

הצגת ממצאי הסקר בנושא שביעות רצון לקוחות מאיכות השירות של הבנקים

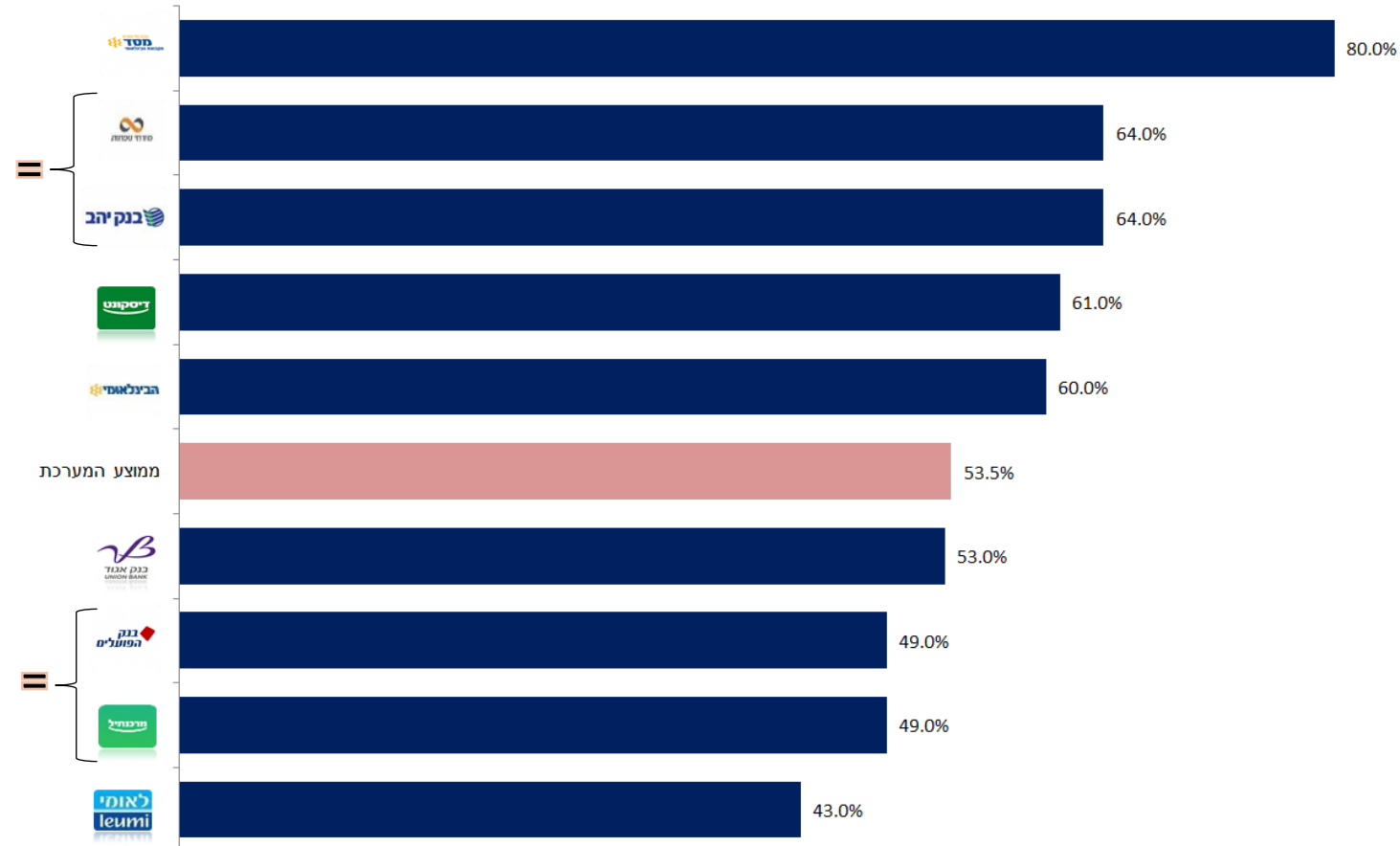
הפיקוח על הבנקים

בנק ישראל

1 בינואר 2019

שביעות רצון כוללת של משקי בית מהבנקים

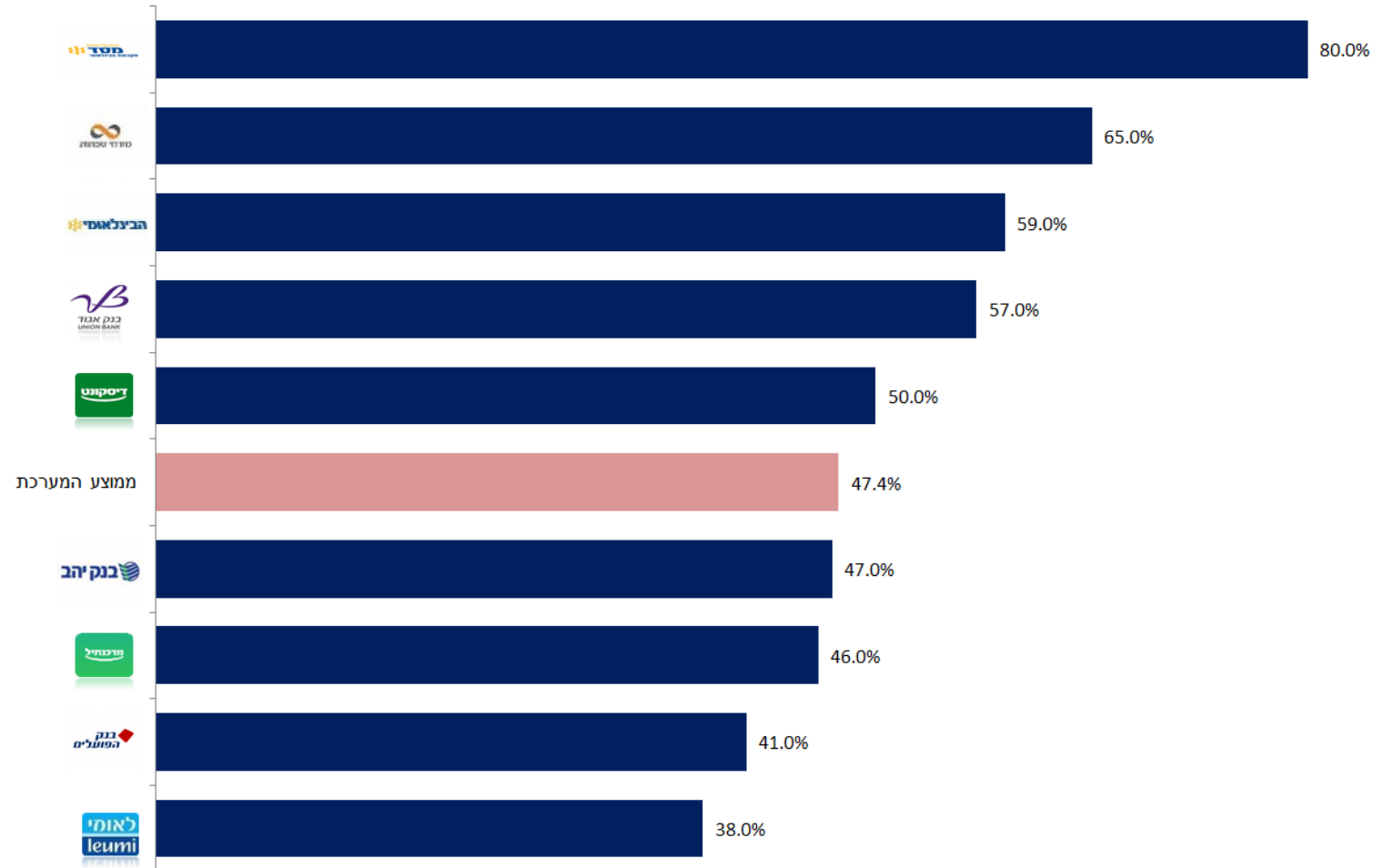
באיזו מידה תמליץ לחבר או לבן משפחה לנהל את החשבון בבנק שלך?



הבהרה: בנק ירושלים לא נכלל בסקר כולו מכיוון שמספר הלקוחות המנהלים חשבון עו"ש בבנק הינו נמוך מאוד, הן בכמות האבסולוטית של הלקוחות והן ביחס לחלקו של הבנק במערכת.

שביעות רצון מערוצי ההתקשרות השונים: סניף

באיזו מידה אתה שבע רצון מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מהבנקאי בסניף?



שביעות רצון מערוצי ההתקשרות השונים: מוקד טלפוני

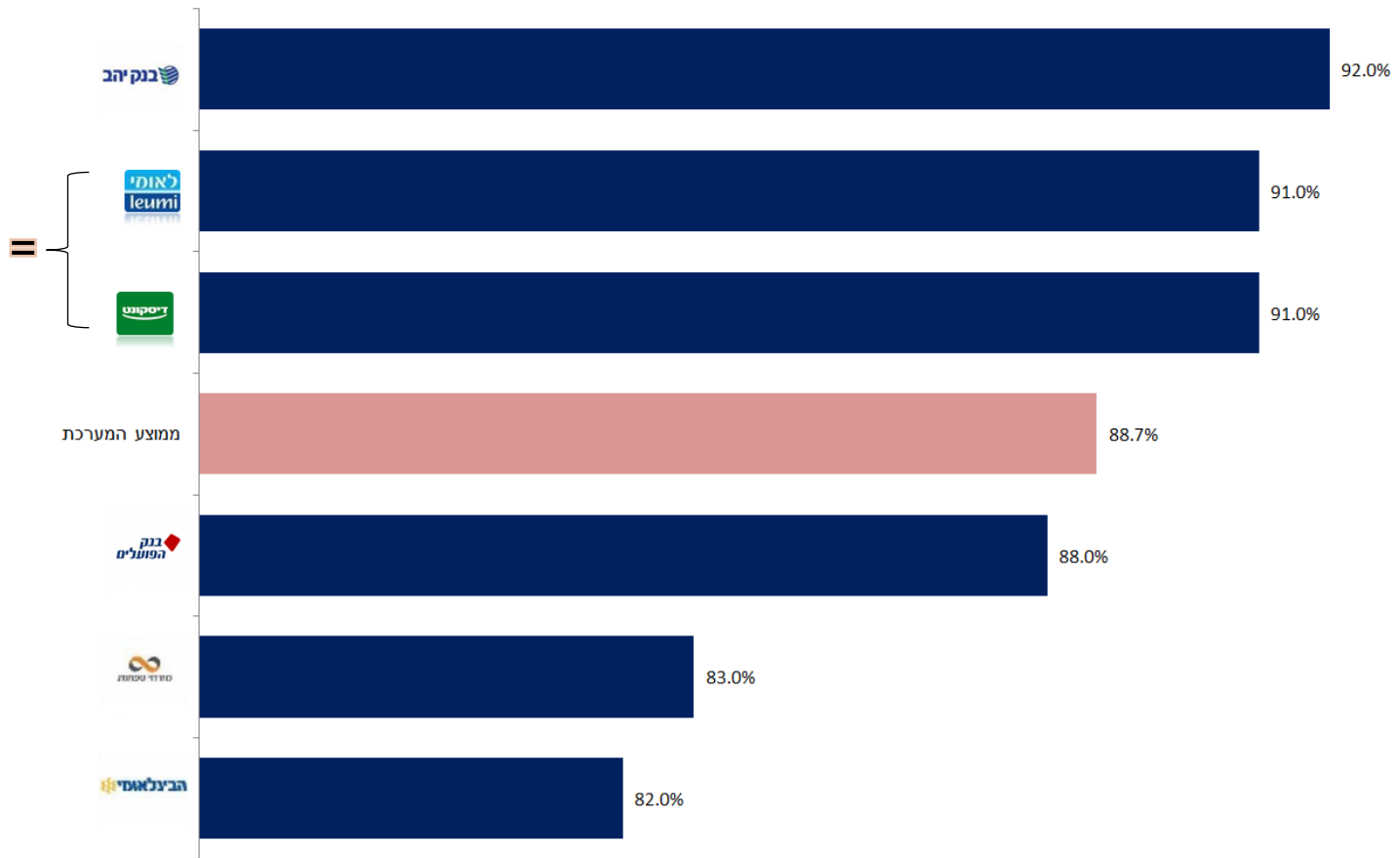
באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שקיבלת במוקד הטלפוני של הבנק שלך?



הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היו תוצאות מובהקות בלבד. יצוין שלשאלה זו הייתה שאלה מקדימה- "האם פנית למוקד הטלפוני של הבנק שלך בחודש האחרון?"

שביעות רצון מערוצים ישירים: מכשירים אוטומטיים

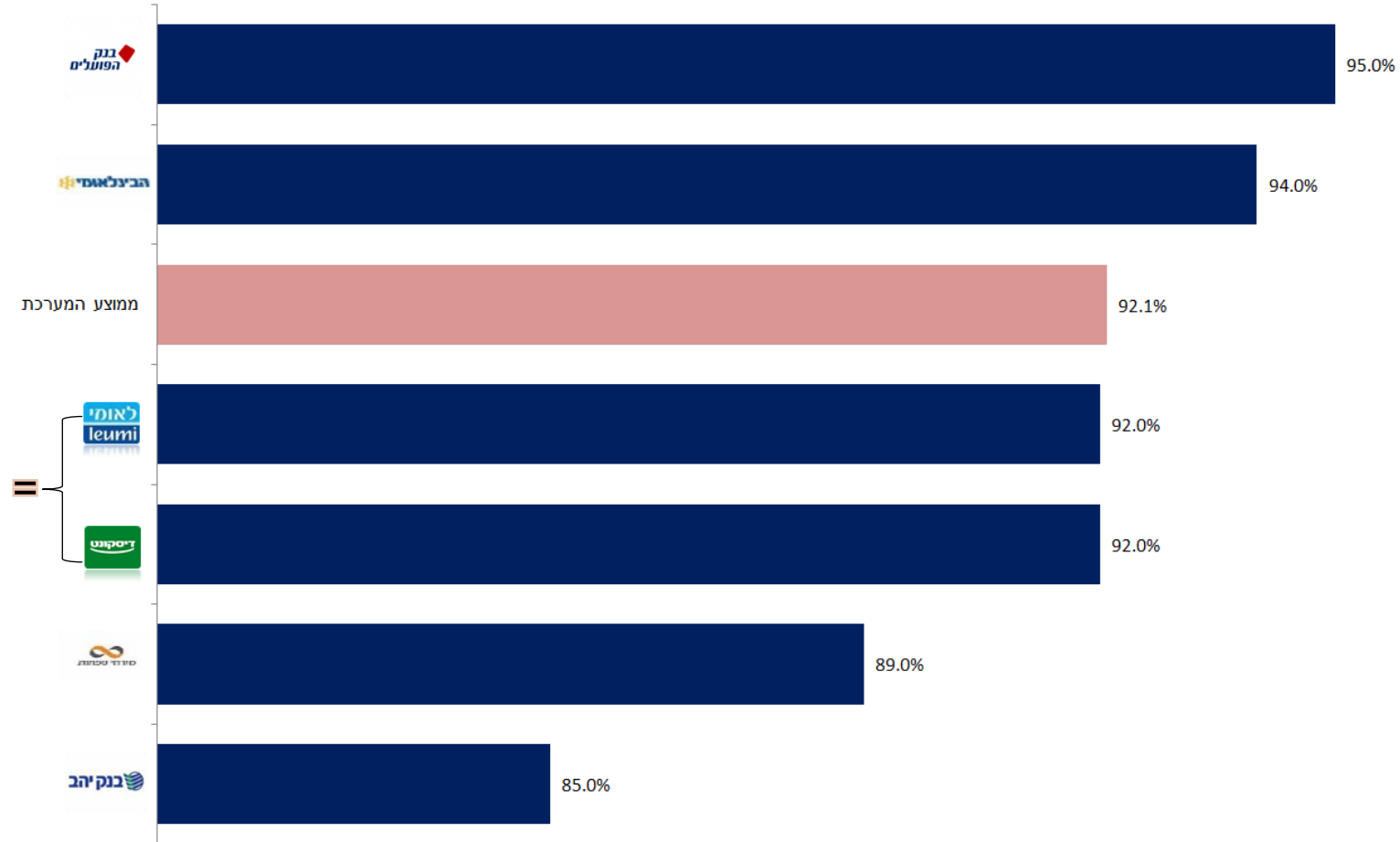
באיזו מידה אתה שבע רצון מרמת השירותים שהבנק שלך מציע לך במכשירים האוטומטיים?



הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היו תוצאות מובהקות בלבד.

שביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים: אינטרנט

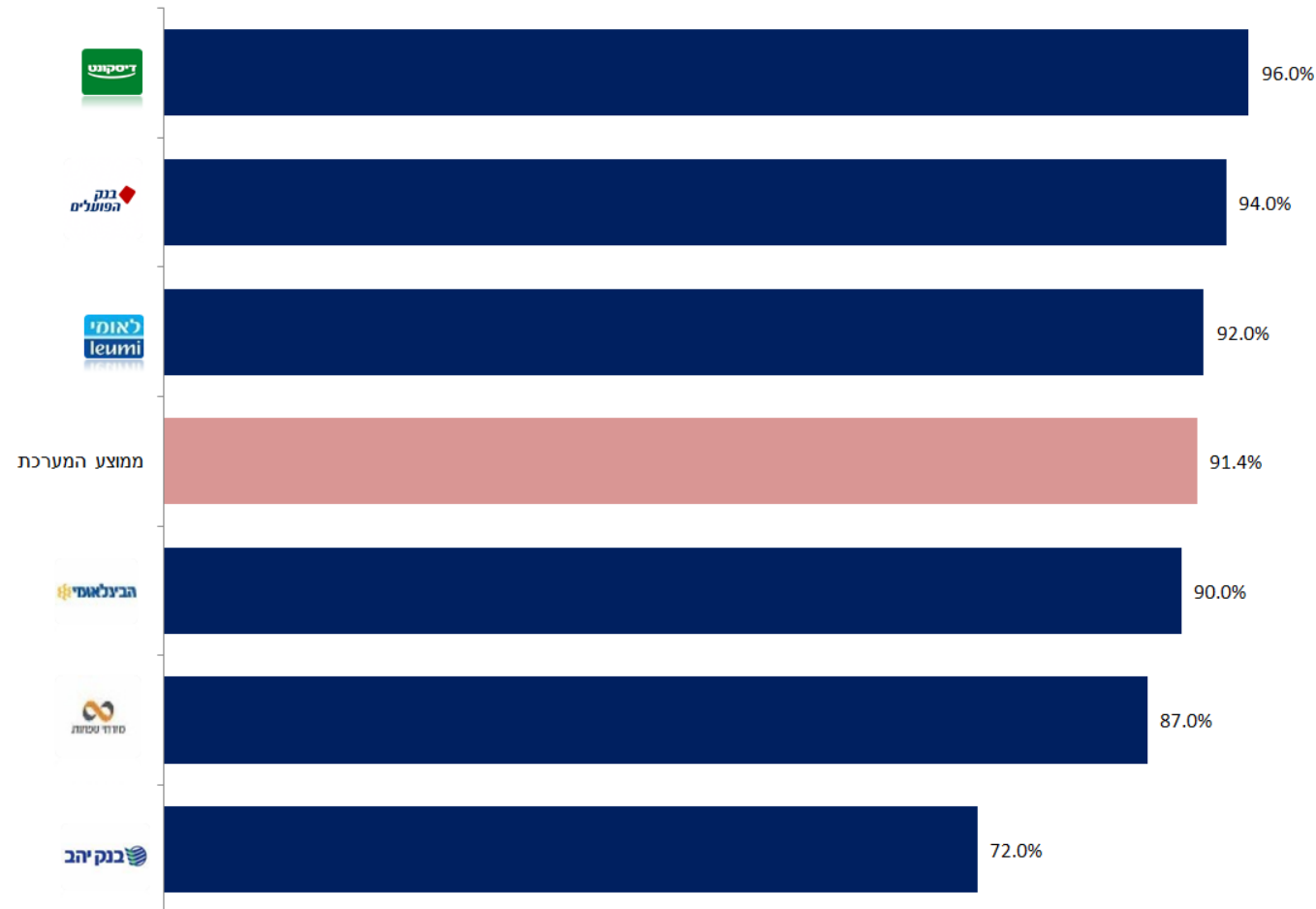
באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באתר האינטרנט?



הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היו תוצאות מובהקות בלבד.

שביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים: אפליקציה

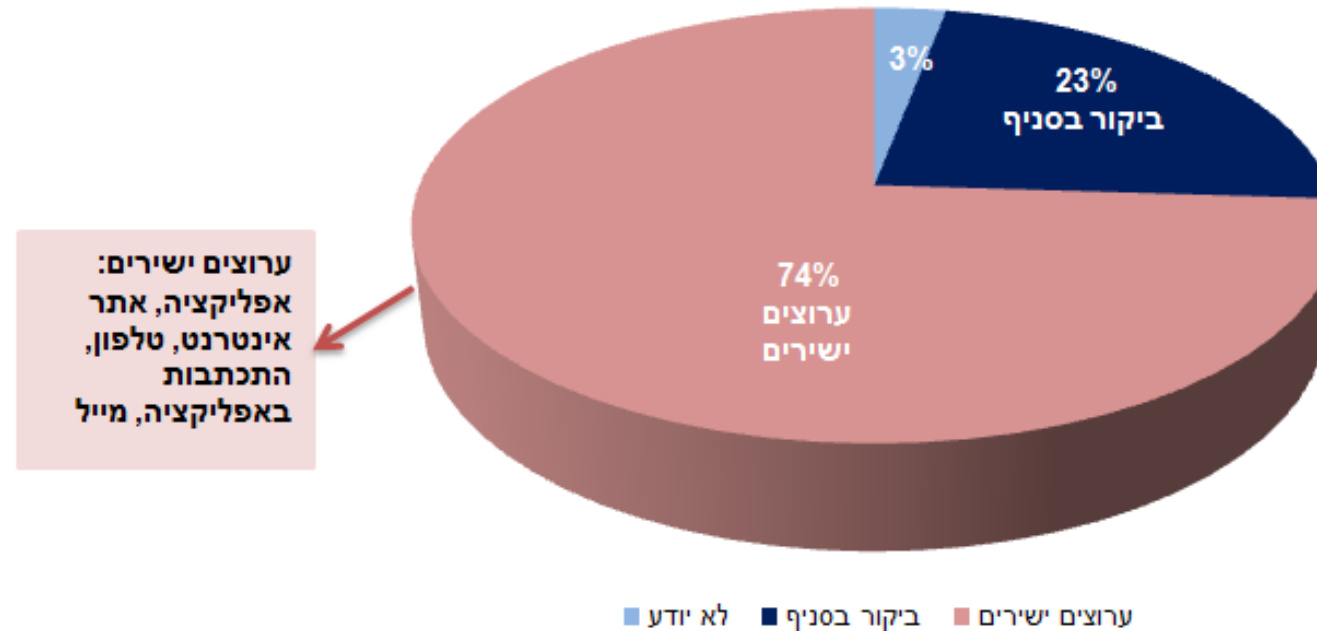
באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באפליקציה?



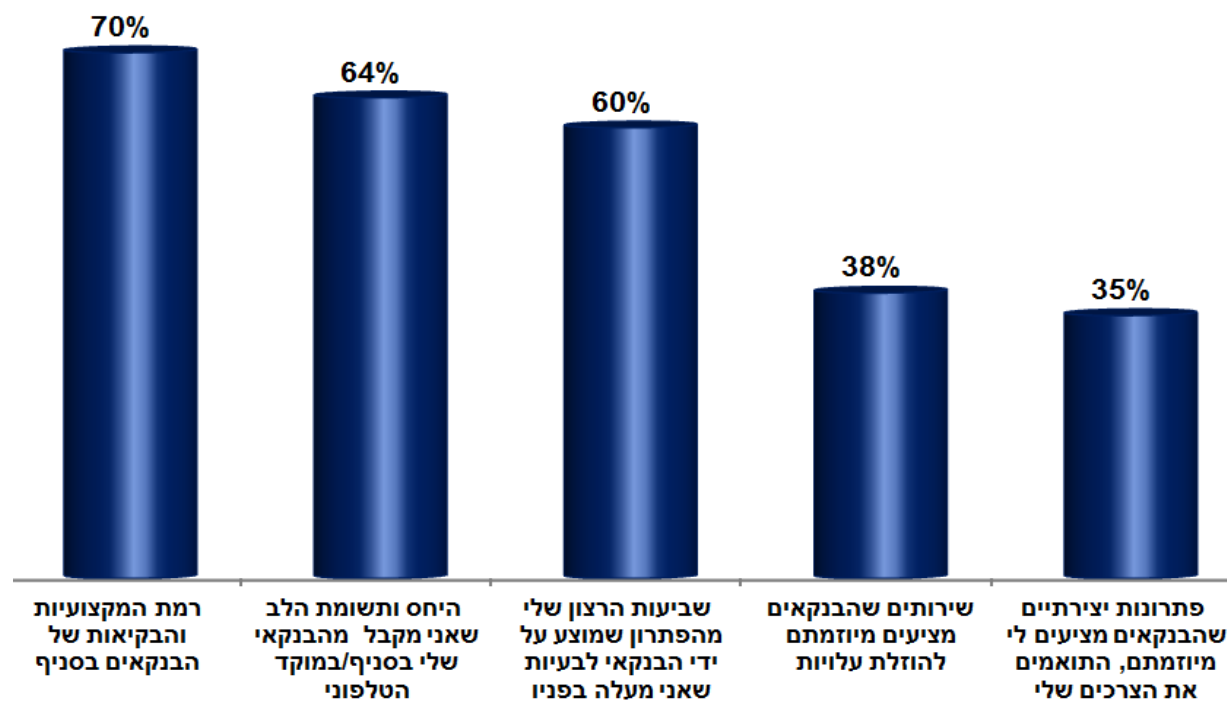
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היו תוצאות מובהקות בלבד.

ערוצי ההתקשרות של משקי הבית עם הבנק

האמצעי העיקרי ליצירת קשר עם הבנק:

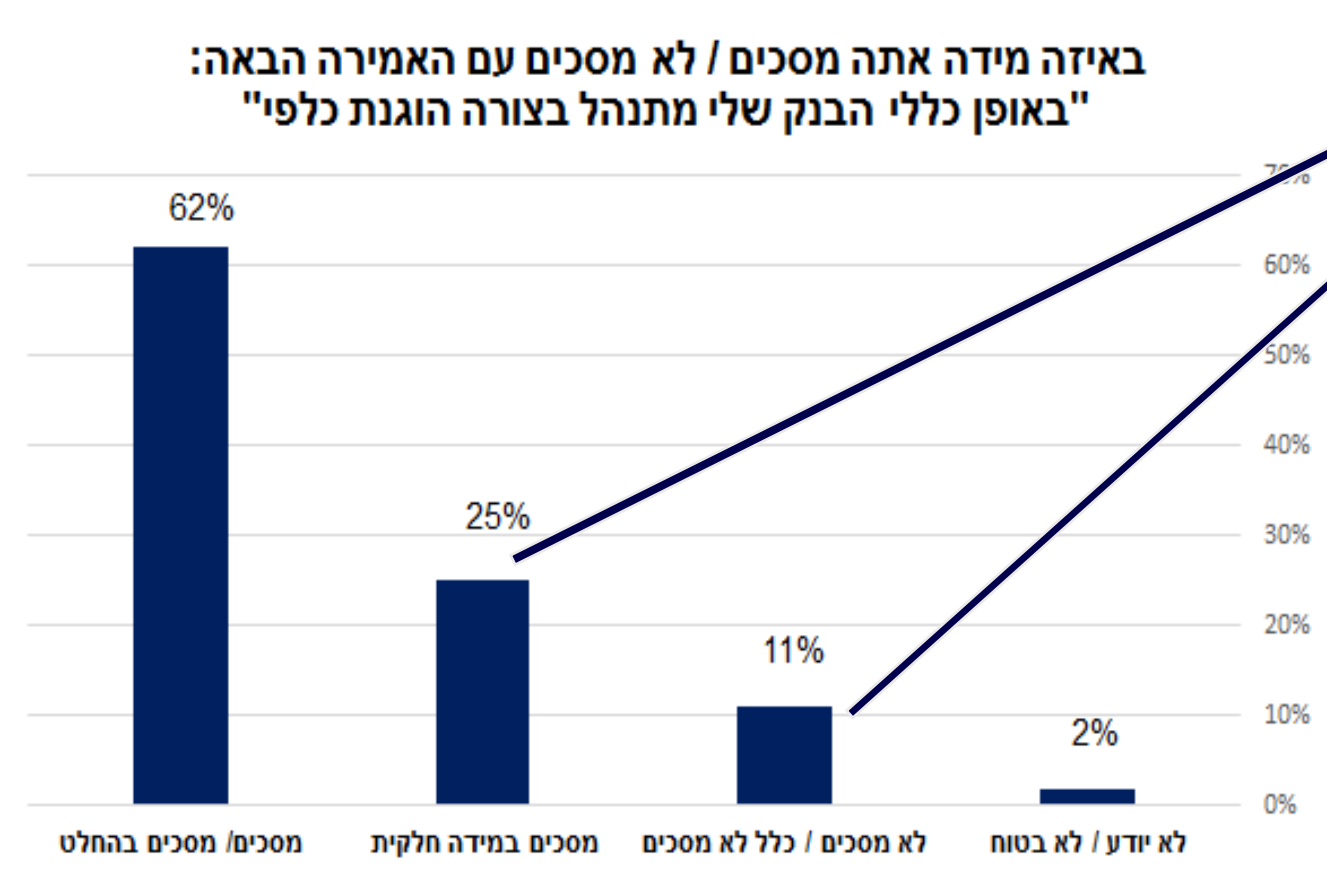


מידת שביעות רצון בנושאים שונים



תפיסת ההוגנות מהבנקאות

באיזה מידה אתה מסכים / לא מסכים עם האמירה הבאה:
"באופן כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי"



מהן הסיבות לכך שציינת שאתה מסכים במידה חלקית / לא מסכים / כלל לא מסכים, שהבנק שלך מתנהל בצורה הוגנת כלפיך (שאלה פתוחה):

- 32% - עמלות גבוהות
- 13% - אין שירות אישי
- 11% - ריבית גבוהה על המינוס
- 9% - שירות רע
- 7% - סגירת סניפים
- 6% - מחסור בבנקאים
- 5% - לא זמינים טלפונית
- 4% - לא סומך על הבנק
- 3% - ריבית נמוכה על פק"מ
- 3% - אין הטבות
- 3% - חוסר גמישות
- 2% - ניגוד אינטרסים
- 1% - אפליקציה נתקעת
- 1% - לא יודע