



הצגת ממצאי הסקר בנושא

שביעות רצון

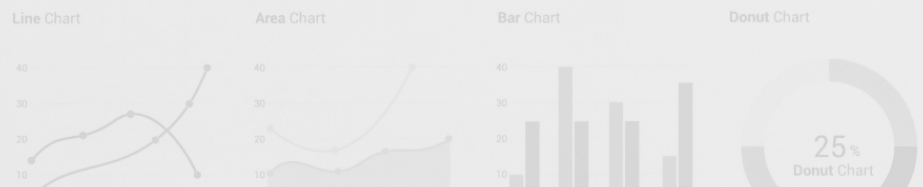
מאיכות השירות של הבנקים

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

דצמבר 2022



Morris Charts



הצגת ממצאי הסקר בנושא

Sparkline Charts



Easy Pie Charts



שביעות רצון לקוחות (משקי בית)

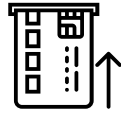
מאיכות השירות של הבנקים





77%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם



83%

מרוצים מהשירות
שהבנק מציע
להם **במכשירים**
האוטומטיים



88%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



88%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם **באתר**
האינטרנט שלו



46%

מרוצים מזמן ההמתנה
עד לקבלת שירות
מבנקאי **בסניף**



56%

היו **ממליצים** לחבר או בן
משפחה לנהל את החשבון
בבנק בו הם מנהלים את
חשבונם



69%

מרוצים מהשירות שניתן
להם **במוקד הטלפוני**
של הבנק



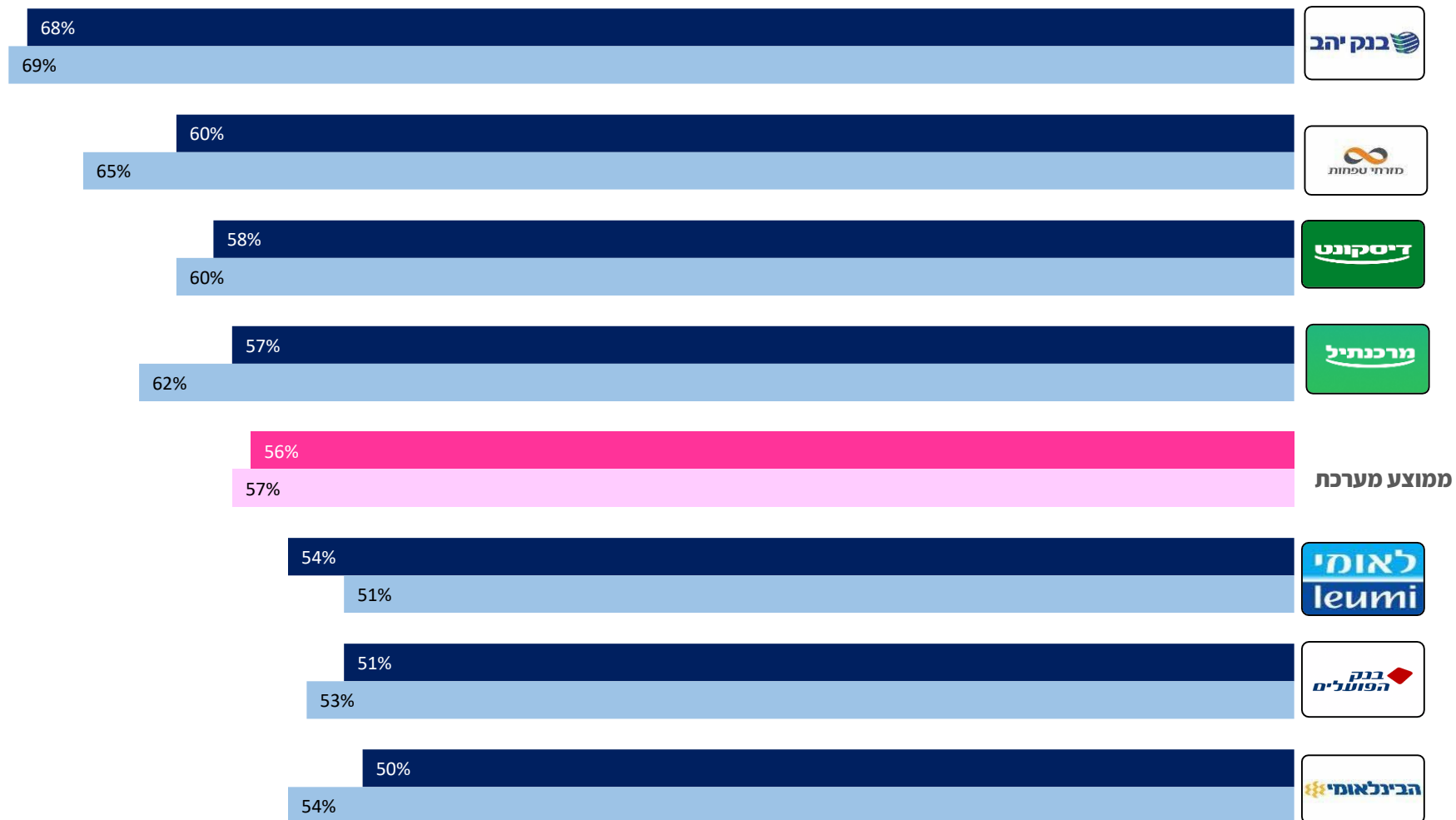
75%

מרוצים משירות
זימון התורים
בבנק



56%

היו **ממליצים** לחבר או בן משפחה לנהל את החשבון בבנק בו הם מנהלים את חשבונם



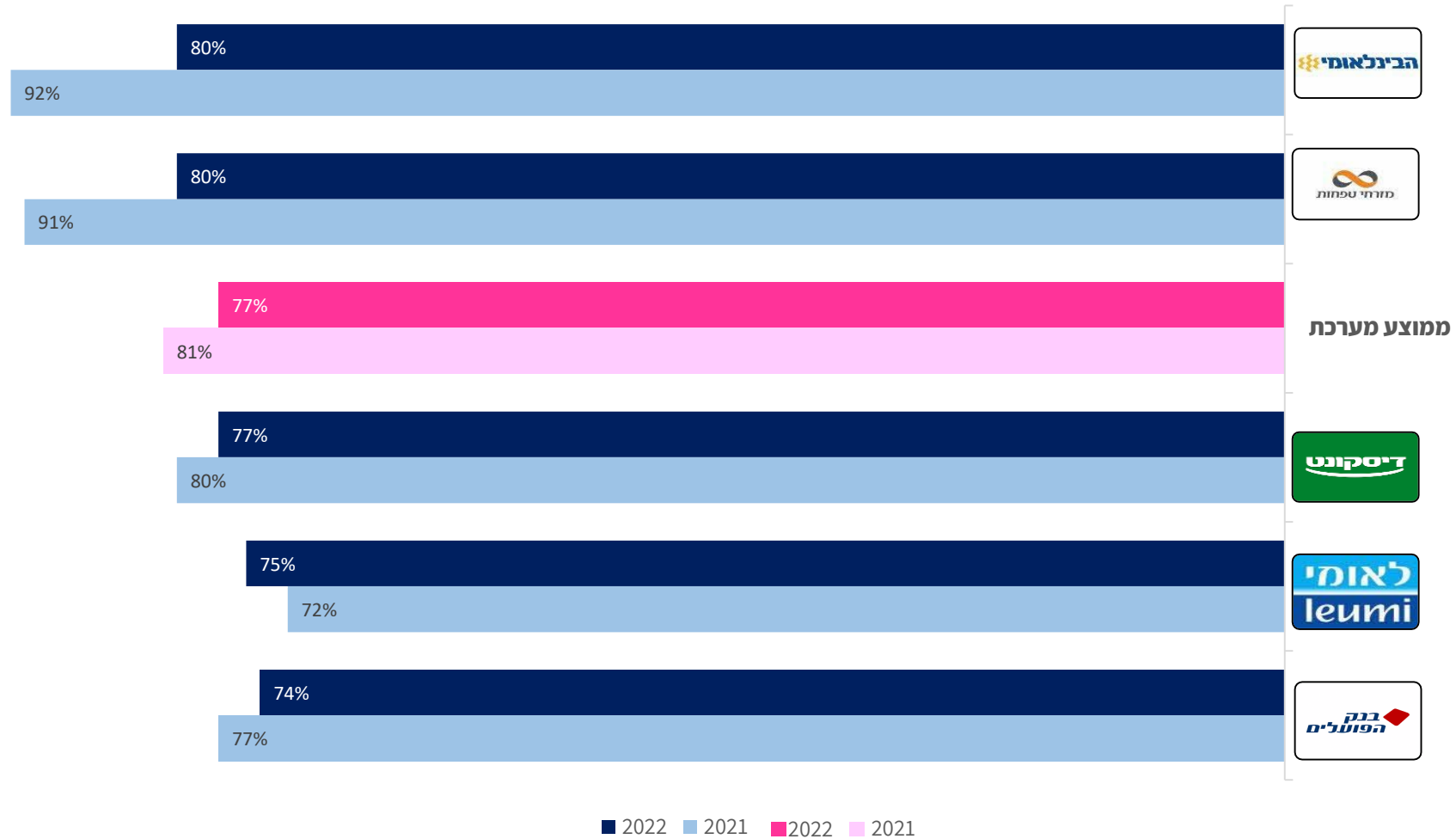
■ 2022 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2021

שביעות הרצון מהשירות בסניף



77%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם



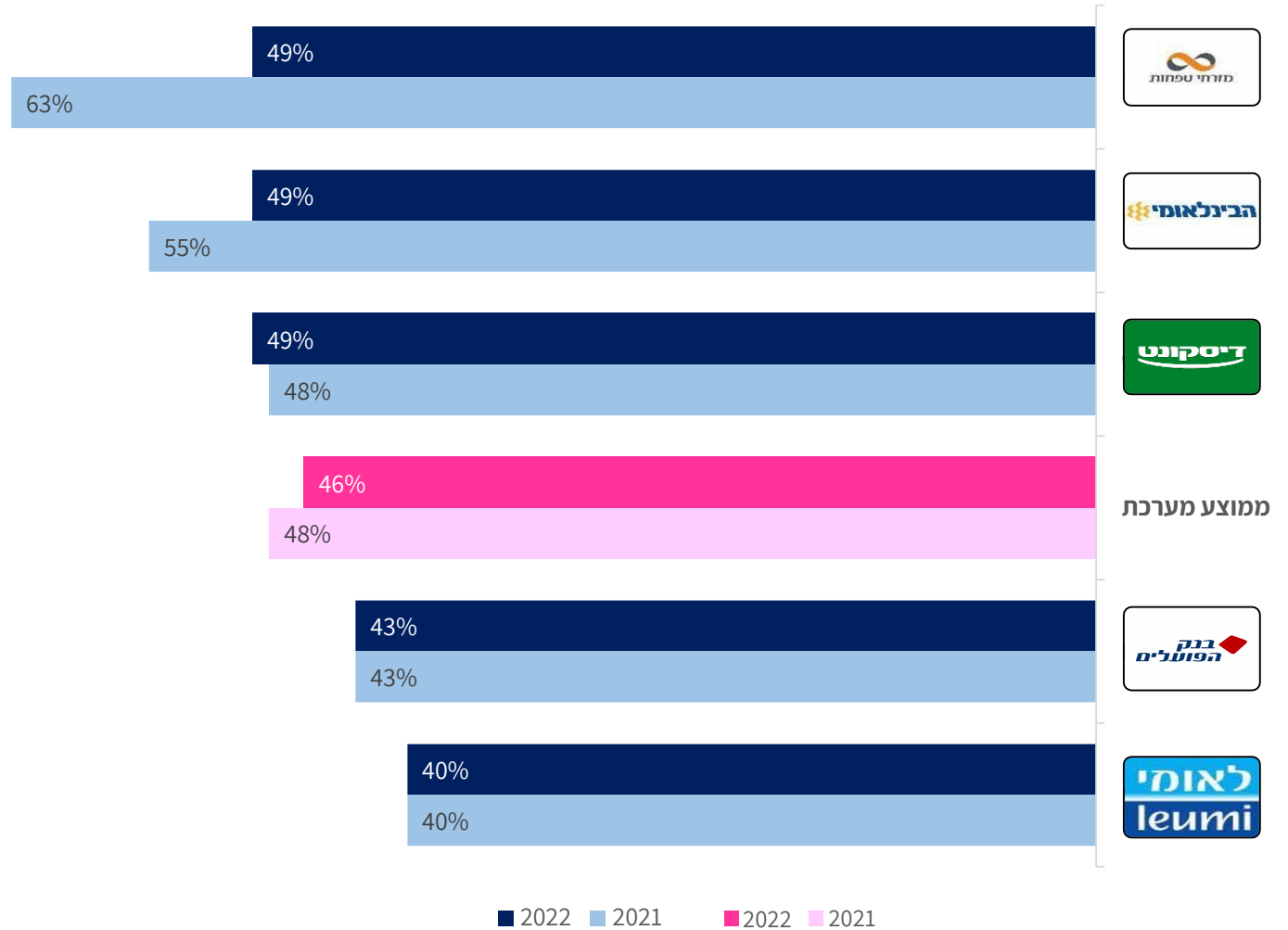
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית? (שאלה סגורה)
הבהרה: הבנקים שמופיעים בפילוח הם כאלה שיש להם תא סטטיסטי של לפחות 60 משיבים.

שביעות הרצון מזמן ההמתנה בסניף



46%

מרוצים מזמן ההמתנה
עד לקבלת שירות
מבנקאי בסניף



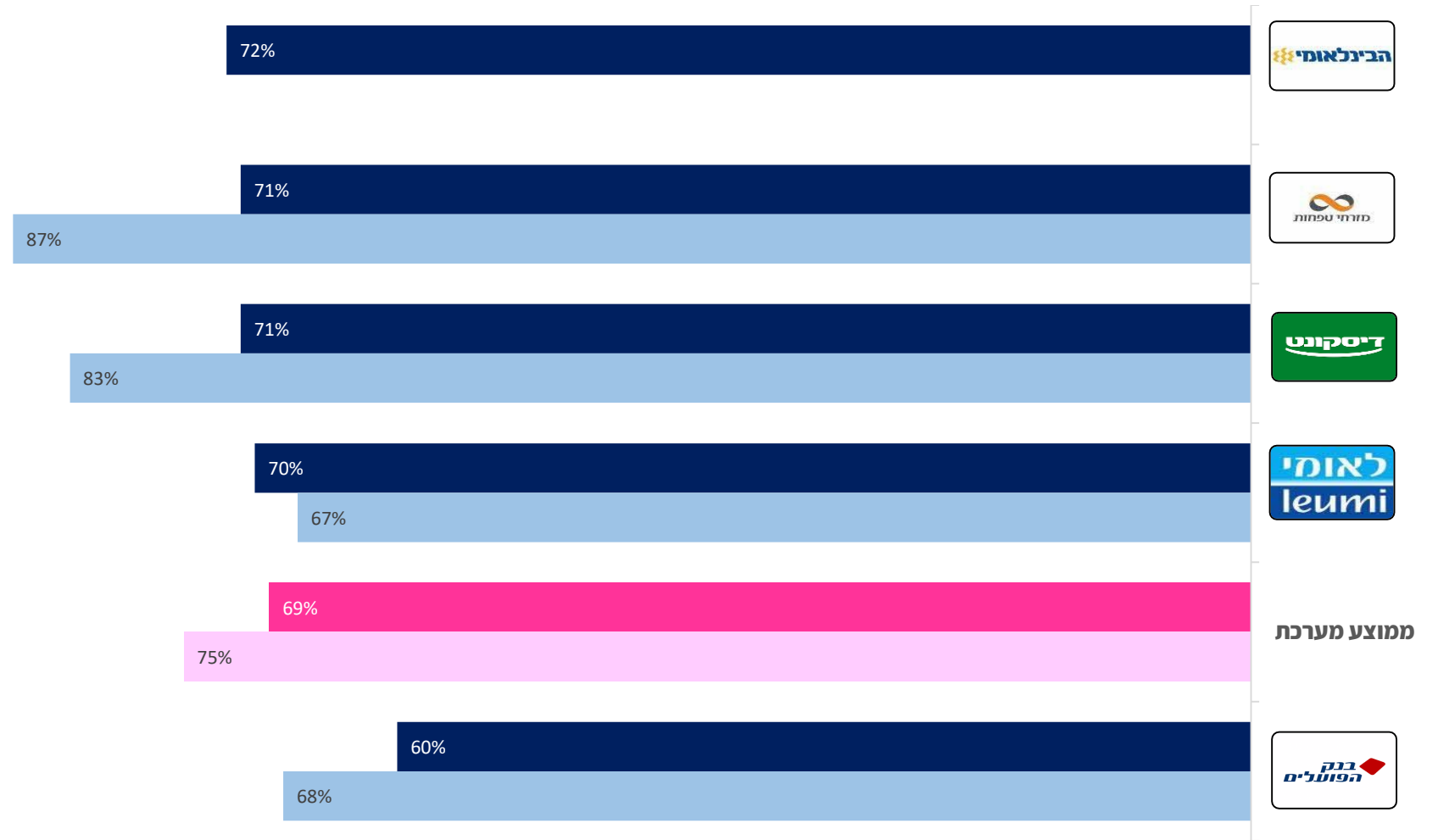
ש: באיזו מידה אתה מרוצה/לא מרוצה, מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מהבנקאי בסניף (שאלה סגורה)
 הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.
 הבהרה**: במדגם הנוכחי נבחנה שביעות הרצון רק בקרב המבקרים בסניף

שביעות הרצון מהמוקד הטלפוני



69%

מרוצים מהשירות שניתן
להם במוקד הטלפוני
של הבנק



■ 2022 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2021

שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שקיבלת במוקד הטלפוני של הבנק שלך? (שאלה סגורה)

השאלה מתייחסת למי שפנה למוקד הטלפוני בחודש שקדם לעריכת הסקר.

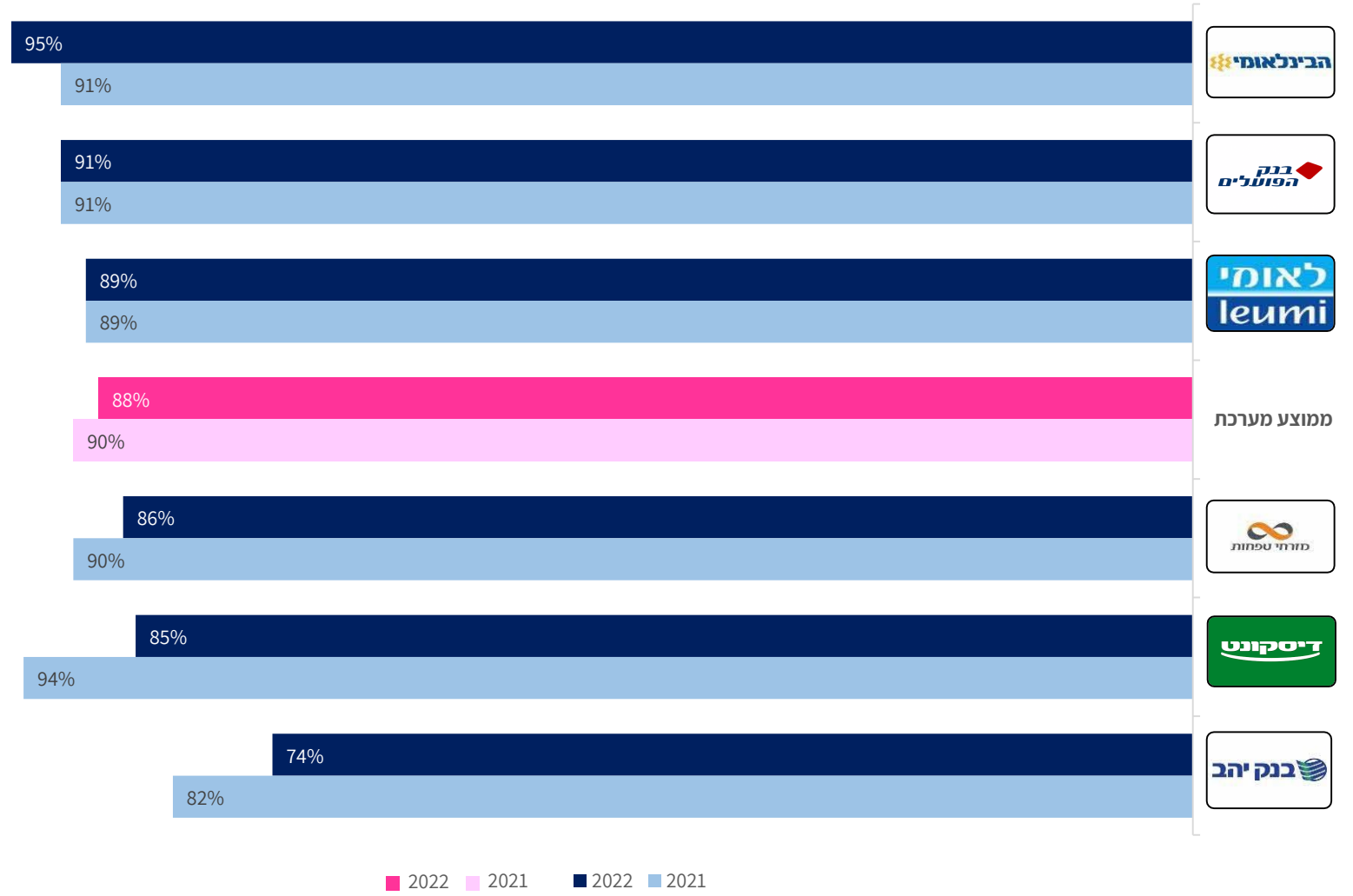
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. במדידת 2021, תא הבינלאומי היה קטן מ-60.

שביעות הרצון מאתר האינטרנט



88%

מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם **באתר האינטרנט** שלו

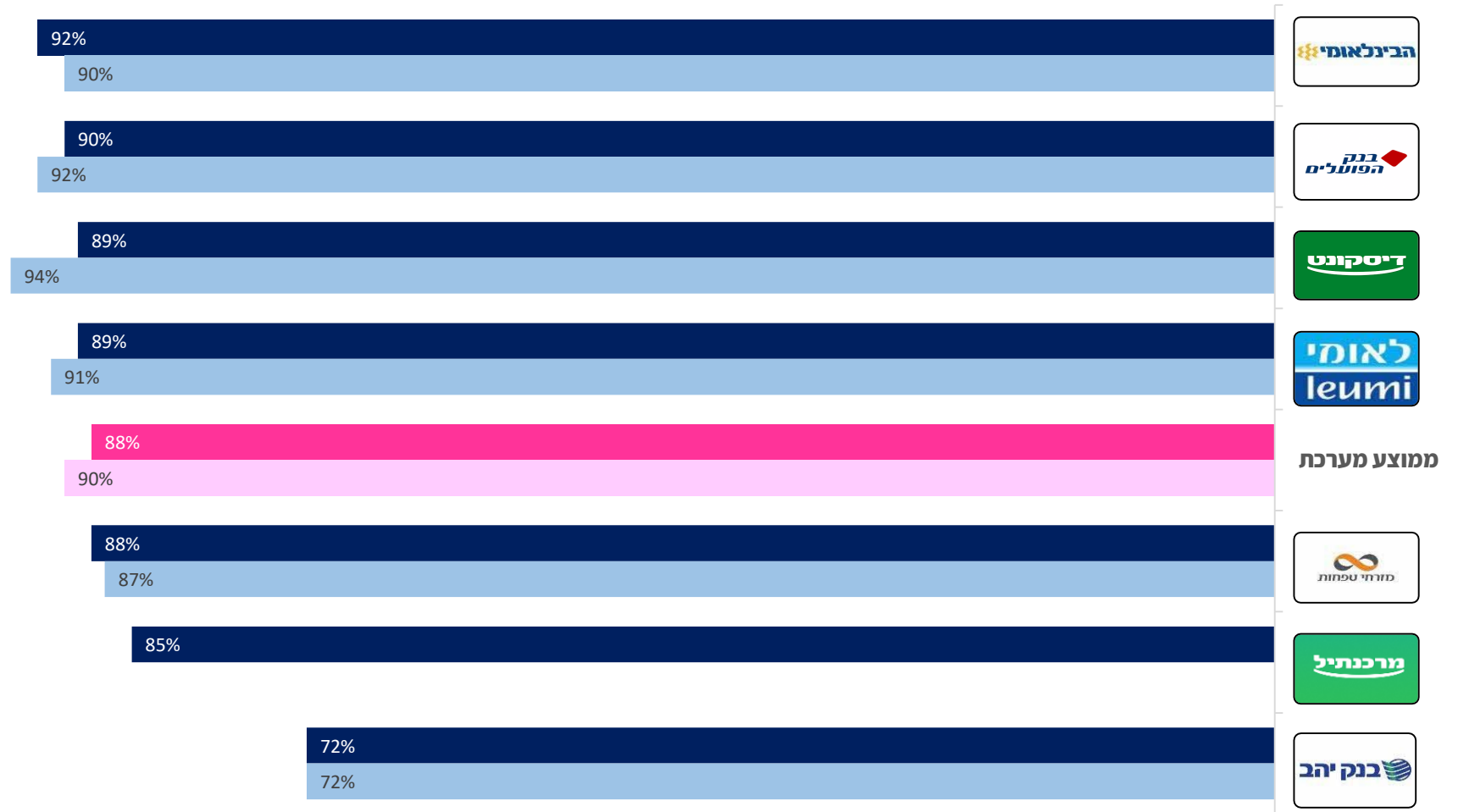


שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באתר האינטרנט שלו? (שאלה סגורה)
 הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

שביעות הרצון מהאפליקציה



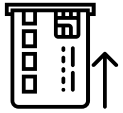
88%
מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



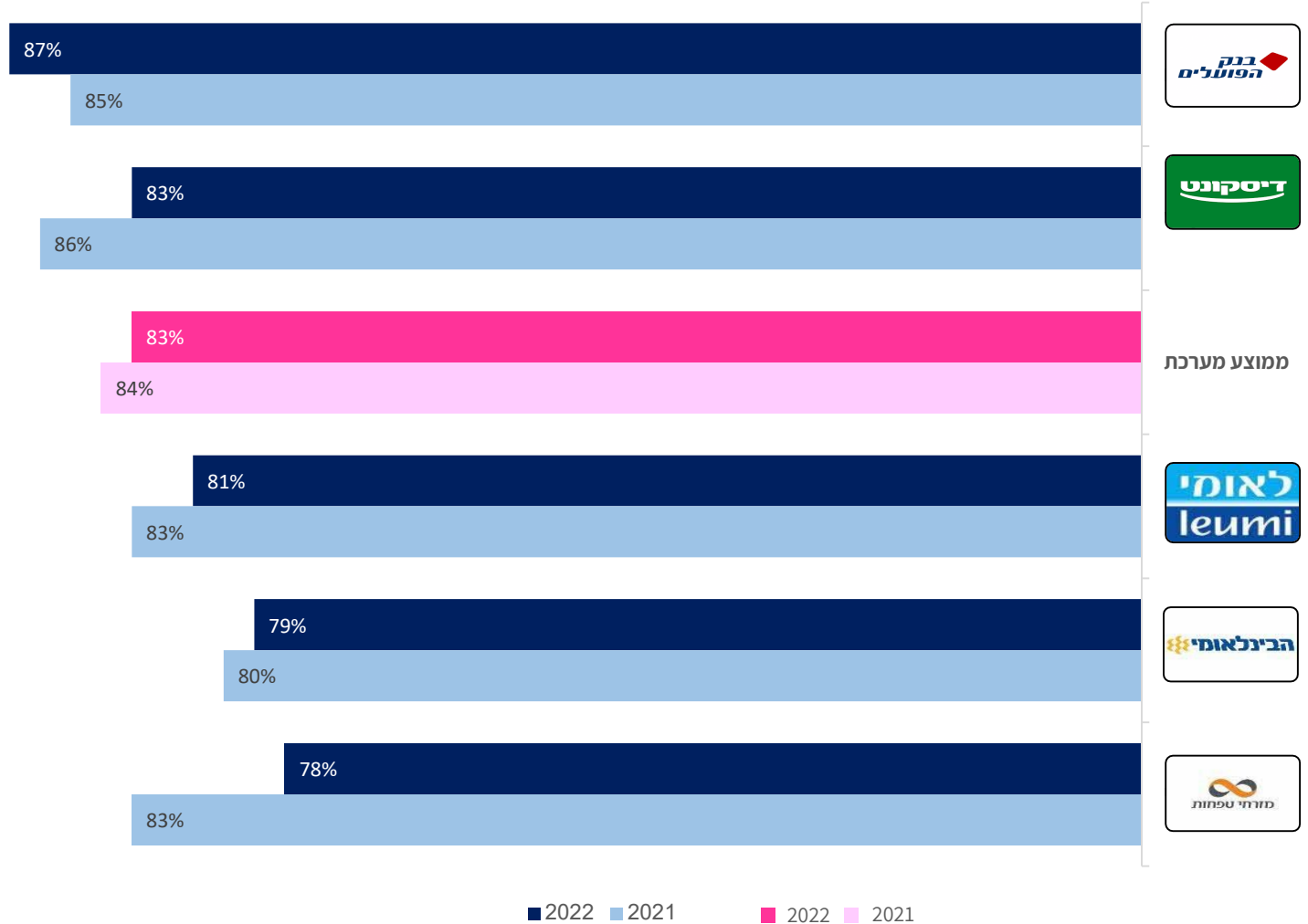
■ 2022 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2021

שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באפליקציה שלו? (שאלה סגורה)
 הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. במדידת 2021, תא מרכנתיל היה קטן מ-60.

שביעות הרצון מהמכשירים האוטומטיים



83%
מרוצים מהשירות
שהבנק מציע
להם במכשירים
האוטומטיים



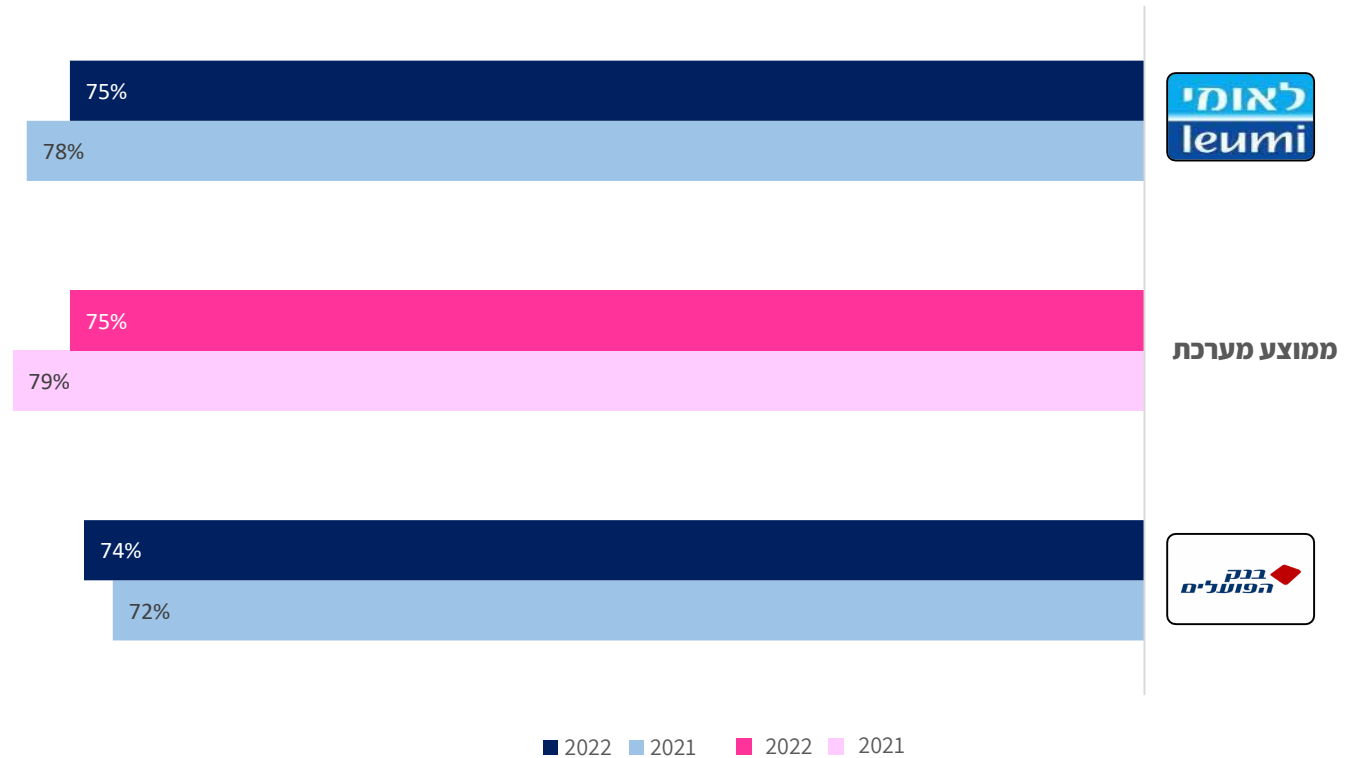
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים של הכספומטים בבנק שלך המשמשים להפקדה או משיכה של מזומנים/צ'קים? (שאלה סגורה)
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

שביעות הרצון משירות זימון התורים



75%

מרוצים משירות
זימון התורים
בבנק



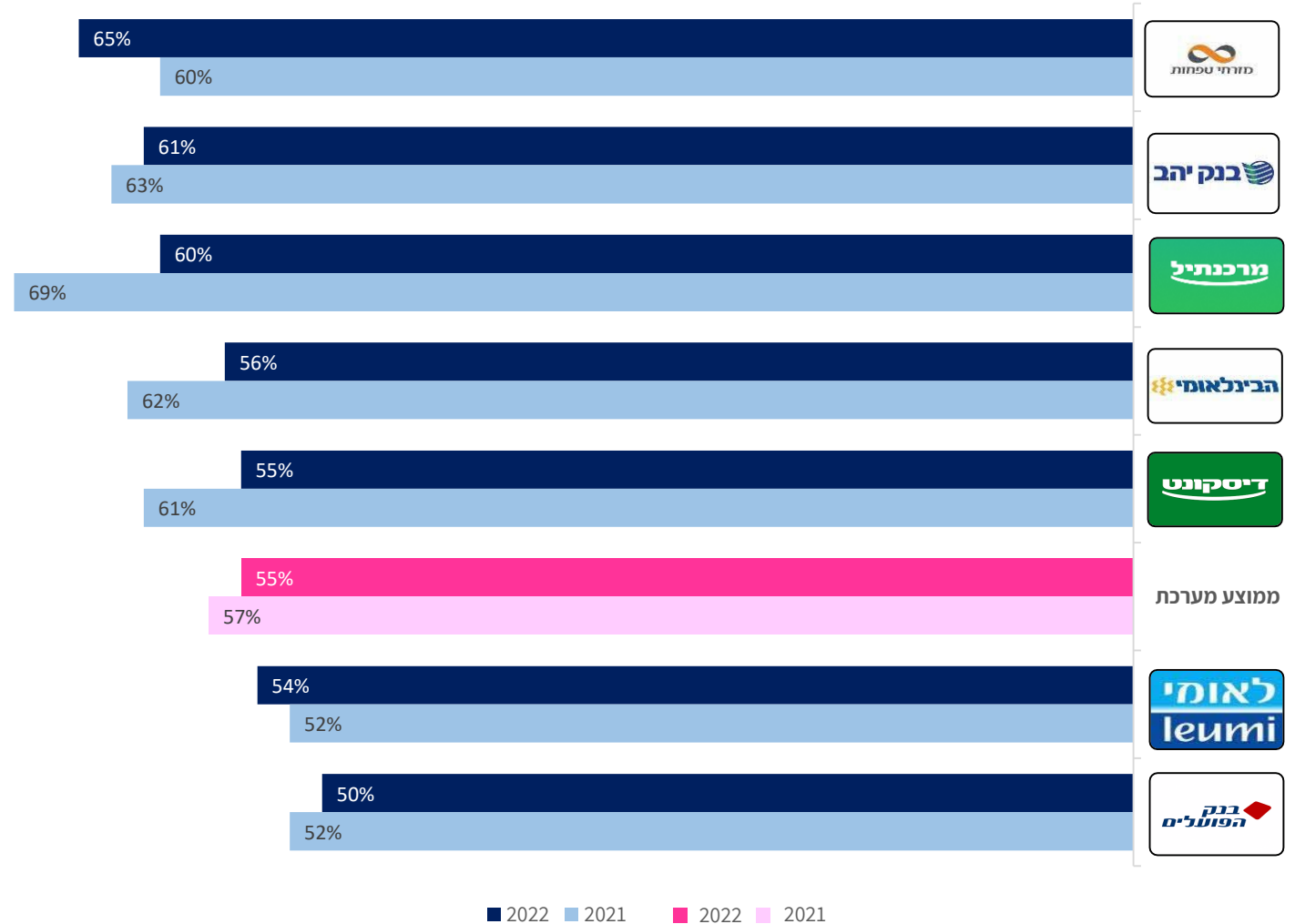
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה משירות זימון התורים? (שאלה סגורה)
הבהרה: הבנקים שמופיעים בפילוח הם כאלה שיש להם תא סטטיסטי של לפחות 60 משיבים

התפלגות תפיסת הוגנות הבנק לפי בנקים



55%

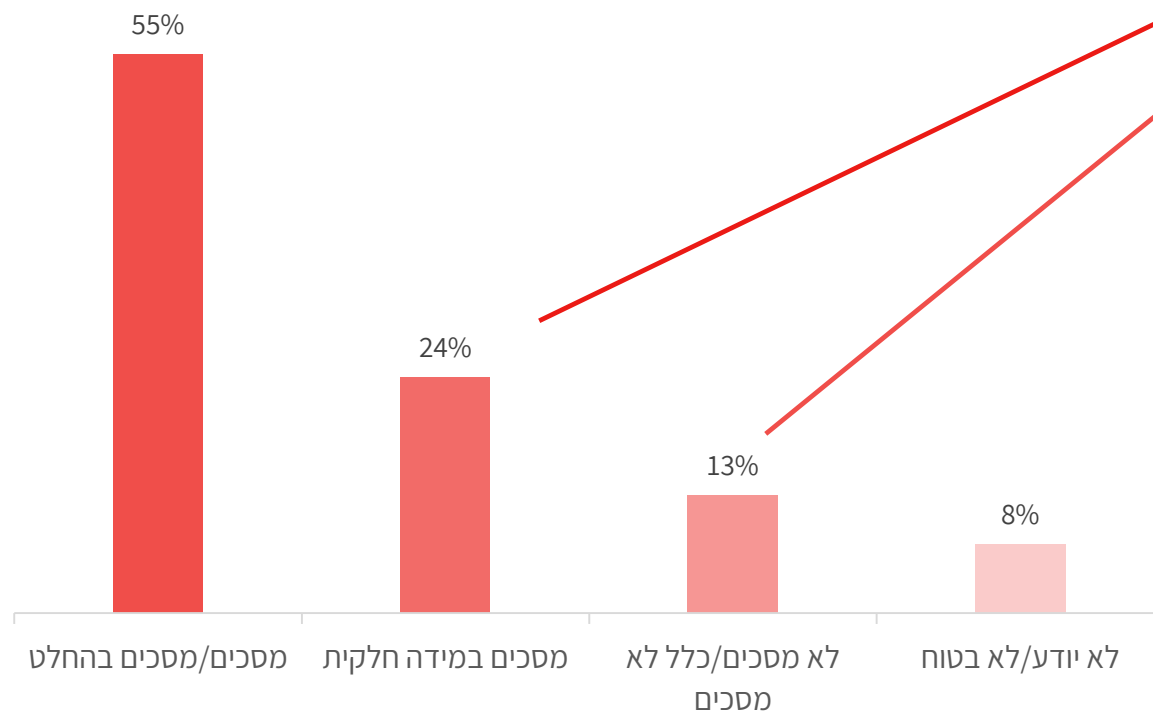
סוברים שהבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם



שאלה: באיזו מידה אתה מסכים/לא מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה)
 הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

עמלות גבוהות וקשיים במענה טלפוני, מהווים את הסיבות העיקריות לתפיסת ההתנהלות הלא הוגנת של הבנק
 מהן הסיבות לכך שציינת שאתה מסכים במידה חלקית/לא מסכים/כלל לא מסכים,

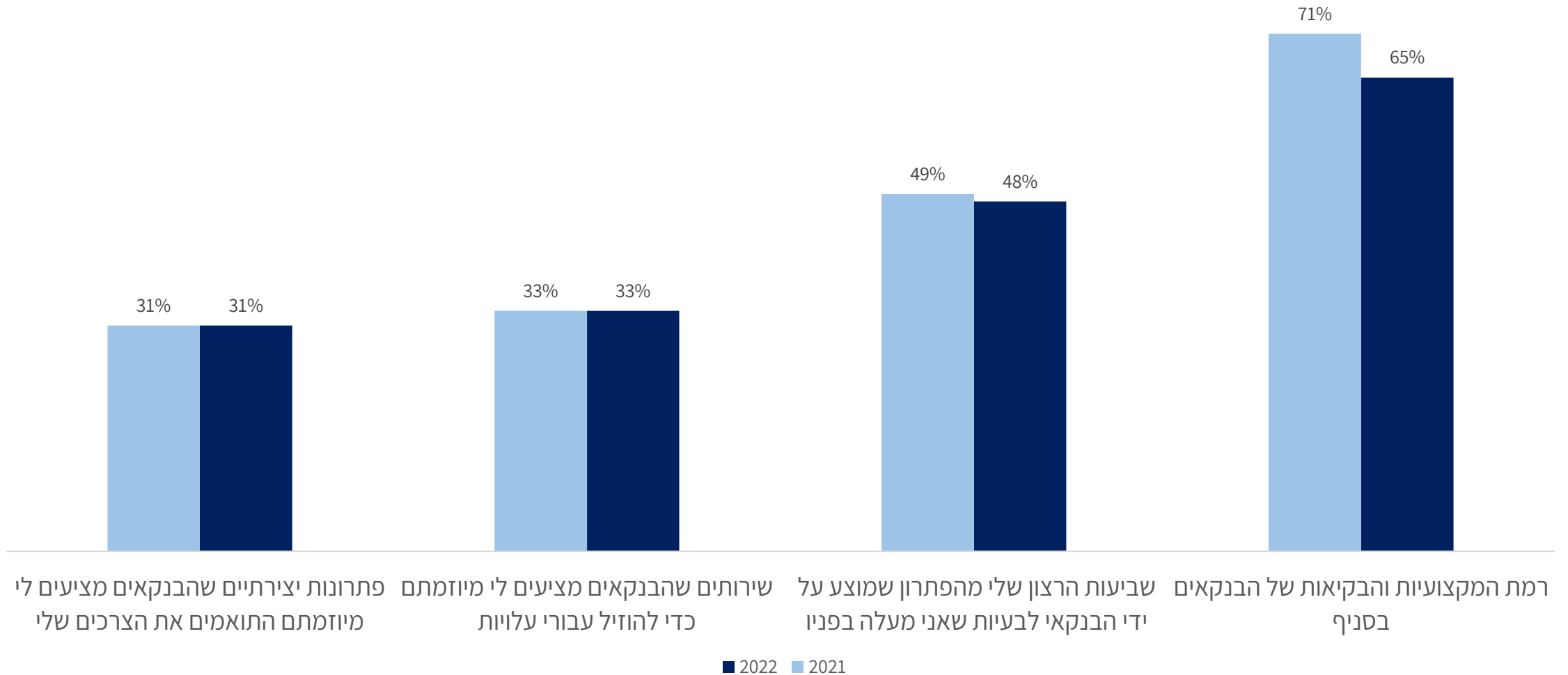
שהבנק שלך מתנהל בצורה הוגנת כלפיך? (שאלה פתוחה)



- עמלות גבוהות 37%
- חוסר מענה/מענה איטי בטלפון 24%
- שירות ברמה נמוכה: טעויות מקצועיות, התעלמות מבקשות, אין התייחסות אישית 21%
- לא זואג לאינטרסים שלי 11%
- לא מעדכנים בדברים קריטיים 10%
- ריבית גבוהה על המינוס 10%
- יחס מזלזל 7%
- אין הטבות 5%
- ריבית נמוכה על הפלוס 5%
- עומס בסניף 5%
- אין מספיק כספומטים/סניפים 4%
- אפליקציה לא טובה 4%
- אין גמישות 4%
- לא אמין 4%
- ריביות גבוהות על הלוואות 4%
- שעות פתיחת הבנק לא טובות 4%

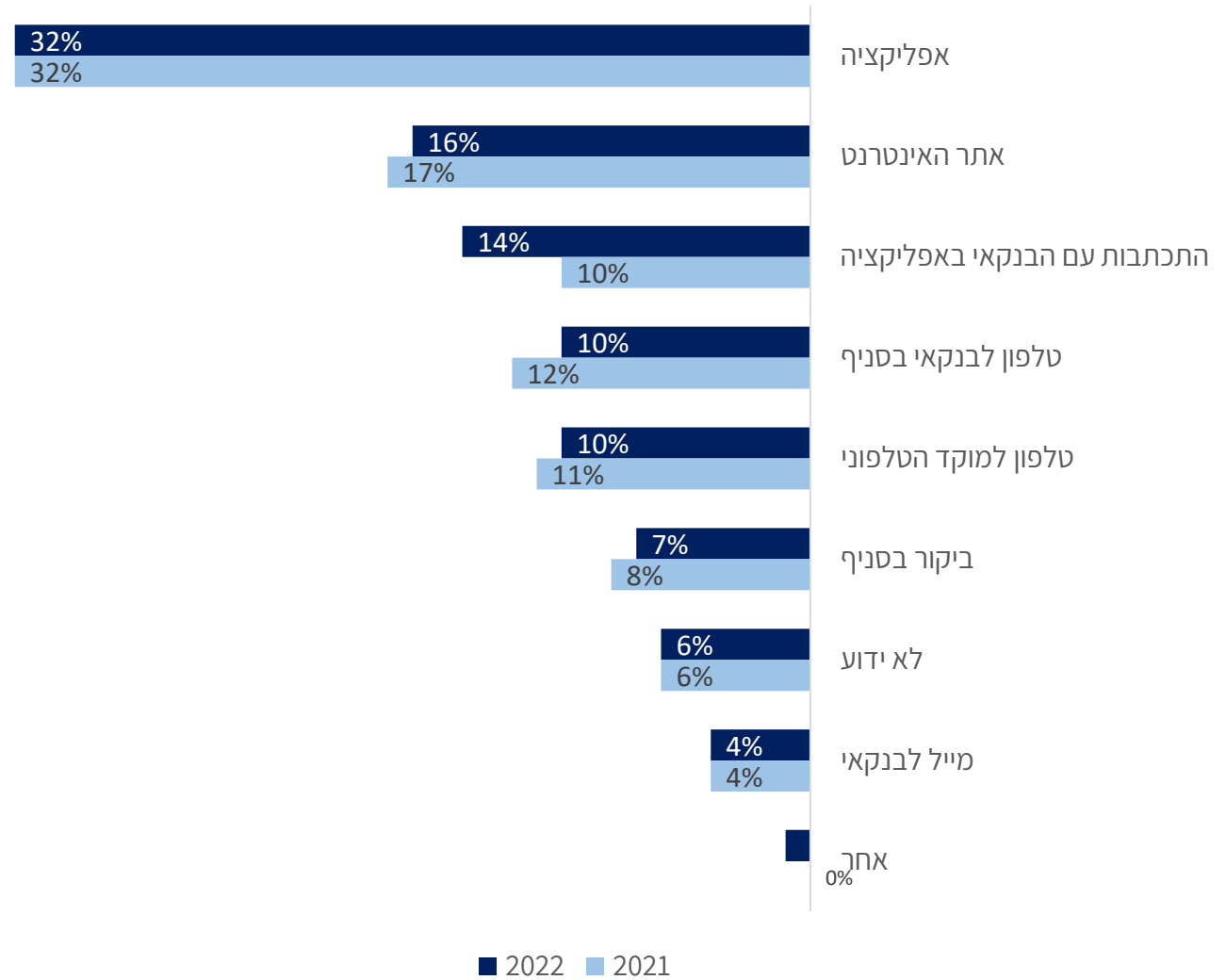
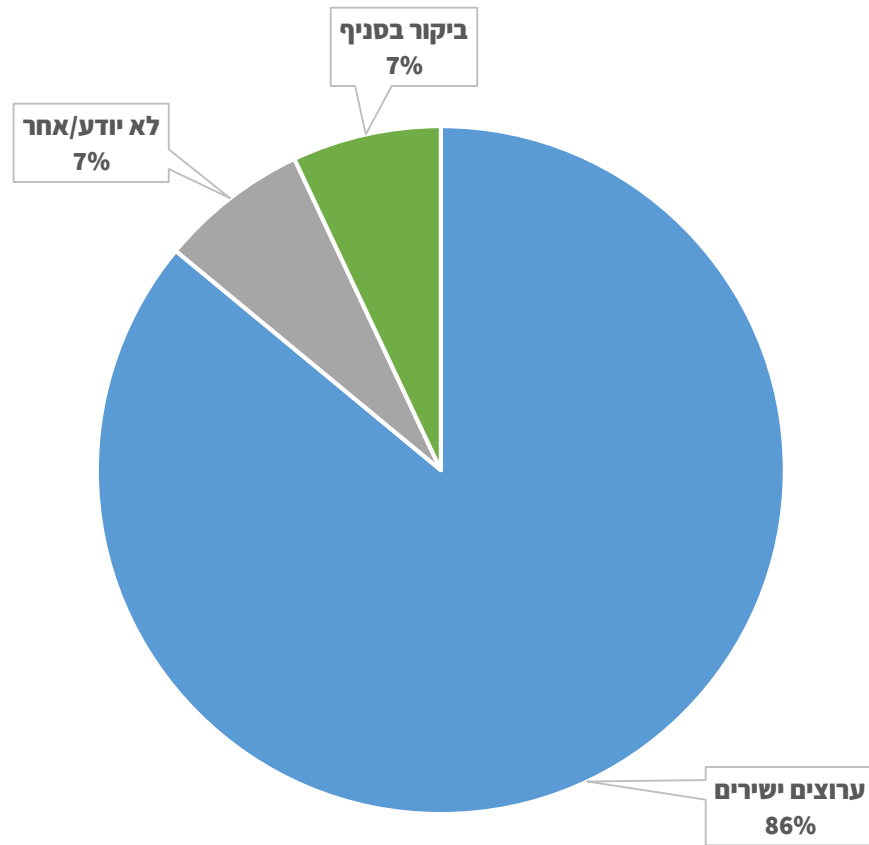
שאלה: באיזו מידה אתה מסכים/לא מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה)
 בשקף מוצגות תוצאות הגבוהות מ 4%.

שביעות הרצון בנושאים שונים - ברמת המערכת הבנקאית



ערוצי ההתקשרות העיקריים של משקי הבית עם הבנק

נמשכת מגמת הירידה בהגעה לסניף כערוץ ההתקשרות העיקרי של הלקוחות עם הבנקים



כדי לענות על מטרת המחקר נערכו שני מדגמים במקביל.

- במדגם הראשון 2,002 משיבים, המהווים מדגם אקראי ארצי מייצג, של האוכלוסייה הישראלית בגילאי 18 עד 74, המחוברת לאינטרנט.
- במדגם השני נוספו 61 משיבים באמצעות סקר טלפוני, על מנת להשלים את ייצוג האוכלוסייה בת ה- 65-74 שאינה מחוברת לאינטרנט.

מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 2,042 משיבים שדיווחו כי יש להם חשבון עו"ש פרטי, יחיד/ עיקרי באחד הבנקים.

בדוח המחקר הוצגו תאים סטטיסטיים של לפחות 60 משיבים – לדוגמא: אם באחד הבנקים יהיו פחות מ-60 לקוחות, ממצאי התשובות של לקוחות

אותו בנק יחושבו רק בממוצעים הכללים ולא יוצגו בנפרד.

הסקר בוצע על ידי מכון המחקר רושינק.



הצגת ממצאי הסקר בנושא

שביעות רצון בעלי עסקים* מאיכות השירות של הבנקים

* עסקים עצמאיים, זעירים וקטנים עד 20 עובדים.



67%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם



68%

מרוצים מה**שירות**
הטלפוני של הבנק



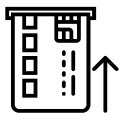
89%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



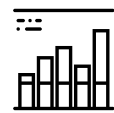
85%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם **באתר**
האינטרנט שלו



29%

מרוצים מליווי
הבנק בקבלת
החלטות פיננסיות



34%

מרוצים מהיכרות
הבנקאים עם
פעילותם העסקית



54%

מרוצים **מזמינות**
הבנקאים



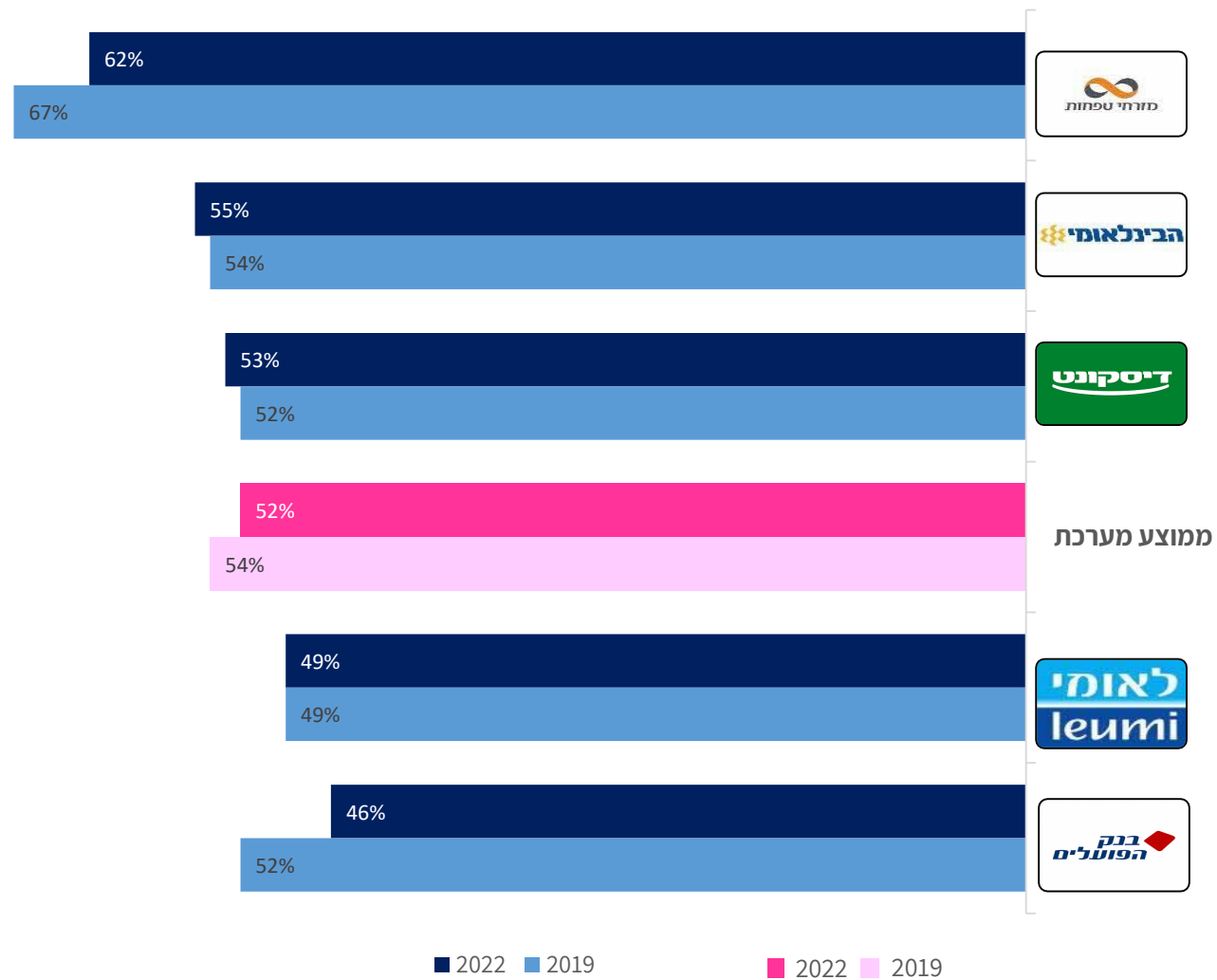
52%

היו **ממליצים** לבעל עסק
אחר לנהל את החשבון
בבנק בו הם מנהלים את
חשבונם



52%

היו **ממליצים** לבעל עסק
אחר לנהל את החשבון
בבנק בו הם מנהלים את
חשבונם



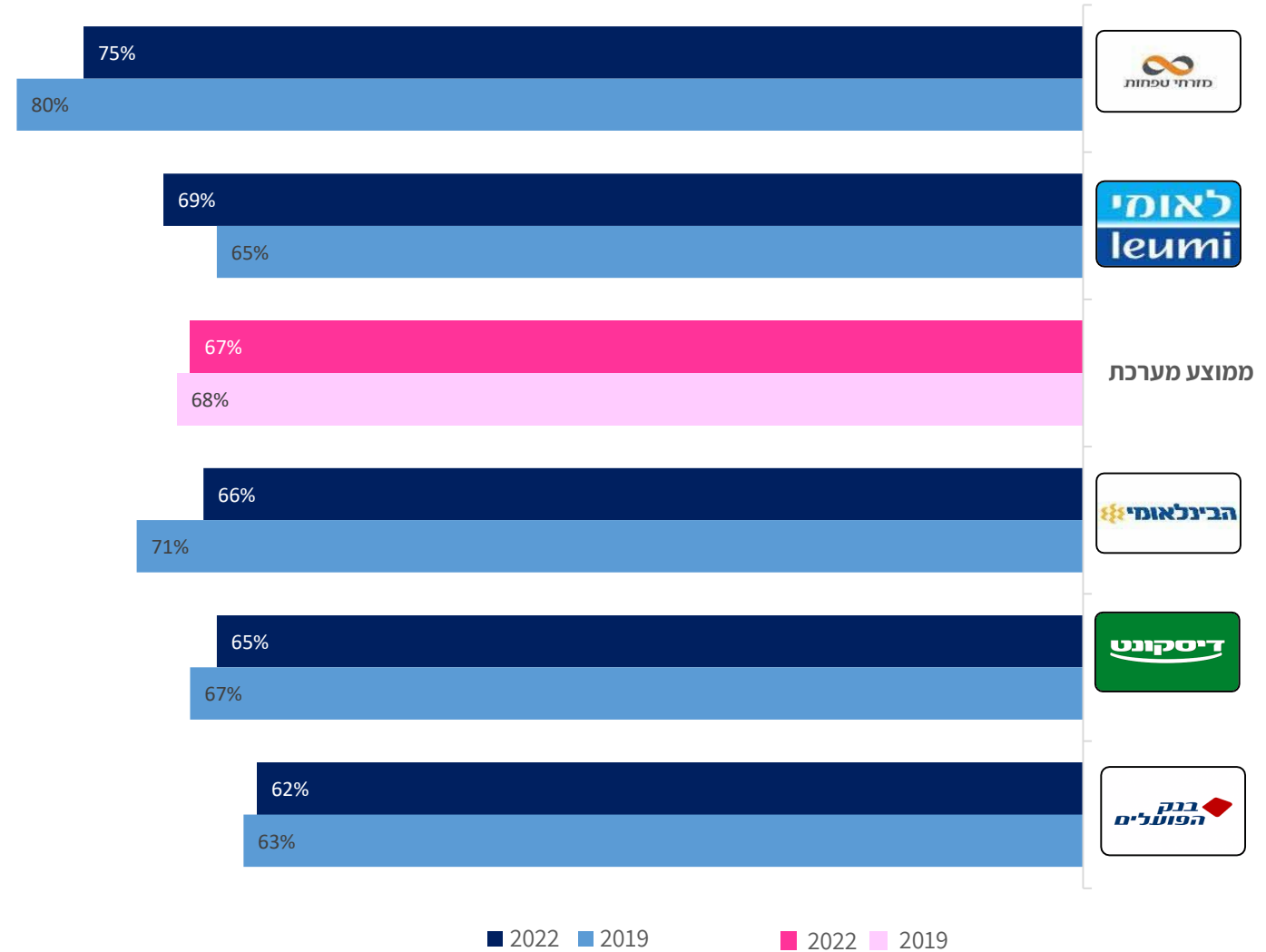
ש- מהי הסבירות שתמליץ לבעל עסק אחר, לנהל את החשבון העסקי שלו בבנק ____ ? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהשירות בסניף



67%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם



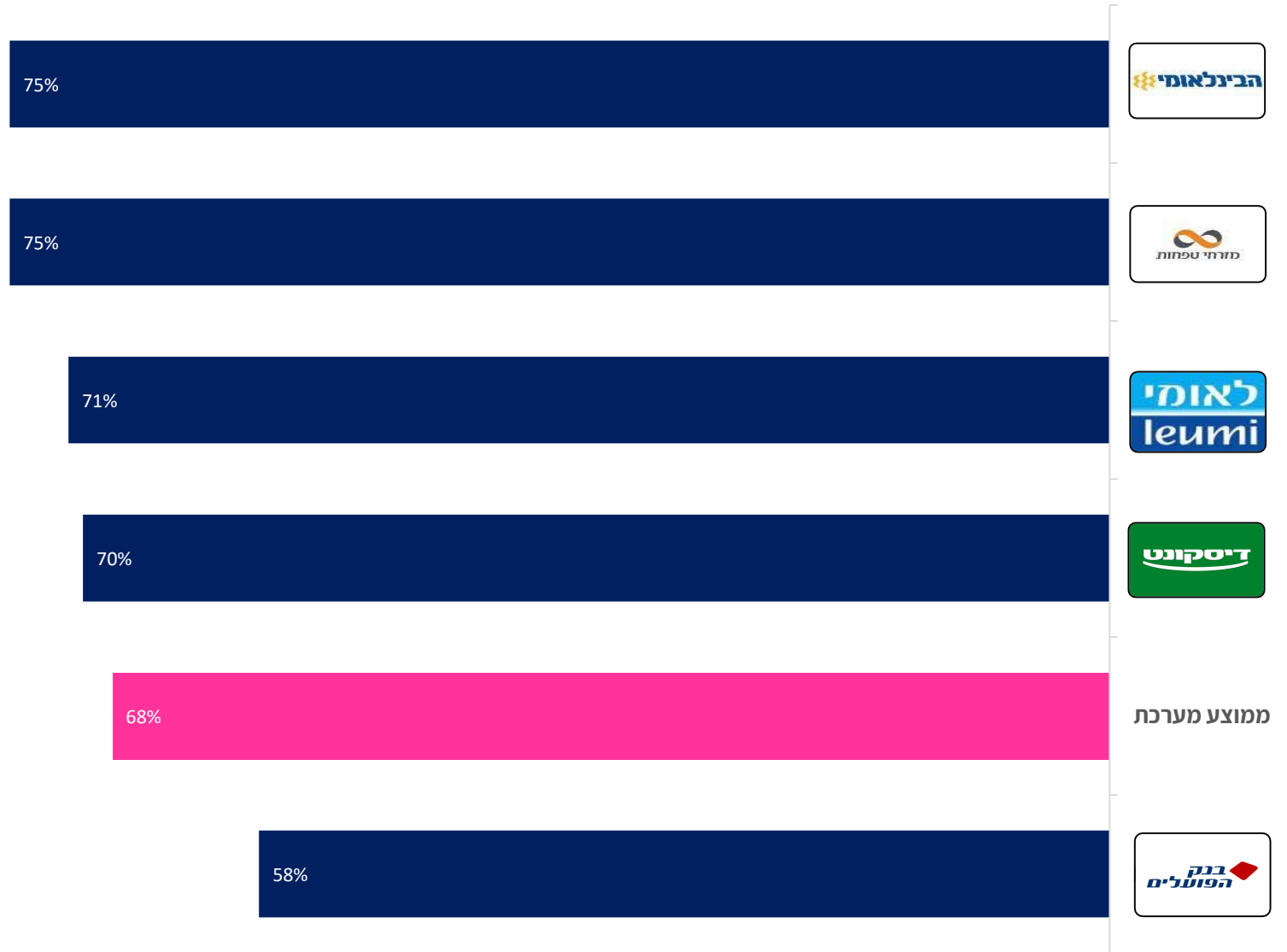
ש- באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית כלקוח עסקי? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהשירות הטלפוני



68%

מרוצים מהשירות
הטלפוני של הבנק



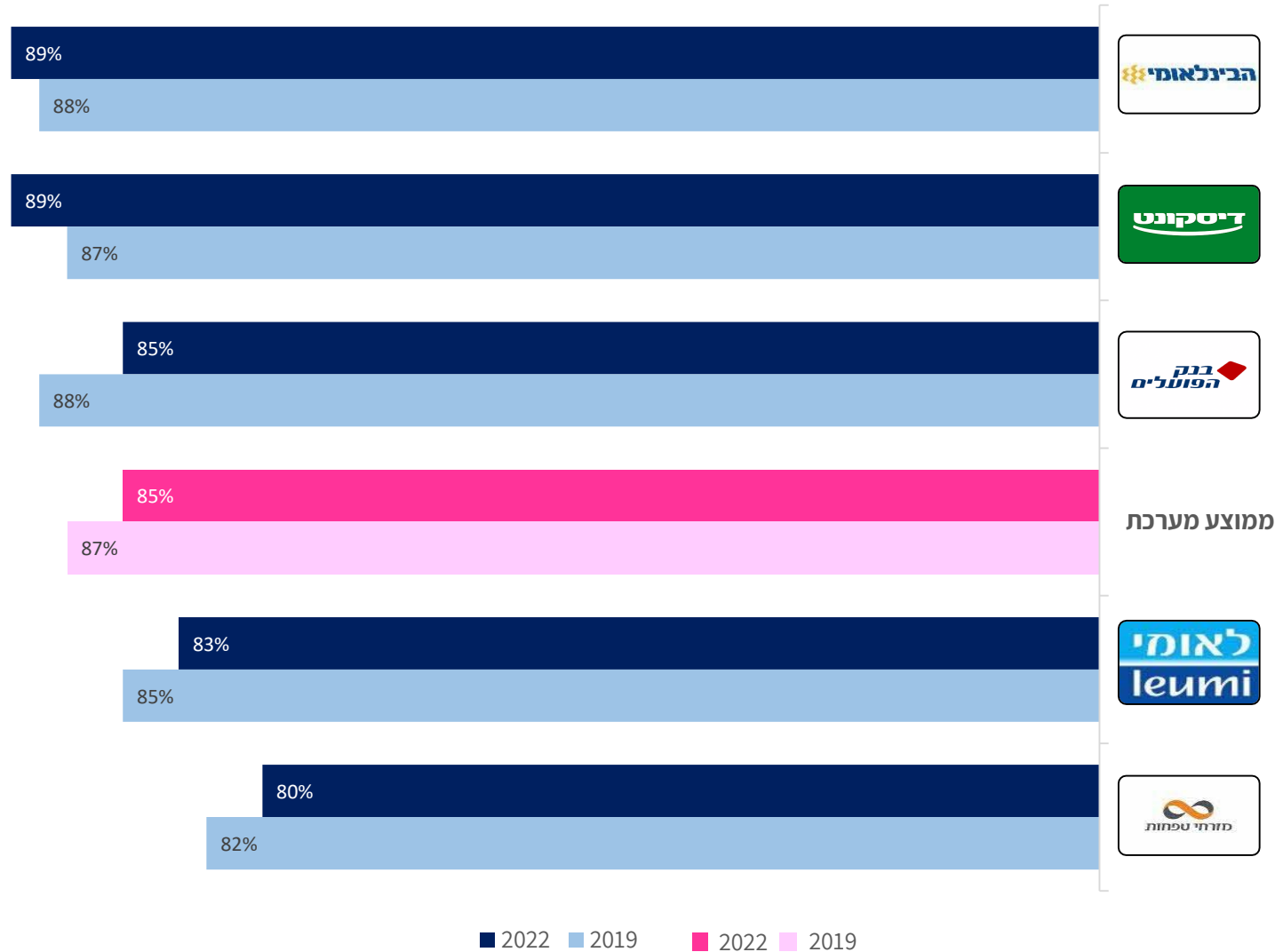
ש- כלקוח עסקי, באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות הטלפוני של בנק ____? (שאלה סגורה)
שאלה זו שולבה לראשונה בסקר הנוכחי.

שביעות הרצון מהאתר



85%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם **באתר**
האינטרנט שלו



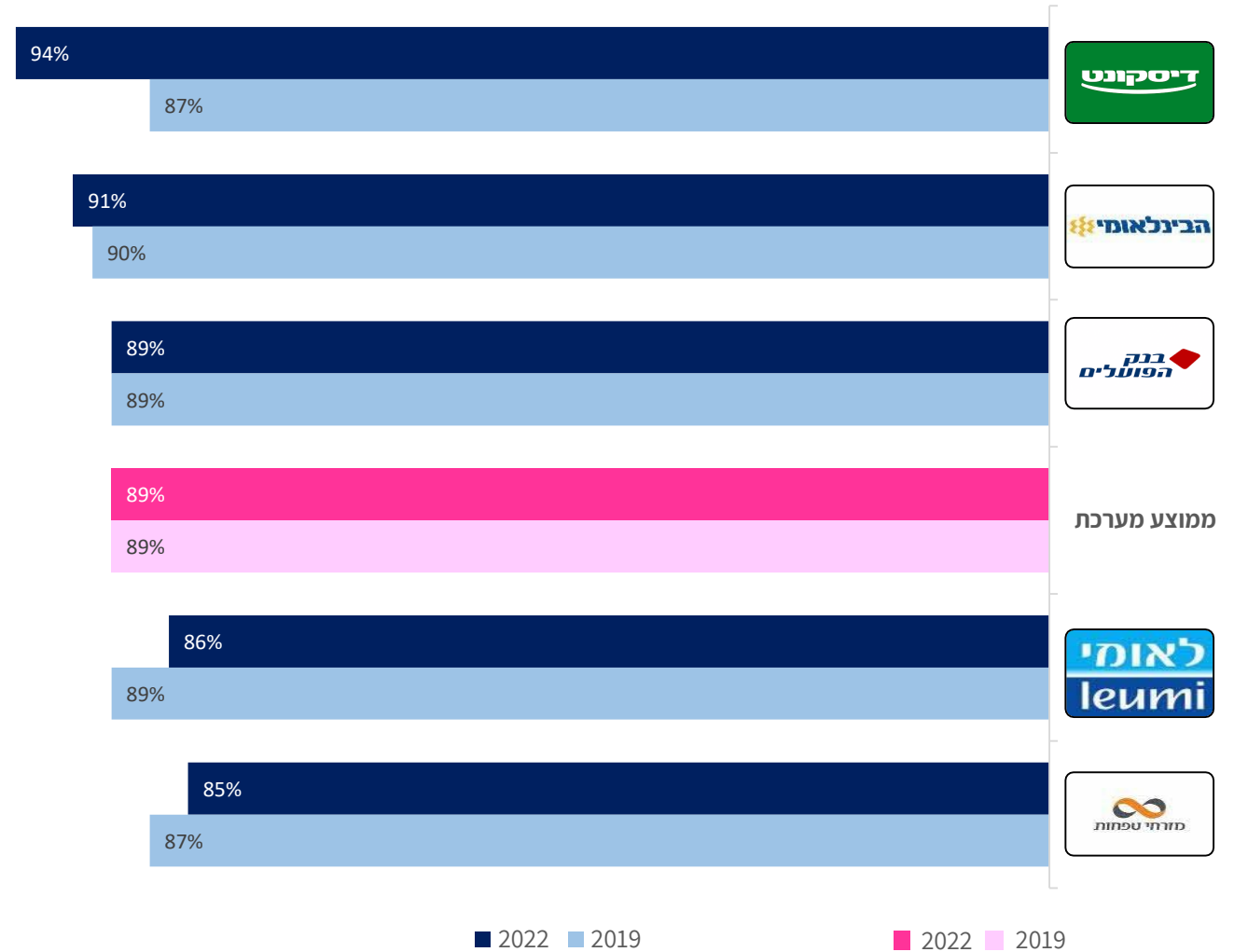
ש- באיזו מידה אתה מרוצה כלקוח עסקי מאתר האינטרנט של בנק _____ ? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהאפליקציה



89%

מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באפליקציה שלו

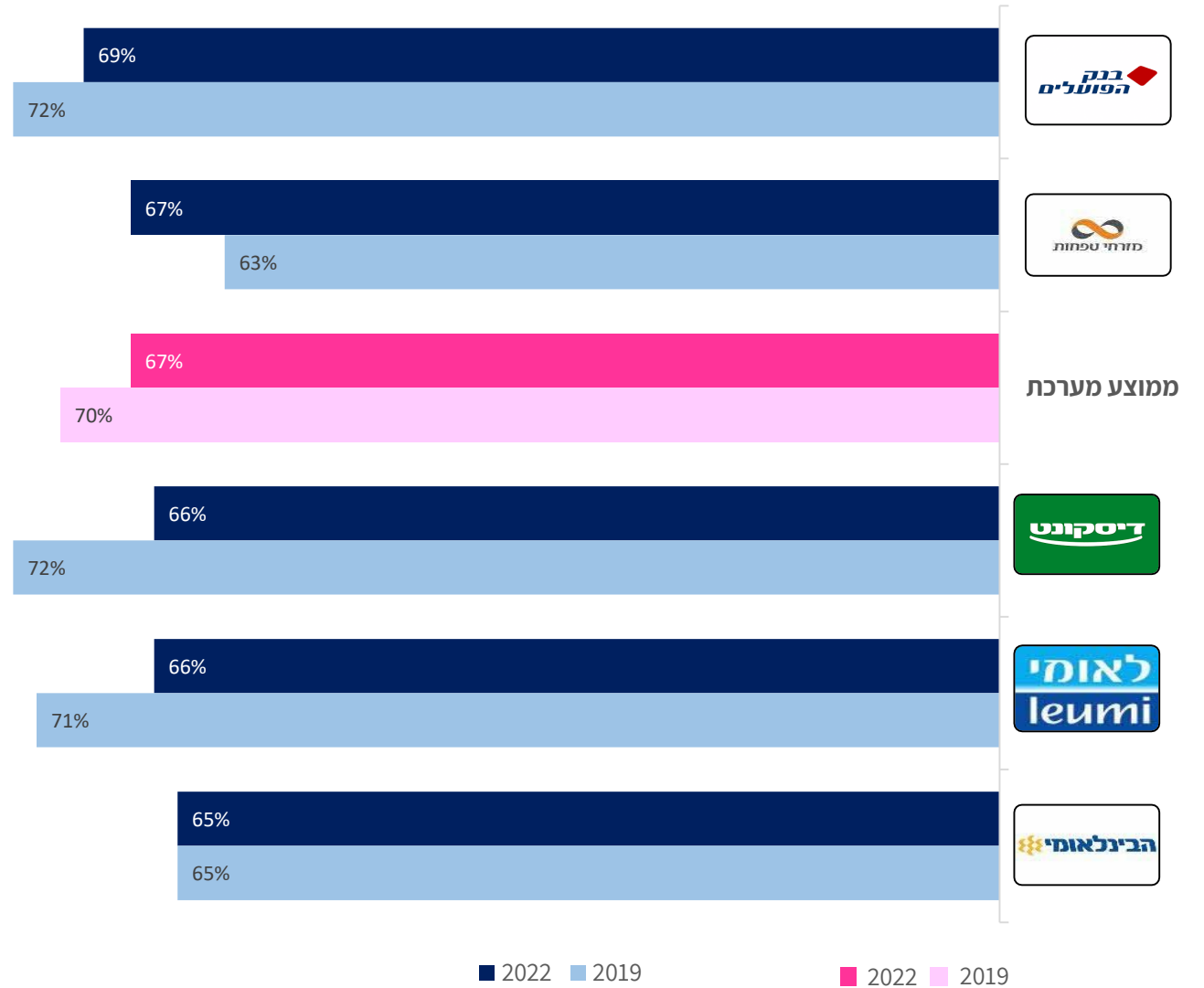


שביעות הרצון משירות הפקדת המזומן



67%

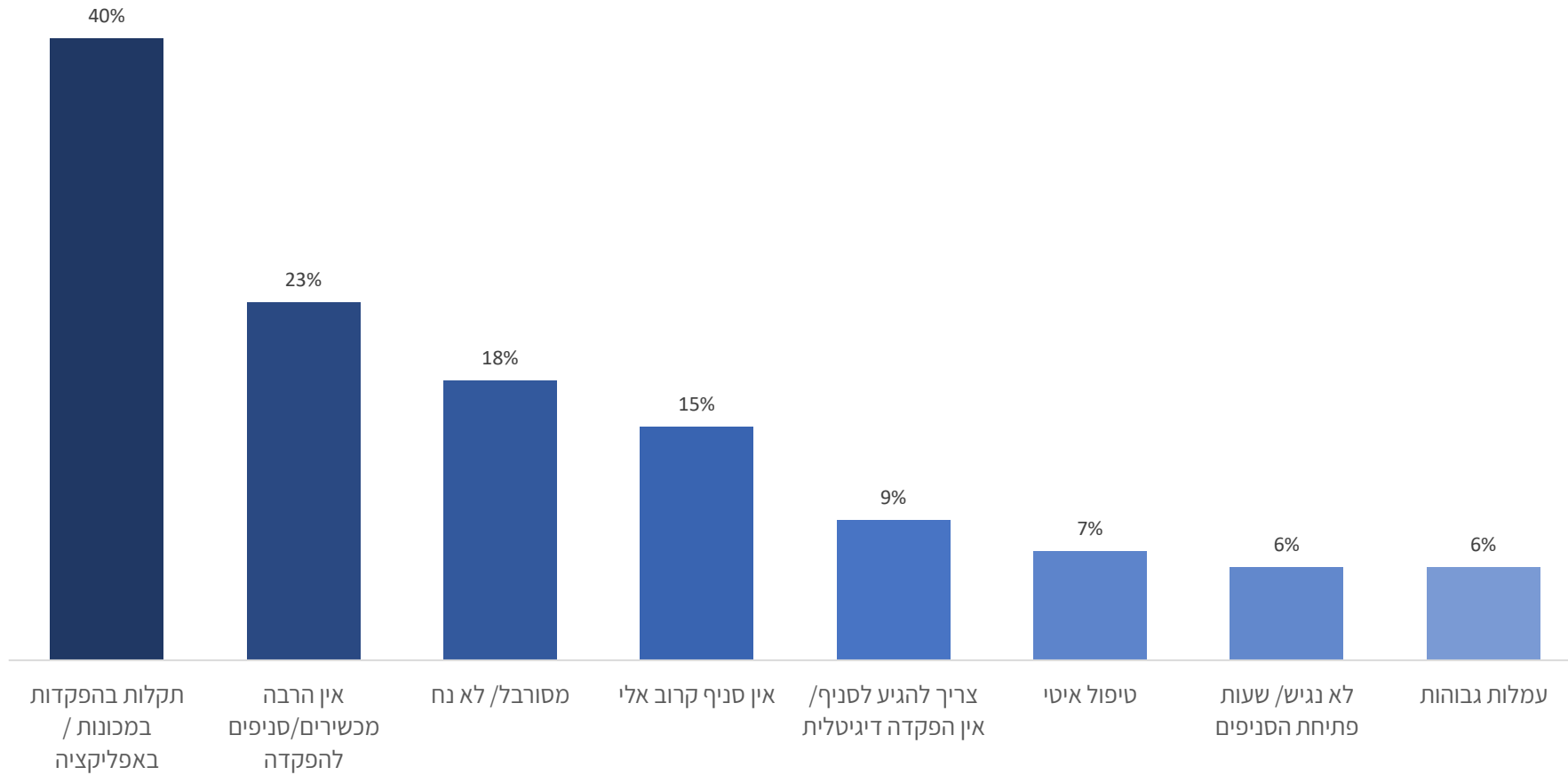
מרוצים מרמת השירות
שהבנק מציע להם
הפקדת מזומן או שיק



ש- באיזו מידה אתה מרוצה מהדרכים בהן ניתן להפקיד מזומן ו/או שיקים, שהבנק שלך מציע לך כלקוח עסקי? (שאלה פתוחה)

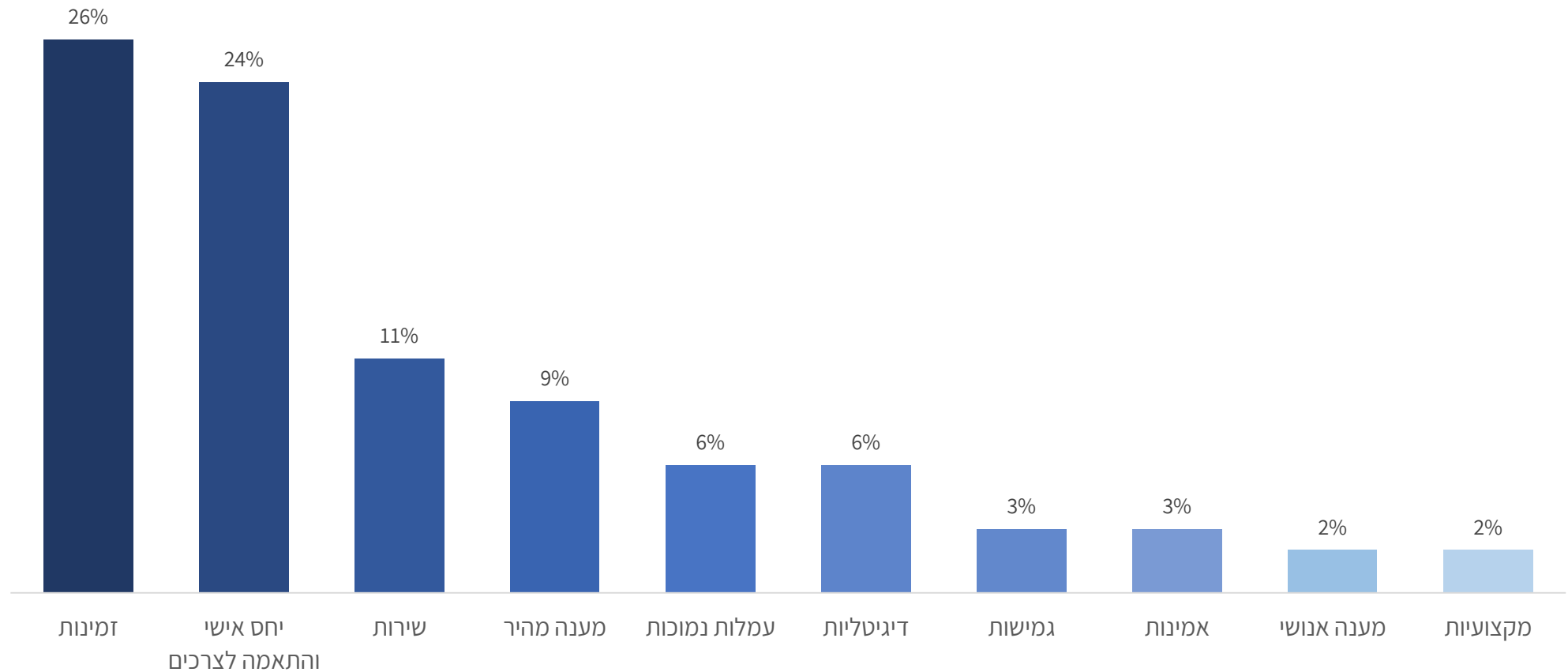
הסיבה המרכזית לשביעות רצון נמוכה מדרכי ההפקדות

הסיבה המרכזית לשביעות רצון נמוכה היא תקלות בהפקדות במכונות או באפליקציה



שאלה: מה הסיבה שאינך מרוצה מהדרכים בהן ניתן להפקיד מזומן ו/או שיקים שהבנק מציע לך כלקוח עסקי? (שאלה פתוחה)
 נשאלה לראשונה בסקר הנוכחי. השאלה הופנתה למי שאינו מרוצה מדרכי ההפקדות.
 בסקר מוצגות תוצאות הגבוהות מ 6%.

זמינות ויחס אישי הם שני הצרכים היותר חשובים בקשר עם הבנק



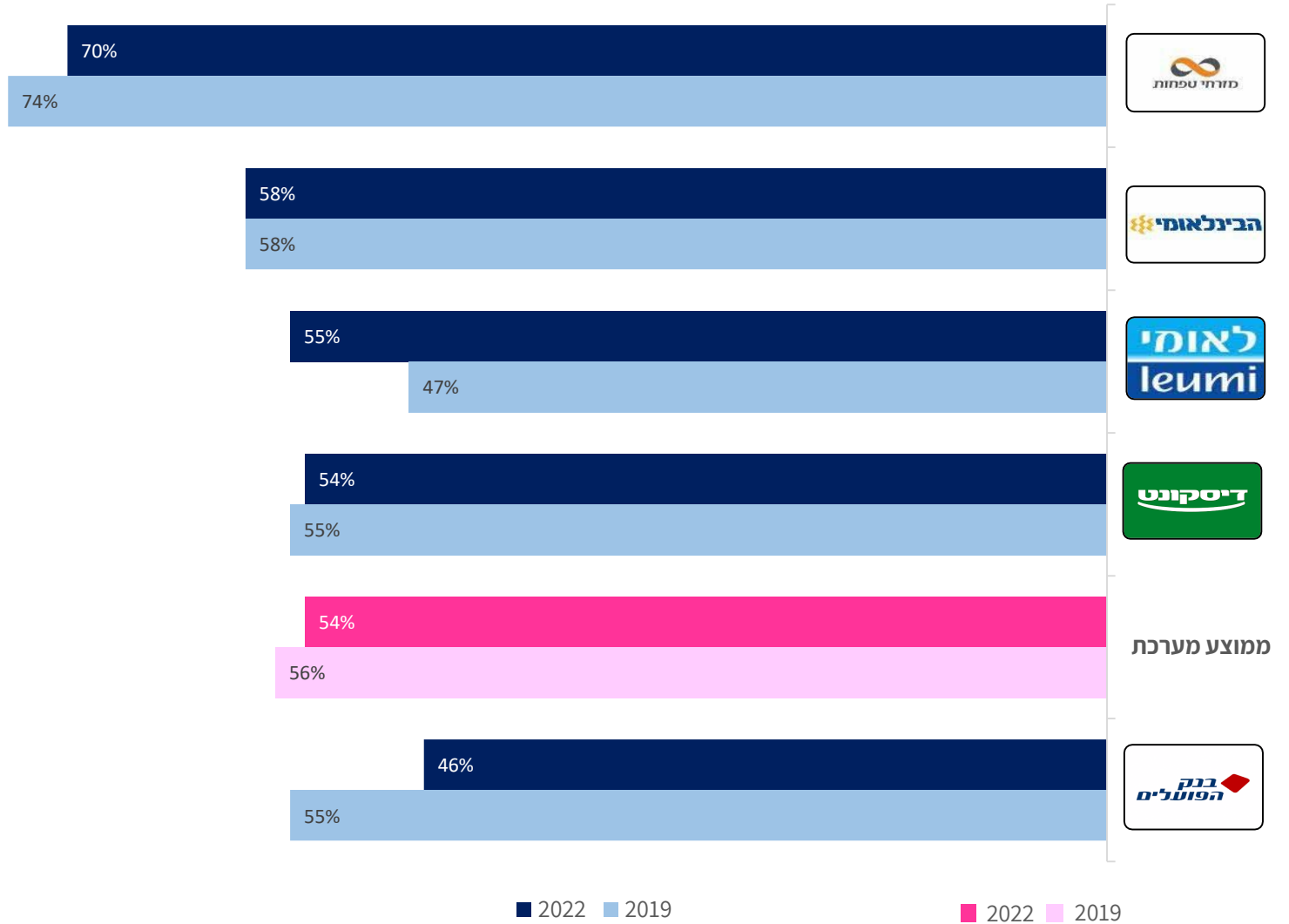
שאלה: כלקוח עסקי, מהו הדבר שהכי חשוב לך בקשר עם הבנק שלך? (שאלה פתוחה)
בשקף מוצגות תוצאות הגבוהות מ 2%.

שביעות הרצון מזמינות הבנקאים

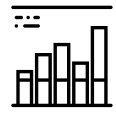


54%

מרוצים מזמינות
הבנקאים

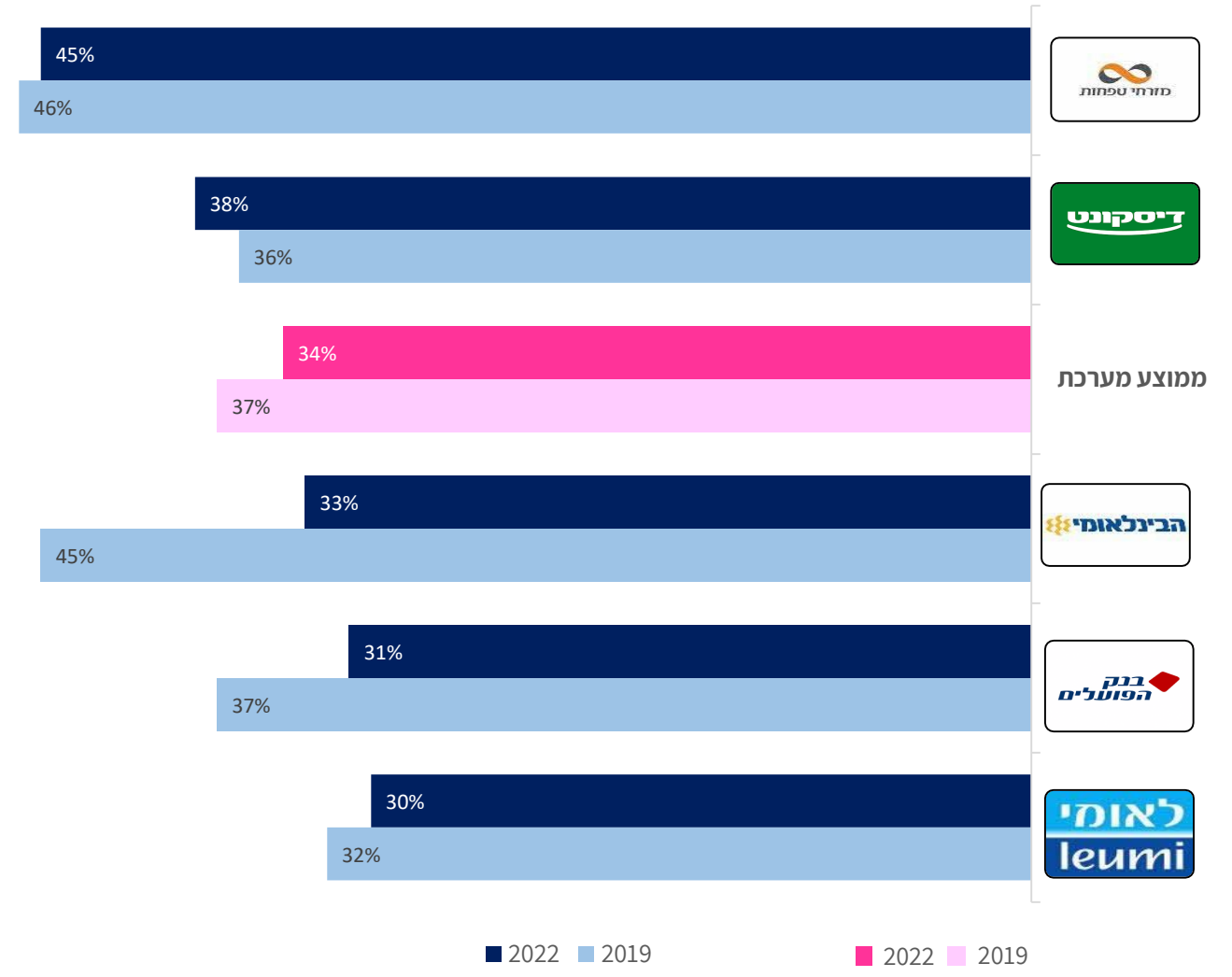


שביעות הרצון מהיכרות הבנקאים את פעילותו וצרכיו של העסק

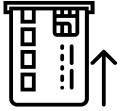


34%

מרוצים מהיכרות
הבנקאים עם
פעילותם העסקית

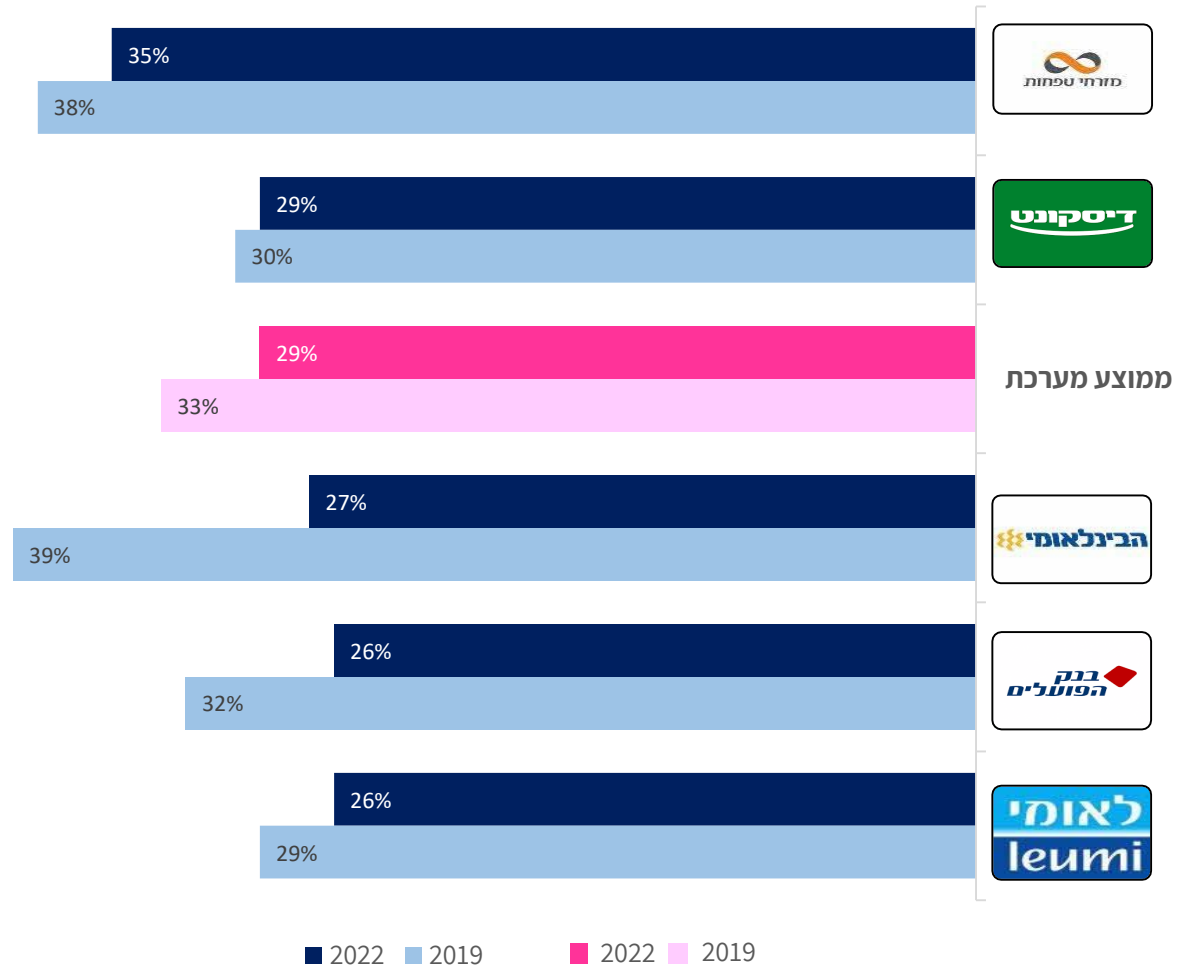


שביעות הרצון מליווי הבנק בקבלת החלטות פיננסיות



29%

מרוצים מליווי
הבנק בקבלת
החלטות פיננסיות



ש- באיזו מידה אתה מסכים עם המשפט הבא:

כלקוח עסקי בבנק _____ הבנקאי שלי מספק לי ליווי ברמה טובה, בקבלת החלטות פיננסיות לעסק שלי (שאלה סגורה)

כדי לענות על מטרת המחקר נדגמו 2,605 משיבים, המהווים מדגם אקראי מייצג של בעלי עסקים עצמאיים, זעירים וקטנים (עד 20 עובדים) המחברים לאינטרנט.

מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 2,000 משיבים שדיווחו כי החשבון העסקי היחיד/ העיקרי שלהם מנהל כיום באחד מחמשת הבנקים הגדולים.

בדוח המחקר הוצגו תאים סטטיסטיים של לפחות 60 משיבים – לדוגמא: אם באחד הבנקים יהיו פחות מ-60 לקוחות, ממצאי התשובות של לקוחות אותו בנק יחושבו רק בממוצעים הכלליים ולא יוצגו בנפרד. הסקר בוצע על ידי מכון המחקר רושינק.

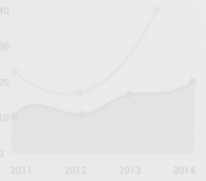


Morris Charts

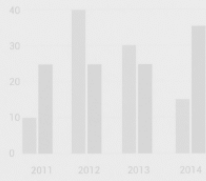
Line Chart



Area Chart



Bar Chart



Donut Chart



Sparkline Charts

Line Chart



Bar Chart



Pie Chart



תודה

Easy Pie Charts

