



הצגת ממצאי הסקר בנושא

שביעות רצון לקוחות (משקי בית)

מאיכות השירות של הבנקים

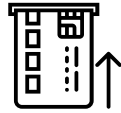
הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

מרץ 2024



75%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלם



84%

מרוצים מהשירות
שהבנק מציע
להם **במכשירים**
האוטומטיים



88%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



90%

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



72%

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



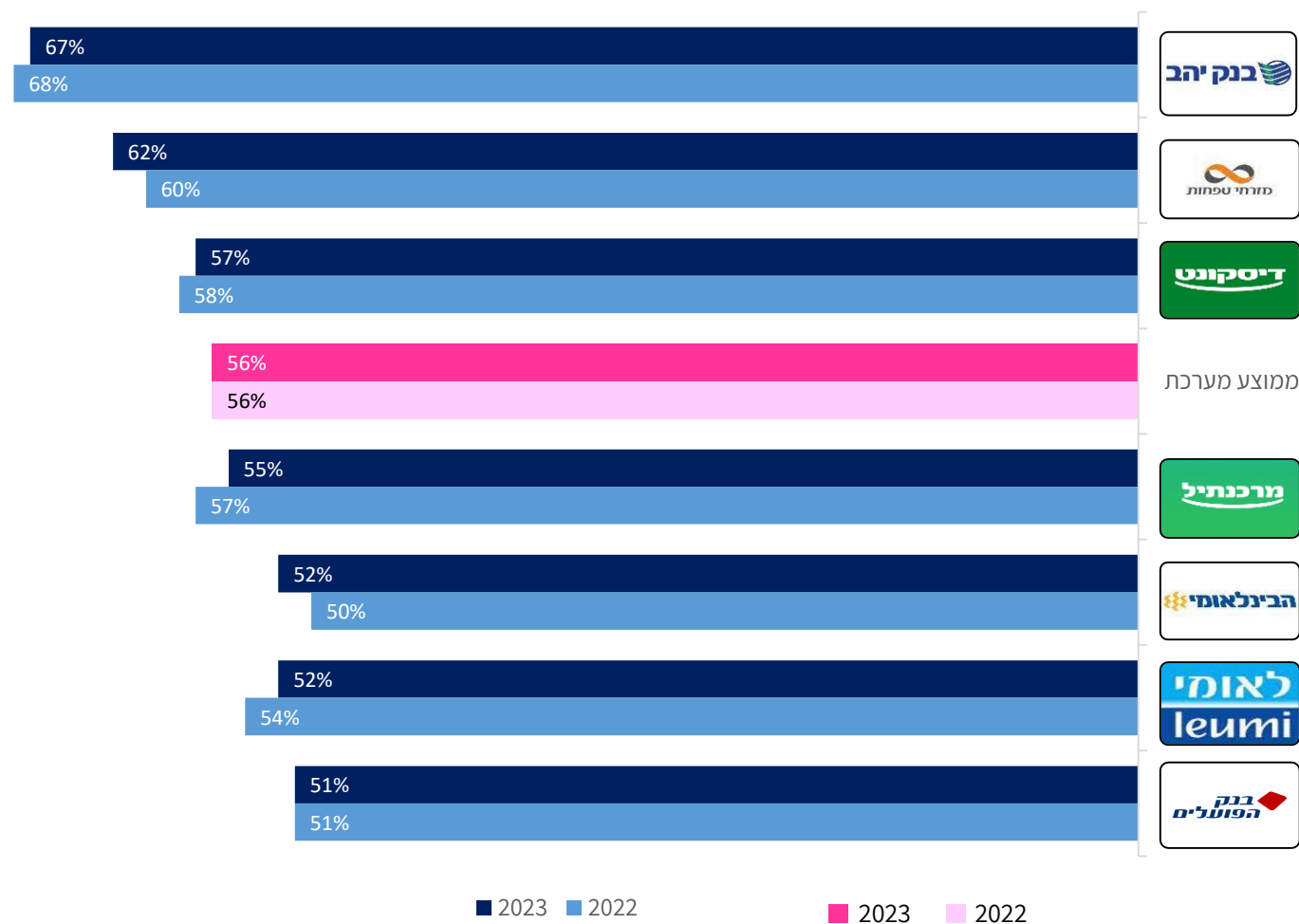
76%

מרוצים משירות
זימון התורים
בבנק



56%

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

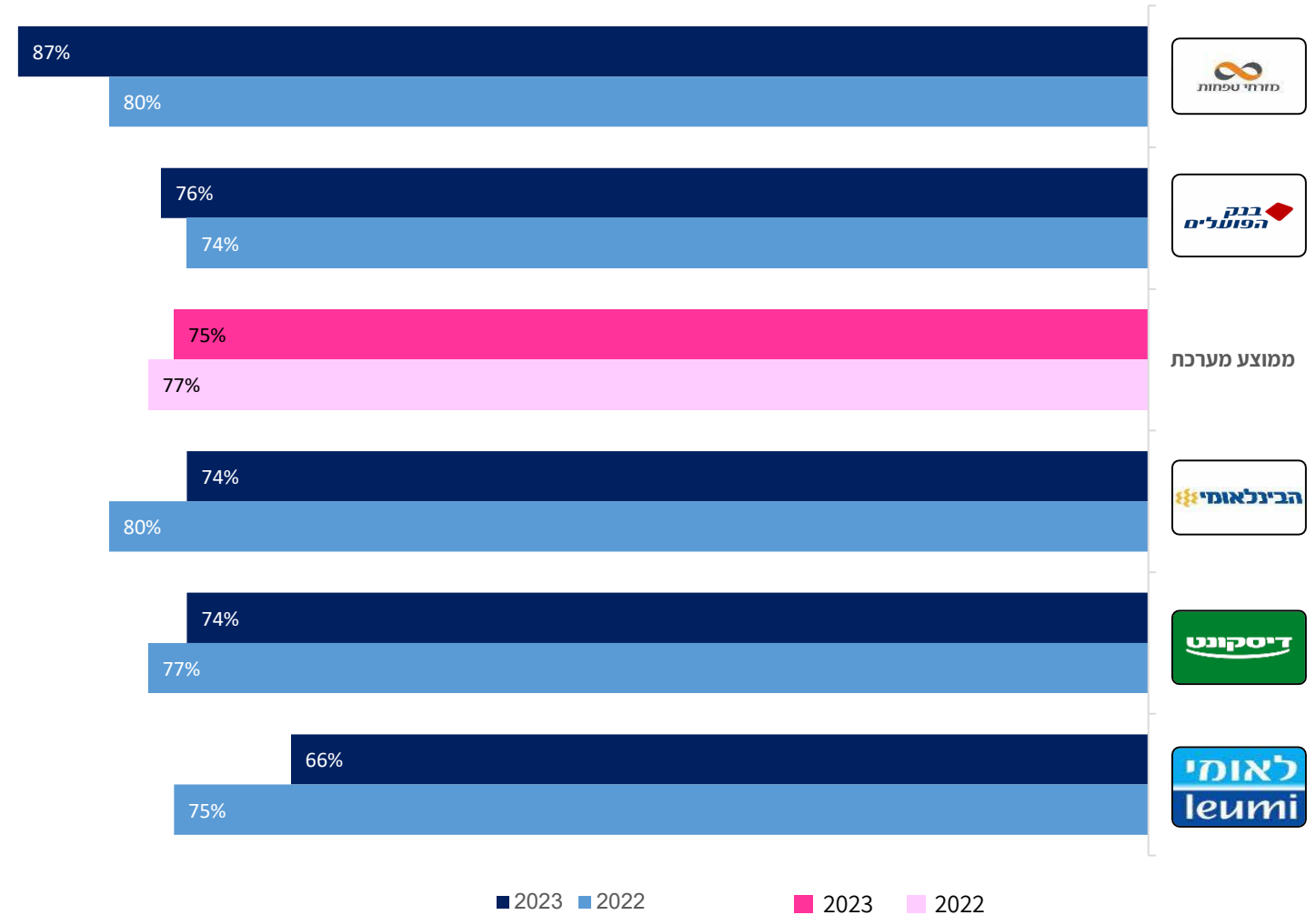


שביעות הרצון מהשירות בסניף



75%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם



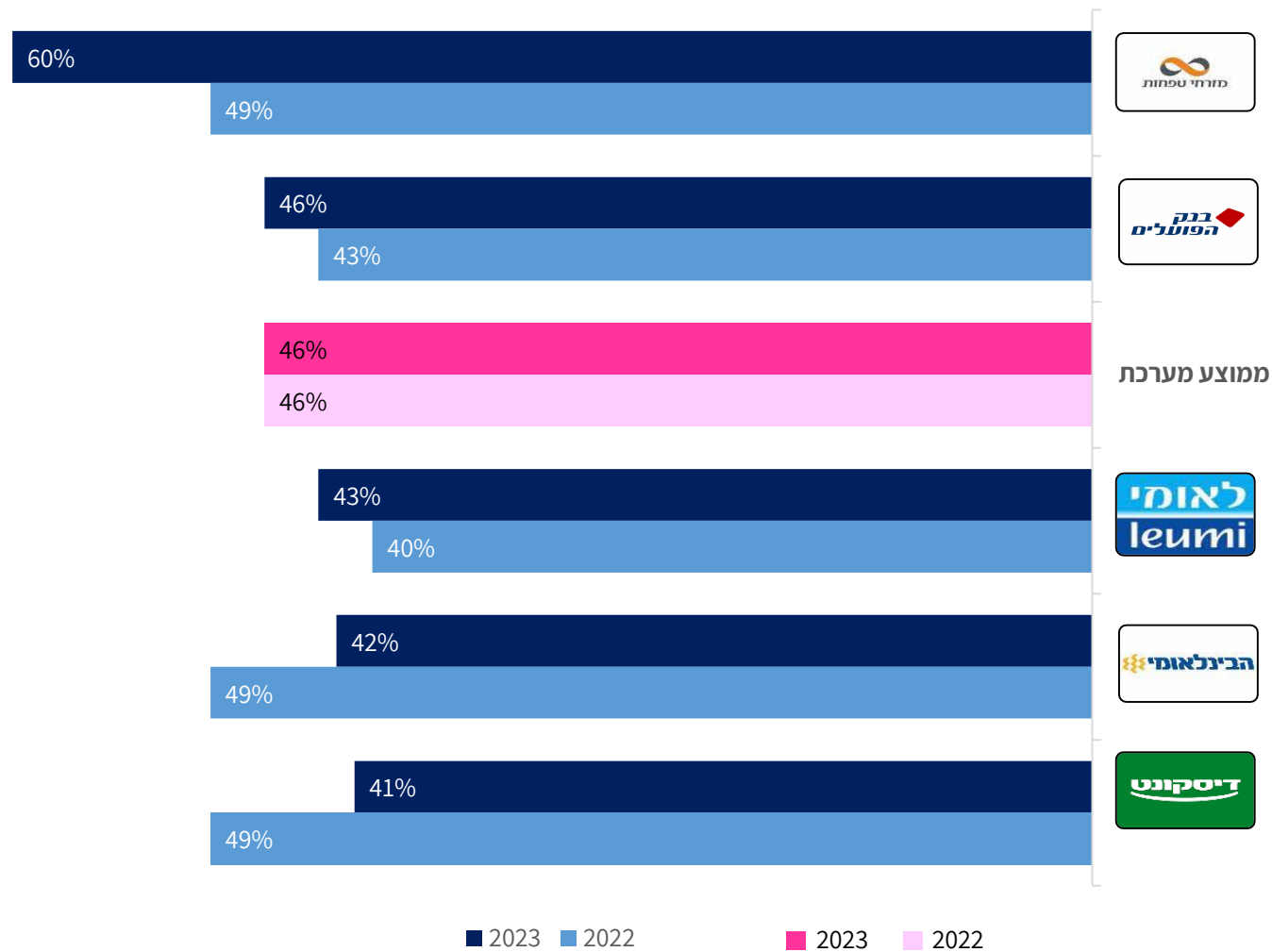
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מזמן ההמתנה בסניף



46%

מרוצים מזמן ההמתנה
עד לקבלת שירות
מבנקאי בסניף



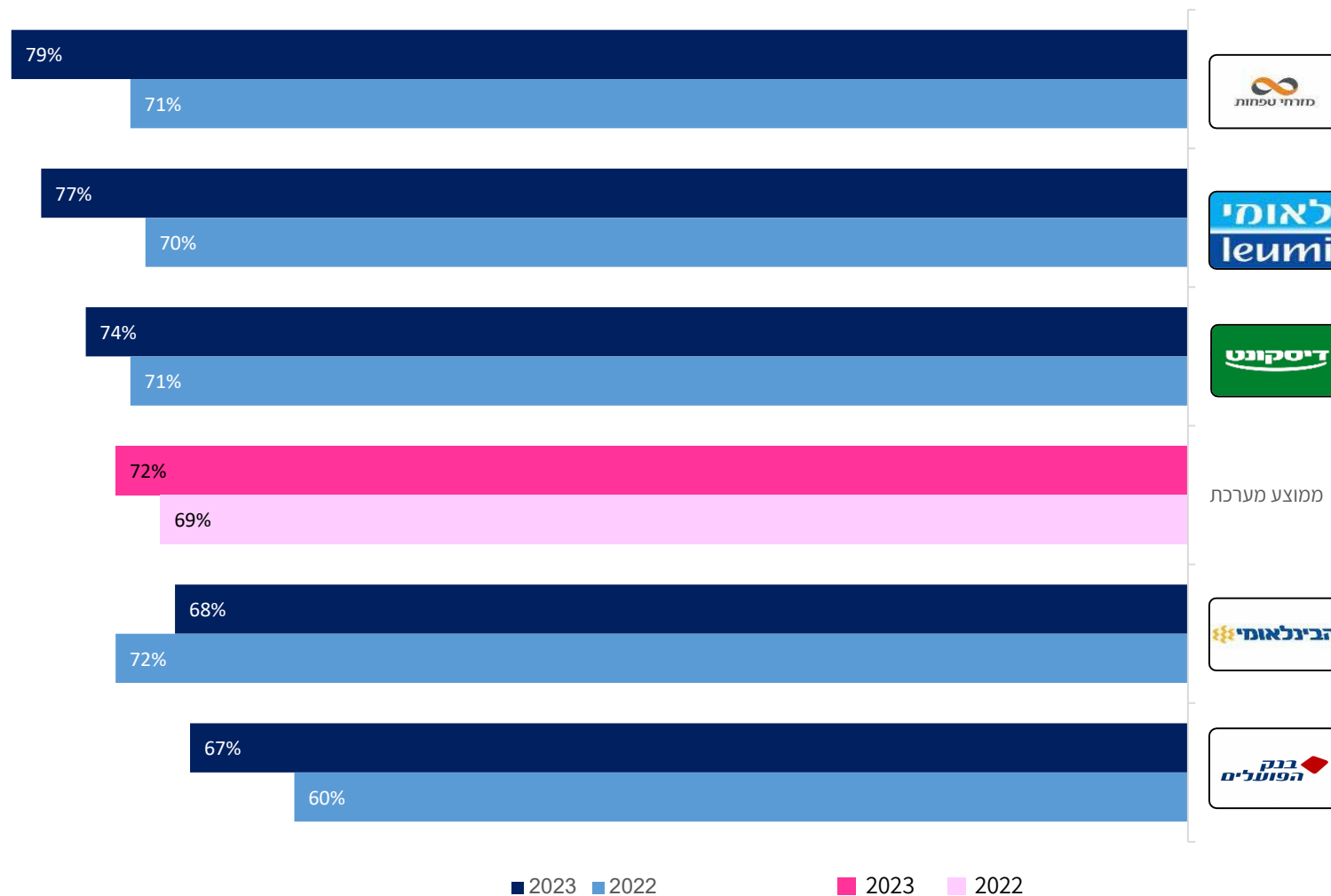
ש: באיזו מידה אתה מרוצה/לא מרוצה, מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מהבנקאי בסניף (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהמוקד הטלפוני



72%

מרוצים מהשירות שניתן
להם במוקד הטלפוני
של הבנק



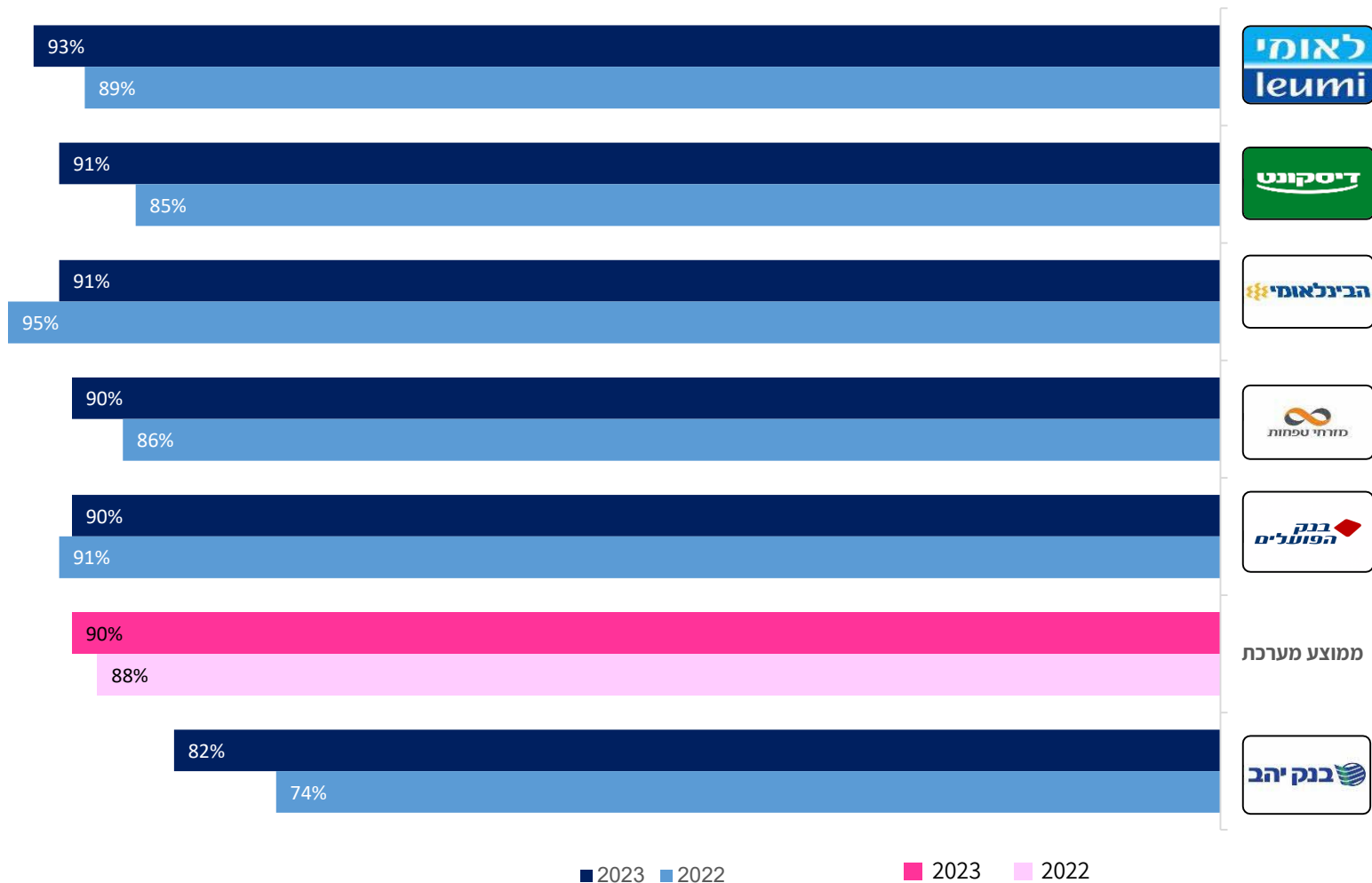
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שקיבלת במוקד הטלפוני של הבנק שלך? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מאתר האינטרנט



90%

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



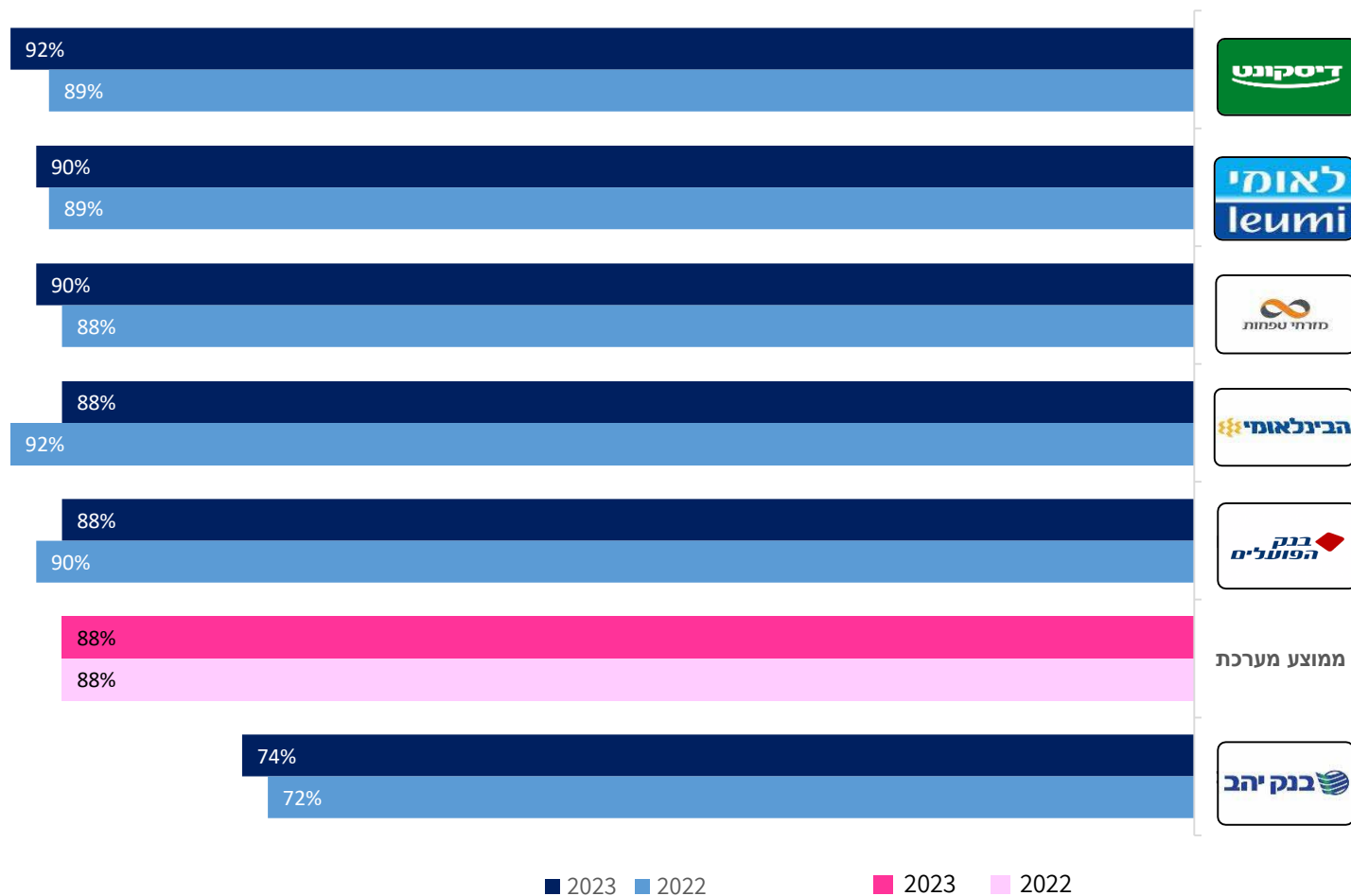
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באתר האינטרנט שלו? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהאפליקציה



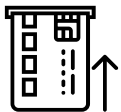
88%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



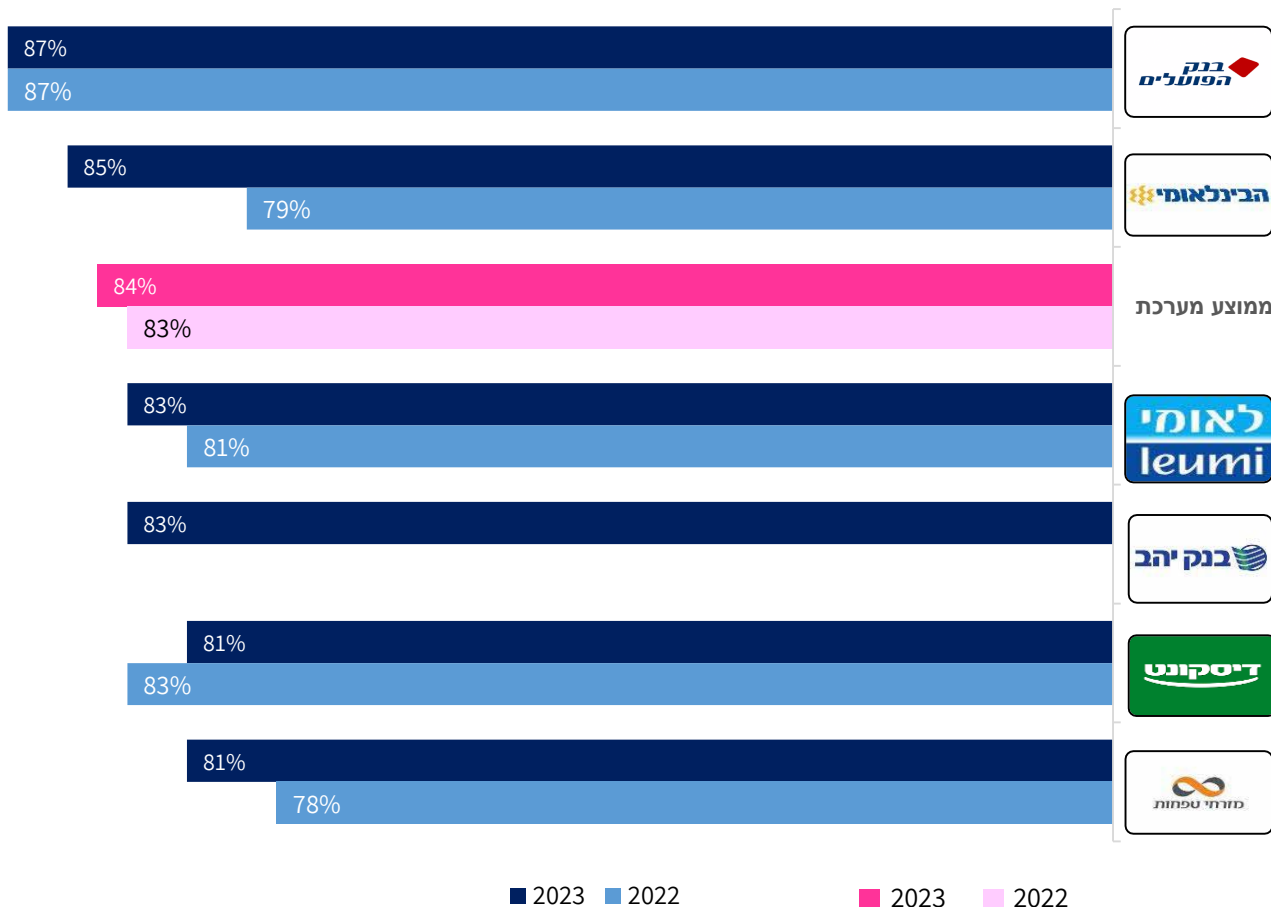
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באפליקציה שלו? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהמכשירים האוטומטים



84%

מרוצים מהשירות
שהבנק מציע
להם במכשירים
האוטומטיים



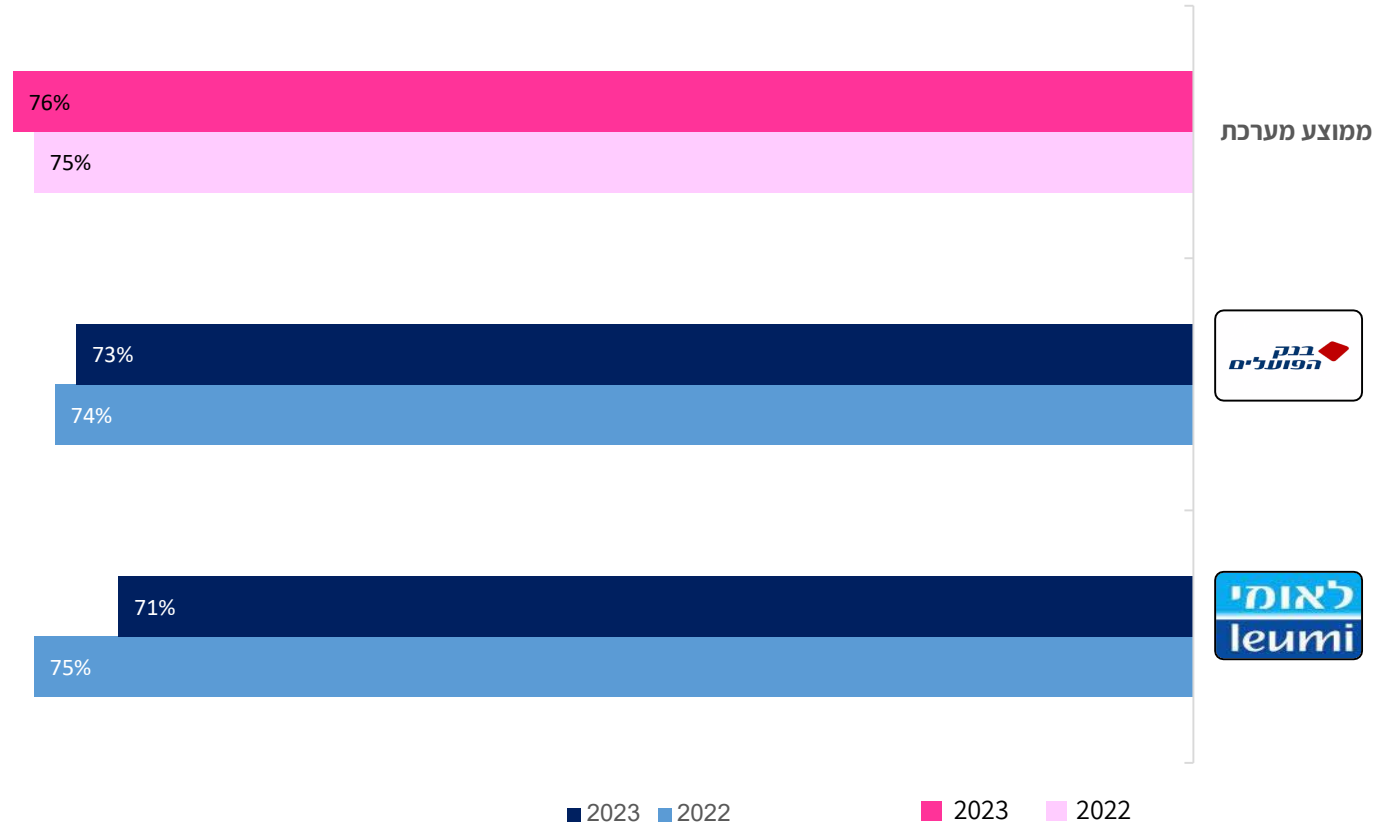
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים של הכספומטים בבנק שלך המשמשים להפקדה או משיכה של מזומנים/צ'קים? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון משירות זימון התורים



76%

מרוצים משירות
זימון התורים
בבנק



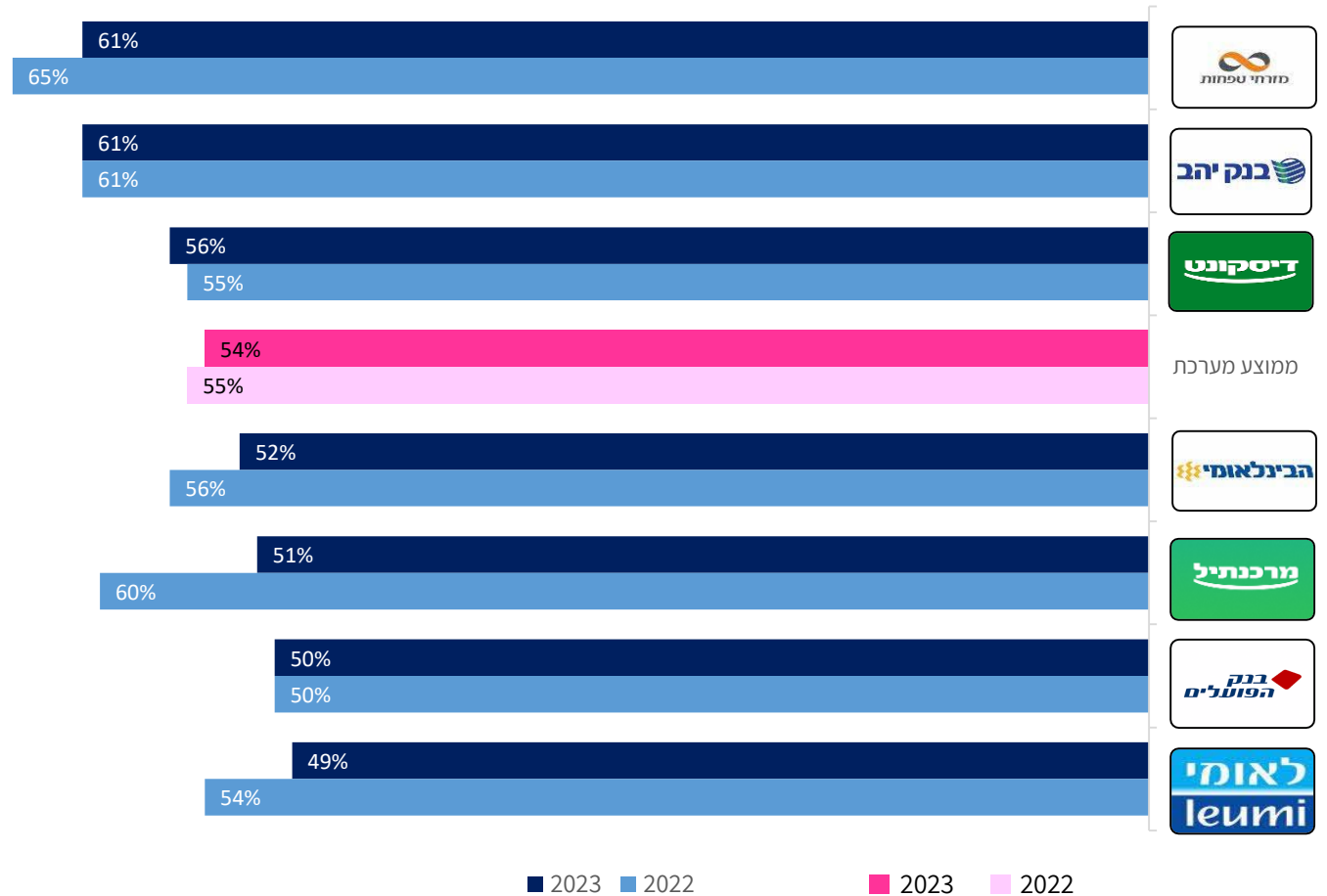
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה משירות זימון התורים? (שאלה סגורה)
הבהרה: הבנקים שמופיעים בפילוח הם כאלה שיש להם תא סטטיסטי של לפחות 60 משיבים, ממוצע המערכת כולל את כלל המשיבים לשאלה.

התפלגות תפיסת הוגנות הבנק לפי בנקים



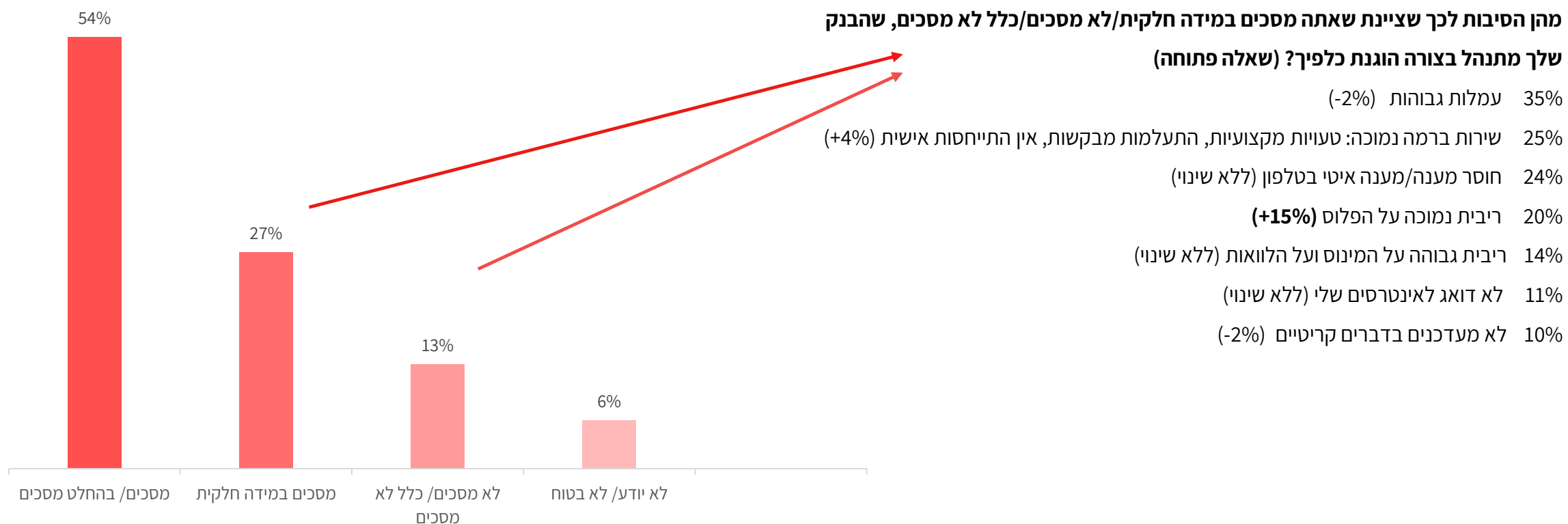
54%

סוברים שהבנק
מתנהל בצורה
הוגנת כלפיהם



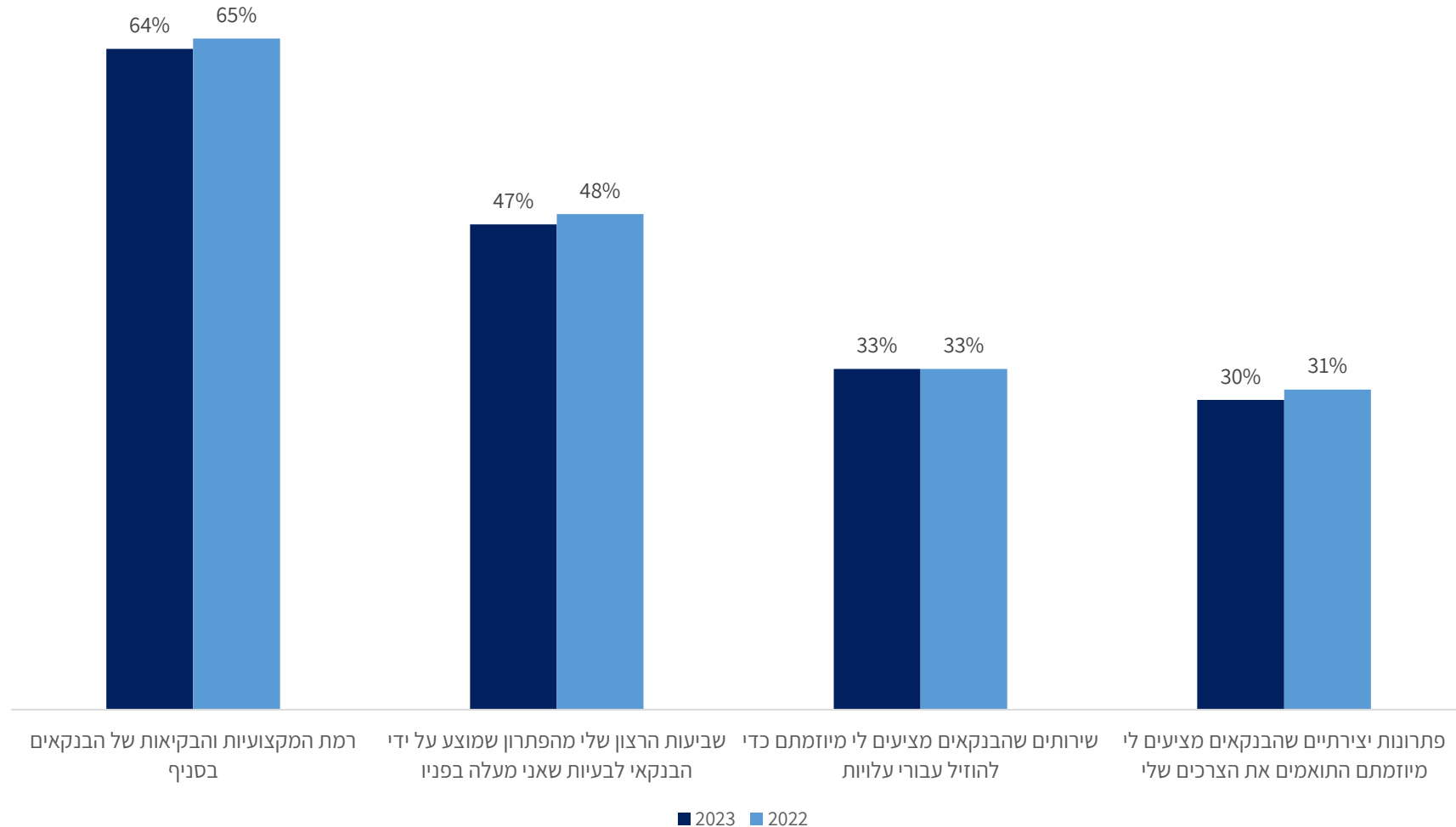
שאלה: באיזו מידה אתה מסכים/לא מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה)

אחד מהגורמים העיקריים לתפיסת חוסר הוגנות הבנקים אשר עלה משמעותית הינו ריבית נמוכה על הפלוס. עמלות גבוהות, שירות ברמה נמוכה ובעיקר קשיים במענה טלפוני, מהווים את הסיבות העיקריות לתפיסת ההתנהלות הלא הוגנת של הבנק.



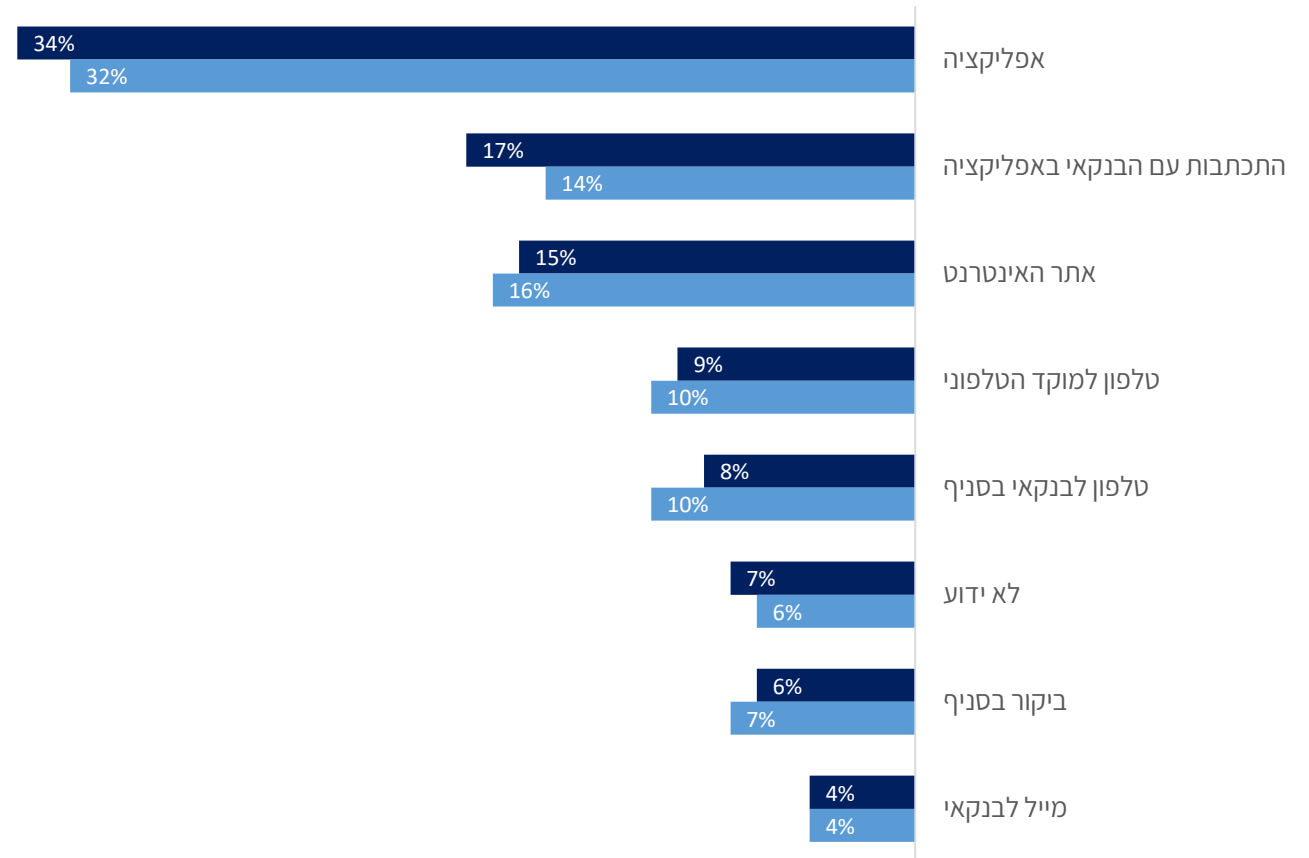
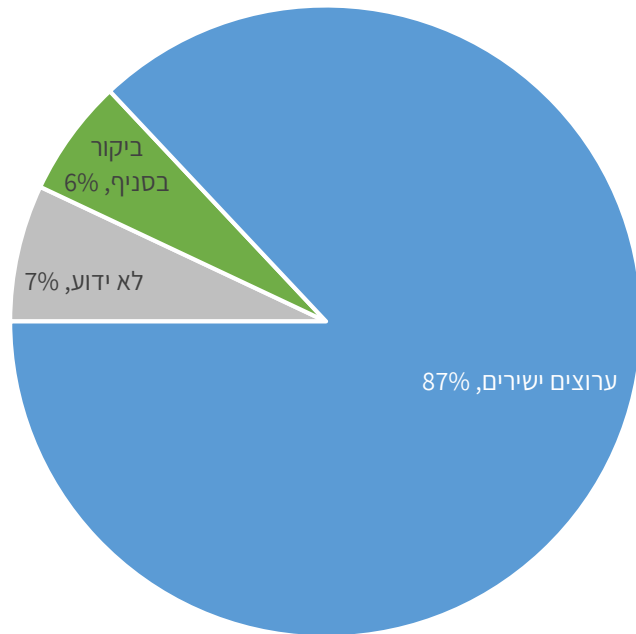
שאלה: באיזו מידה אתה מסכים/לא מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה)
 בשקף מוצגות תוצאות הגבוהות מ 10%.

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



■ 2023 ■ 2022

תמצית – הרחבה על חברות כרטיסי האשראי



60%

היו **ממליצים** לחבר או בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות חברת כרטיסי האשראי



76%

מרוצים מהשירות שניתן להם **במוקד הטלפוני** של חברת כרטיסי האשראי



58%

מרוצים מרמת השירות שחברת כרטיסי האשראי מציעה להם **באפליקציה** שלה



66%

מרוצים מרמת השירות שחברת כרטיסי האשראי מציעה להם **באתר האינטרנט** שלה



60%

היו **ממליצים** לחבר או בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות חברת כרטיסי האשראי

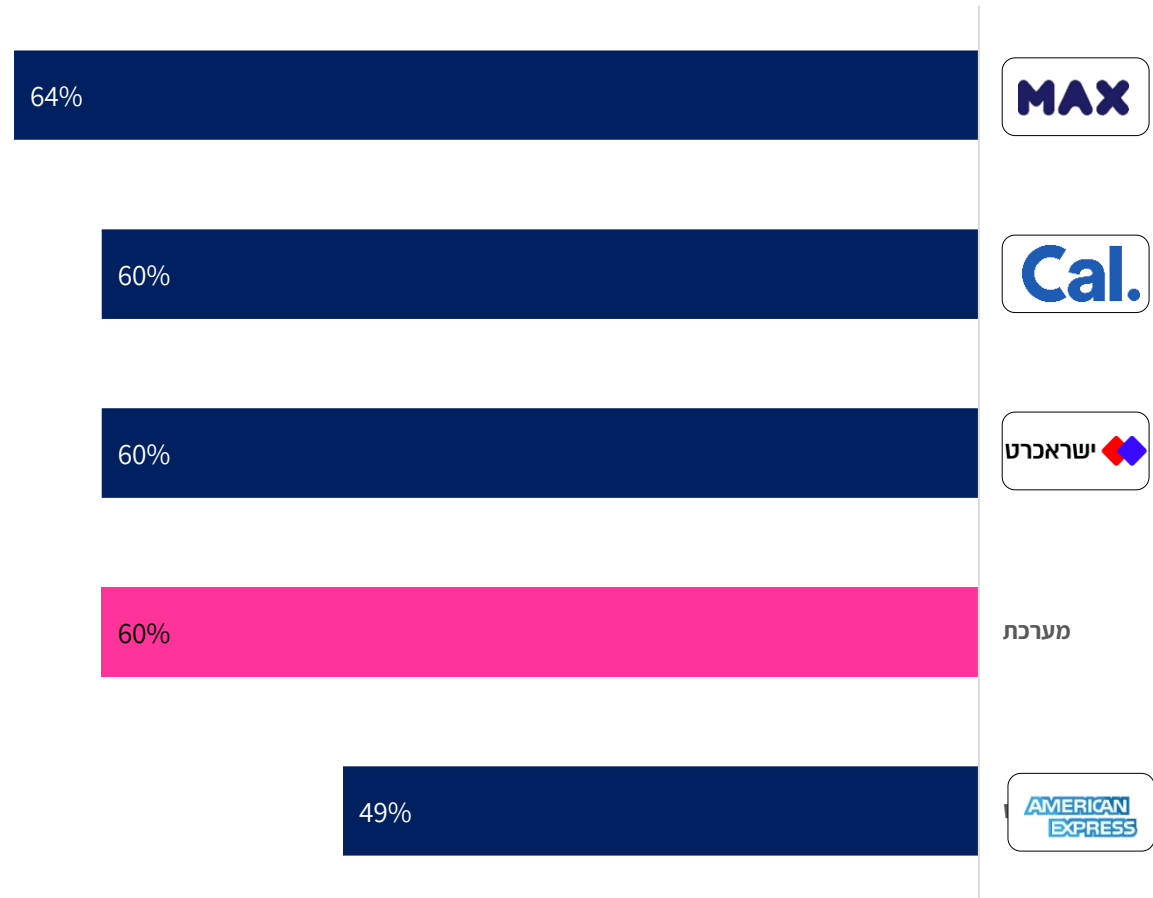


שאלה: באיזו מידה תרצה להמליץ לחבר/בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות (שם חברת כרטיס האשראי) של (שם הבנק)?



60%

היו **ממליצים** לחבר או בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות חברת כרטיסי האשראי



שאלה: באיזו מידה תרצה להמליץ לחבר/בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות (שם חברת כרטיס האשראי)?

שביעות הרצון מהמוקד הטלפוני



76%

מרוצים מהשירות שניתן
להם במוקד הטלפוני
של חברת כרטיסי
האשראי

84%

MAX

76%

מערכת

75%

Cal.

72%

ישראל כרטיס

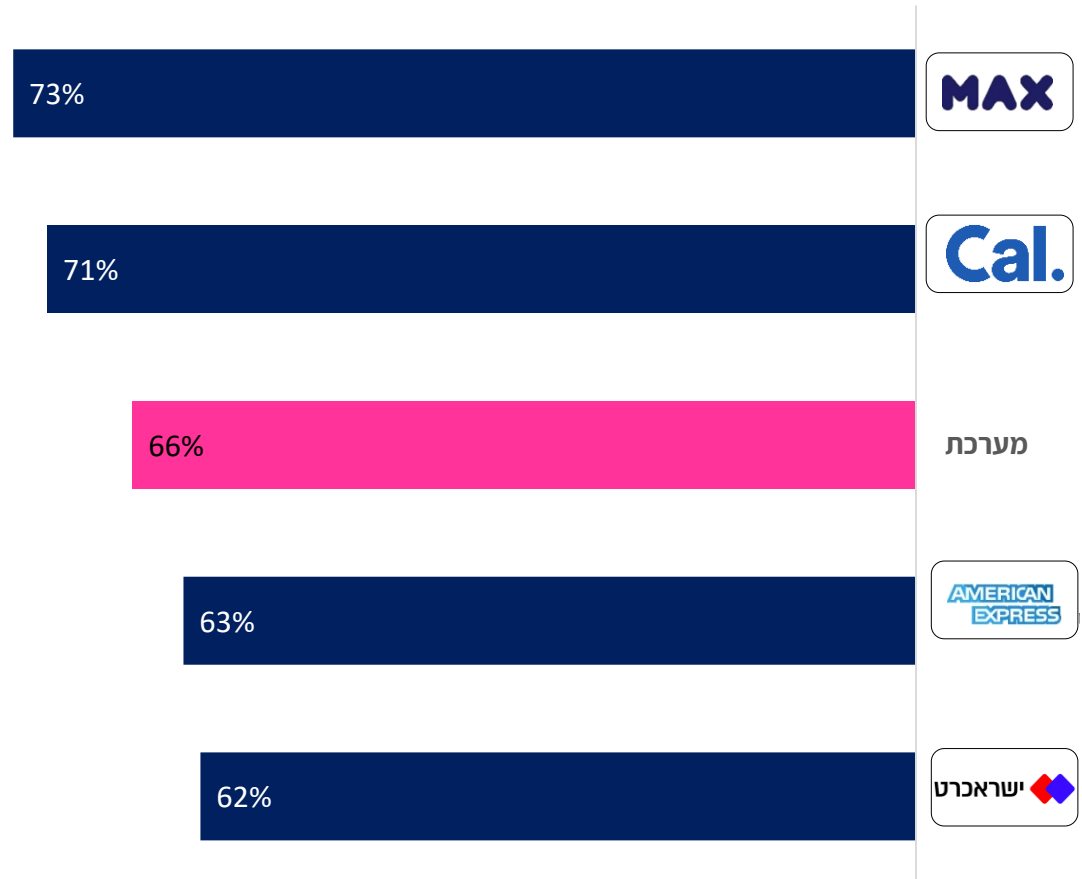
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שקבלת במוקד הטלפוני של חברת כרטיסי האשראי _____ ? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מאתר האינטרנט



66%

מרוצים מרמת השירות
שחברת כרטיסי האשראי
מציעה להם **באתר**
האינטרנט שלה



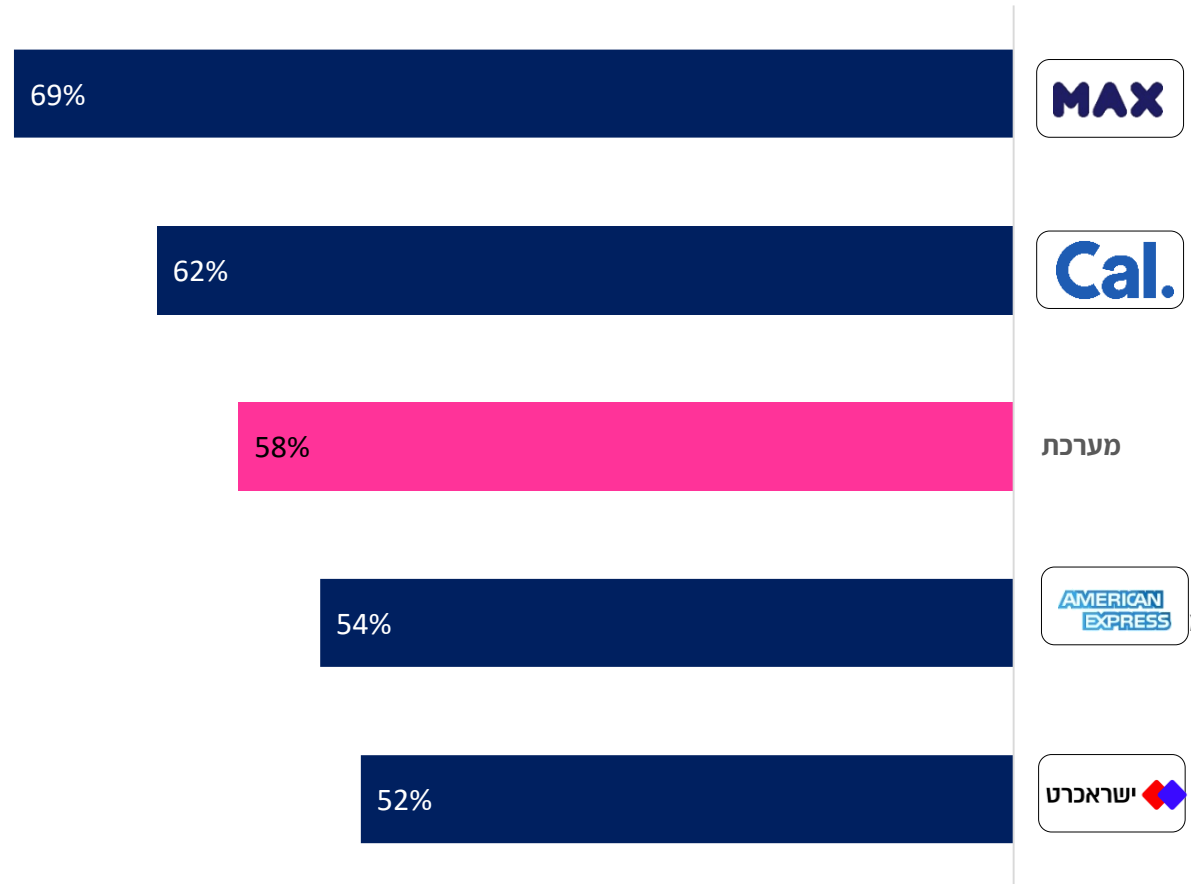
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים, שחברת כרטיסי האשראי _____ מציעה לך באתר האינטרנט שלה? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהאפליקציה



58%

מרוצים מרמת השירות
שחברת כרטיסי האשראי
מציעה להם באפליקציה
שלה



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים, שחברת כרטיסי האשראי _____ מציעה לך באפליקציה שלה? (שאלה סגורה)

כדי לענות על מטרת המחקר נערכו שני מדגמים במקביל.

- במדגם הראשון 2,029 משיבים, המהווים מדגם אקראי ארצי מייצג, של האוכלוסייה הישראלית בגילאי 18 עד 74, המחוברת לאינטרנט.
- במדגם השני נוספו 60 משיבים באמצעות סקר טלפוני, על מנת להשלים את ייצוג האוכלוסייה בת ה- 65-74 שאינה מחוברת לאינטרנט.

מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 2,071 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 הכלליים ולא יוצגו בנפרד.

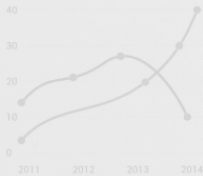
כדי להגביר את מהימנות הממצאים פוצל המדגם לארבע תתי מדגמים שונים שנערכו בפער של כשבוע זה מזה.

כדי לשמור על ייצוגיות המדגם הוקפד על מכסות של מגדר וגיל וכן נשמר ייצוג ארבע קהלים: כללי, חרדי, ערבי ורוסי והייצוג ברמה הגאוגרפית. הסקר בוצע על ידי מכון המחקר רושינק במהלך יולי-אוגוסט 2023.

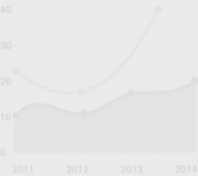


Morris Charts

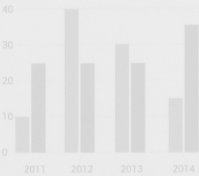
Line Chart



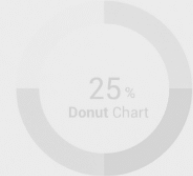
Area Chart



Bar Chart



Donut Chart



Sparkline Charts

Line Chart



Bar Chart



Pie Chart



תודה

Easy Pie Charts

