמן**

אלומה צרניק, ד"ר לכלכלה התנהגותית וחדשנות בשווקים פיננסיים מהרווארד. מומחית בתחומי הפינטק והרגולציה הפיננסית במשרד אגמון ושות' רוזנברג הכהן ושות'. בת 34, מתגוררת ברחובות עם בת זוגה

נראה שהקרונה הרחיבה את מספר האנשים שמצויים כעת במינוס בבנק.

בישראל לפחות חצי מהאוכלוסייה באוברדראפט גם ככה כמעט כל הזמן. זו הטיה פסיכולוגית.

ולמה זה גרוע?

כי זה יקר. לפעמים זה מעיד על חוסר איזון וחוסר הבנה, הרי יש אנשים שמחזיקים גם באוברדראפט וגם בחיסכון, וברור שהם משלמים על זה מחיר.

מצד שני, כיום אין ברירה.

כשאינן ברירה וצריך לעבור תקופה של אבטלה, מינוס בחשבון יכול לשמש רשת ביטחון והצלה. זה בסדר, ומאפשר מרווח נשימה. אחד האתגרים של הבנק זה להחליט מתי זה נכון ומוצדק — למשל, אם היה לאדם חודש קשה, הוצאה בלתי צפויה, בר מצווה לילד, מחלה כלשהי, יצא לחל"ת — ומתי זה נובע מכשל התנהגותי.

### **לא רק הבנק, גם הלקוח.**

נכון, ובמחקר שלי ניסיתי לבדוק מתי זה התנהגות לא רציונלית ומתי זה בסדר להגדיל את החוב, כמו עכשיו. ראינו את זה באחרונה כשהפרידו את חברות כרטיסי האשראי מהבנקים והיתה מיד ירידה באוברדראפט ועלייה בשימוש בכרטיסי אשראי.

### **כי הם נותנים הלוואות?**

לאו דווקא. יש כרטיסים שאתה יכול להחליט לגביהם כמה אתה רוצה לשלם בסוף החודש, ואת כל היתר צוברים כחוב לחודשים הבאים.

### **ומשלמים ריבית.**

כמובן, כמו באוברדראפט. בארה"ב זה נפוץ מאוד, אבל זה נכנס גם אצלנו. פסיכולוגית, אנשים מתייחסים בצורה שונה ליתרה בכרטיס אשראי לעומת הלוואות, שמהן הם פעמים רבות נמנעים. אני אקח הלוואה מהבנק כדי לממן את הרכישות בסופר?

### **אבל להיכנס למינוס — חופשי.**

אשראי מתגלגל, כמו בכרטיס אשראי או מינוס בחשבון לא נתפשים כהלוואה, אלא כמשהו אוטומטי.

### **הרגולציה בישראל ניסתה להילחם במינוס.**

ב-2006 הגבילו את מסגרת האשראי בישראל, וגם אז ראינו כמעט אוטומטית קפיצה בשימוש בכרטיסי אשראי. אנשים נכנסים יותר בקלות למינוס מאשר לוקחים הלוואה, אבל מעשית זה אותו הדבר.

## פעמים רבות נראה כי הריבית היא בכלל לא פקטור.

כיום לוקחים הלוואות גם אחרי שמקבלים הצעה בהודעת טקסט. אנשים מסתכלים יותר על הנוחות של קבלת הכסף ועל גובה התשלום החודשי. גם כשהם קונים רכב הם לא ממש מסתכלים על הריבית — ואם כן, זה רק על המספר האחד של הריבית השנתית ולא מחשבים את פרישת התשלומים או את הריבית דריבית. פעמים רבות הם בכלל לא טורחים להשוות, כי יש להם רק הצעה אחת. וכשאנשים בלחץ, אז בכלל.

## התחום הפיננסי הוא נושא לא פשוט לעיכול עבור רבים.

נכון. אנחנו מתבלבלים בין מוצרים, קשה לנו להבין ריביות מורכבות וקשה לנו לחזות את העתיד כי אנחנו נוטים להיות אופטימיים מדי. בכל מוצר אנחנו נוטים להתמקד בדבר אחד או שניים. בחשבון בנק יש פיצ'רים רבים וקשה להשוות בין הצעות שונות.

## הבנקים בעצמם רוצים שזה יהיה מבלבל.

אני לא מסכימה.

אז?

הם משחקים בשוק קיים, ולא תמיד יש להם ברירה, כמו הרבה חברות. לדוגמה, ידוע שאנשים רגישים יותר למחירי מדפסות ופחות למחירי דיו, ולכן חברות מורידות את מחירי המדפסות ומעלות את מחירי הדיו. שוק יעיל היה קובע מחיר דיו נמוך ומחיר מדפסת גבוה יותר, אבל זה לא קורה — כי תבוא חברה מתחרה ותציע מדפסת בחצי מחיר ודיו יקר יותר, ואז החברה שנותנת את המחיר האמיתי תפשוט את הרגל. כך זה בחברות האשראי, הן יודעות לאיזה מחיר אנחנו רגישים, ואיפה אפשר לקחת לנו יותר. במודל תמחור כרטיסי האשראי אנחנו מקבלים בחינם את מה שאנחנו רגישים לו — ומשלמים במקום אחר. זה לא כי הן רעות, אלא כי הן משחקות בשוק שיש לו כללים.

## אפשר לחנך את השוק.

אפשר, אבל זה קשה בשוק תחרותי. אם הביקוש מוטה, ההיצע גם חייב להיות מוטה. רשת בתי הכלבו האמריקאית ג'יי.סי פני ידועה כמי שנותנת הנחות אפילו של 80% במקום 100 דולר על חולצה, תשלם רק 20 דולר. זו הטיה צרכנית קלאסית. הגיע לשם

מנכ"ל חדש ששינה את המודל והוריד את ההנחות בלי לשנות את המחירים. כלומר, אותה חולצה עלתה 20 דולר — אבל לא היתה כתובה ההנחה. ומה קרה? הלקוחות הזדעזעו, כי הם אוהבים מבצעים, הנחות וקופונים — והחברה חזרה למדיניות הקודמת.

### אז אין רשעות.

אני גם חשבתי פעם שהחברות רעות ומנצלות את הטעויות של הצרכנים, אבל זה לא מדויק. נכון שיש כשלי שוק, אבל התמונה מורכבת יותר. זה ברור שחברות מונעות מאינטרסים כלכליים, אבל פועלים עליהן כוחות שוק ודרישות רגולטוריות, ואנחנו צריכים להתמודד עם זה גם באמצעות הרגולציה. לדוגמה, יועצי פנסיה שגובים דמי ייעוץ — לעומת סוכן שמקבל עמלה מגוף הפנסיה.

### הסוכן מוטה והייעוץ לא.

ובכל זאת אנשים הולכים לסוכן ביטוח ולא ליועץ פנסיוני, כי הם לא אוהבים לשלם 2,000 שקל על ייעוץ.

### ולכן הם משלמים בסוף הרבה יותר מ-2,000 שקל.

החוק קובע שסוכן צריך לגלות את ניגוד העניינים שלו וממי הוא מקבל עמלות, אבל אנחנו רואים שזה לא משפיע, אפילו להפך. אנשים מאמינים לסוכן יותר לאחר שהוא מגלה להם שהוא בניגוד עניינים. כך שאם אתה בצד של היועצים, יהיה לך קשה לשרוד. אז המדינה יכולה לאסור על סוכנים למכור פנסיה, אבל אז יכול להיות שאנשים בכלל לא יקבלו סיוע.

### כלומר, סוכן עדיף על כלום.

זאת השאלה, וקובעי מדיניות צריכים למצוא איזונים. אם אני אגיד שאני לא מרשה לסוכנים להיות בניגוד עניינים אני אקריס את השוק, אבל אם יש להם תועלות — אני לא רוצה להקריס אותו. אחד הפתרונות בתחום הפנסיה, למשל, זה דרך מקום העבודה. האדם הפשוט לא יבחר ללכת ליועץ ולשלם, אבל מקום העבודה יכול לשמש כסוכן רציונלי לעובדים שלו.

### יכול להיות שחלק מהמחלות האלה עוברות גם לדיגיטל ולפינטק?

בהחלט. אנחנו לא אוהבים לשלם, אנחנו אוהבים לקבל אפליקציות ושירותים בחינם. גם פה, גופים שרוצים להציע פתרונות הם בקונפליקט מובנה, כי הם צריכים להרוויח כסף אבל גם לייצר פתרונות שהלקוחות רוצים. אתר שמשווה בין ביטוחים לא שונה מסוכן שמשווה בין ביטוחים. כך שגם לסטארט-אפים החדשים יש מתח מובנה של ניגוד עניינים. הבנקים הם לא רשעים מוחלטים. כולם פועלים בשוק ומנסים לייצר ערך לצרכנים, ומצד שני להרוויח כמה שיותר כסף. צריך להיות חשדניים כלפי כולם ולהבין שאין טובים ורעים — יש אינטרסים מסחריים.

**בעולם הדיגיטלי, הרמאויות יכולות להיות הרבה יותר חמורות והרבה יותר נסתרות. אתה לא יודע מה הם יודעים עליך ואיזה מניפולציות הם מפעילים.**

נכון. למשל אתרים של השוואות בין כרטיסי טיסה — אנחנו יודעים שהם עושים תרגילים לפי הפרופיל שלך: האם אתה גולש מאייפון או מסמסונג, או לפי כמה פעמים אתה בודק ביום. אבל אם יהיה אתר שיגיד "תשלם לי 300 שקל בשנה ואני לא עושה טריקים", אתה תשלם?

**לא.**

אז יהיה לו קשה לשרוד. כי אנחנו אומרים "בסדר זה קצת מוטה, אבל אני מעדיף את זה", כי זה נותן לנו ערך. אז האם הם מושלמים? לא, אבל הם נותנים לנו שירות שאנחנו רוצים לצרוך. יש עכשיו אפליקציה שמשווה קניות בסופר, אתה יכול להכניס סל מוצרים שאתה מעוניין בו ואתה רואה באיזה סופר הוא יהיה הכי זול. גם שם, זה לא שאתה אומר "אני אשלם לאתר עשרה שקלים ואחסוך 20 שקל", הם בנויים על זה שהסופרים משלמים להם עמלה, וזה מייצר ניגוד עניינים מובנה. מצד שני, זה לא אומר שהמוצר רע או לא מעודד תחרות אלא שיש מתח כלשהו. זה האתגר הגדול של עולם המשפט והרגולציה — למצוא את האיזון בין העולמות האלה לעולם העסקי.

**יש לך כללי אצבע לזה?**

אני תמיד אומרת: תסתכלו איך הם מרוויחים כסף ואילו התחייבויות הם נותנים. האם הם מקבלים הצעות מכולם או רק מגופים שמשלמים להם? האם משלמים להם עמלה קבועה, או אחוזים משתנים? השאלה היא עד כמה האינטרסים שלהם מיושרים עם הביזנס שלהם.

## למשל?

אם אתה מייעץ לאנשים בהלוואות ומקבל עמלה לפי גובה הריבית, אתה בניגוד עניינים. אבל אם אתה מקבל עמלה קבועה ולא משנה איזו הלוואה אני אקח בסוף, אז יש לך אינטרס שאני אקח הלוואה אבל אתה לא בניגוד עניינים. חשוב להבין האם האפליקציה טובת לב ופועלת לטובתי, או שיש לה אינטרס אחר. אחת הבעיות היא שאנשים הם מוטים גם בהתנהגות שלהם. אנחנו פותחים חשבון בנק לפי המתנה שהבנק נותן, או לפי הסניף של ההורים — או מקסימום לפי מי שמבטיח אפס עמלות לשנה. מי חושב על שלוש השנים הקרובות או כמה פעולות נעשה? אנשים לא יודעים לצפות קדימה אז קשה להם להשוות, אף שהבנק נותן תעריפון של המחירים.

## יש אפליקציות כאלה.

נכון. בנקאות פתוחה מייצרת אופציה שיהיו מוצרים כאלה שיכולים לעשות השוואות מורכבות. רואים בהם את ההכנסות וההוצאות שלך והם עוזרים לך בכל מיני פעולות. יש דאטה שמאפשרת לצפות תזרימים עתידיים כדי לראות איפה יש לך כסף פנוי, להשוות החזרים חודשיים ולחשב ריבית דריבית. למשל, אם קיבלת 50 אלף שקל ירושה ישאלו אותך אם להחזיר הלוואה, לכסות את המינוס או להחזיר חלק מהמשכנתא. זה חזון אחרית הימים לכלי להתנהלות פיננסית שימצא את המוצר שהכי יעזור לך.

## אז למה אנחנו לא רואים את זה?

כל התחזיות אומרות שאין סיבה שלא יהיו כלים כאלה. זה מתחיל להתפתח — יש דברים יפים בעולם ויש חברות ישראליות שנכנסות לזה. אבל קשה לעשות מזה כסף. כמו שאמרנו, אנשים לא ישלמו וקשה להיהפך למודל רווחי, וזה מגביל כמה רחוק נלך עם הפתרונות האלה. אנחנו מצפים לקבל שירותים בחינם, ואחת המסקנות שלי שכל מיני שינויי מדיניות של המדינה, כמו בנקאות פתוחה מאפשרים את זה — אבל הם לא מבינים את הבעיה הכללית.

## הבעיה של החברות.

כן, דיברתי עם מנכ"לים שמתמודדים עם המתח הזה, כיצד לייצר הכנסות בלי לפגוע במוצר. בסוף, אנשים מוותרים על איכות המוצר והולכים על ניגוד העניינים. אחד האתגרים זה לחשוב כיצד מייצרים מוצרים שיהיו רווחיים לשני הצדדים. לממשלה קשה

לקדם דברים כאלה, אבל היא יכולה לקבוע כללים מסוימים. למשל, איזה ניגוד עניינים אפשר לסבול ומה שולל את הערך של המוצר ועושה יותר נזק מתועלת.

### **ומה את חושבת על הרגולטורים וקובעי המדינות? יש להם את היכולת והמקצוענות לזה?**

זה קשה. אני מאמינה שהם צריכים לפעול הרבה יותר על בסיס דאטה. ישראל היא שוק קטן עם הטיות צרכניות שגורמות לאי־רציונליות. לפעמים זה גורם להתערבות יתר, ומרוב שרוצים לפתור בעיות מייצרים משהו שלא נותן כלום. אני מסתכלת על איך חברות עושות את מה שרגולטורים יכולים לעשות עם דאטה.

### **תני דוגמה.**

אמזון יכולה לחלק את הגולשים שלה לשלוש קבוצות, להראות לכל קבוצה מודעה אחרת ולבדוק כיצד זה משפיע. עשיתי בבריטניה כמה פרויקטים כאלה. דמיין את משרד הבריאות שולח שלושה נוסחים שונים של הודעת הבידוד, ואז בודקים מה הכי משפיע על האנשים להישאר בבית. יש כאלה כלים שמנסים להטמיע, אבל עבור המדינה זה איטי וקשה.

### **הבעיה היא שהמגזר העסקי תמיד יהיה לפני המגזר הציבורי.**

נכון, אבל זה לא תמיד רע. במקומות שאנחנו לא מפחדים שהשוק שלילי — אז שירוך קדימה. המדינה מקדמת דברים לאט, ואם אנחנו חושבים שהשוק הולך למקום הנכון אז ניתן לו להתקדם ונדאג רק היכן שיש חשש מהתוצאות. אמזון פתרה כשל שוק ששנים אף אחד לא הצליח לפתור — אנשים קונים מזרים מוחלטים ממדינה אחרת ויש אמון בין אחד לשני. האם אמזון נקייה מאינטרסים? לא. יש מקומות שהם עושים דברים מעולים יותר מהרגולציה, אבל צריך להיזהר. את Airbnb אפשר להשוות לרגולטור בתחום המלונאות, כי אתה יודע שאם הם לא יבטיחו כמה פרמטרים בסיסיים הם יקרסו — זה אינטרס כלכלי מבחינתם.

### **מצד שני, החברות האלו גם פוגעות בציבור.**

בדיוק. למשל, רעש לשכנים, או עליית מחירי הדירות בלב תל אביב. זה לא מפריע להן ולכן בזה אי אפשר לסמוך עליהן. האתגר הוא לא להתערב במקומות שבהם השוק מייצר

אינטרסים טובים, יעילים, מהירים ומדויקים הרבה יותר מהרגולטורים, כי יש להם אינטרס כלכלי והרבה מידע — ומצד שני להתערב במקומות שבהם אנחנו דואגים שזה לא אינטרס שלהן. אובר הורידה משמעותית את עלויות הנסיעה במוניות, אבל תרמה לפקקים בניו יורק, כי הם לא נכנסים למאזן שלהם. זה ש-Airbnb מעלה את מחירי השכירות לא אומר שצריך לאסור עליהם לפעול. גם כשאני מלווה חברה אני מתמודדת עם השאלות האלה וחושבת על המטרה של קובעי המדיניות — לזהות היכן צריך לפחד ואיפה לסמוך על השוק שיעשה את שלו.

### איזה חברות את מלווה?

חברות פיננסיות גדולות במשק, וגם חברות פינטק, טכנולוגיות מתקדמות ותשלומים. הגופים הפיננסיים הגדולים — בנקים וחברות ביטוח — הם לקוחות של המשרד, ואני מלווה אותם גם כמשקיעים בשווקים האלה וגם כשחקנים בעצמם בשוק.

### את עובדת במשרד שהוביל הרבה פעמים מונפולים נגד הרגולטים והציבור בישראל.

יש נטיה בישראל לראות את השוק לפי טובים ורעים. מונפול הוא לא רשע כי הוא מונפול. אפל היא מונפול בעולם הסמארטפונים וזה לא הופך אותה לגוף רשע, אלא למי שמשחק בשוק עם כללים ואתגרים מסויימים. אני מייצגת גוף עם אינטרס, והמטרה שלי היא להציג לו את התמונה המורכבת. לא תמיד הרגולטורים צודקים.

### הרבה פעמים הם חלשים מול הכסף הגדול והלובי.

אין ספק שברמה הכלכלית יש פער כוחות בין הרגולטור לחברה הפרטית, אבל הכוח אינו במגזר הפרטי.

### על מה את מדברת, מונפול הגז שייצגתם כתב את המתווה .

אני לא ליוויתי את המתווה הזה מבחינה כלכלית, אבל היתה גם מחלוקת פנימית בין הרגולטורים איך להסתכל על השוק הזה. בישראל יש נטיה להניח שהכל מונע מאינטרסים, אבל לפעמים זה יותר מורכב. ממה שאני רואה, הרגולטורים נותנים לנו פייט רציני, אנחנו לא מכתיבים להם. נכון שיש לנו יותר תקציבים, אבל הם מי שקובעים. יש לנו ריבים מורכבים וקשים איתם לפעמים, מרוב רצון להגן מבטלים גם דברים טובים.



## היית רוצה להיות רגולטורית?

שקלתי את זה ואני עדיין שוקלת. עשיתי סטאז' בבית המשפט העליון אצל השופט גרוניס, וכל הזמן היתה לי דילמה אם להשאר בשירות הציבורי. עוד יש לי זמן. אחד הדברים שבאמת צריך להבין זה איך חברות פועלות ומה מעניין אותן. לדעתי, כל רגולטור צריך לעבור שנה־שנתיים בשוק הפרטי — עם צינור כמובן — כי אם הוא יעבוד בחברה הוא יהיה רגולטור טוב יותר. לפעמים הפתרונות שלהם גסים, ולפעמים גם אם הם מבינים שהפתרון צריך להיות עדין הם מוגבלים בשיקולים פוליטיים וזה יכול להיות מתסכל. לפעמים הפתרונות המעניינים והיצירתיים יכולים לבוא מהשוק הפרטי. אני יודעת שחושבים שהשוק הפרטי הוא רשע, אבל יש מעט רשעות והרבה אינטרסים — זה לא אותו הדבר, ולא תמיד האינטרסים סותרים. זה קשה להיות בשוק הפרטי. למשל, דירקטור שבא לעשות את העבודה שלו וחוטף תביעות — אתה רואה אנשים שלא מבינים את העליהם שיש עליהם, ואם נבין קצת יותר את המורכבות נגיע לפתרונות יצירתיים. ההנחה שיש טובים ורעים וצריך לפחד מכל דבר פרטי היא לא תמיד טובה לציבור כולו.

### את מדברת הרבה על תחרות, אבל אנחנו יודעים שבבנק אתה תקוע לנצח.

אבל התחרות מתחילה להתרחש. היא עדיין בשוליים ובהדרגה, אבל דברים רבים כבר השתנו בהתנהלות של הבנקים. יש התייעלות, יש טכנולוגיה ברמה שלא היתה, הם מתחילים להציע יותר שירותים אחרי ש-40 שנה סיפקו את אותו הדבר. נכון שבגיל 50 פחות עוברים בנק, אבל בקרב גילי ה-20 כבר יש תחרות ונכנסים שירותים חדשים. אז אולי לא תעביר את החשבון שלך כל כך בקלות, אבל ייתכן שתיקח הלוואה או אשראי מגוף אחר.

### והנה יש בנק דיגיטלי.

נכון. שנים לא היה בנק חדש פה, ועכשיו זה קורה. יש גם אשראי מחוץ לבנק, וזה לא היה בעבר. יש תנועה באוויר, וחלק מזה הגיע גם לפתחי הרולגטורים. זה קשה וכבד לפתוח בנק, גם כי זה גוף שחוששים ליציבות שלו וגם כי הכוח שלו עצום. באנגליה הקלו על פתיחת בנקים, ובישראל מנסים לאזן — מצד אחד, שחקנים חדשים ולא מוכרים עלולים לקדם הונאה ומרמה ואי־יציבות. מצד שני, רוצים לעודד את התחרות. חוץ מהבנקים, יש כניסה של שחקניות אחרות כמו גוגל, אלי פי, פייסבוק ואחרות, והם מאתגרים את התחרות. בנוסף, יש את חברות כרטיסי האשראי. אז לבנקים יש אינטרס לייצר ערך מוסף

ללקוח. בכל העולם, הבנקאות מתחילה להבין שהיא צריכה לשנות את האופי של השירותים שלה ולתת שירותים יותר טובים, רואים תחרות בשוק.

### מי את חושבת שירוויח מזה?

אם מתעלמים מהקורונה, כולם ירוויחו. בחמש השנים הבאות יהיה מעניין לראות כיצד מצד אחד שחקנים חדשים נכנסים ומצד שני השחקנים החדשים מתאימים את עצמם ומציעים מוצרים חדשים. אני מקווה שמי שירוויח יהיה הציבור. זו גם שאלה פילוסופית: מי מרוויח מזה שיש יותר פעילות ויותר מהר. האם עסקים קטנים מרוויחים מאמזון? האם הלקוח מרוויח?

### רבים שנפגעו.

נכון. תעשיות מתחלפות, וכשתעשיות עוברות ממודל אחד למודל שני, אנשים מאבדים את העבודה. השאלה היא אם הרווחה המצרפית גדלה. נהגי מוניות נפגעו בצורה משמעותית מקיומה של אובר, אין על זה מחלוקת. אבל האם הרווחה המצרפית עלתה? זו שאלה שצריך לבדוק, כי יש נסיעות זמינות יותר ובמחיר נמוך יותר.

### איך העולם הפיננסי יראה עוד חמש או עשר שנים?

זה יהיה עולם אוטומטי, שבו הענקיות ייהפכו לשחקניות כלכליות משמעותיות. מה שמונע מהן היום להיות חברות פיננסיות זה מגבלות רגולטוריות, וביום שנראה את זה נשאל כיצד קובעים את הגבול, ואו שהטכנולוגיה תבוא לעזרה — או שלא. כמעט כל התשלומים יהיו אוטומטיים: אתה תעלה לאוטובוס עם צמיד והחישוב כמה אתה משלם על כל נסיעה יהיה אוטומטי; אתה תצא עם עגלה מהסופר וזה אוטומטית יירד לך מהחשבון. יש לזה גם מחיר מסוים.

### מה המחיר?

קונים יותר בקלות. אם אני לא מוציאה פיזית כסף מהארנק פחות כואב לי, ואני קונה יותר מוצרים מיותרים. במקביל, אם יש לנו אשראי זמין ודיגיטלי אנחנו ניכנס למינוס במהירות, אז נצטרך לעקוב יותר אחרי הכסף ולשים לב. השאלה היא אם יקומו כלים שיעזרו לנו להתגונן. אני אשמח לעבור עם עגלה בלי לחכות בקופה, אבל תהיה לזה השפעה שלילית. נצטרך לחשוב איך מאזנים את זה.

## גם ככה קשה להתנהל כלכלית.

זה זוועה, והכל בקצב מטורף — בטח כשיש שני אנשים במשק בית וכשיש אשראי אטרקטיבי. כיף לשחרר שליטה, אבל בסוף החודש מגלים בור. כרגע עוד אין לזה פתרונות.

## למה?

כי זה לא רווחי לעזור לאנשים לא להוציא כסף, זאת הבעיה. אין כסף בלעזור לאנשים לא להוציא כסף. לכן, נראה גידול במינוף של משקי הבית וגידול באי־יציבות הכלכלית.