|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏ירושלים, ‏ט' אדר ב, תשפ"ד‏‏‏19 מרץ, 2024 |

הודעה לעיתונות:

**הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי הסקר השנתי בנושא**

**שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים[[1]](#footnote-1) מהשירות הניתן להם מהבנקים**

**בשנים האחרונות בצע הפיקוח על הבנקים מספר סקרים[[2]](#footnote-2), שמטרתם לשקף את תפיסת הלקוחות בנוגע לאיכות השירותים המתקבלים מהבנק בו הם מנהלים את חשבונם, בהשוואה לבנקים אחרים. המטרה בביצוע סקרי שביעות רצון ובפרסום ממצאיו לציבור הרחב היא חיזוק ההוגנות והתחרות בתחום השירות ללקוח, זאת באמצעות קבלת תמונת מצב מנקודת הראות של לקוחות המערכת הבנקאית אודות השירות הניתן להם ; ובהתאם לממצאים העולים, לכוון זרקור על נושאים הדורשים שיפור ובכך להוות תמריץ לבנקים לשפר את השירות שניתן ללקוחותיהם;**

**המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשוילי:** "איכות השירות הניתן ללקוחות המערכת הבנקאית מהווה נדבך מהותי בהתנהלות הוגנת כלפי הלקוחות, והנושא נמצא במיקוד העשייה של הפיקוח על הבנקים. שביעות רצון הלקוחות ממצב השירות, ובפרט של בתי העסק הקטנים, כפי שמשתקפת מהסקרים, אינה מיטבית בחלק מתחומי השירות. אנו מצפים מהבנקים ומחברות כרטיסי האשראי לשפר את מערכי השירות ללקוחות ולהעניק ללקוחותיהם שירות הולם, זמין, מקצועי ואפקטיבי. פרסמנו לאחרונה הוראה חדשה בנושא השירות ובכוונתנו לעקב מקרוב אחר יישומה. במקביל, נפעל לפרסום מידע השוואתי אודות ממצאי הסקרים באופן ברור ונוח באתר בנק ישראל כדי לסייע ללקוחות המערכת הבנקאית להשוות בין הבנקים השונים בתחום השירות. "

**משקי בית**

להלן ממצאים עיקריים שעולים מסקר שביעות רצון של משקי הבית לשנת 2023, בין היתר בהשוואה לממצאי הסקר שבוצע בשנת 2022:

* **נכונות ההמלצה לחבר או לבן משפחה** לנהל את החשבון בבנק בו הלקוח מנהל את חשבונות נותרה ללא שינוי (56%).
* **שביעות הרצון מהשימוש באתרי האינטרנט של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה**(90%) .
* **שביעות הרצון מהשימוש באפליקציות של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה** .(88%)
* **חלה עליה קלה בשביעות הרצון משירות המוקדים הטלפוניים** (72% לעומת 69% בסקר קודם)**.**
* **חלה ירידה קלה בשביעות הרצון מהשירות הניתן בסניף** (75% לעומת 77% בסקר הקודם).

**השנה הורחב הסקר לשביעות הרצון מהשירותים שניתנים על ידי חברות כרטיסי האשראי. להלן ממצאים עיקריים:**

* 60% מהמשיבים היו ממליצים לחבר או לבן משפחה לבצע עסקאות באמצעות חברת כרטיסי האשראי.
* 76% מהמשיבים מרוצים מרמת השירות שניתן להם במוקד הטלפוני של חברת כרטיסי האשראי.
* 66% מהמשיבים מרוצים מרמת השירות שחברת כרטיסי האשראי מציעה להם באתר האינטרנט שלה
* 58% מרוצים מרמת השירות שחברת כרטיסי האשראי מציעה להם באפליקציה שלה.

**בעלי עסקים**

להלן ממצאים עיקריים שעולים מסקר שביעות רצון של עסקים עצמאים, זעירים וקטנים[[3]](#footnote-3) (להלן- בעלי העסקים) לשנת 2023, בין היתר בהשוואה לממצאי הסקר שבוצע בשנת 2022:

* **חלה ירידה בנכונות המלצה לבעל עסק אחר לנהל את החשבון בבנק בו בעלי העסקים מנהלים את חשבונם**. (47% לעומת 52% בסקר קודם)
* **שביעות הרצון מהשימוש באתרי האינטרנט של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה** (86%).
* **שביעות הרצון מהשימוש באפליקציות של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה** (87%).
* **חלה ירידה בשביעות הרצון מהאפשרויות להפקדת מזומן או שיקים** (63% לעומת 67%

 בסקר הקודם).

* **שביעות הרצון מזמינות הבנקאים הינה נמוכה** (55%).
* **שביעות הרצון מהיכרות הבנקאים את פעילותם העסקית וצרכיהם הינה נמוכה** (28%).
* **שביעות הרצון מרמת הליווי בקבלת החלטות פיננסיות הינה נמוכה** (24%).

יצוין כי זמינות ויחס אישי סומנו כשני הצרכים המהותיים בקשר עם הבנק.

**הממשק העיקרי עם המערכת הבנקאית**

סקר לקוחות משקי הבית מצביע על המשך מגמת הירידה בהגעה לסניף כערוץ ההתקשרות העיקרי של הלקוחות עם הבנקים. רק 6% מהלקוחות ציינו כי הגעה לסניף היא האמצעי העיקרי שלהם ליצירת קשר עם הבנק, לעומת כפול מכך, 13%, בסקר הראשון שביצענו בשנת 2019.

ערוצי התקשורת העיקרים ליצירת קשר עם הבנק ממשיכים להיות הערוצים הדיגיטליים כאשר אפליקציית הבנק היא דרך ההתקשרות המובילה ליצירת הקשר.

**תפיסת ההוגנות**

מסקר לקוחות משקי הבית עולה כי 54% מכלל לקוחות הבנקים סבורים שהבנק שלהם מתנהל כלפיהם בהוגנות, לעומת 55% בסקר 2022. ממצאים אלו מצביעים על שביעות רצון נמוכה בנושא ההוגנות, המושפעת, בין היתר, משביעות הרצון הנמוכה של הלקוחות מאיכות השירות הניתן להם. אינדיקציות נוספות לגבי הצורך לשפר את איכות השירות במערכת הבנקאית עלו במסגרת העבודה המקצועית השוטפת של הפיקוח על הבנקים, בין היתר במסגרת ביצוע בקרות בתחום איכות השירות והטיפול בפניות ציבור.

מתוך תפיסה שעל התאגידים הבנקאיים להתנהל בהוגנות בכל הממשקים בינם לבין הלקוחות ומתוך הבנה כי שירות הולם, זמין, אפקטיבי ואיכותי ללקוחות הוא מרכיב מרכזי ובעל חשיבות רבה ביצירת חוויית לקוח חיובית בעת ביצוע פעילות פיננסית, בהפקת תועלת מהשירות ומהמוצרים המוצעים ללקוחות ובחיזוק אמון הציבור במערכת הבנקאית, פורסמה בחודש מרץ 2023 הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "ניהול מערך שירות ותמיכה ללקוחות" והיא עתידה להיכנס לתוקף בעוד כשלושה חודשים[[4]](#footnote-4) . ההוראה קובעת עקרונות וחובות בתחום השירות והתמיכה בלקוחות, ומטרתה לקדם בתאגידים המפוקחים תרבות ארגונית ותהליכי עבודה שיגבירו את ההוגנות כלפי הלקוחות וישפרו את איכות וזמינות השירות באופן מתמיד ומתמשך.

**הפיקוח על הבנקים עוקב אחר אופן יישום ההוראה וימשיך לעקוב ולוודא שהמערכת הבנקאית תפעל בהתאם לציפיות הפיקוחיות ותשפר את איכות השירות ואת התנהלותה בתחומים בהם עלה בסקר כי שביעות רצון לקוחות הבנקים מהם נמוכה.**

**נספח א' - המתודולוגיה של הסקרים**

הסקרים בוצעו על ידי מכון המחקר רושינק.

בסקר לקוחות משקי הבית 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 בגילאי 65 עד 74 שאינה מחוברת לאינטרנט.

כדי לשמור על ייצוגיות המדגם, הוקפד על מכסות של מגדר וגיל לפי הפרופורציות שלהן באוכלוסייה (על פי נתוני הלמ"ס) וכן על ייצוג מגזרי וגאוגרפי. בשני פרמטרים נוספים: ברמה המגזרית, נשמר ייצוג ארבעה מגזרים: כללי, חרדי, ערבי ורוסי. ברמה הגיאוגרפית נשמר הייצוג של שמונה מחוזות: צפון, חיפה, השרון, תל אביב, המרכז, ירושלים, הדרום ויו"ש.

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

כדי להגביר את מהימנות הממצאים באמצעות נטרול הטיות זמן אקראי, פוצל המדגם לארבעה תתי מדגמים שונים, שנערכו בפער של כשבוע זה מזה. איסוף הנתונים בוצע ביולי-אוגוסט, 2023 והניתוחים השונים על הממצאים בוצעו בחודשים האחרונים.

בסקר בעלי עסקים נדגמו 2,733 משיבים המהווים מדגם אקראי ארצי מייצג של בעלי עסקים עצמאיים, זעירים וקטנים (מעסיקים עד 20 עובדים), המחוברים לאינטרנט.

מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 2,004 משיבים שדיווחו כי החשבון העסקי היחיד/העיקרי שלהם מנהל כיום באחד הבנקים.

כדי להגביר את מהימנות הממצאים באמצעות נטרול הטיות זמן אקראי פוצל המדגם לארבעה תתי מדגמים שונים, שנערכו בפער של כשבוע זה מזה. איסוף הנתונים בוצע באוגוסט 2023 והניתוחים השונים על הממצאים בוצעו בחודשים האחרונים.

פתיח השאלון נבנה בצורה כזו שהמשיבים אינם יכולים לדעת מי הגוף העומד מאחורי השאלון, זאת על מנת למנוע הטיית חוקר. הטיית חוקר עלולה להיווצר בשלוש סיטואציות עיקריות: כאשר המשיב רוצה במודע או שלא במודע, להרשים את המראיין; כאשר המשיב רוצה במודע או שלא במודע, למלא את ציפיות המרואיין; כאשר המשיב חושש במודע או שלא במודע להשיב בכנות, שהמידע יימסר לגורמים חיצוניים ויזיק לו. לכן בפתיח השאלון אין אזכור של בנק ישראל ובנוסף, יש ניסוח המספק לגיטימציה להשיב מנעד רחב של תשובות.

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 הוצגו בנפרד.

1. הסקר נערך בקרב עצמאים, בעלי עסקים זעירים וקטנים, בחלוקה ע"פ מספר עובדים.

 עצמאים שאינם מעסיקים עובדים, עסקים זעירים המעסיקים בין 1-4 עובדים ועסקים קטנים המעסיקים בין 5-19

 עובדים. [↑](#footnote-ref-1)
2. הודעה לעיתונות סקר 2018 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/1-1-19.aspx>

 הודעה לעיתונות סקר 2019 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/2-12-19.aspx>

הודעה לעיתונות סקר עסקים קטנים <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/26-1-20.aspx>

 הודעה לעיתונות סקר 2021 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/13-3-22.aspx>

הודעה לעיתונות סקר 2022 <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/48687/> [↑](#footnote-ref-2)
3. כאמור בהערה 1, ובסיכום עד 20 עובדים. [↑](#footnote-ref-3)
4. ביום 26 ליוני 2024. [↑](#footnote-ref-4)