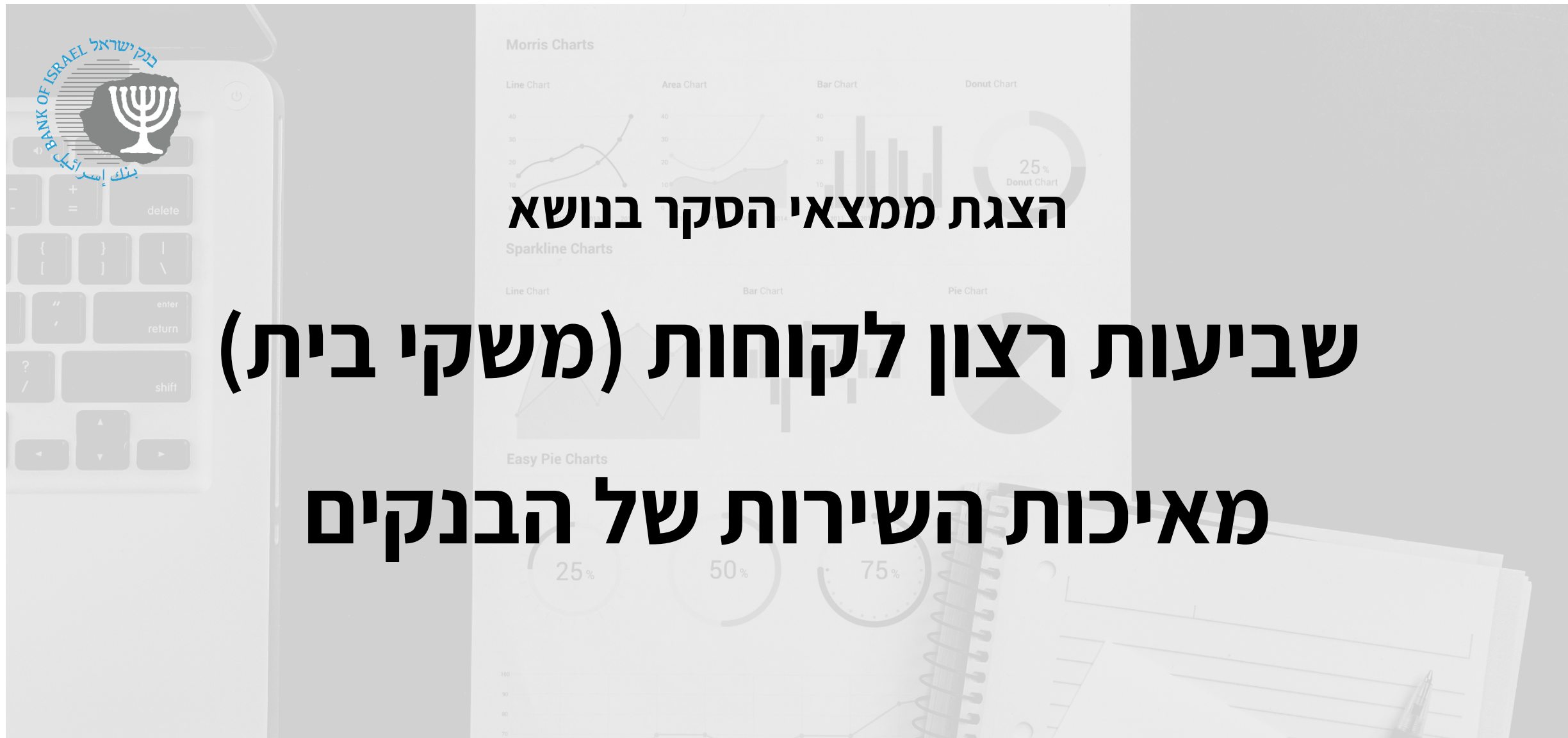




הצגת ממצאי הסקר בנושא

שביעות רצון לקוחות (משקי בית)

מאיכות השירות של הבנקים

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

דצמבר 2019

תמצית



36%

היו מרוצים מזמן ההמתנה
עד לקבלת שירות מבנקאי
בסניף



78%

מרוצים מהשירות
שניתן להם בסניף
הבנק שלהם



58%

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



85%

מרוצים מרמת השירות שהבנק
מציע להם במכשירים
האוטומטיים



91%

מרוצים מרמת השירות
שהבנק מציע להם
באפליקציה שלו



91%

מרוצים מרמת השירות
שהבנק מציע להם
באתר האינטרנט שלו



91%

מרוצים מאפליקציות התשלומים
של הבנקים
כ-36% משתמשים באפליקציות
התשלומים



84%

יוצרים קשר עם הבנק בערוצים
דיגיטליים ואמצעים ישירים
כ-13% יוצרים קשר
באמצעות ביקור בסניף



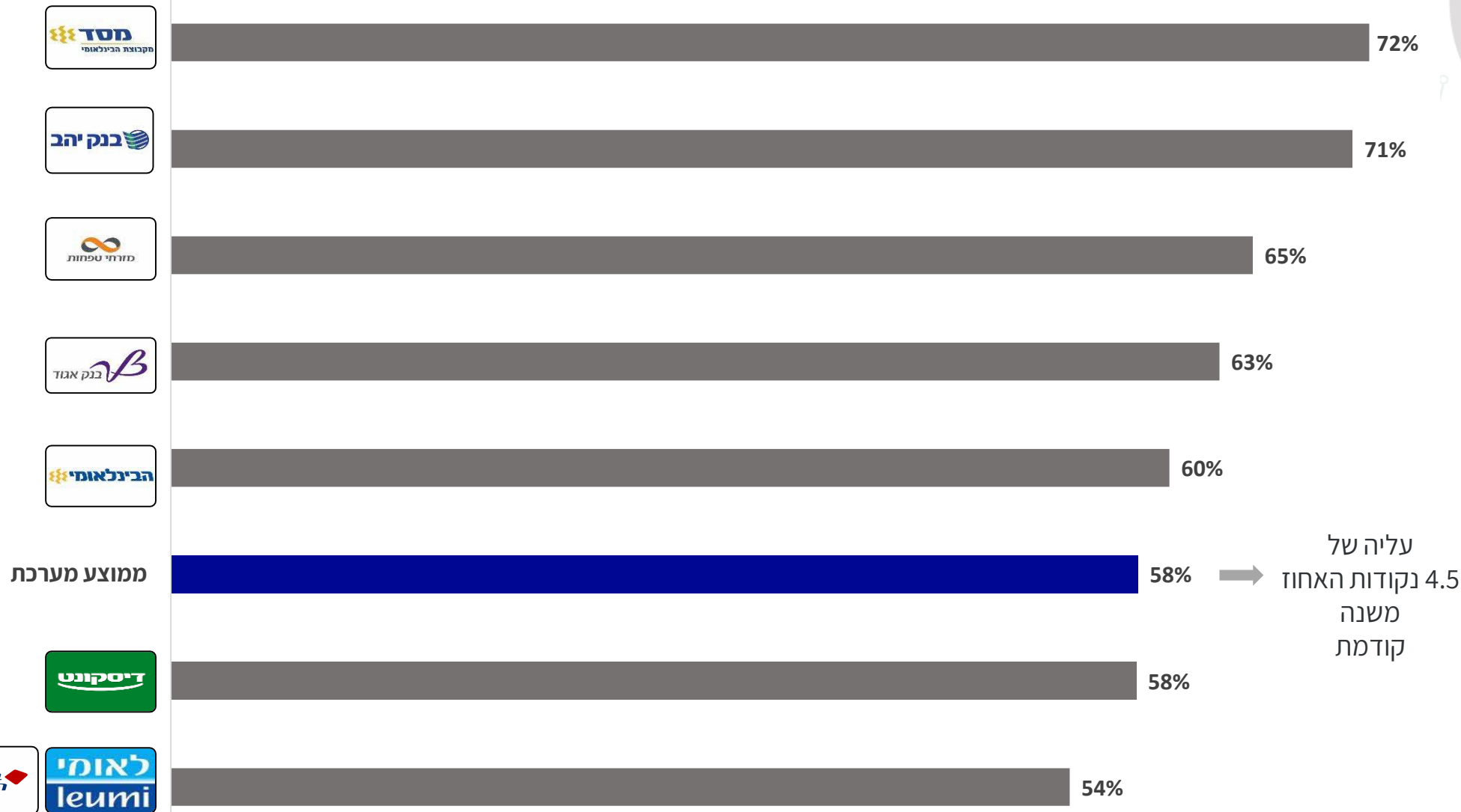
73%

מרוצים מהשירות שניתן
להם במוקד הטלפוני של
הבנק

המלצה על בנק

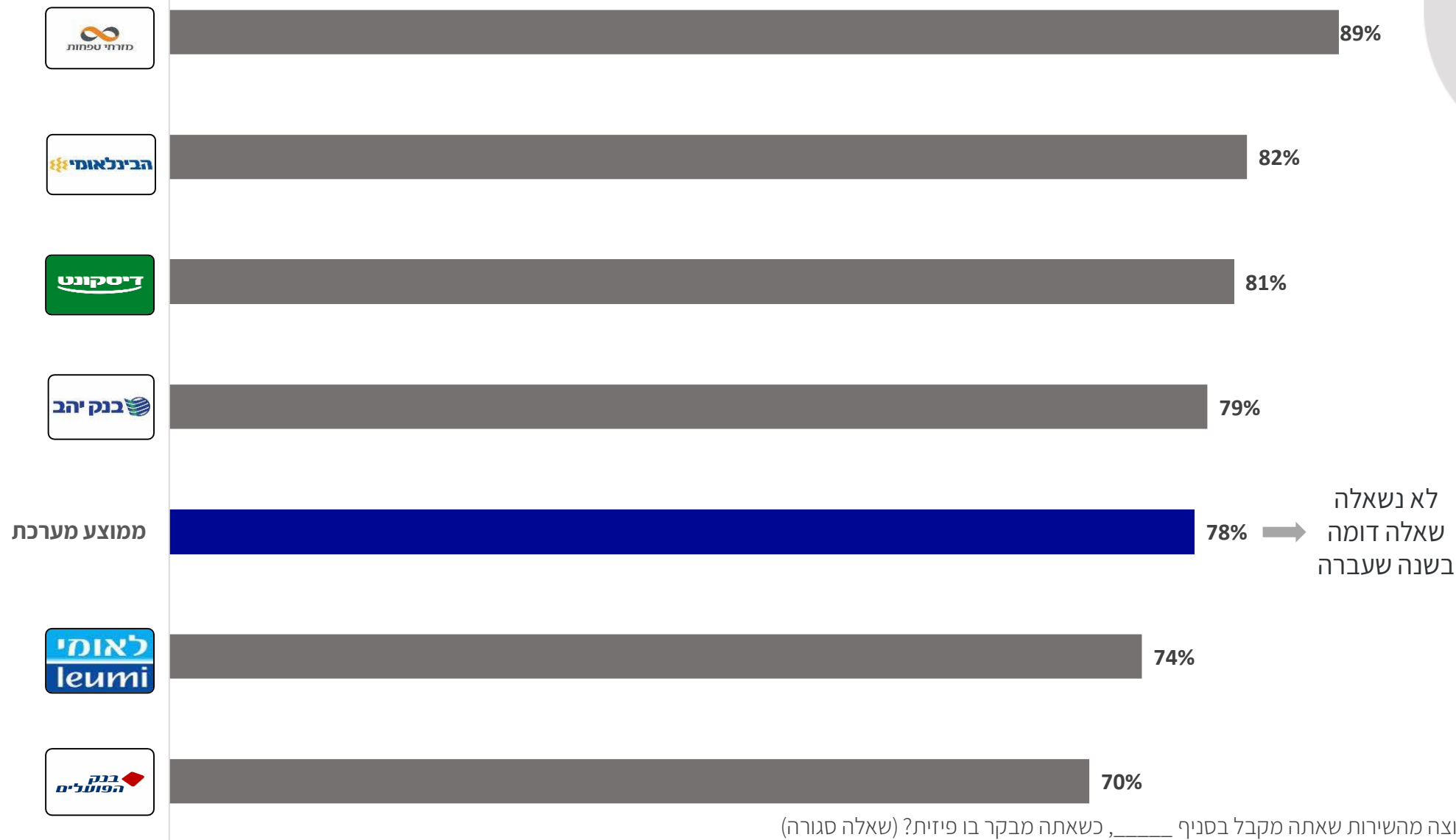


58% היו ממליצים לחבר או בן משפחה לנהל את החשבון בבנק בו הם מנהלים את חשבונם



שאלה: באיזו מידה תרצה להמליץ לחבר או לבן משפחה לנהל את החשבון בבנק _____ ? (שאלה סגורה)
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "בהחלט ארצה להמליץ", "ארצה להמליץ".

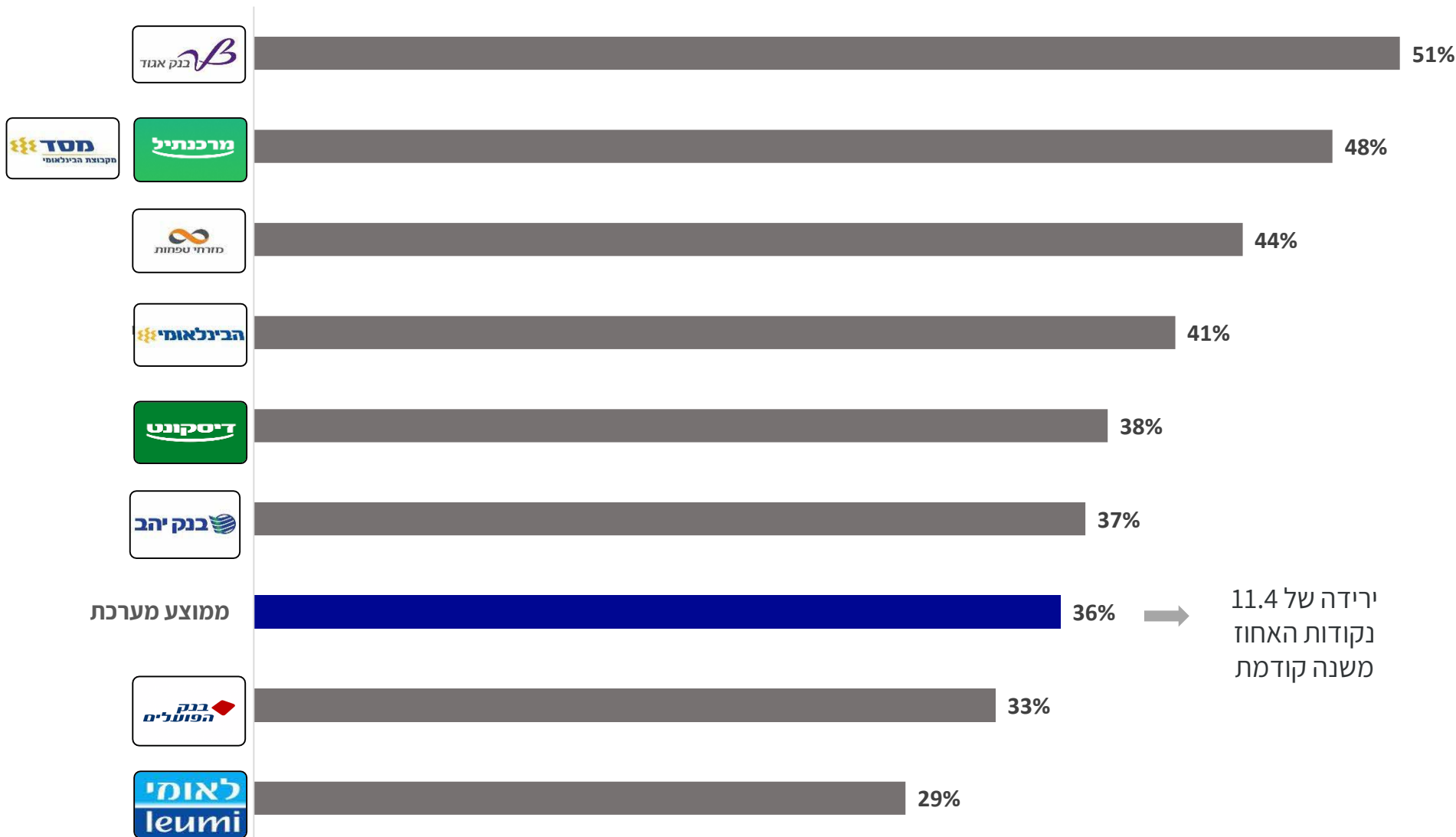
שביעות רצון מהשירות בסניף



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית? (שאלה סגורה)
השאלה מתייחסת למי שביקר בסניף בשלושת החודשים האחרונים שקדמו לעריכת הסקר.
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

שביעות רצון מזמן ההמתנה בסניף

רק כ- **36%** היו מרוצים מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מבנקאי בסניף

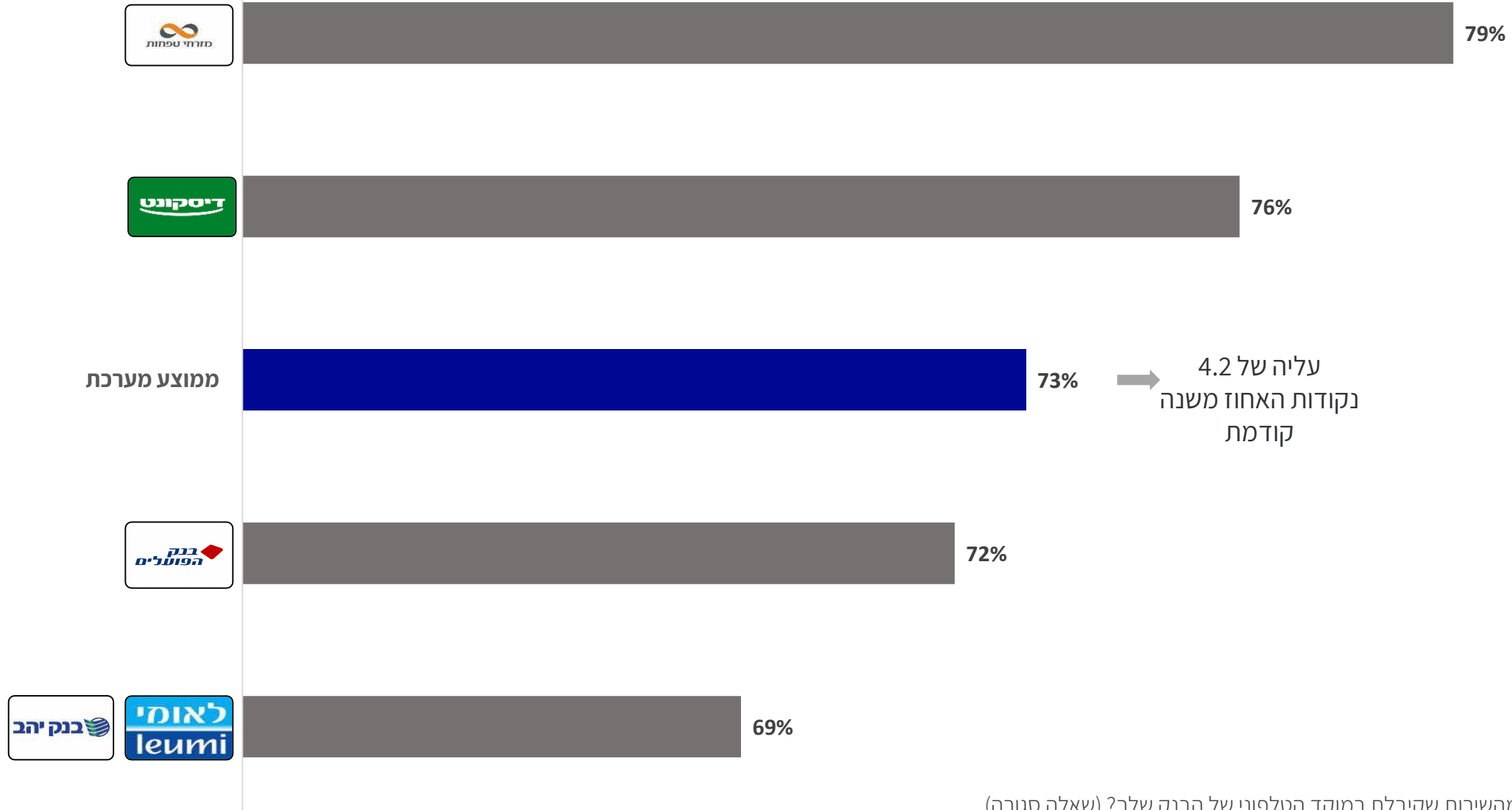



ירידה של 11.4 נקודות האחוז משנה קודמת

שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה/לא מרוצה, מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מהבנקאי בסניף? (שאלה סגורה)
 האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".

שביעות רצון מהמוקד הטלפוני

73%
מרוצים מהשירות שניתן
להם במוקד הטלפוני של
הבנק

שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שקיבלת במוקד הטלפוני של הבנק שלך? (שאלה סגורה)
השאלה מתייחסת למי שפנה למוקד הטלפוני בחודש שקדם לעריכת הסקר.
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

שביעות רצון מאתר האינטרנט



ללא שינוי משמעותי משנה קודמת

שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באתר האינטרנט שלו? (שאלה סגורה)
 האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".
 הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים

שביעות רצון מהאפליקציה

91%
מרוצים מרמת השירות
שהבנק מציע באפליקציה




ללא שינוי
משמעותי
משנה
קודמת

שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באפליקציה שלו? (שאלה סגורה)
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

שביעות רצון מהמכשירים האוטומטיים



ממוצע מערכת



→ ירידה של 3.7 נקודות האחוז משנה קודמת



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים של הכספומטים בבנק שלך המשמשים להפקדה או משיכה של מזומנים/צ'קים? (שאלה סגורה)
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

שביעות רצון מאפליקציות תשלומים

ביט, פיז, פיובוקס

שביעות רצון המשתמשים באפליקציות התשלומים



91%

מהמשתמשים מציינים כי
רמת שביעות הרצון שלהם
מהשימוש באפליקציה גבוהה



אחוז המשתמשים באפליקציות התשלומים

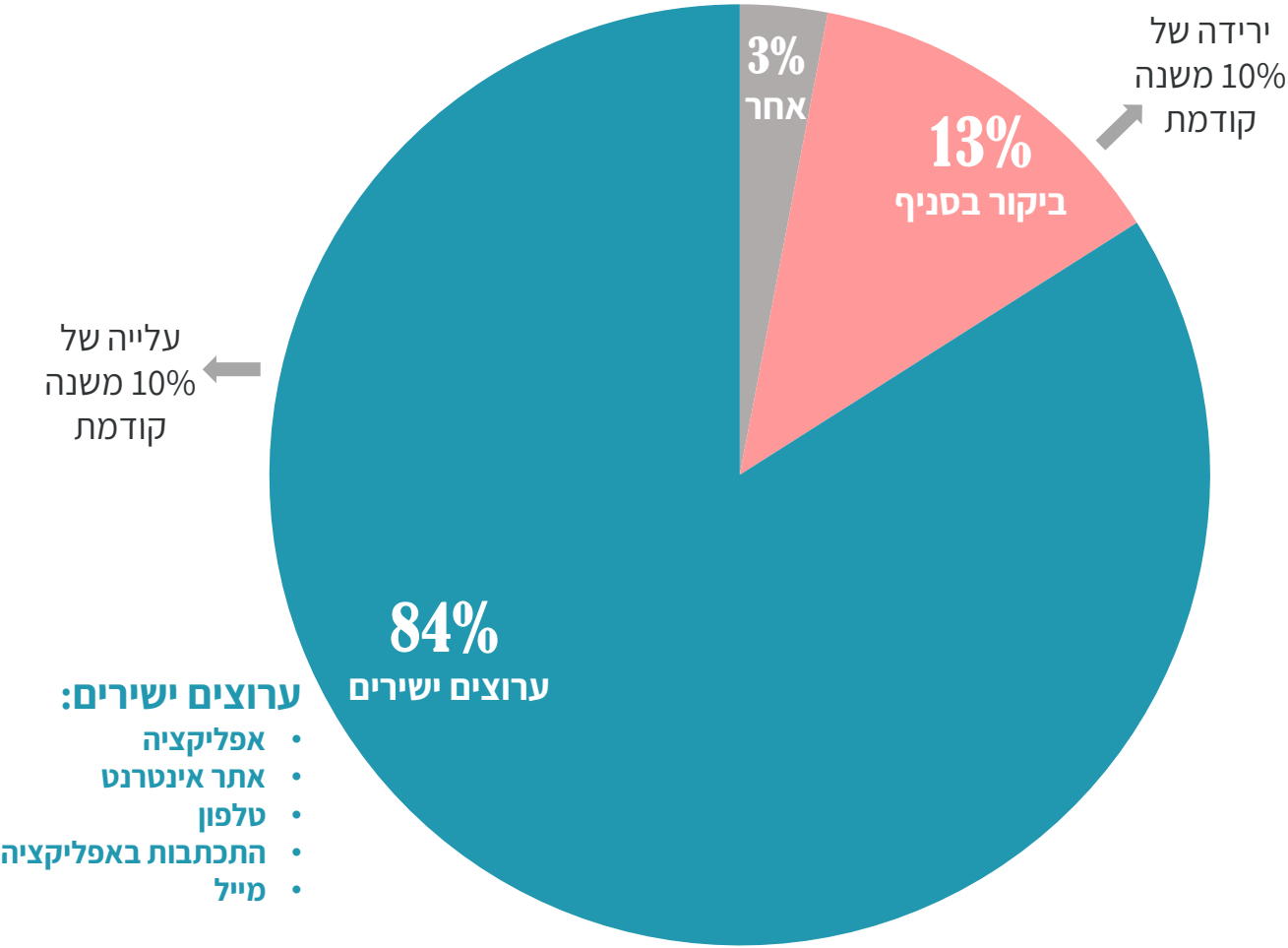


36%

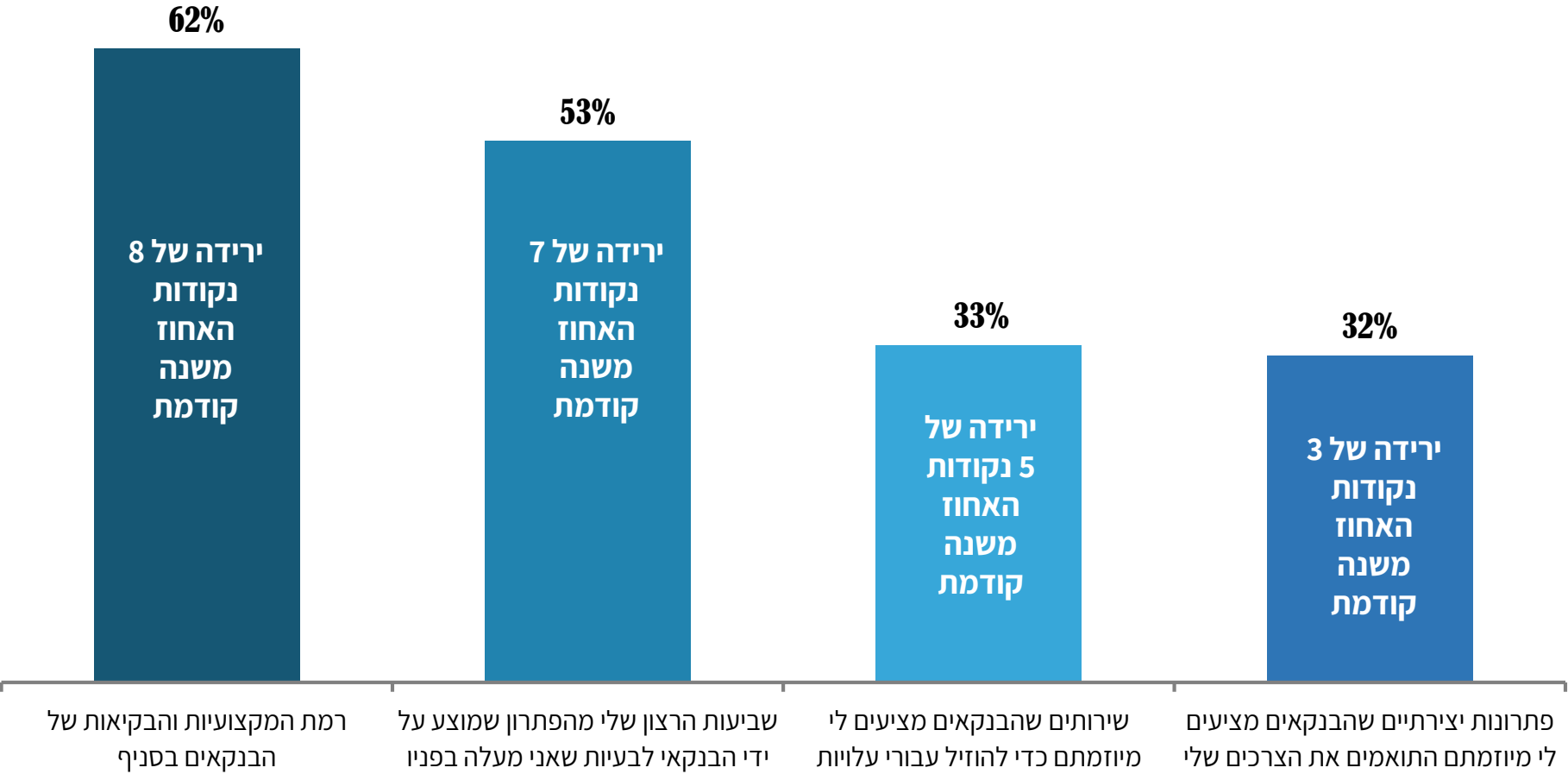
משתמשים באפליקציות
התשלומים של הבנקים

ערוצי ההתקשרות של משקי הבית עם הבנק

האמצעי העיקרי ליצירת קשר עם הבנק הוא:



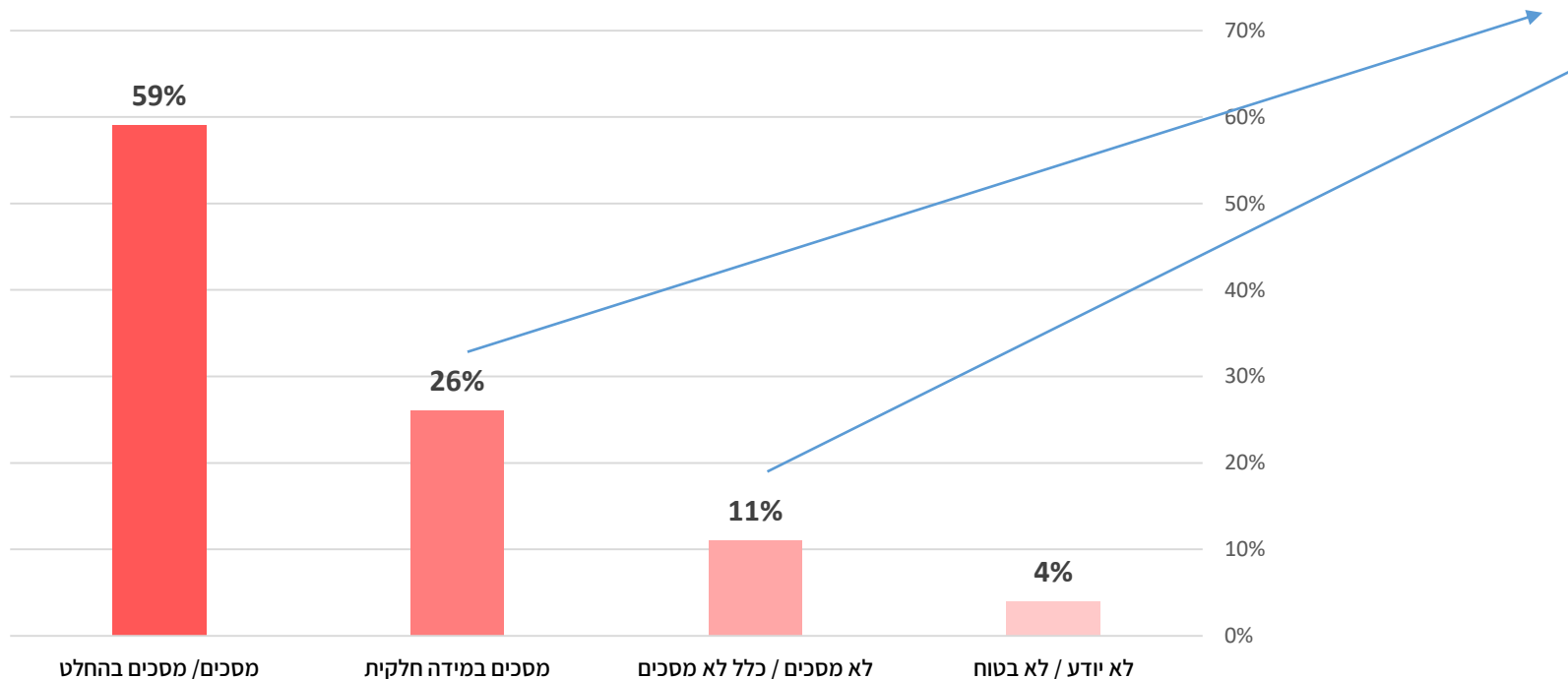
שביעות רצון בנושאים שונים – ברמת המערכת הבנקאית



תפיסת ההוגנות

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

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



ירידה של 3 נקודות האחוז משנה קודמת

- 38% עמלות גבוהות
- 16% חוסר מענה/מענה איטי בטלפון
- 13% לא דואג לאינטרסים שלי
- 12% יחס מזלזל
- 11% שירות גרוע
- 10% עומס בסניף
- 9% ריבית גבוהה על המינוס
- 9% אין מספיק כספומטים/סניפים
- 6% ריבית גבוהה על הלוואות
- 5% לא אמין
- 5% הבנק הרע עוד יותר את המצב
- 4% בירוקרטיה מיותרת
- 4% לא נותנים הלוואות
- 3% לא מעדכנים בדברים קריטיים
- 3% אין מספיק תכניות להשקעה ולחיסכון
- 3% ריבית נמוכה על הפלוס
- 3% לא מעלים את מסגרת האשראי
- 3% אין גמישות
- 2% לא יודע