



הודעה לעיתונות:

הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל מפרסם את ממצאי סקר שביעות הרצון של בעלי עסקים זעירים

וקטנים משירות הבנקים לשנת 2025

- משני המדדים העיקריים של הסקר - המלצה והוגנות - עולה כי מידת הרצון של בעלי עסקים זעירים וקטנים להמליץ על הבנק שלהם, נותרה בינונית (51%) וקיימת יציבות בתפיסת ההוגנות (54% לעומת 55% בשנה קודמת). בקרב בעלי העסקים שתפסו את הבנקים כלא הוגנים, צוינו עמלות גבוהות כגורם עיקרי לתחושת חוסר ההוגנות.
- מהסקר עולה כי זמינות ויחס אישי הם הצרכים העיקריים של העסקים הזעירים והקטנים. שביעות הרצון מזמינות הבנקאים ורמתם המקצועית נותרה יציבה (60%-ו-62% בהתאמה). עם זאת, המערכת הבנקאית זוכה בסקר לציון נמוך במיוחד בהיכרות הצרכים העסקים ובלייווי החלטות; כך, 27% בלבד סבורים כי הבנקאים מכירים את פעילות העסק הזעיר ו-26% מרוצים מלייווי הבנקאים בקבלת החלטות פיננסיות.
- בערוצי השירות השונים, שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים נותרה גבוהה (כ-85%), חלה עליה בשביעות הרצון מהשירות בסניפים (71% לעומת 69%) וקיימת יציבות בשביעות הרצון מהשירות הטלפוני (71%).
- הסקר מצביע על מגמת שיפור בשביעות הרצון מטיפול הבנקאיים בקשיים תזרימיים, אם כי זו עודנה נמוכה (44% לעומת 42% בשנה שעברה ו-39% לפני שנתיים).
- בסקר מוצגים 13 מדדים שונים, שני העיקריים הם מידת ההמלצה ותפיסת ההוגנות, ולצידם מדדים נוספים על תהליכי שירות ללקוח ופעילות בנקאית. בתוצאות נרשמת שונות בין הבנקים בנושאים השונים, והפיקוח על הבנקים מעודד את הציבור ואת בעלי העסקים לעיין במכלול תוצאות הסקר המלא, המוצג באתר בנק ישראל, זאת על מנת לקבל תמונה מלאה ומאוזנת של התוצאות.
- הפיקוח על הבנקים ימשיך לעקוב אחר התפתחות הממצאים בסקרים הבאים ויפעל להבטחת שיפור מתמשך בשירות הניתן לבעלי העסקים הקטנים והזעירים.

המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשילי: "העסקים הקטנים הם פלח שוק משמעותי במארג הכלכלי של המשק. עיקר המימון שלהם מגיע מהמערכת הבנקאית ומכך נובעת החשיבות הרבה לבחינת התהליך מזווית הפיקוח, גם בהקשר השירות הבנקאי שניתן להם. שביעות הרצון של בעל העסק הקטן ממשיכה להיות נמוכה מזו של משק הבית, אנו ניתן על כך דגש ונכון שהמערכת הבנקאית תפנה לכך את המשאבים הנדרשים, ובוודאי בבנקים שלקוחותיהם דירגו נמוך. מהסקר עולה כי ברוב הפרמטרים חלה יציבות בממוצע שביעות הרצון של בעלי העסקים העצמאים, הקטנים והזעירים. עם זאת, בניתוח השירותים השונים ניכרת שונות. כך למשל מרבית העסקים מרוצים מהשירות הניתן להם באתר ובאפליקציה, ולעומת זאת בשאלות הנוגעות ליחס אישי והתאמה לצרכי העסק ניכרת שביעות רצון נמוכה. אני רואה חשיבות בפרסום תוצאות הסקר לציבור ומאמין שהוא ימשיך לסייע לחיזוק התחרות ושיפור השירות במערכת הבנקאית. נמשיך לעקוב מקרוב ונפעל להבטחת שירות הוגן ויעיל לכלל הלקוחות."

בשנים האחרונות מבצע הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל סקרי שירות שמטרתם לשקף את תפיסת הלקוחות בנוגע לאיכות השירותים המתקבלים מהבנק בו הם מנהלים את חשבונם, בהשוואה לבנקים אחרים ולשנים קודמות. המטרה בביצוע סקרים אלו ובפרסום ממצאיהם 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. הסקר הוא חלק מתהליך הערכה צרכנית נרחב¹ שעורך הפיקוח לכל תאגיד בנקאי, במסגרתו בוחן הפיקוח באופן רוחבי את פעילות התאגידים הבנקאיים: כיצד האסטרטגיה, המדיניות והצעדים שהם נוקטים בפועל משפיעים על ההוגנות, ובכלל זה על השירות ללקוחות. ממצאי ההערכה הצרכנית משמשים בסיס לתעדוף צעדים פיקוחיים, למיקוד המעקב אחר מוקדי סיכון ולגיבוש דרישות פיקוחיות מתאימות.

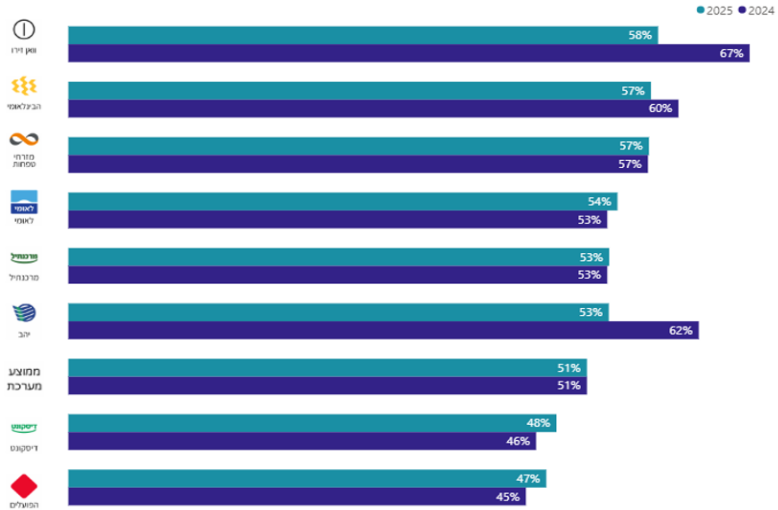
הסקר המפורסם היום מתמקד בעסקים עצמאים, קטנים וזעירים בעלי עד 20 עובדים. בשנתיים האחרונות הכפלנו את המדגם והוא כולל כ-4,000 משיבים בשתי פעימות של 2,000 משיבים בתחילת כל שנה ובסופה. עושר הנתונים מאפשר לפיקוח להציג לציבור הלקוחות יותר גופים בעלי תוצאה סטטיסטית מובהקת, כך שכעת מוצגים גם יותר בנקים ושירותים נוספים. שיפור נוסף חל בתחום הנגשת הנתונים אשר מוצגים [בתצוגת מידע השוואתית \("דשבורד"\)](#). נגישות הנתונים מאפשרת לציבור להחשף לנתונים בכל זמן נתון, בפילוחים שונים ועל פני זמן, באופן זמין ונוח.

ממצאי הסקר אודות השירות הניתן על ידי המערכת הבנקאית

¹ ראה תיבה ו'2 [בסקירת הפיקוח לשנת 2025](#) להרחבה על תהליך ההערכה הצרכנית

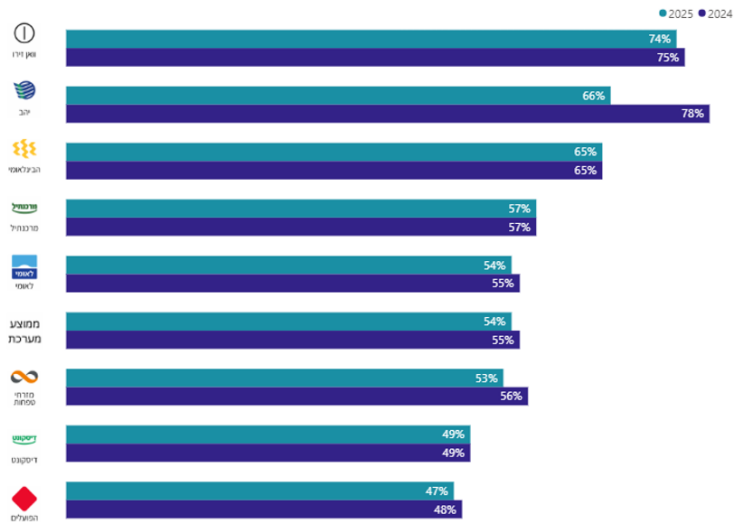
בסקר מוצגים 13 מדדים שונים, כולם מופיעים במצגת הנלווית להודעה זו וב"קו המשווה" באתר בנק ישראל.
להלן הדירוג המלא של שני המדדים העיקריים בסקר, מדד ההמלצה ומדד ההוגנות:

המלצה על הבנק



שאלה: באיזו מידה תרצה להמליץ לבעל עסק אחר לנהל את החשבון העסקי שלו בבנק _____? (שאלה סגורה)
 הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.
 הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשיוני.

התפלגות תפיסת הוגנות לפי בנקים



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.
 הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשיוני.

להלן ממצאים עיקריים שעולים מסקר שביעות רצון של בעלי עסקים זעירים וקטנים לשנת 2025, בהשוואה לממצאי הסקר שבוצע בשנת 2024:



שביעות הרצון מהשימוש באפליקציות ובאתרי האינטרנט של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה ועומדת על 85% ו-86% בהתאמה.



תפיסת הוגנות המערכת הבנקאית יציבה יחסית ועומדת על 54% לעומת 55% בסקר הקודם.



נכונות ההמלצה לבעל עסק אחר לנהל את החשבון העסקי שלו בבנק בו הלקוח מנהל את חשבונו נותרה ללא שינוי משמעותי ועומדת על 51%.



שביעות הרצון מהדרכים להפקדת מזומן ו/או שיקים יציבה ועומדת על 60%.



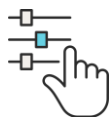
שביעות הרצון מהשירות הטלפוני נותרה ללא שינוי משמעותי ועומדת על 71%.



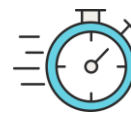
שביעות הרצון מהשירות הניתן בסניף עלתה ל-71% לעומת 69% בסקר הקודם.



שביעות הרצון מטיפול הבנקאים בקשיים תזרימיים עלתה ועומדת על 44%.



שביעות הרצון ממקצועיות הבנקאים נותרה ללא שינוי ועומדת על 62%.



שביעות הרצון מזמינות הבנקאים נותרה יציבה ועומדת על 60%.

נספח - המתודולוגיה של הסקר

כדי לענות על מטרת המחקר נערך סקר אינטרנטי בקרב 4,029 משיבים. משיבים אלה מהווים מדגם אקראי ארצי מייצג, של עצמאים/ בעלי עסקים זעירים וקטנים, המעסיקים עד 20 איש ומחברים לאינטרנט.

בקרב העונים לסקר 2025, התפלגות מספר המועסקים בעסק היא:

75% עובדים לבד (אין להם מועסקים מלבדם);

19% 2-5 מועסקים;

3% 6-9 מועסקים;

3% 10-20 מועסקים.

מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 3,825 משיבים שהינם הבעלים / מורשה החתימה בחשבון הבנק של העסק.

איסוף הנתונים בוצע בשתי פעימות במהלך אפריל-מאי ובמהלך ספטמבר אוקטובר 2025.

כדי להגביר את מהימנות הממצאים באמצעות נטרול הטיות זמן אקראי, פוצלו המדגמים לארבע תתי מדגמים שונים, שנערכו בפער של כשבוע עד 10 ימים זה מזה. בדוח המחקר הוצגו תאים סטטיסטיים של לפחות 60. לדוגמה: אם באחד הבנקים יהיו פחות מ-60 לקוחות, ממצאי התשובות של לקוחות אותו בנק חושבו רק במוצעים הכלליים ולא הוצגו בנפרד.

במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום במדד הרלוונטי נקבע על פי דיוק עשרוני.

פתיח השאלון נבנה בצורה כזו שהמשיבים אינם יכולים לדעת מי הגוף העומד מאחורי השאלון, זאת על מנת למנוע הטיית חוקר.

הסקר בוצע ע"י מכון רושינק.