

הצגת ממצאי הסקר לשנת 2024 בנושא

שביעות רצון בעלי עסקים

עצמאים, קטנים וזעירים

מאיכות השירות של הבנקים

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

מרץ 2025

תמצית - בעלי עסקים עצמאים, קטנים וזעירים



86%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



83%

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



55%

סוברים שהבנק
**מתנהל בצורה
הוגנת כלפיהם**



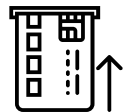
51%

היו **ממליצים** לבעל עסק
אחר לנהל את החשבון
בבנק בו הם מנהלים את
חשבונם



69%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
**בסניף הבנק
שלהם**



61%

מרוצים משירות
הפקדת המזומן



70%

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



60%

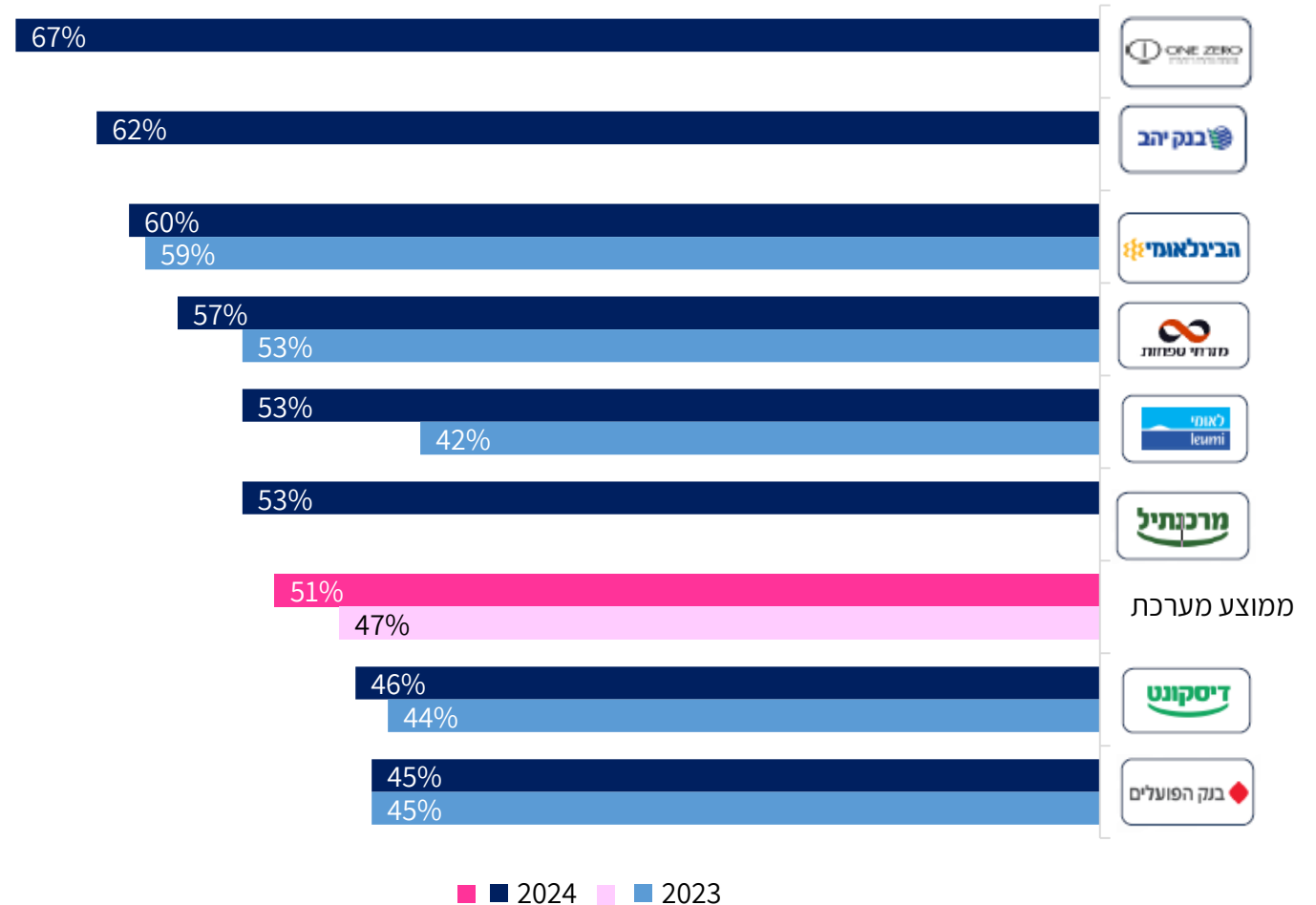
מרוצים **מזמינות
הבנקאים**



51%

היו **ממליצים** לבעל עסק
אחר לנהל את החשבון
בבנק בו הם מנהלים את
חשבונם

ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.



ש- מהי הסבירות שתמליץ לבעל עסק אחר, לנהל את החשבון העסקי שלו בבנק _____ ? (שאלה סגורה)

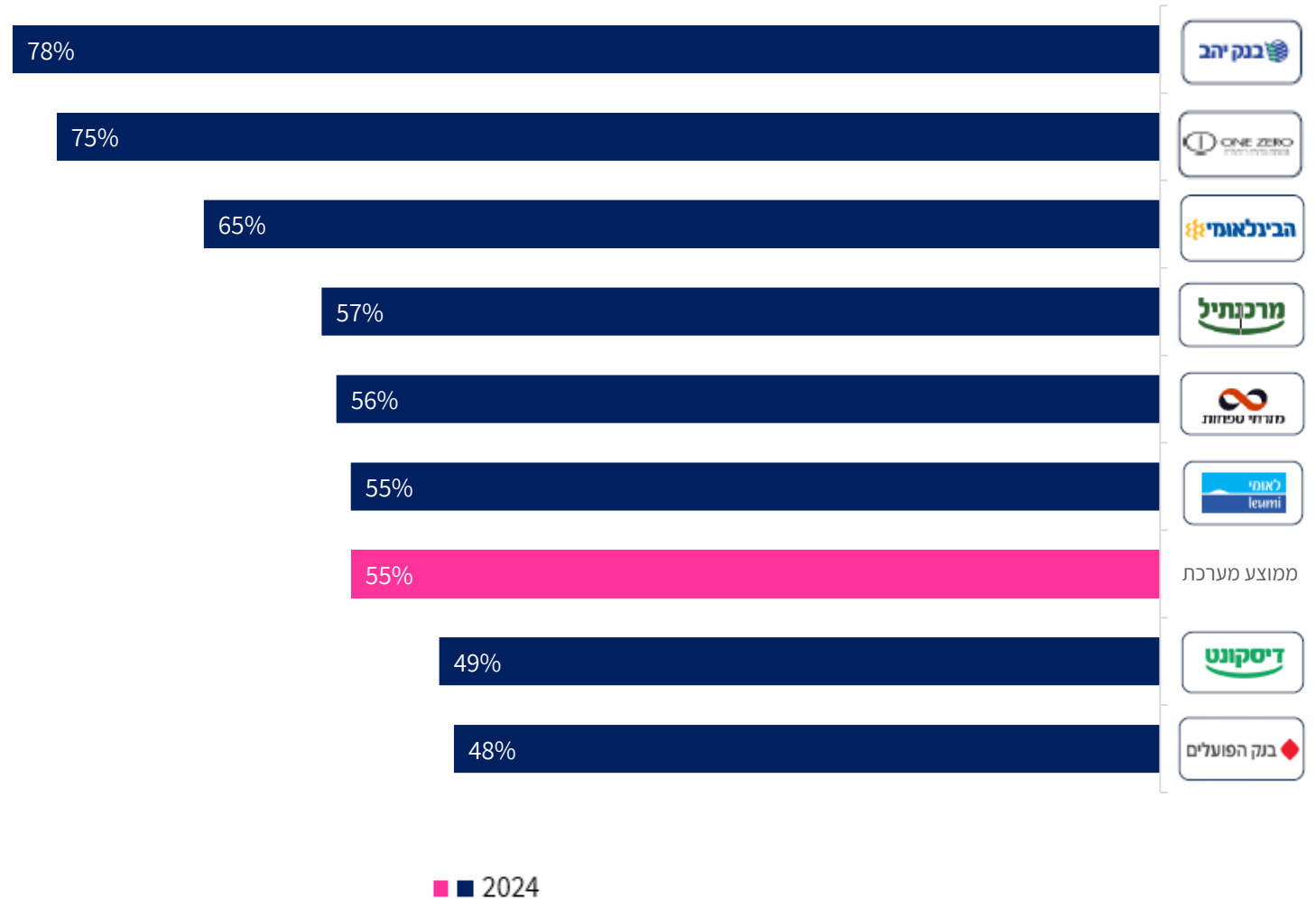
* התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

התפלגות תפיסת הוגנות הבנק



55%

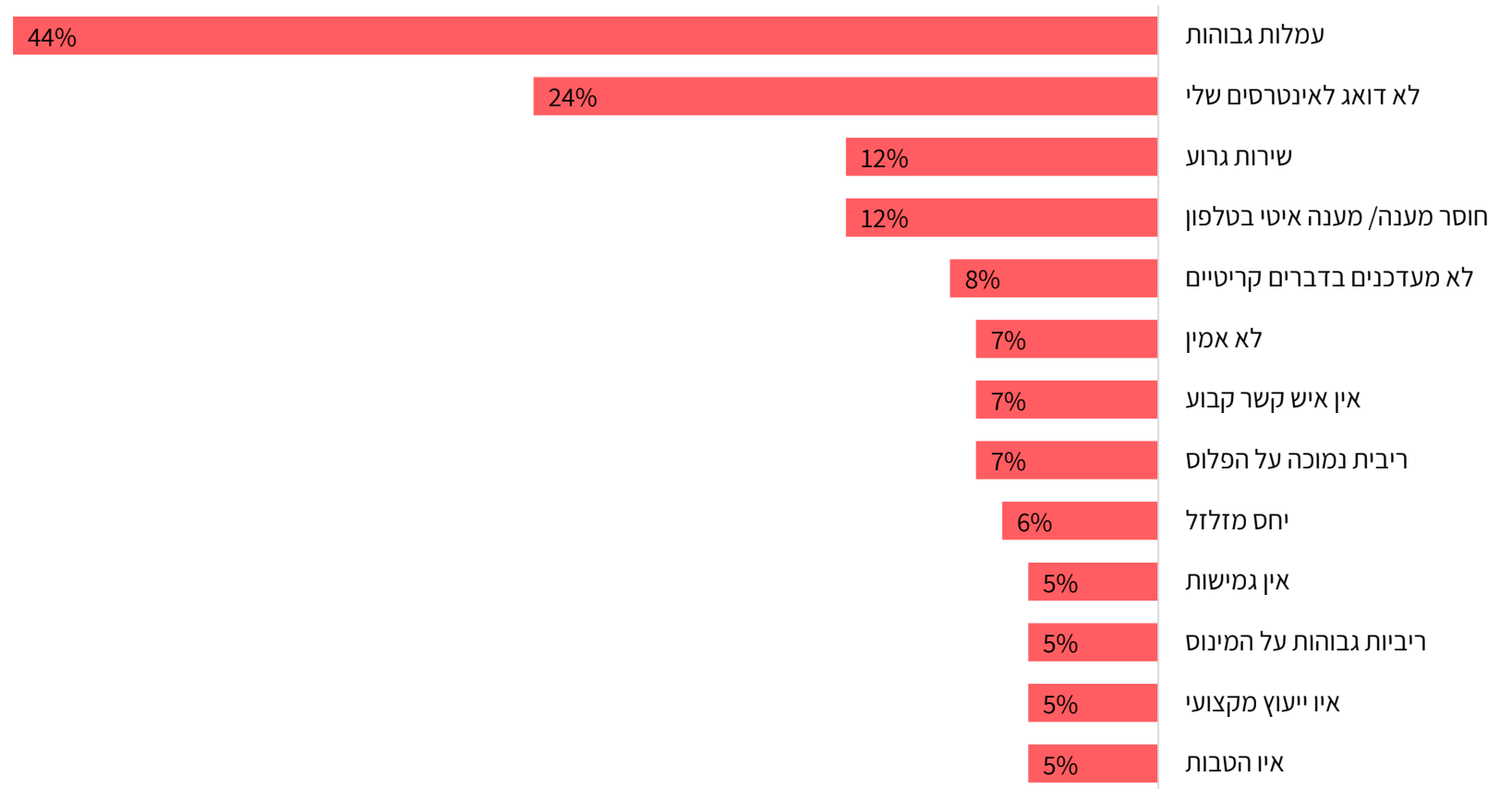
סוברים שהבנק
מתנהל בצורה
הוגנת כלפיהם



שאלה: באיזו מידה אתה מסכים/לא מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה) השאלה נשאלה לראשונה בסקר 2024 הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

התפלגות תפיסת הוגנות הבנק

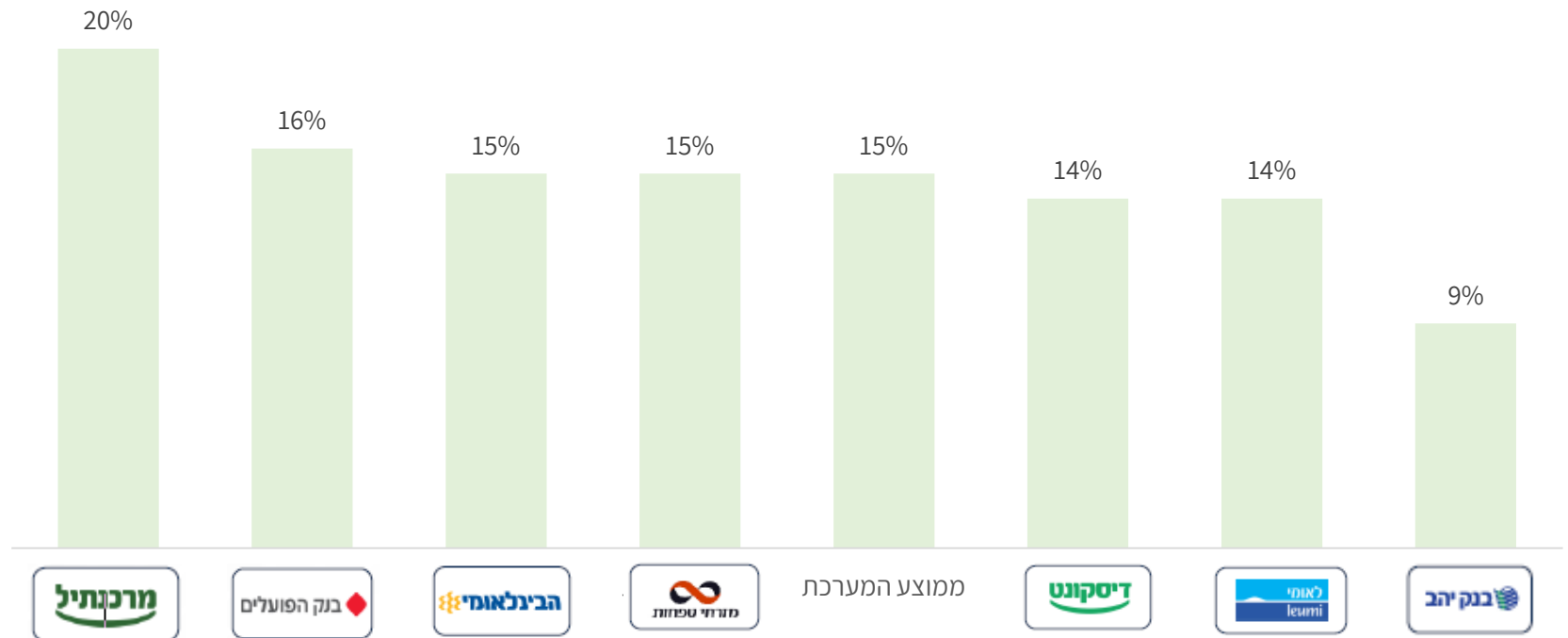
עמלות גבוהות, אינטרסים מנוגדים ושירות ברמה נמוכה מהוות את הסיבות העיקריות לתפיסת ההתנהלות הלא הוגנת של המערכת הבנקאית



שאלה: מהן הסיבות לכך שצינת שאתה מסכים במידה חלקית/ לא מסכים/ כלל לא מסכים שהבנק שלך מתנהל בצורה הוגנת כלפיך? (שאלה פתוחה)
הבהרה*: ניתן לציין מספר תשובות ולכן אינו מסתכם ל 100%.

השתייכות למסלול עמלות עובר ושב מורחב

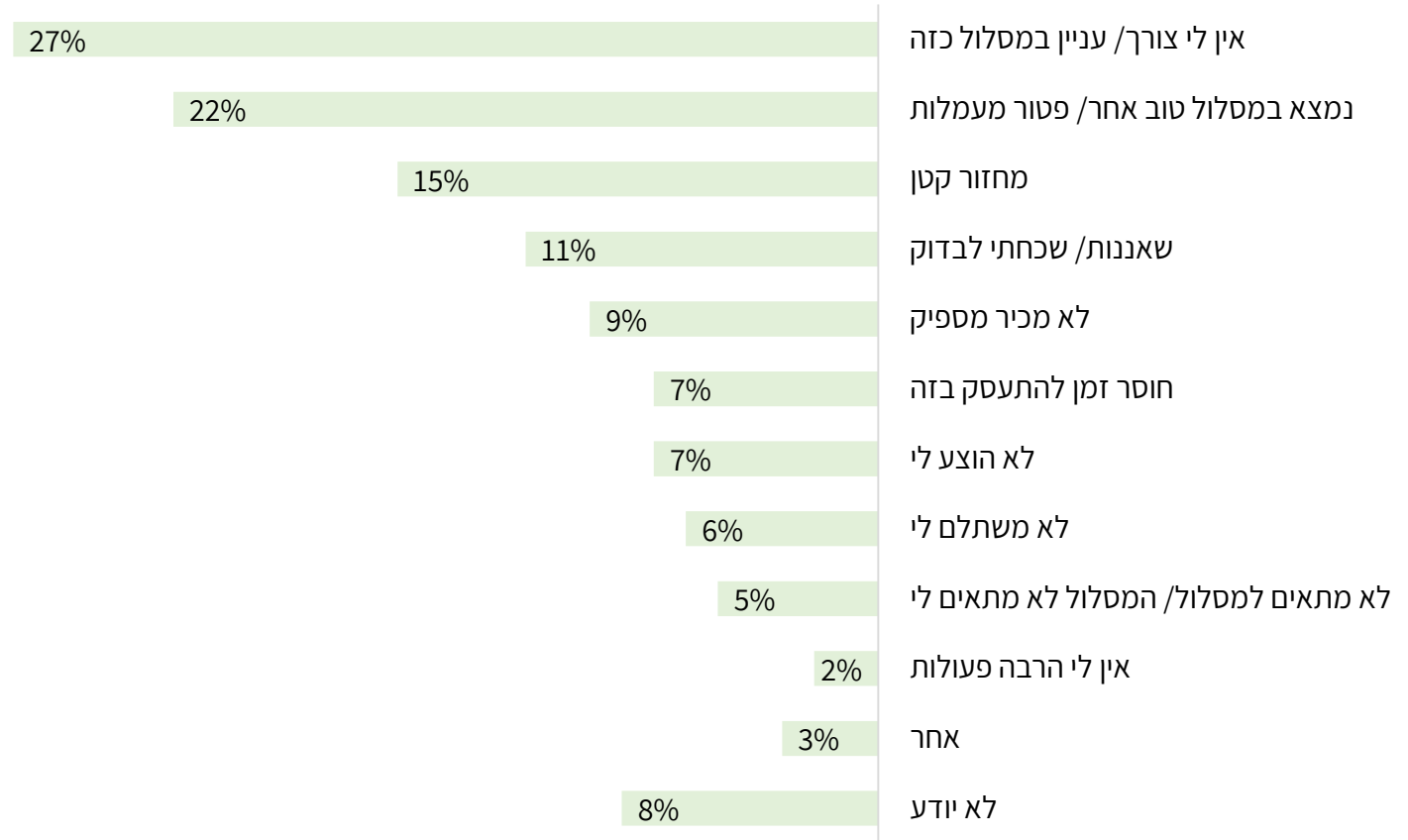
שיעור הלקוחות העסקיים המשויכים למסלול עמלות עובר ושב מורחב מתוך סך הלקוחות העסקיים במערכת הבנקאית נמוך



שאלה: האם אתה מודע לכך שבהנחיית בנק ישראל קיים בכל הבנקים "מסלול עמלות עובר ושב מורחב" הכולל סל פעולות שיכול להוזיל את עליות העו"ש של עסק עם מחזור פעילות שנתי של עד 5 מיליון ₪? (שאלה סגורה) בגרף מוצגים הלקוחות שמודעים ונמצאים במסלול כזה. הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.

השתייכות למסלול עמלות עובר ושב מורחב

מגוון הסיבות לאי השתייכות למסלול עמלות מופחת



שאלה: מה הסיבה שאתה לא נמצא במסלול כזה? (שאלה פתוחה)
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם תא מינימלי נדרש של משיבים.

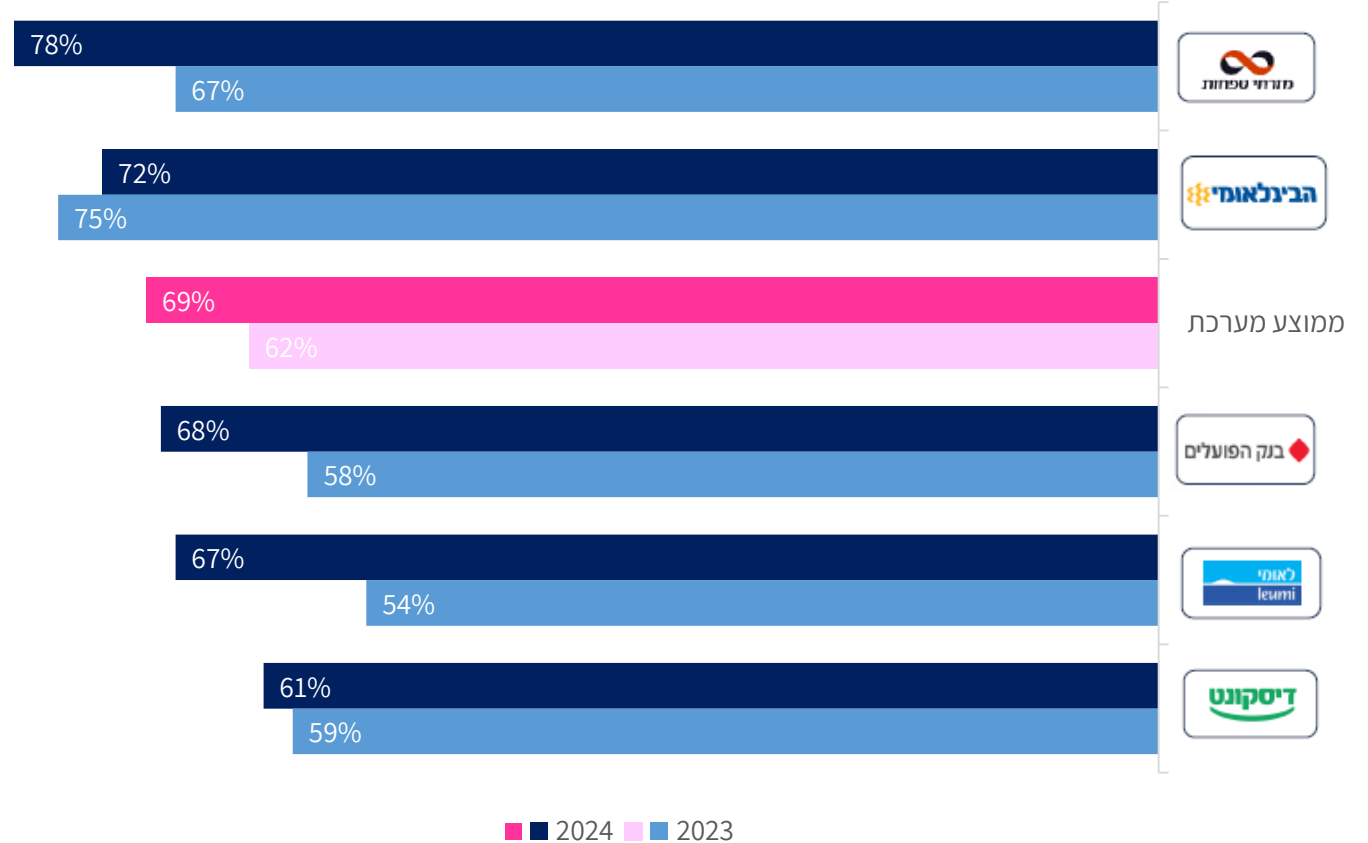
שביעות הרצון מהשירות בסניף



69%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלם

ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.



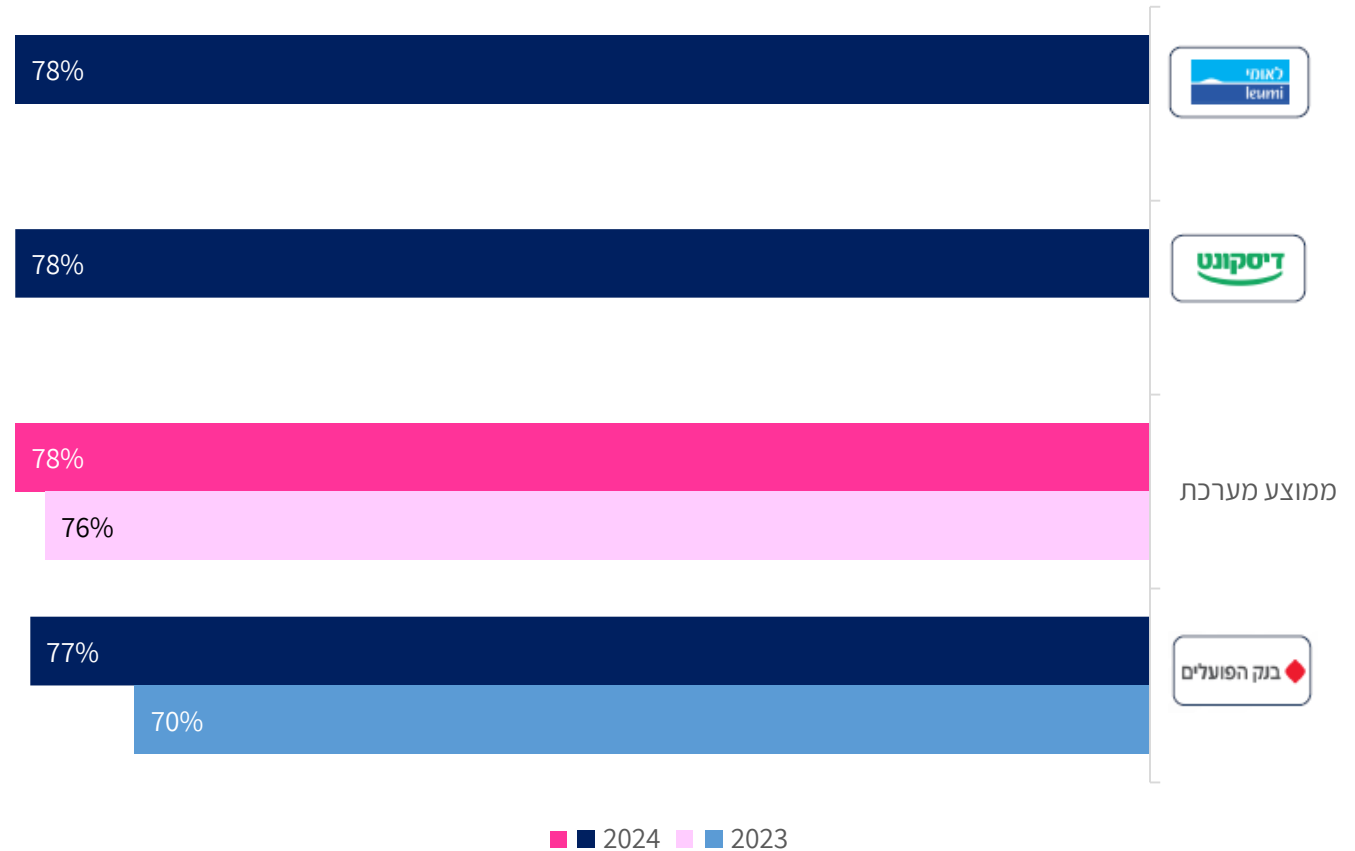
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית? (שאלה סגורה) לשאלה ענה מי שהיה בסניף בשלושת החודשים האחרונים.
הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

שביעות הרצון משירות זימון התורים



78%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם

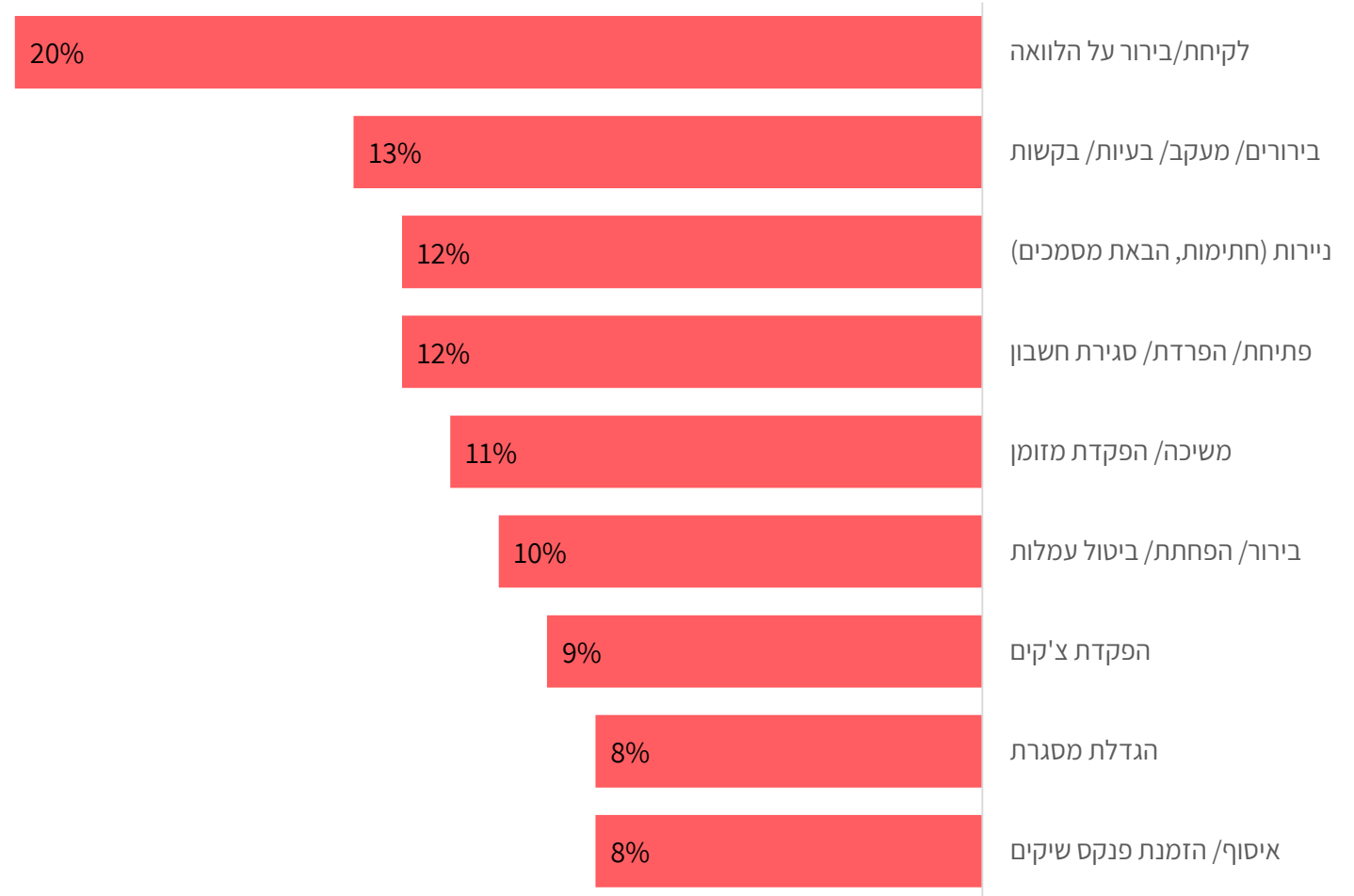


ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.

שאלה: ? באיזו מידה אתה מרוצה משירות זימון התורים (שאלה סגורה)

הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

לאיזה צורך הגעת לסניף? כ- 23% דווחו שהגיעו לסניף בשלושת החודשים שקדמו לסקר



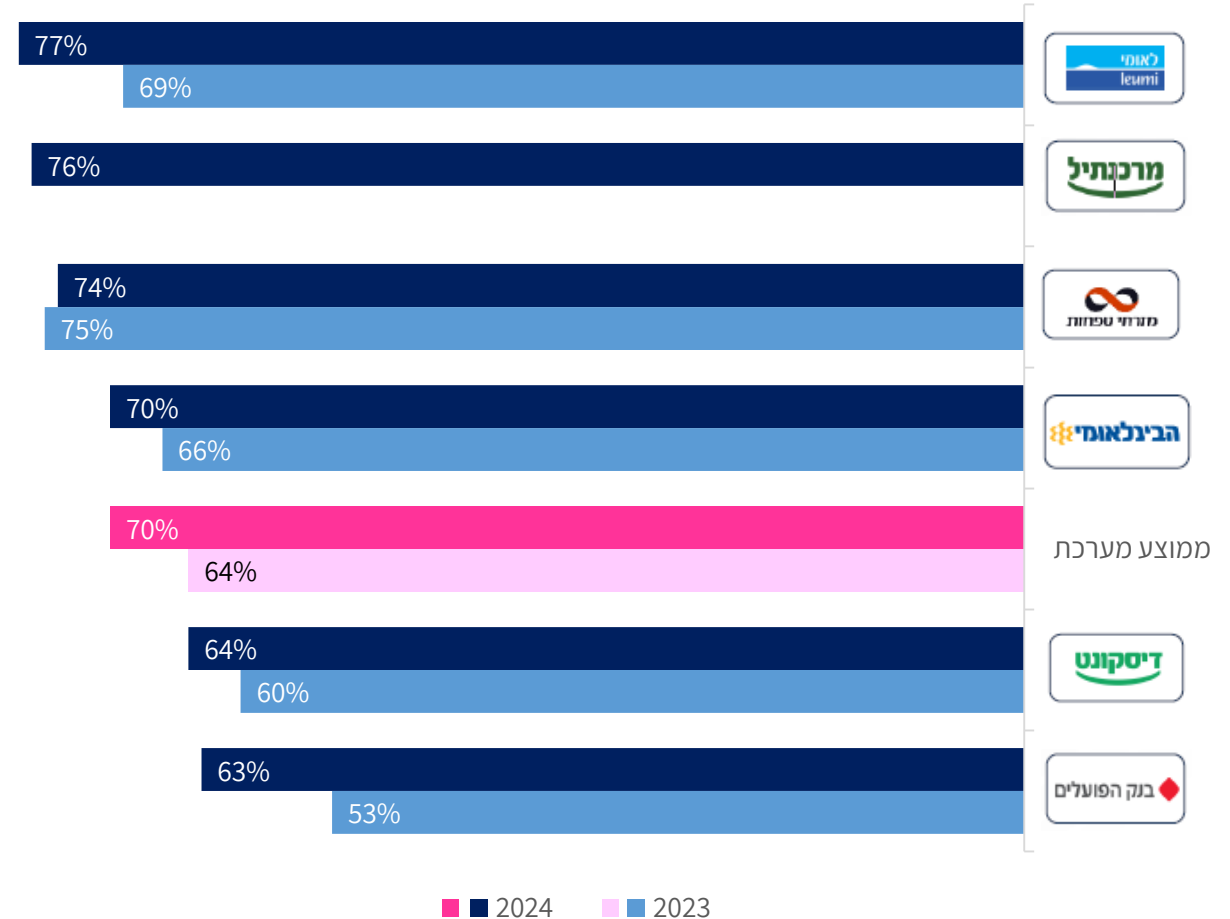
שאלה: לאיזה צורך הגעת לסניף? (שאלה פתוחה)
הבהרה*: ניתן לציין יותר מתשובה אחת ולכן לא מסתכם ל 100%

שביעות הרצון מהמוקד הטלפוני עלתה



70%

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



ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.

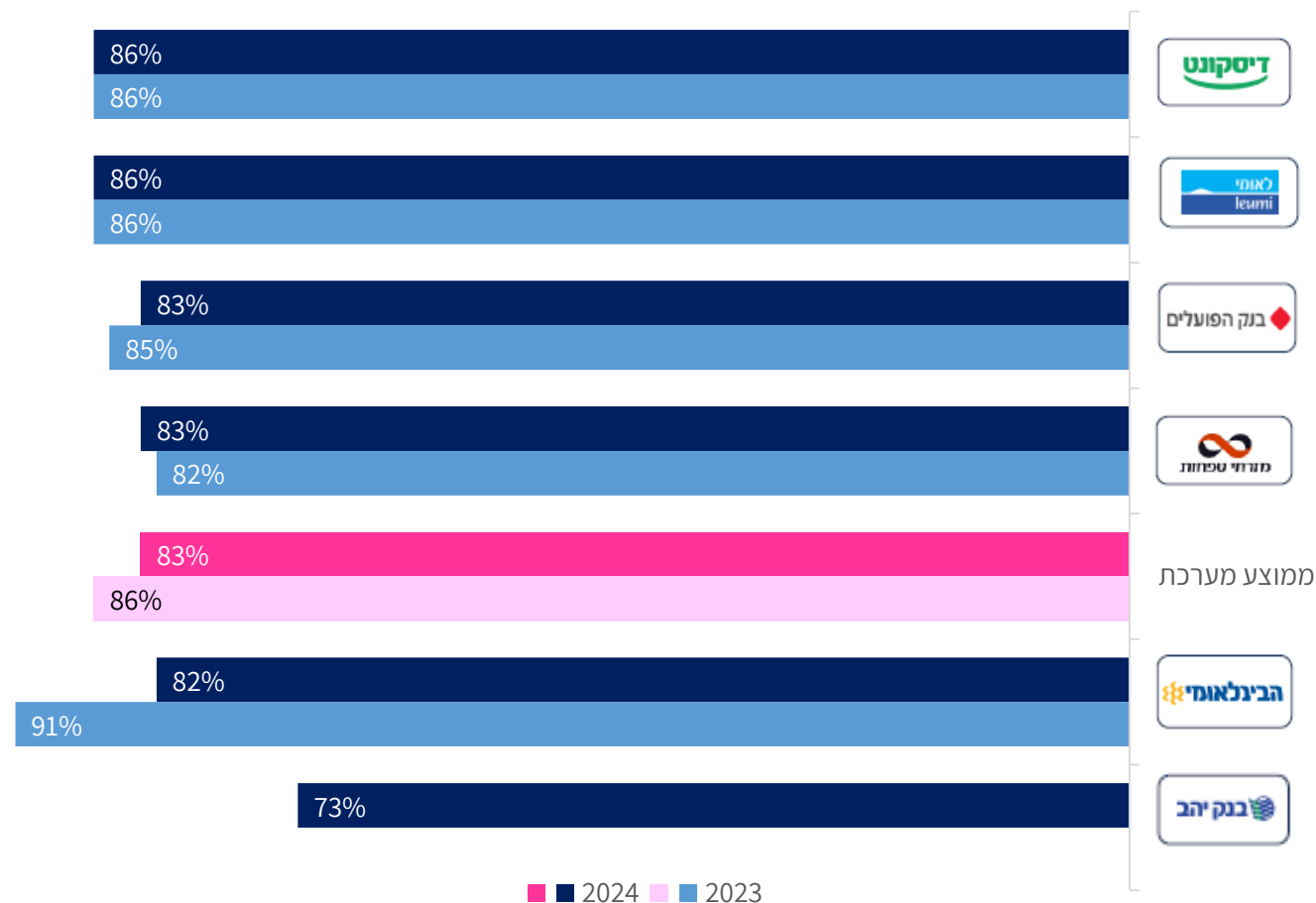
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות, שקיבלת במוקד הטלפוני של הבנק שלך? (שאלה סגורה)
הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

שביעות הרצון מאתר האינטרנט



83%

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



ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.

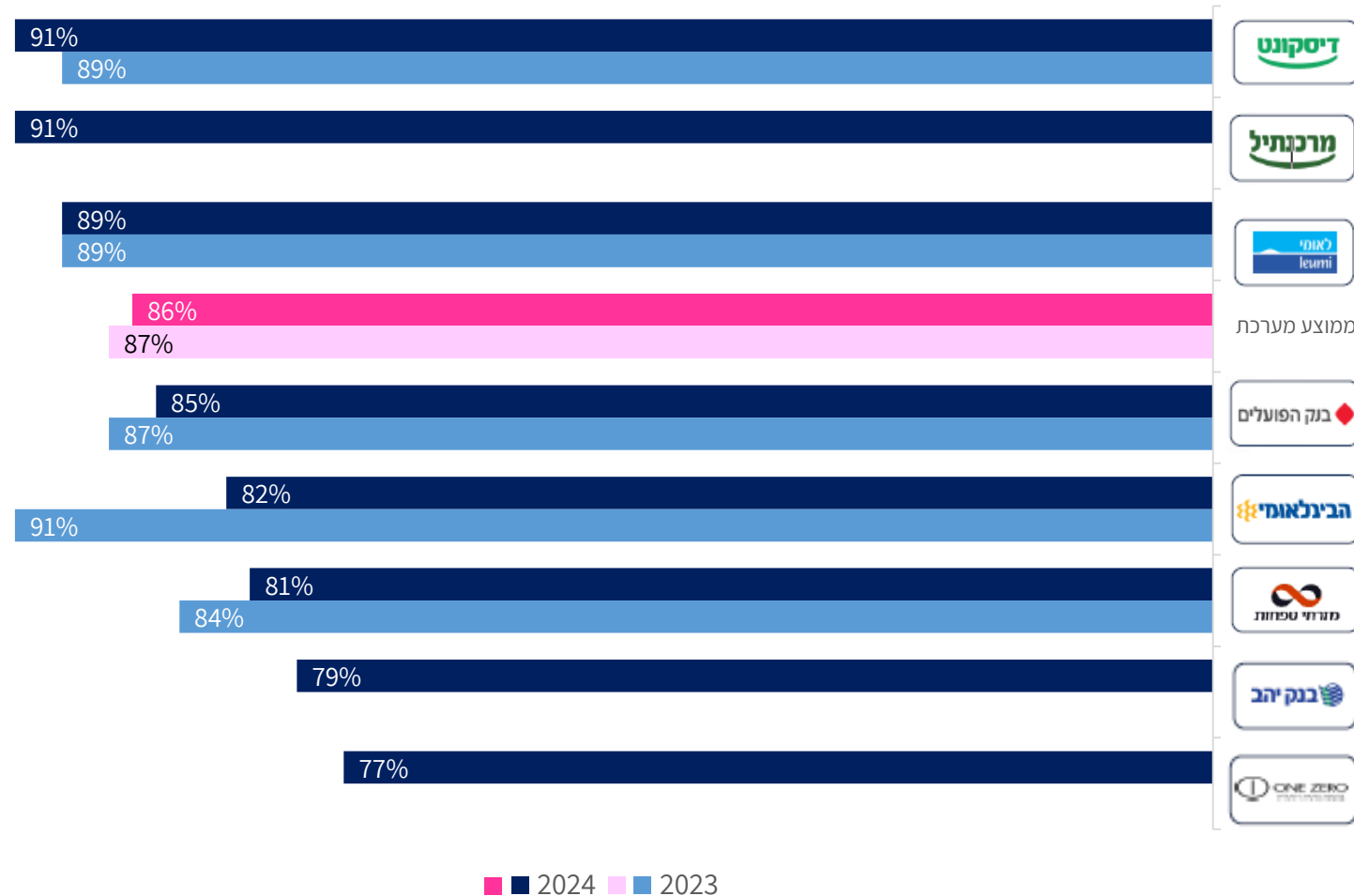
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באתר האינטרנט שלו? (שאלה סגורה)
הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.
הבהרה**: בשנת 2024 חל שינוי מתודולוגי בשאלה והיא נדגמה רק בקרב המשיבים שמשמשים באמצעי הדיגיטלי.

שביעות הרצון מהאפליקציה



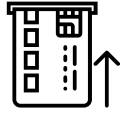
86%
מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו

ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.



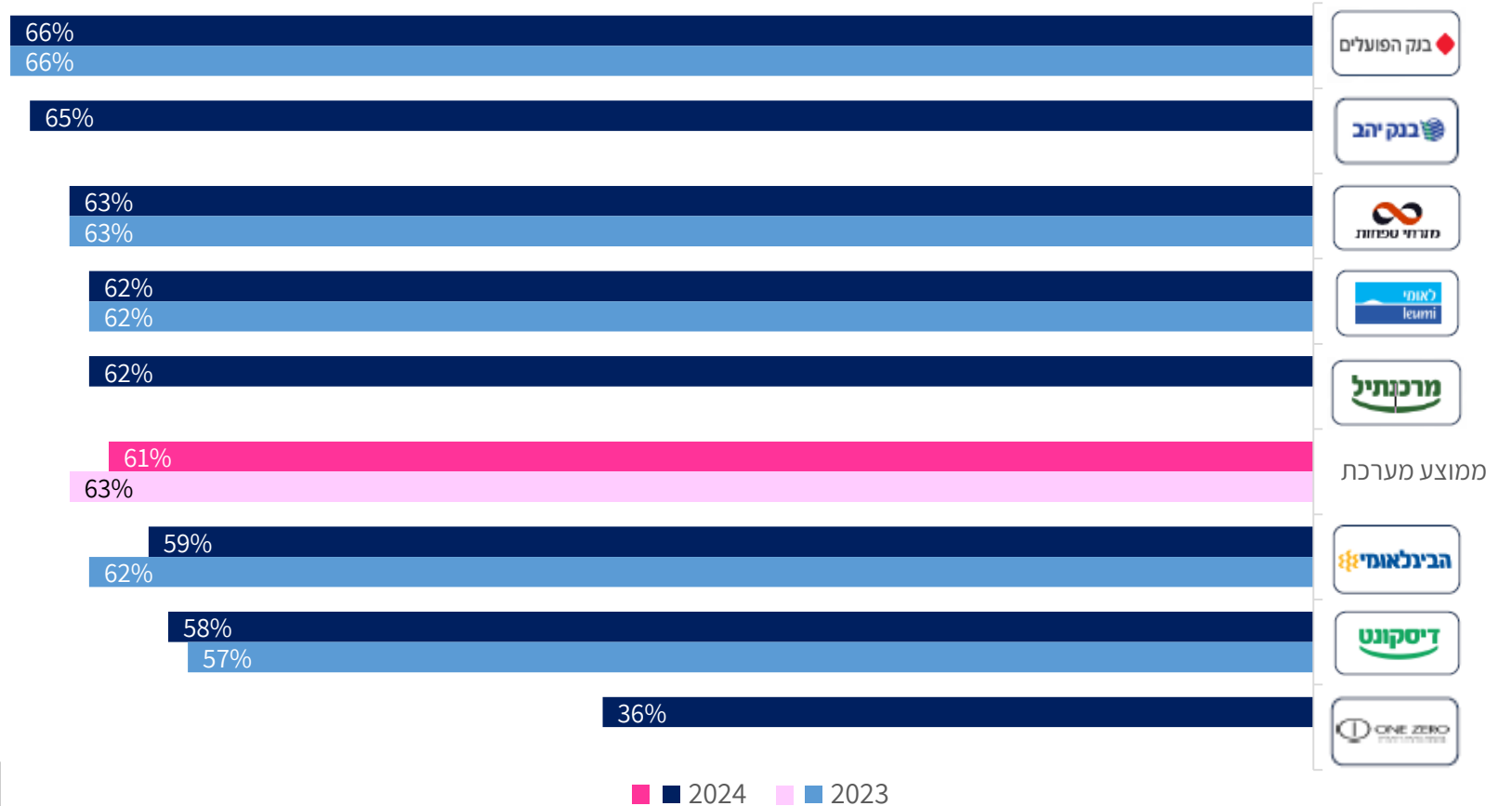
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באפליקציה שלו? (שאלה סגורה)
 הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.
 הבהרה**: בשנת 2024 חל שינוי מתודולוגי בשאלה והיא נדגמה רק בקרב המשיבים שמשתמשים באמצעי הדיגיטלי.

שביעות הרצון מדרכי הפקדת המזומן



61%

מרוצים משירות
הפקדת המזומן

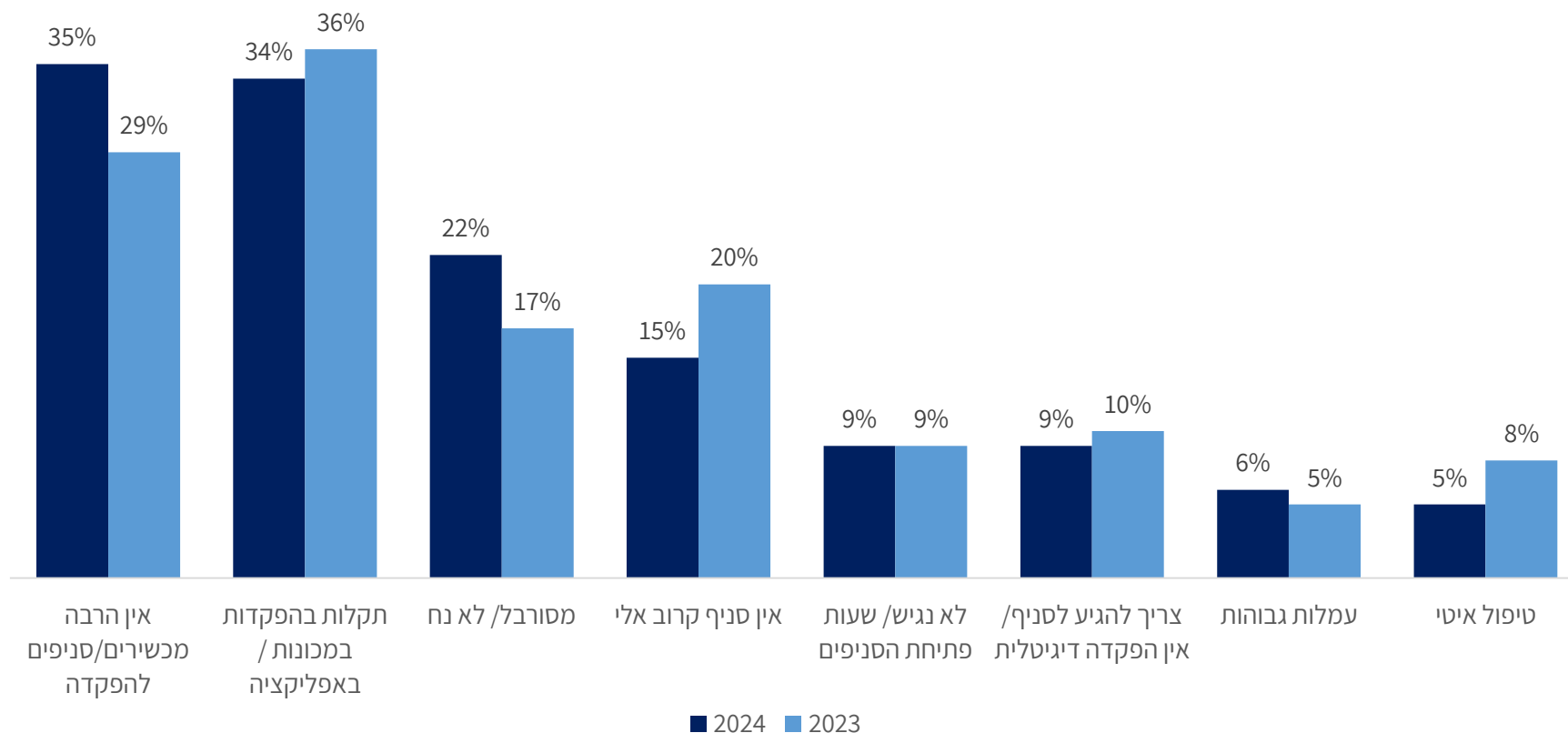


ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.

שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהדרכים בהן ניתן להפקיד מזומן ו/או שיקים, שהבנק שלך מציע לך כלקוח עסקי? (שאלה סגורה)
הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

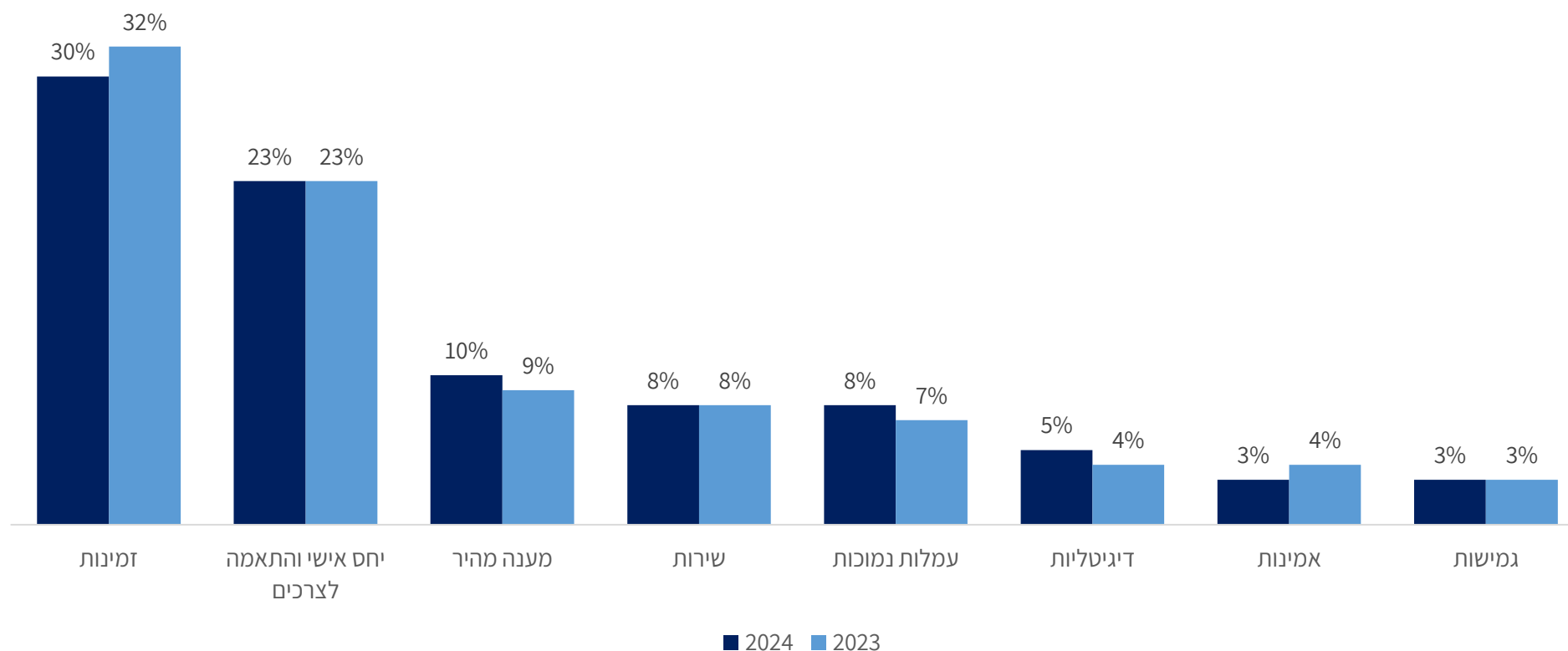
הסיבות לשביעות רצון נמוכה מדרכי ההפקדות

הסיבות המרכזיות לשביעות רצון נמוכה הן חוסר במכשירים, ותקלות בהפקדות במכונות או באפליקציה



שאלה: מה הסיבה שאינך מרוצה מהדרכים בהן ניתן להפקיד מזומן ו/או שיקים שהבנק מציע לך כלקוח עסקי? (שאלה פתוחה)
 נשאלה לראשונה בסקר הנוכחי. השאלה הופנתה למי שאינו מרוצה מדרכי ההפקדות.
 בסקר מוצגות תוצאות הגבוהות מ 5%.

זמינות ויחס אישי הם שני הצרכים היותר חשובים בקשר עם הבנק



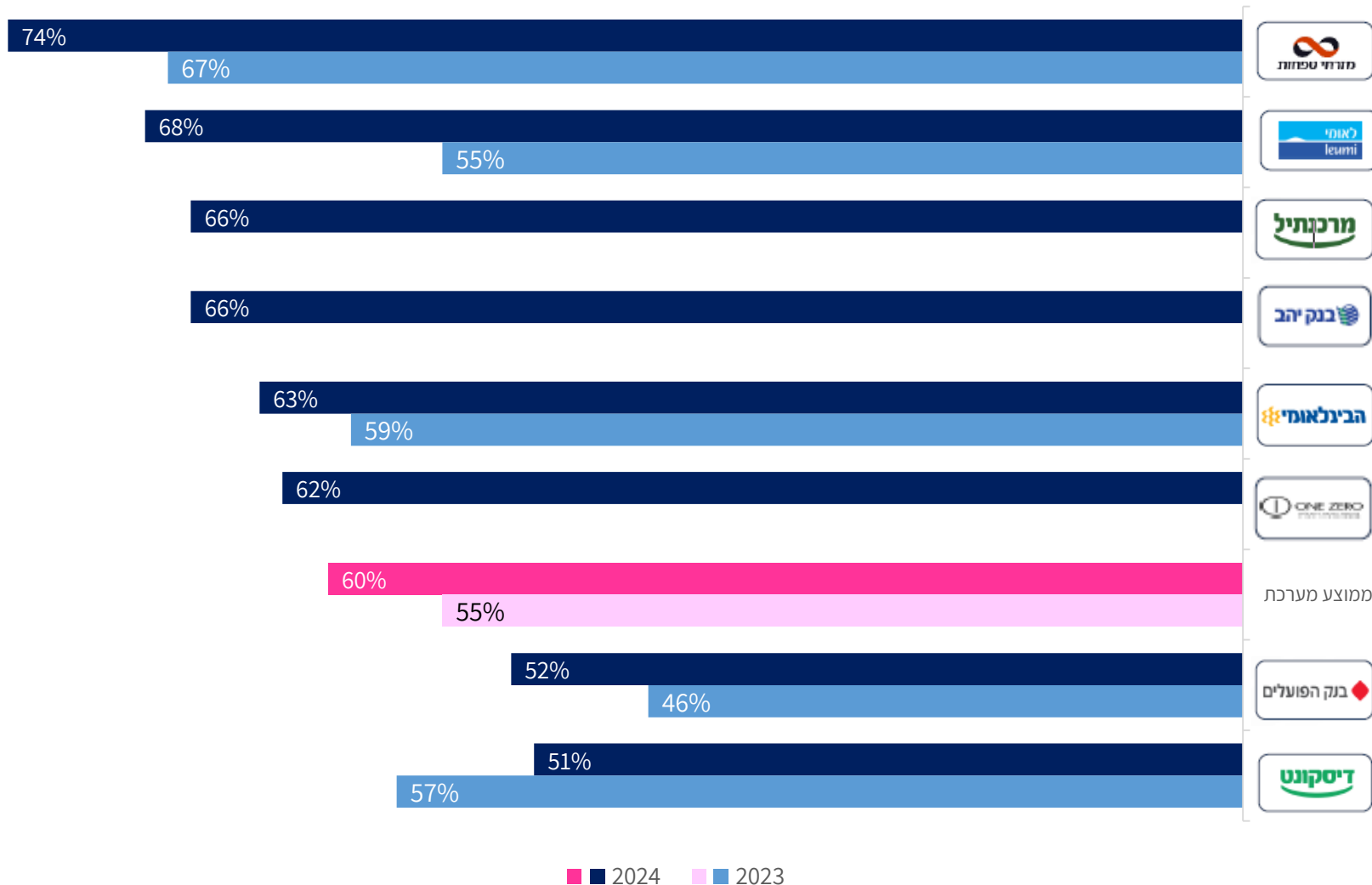
שאלה: כלקוח עסקי, מהו הדבר שהכי חשוב לך בקשר עם הבנק שלך? (שאלה פתוחה)
בשקף מוצגות תוצאות הגבוהות מ 3%.

שביעות הרצון מזמינות הבנקאים עלתה



60%

מרוצים מזמינות
הבנקאים



ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים, לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.

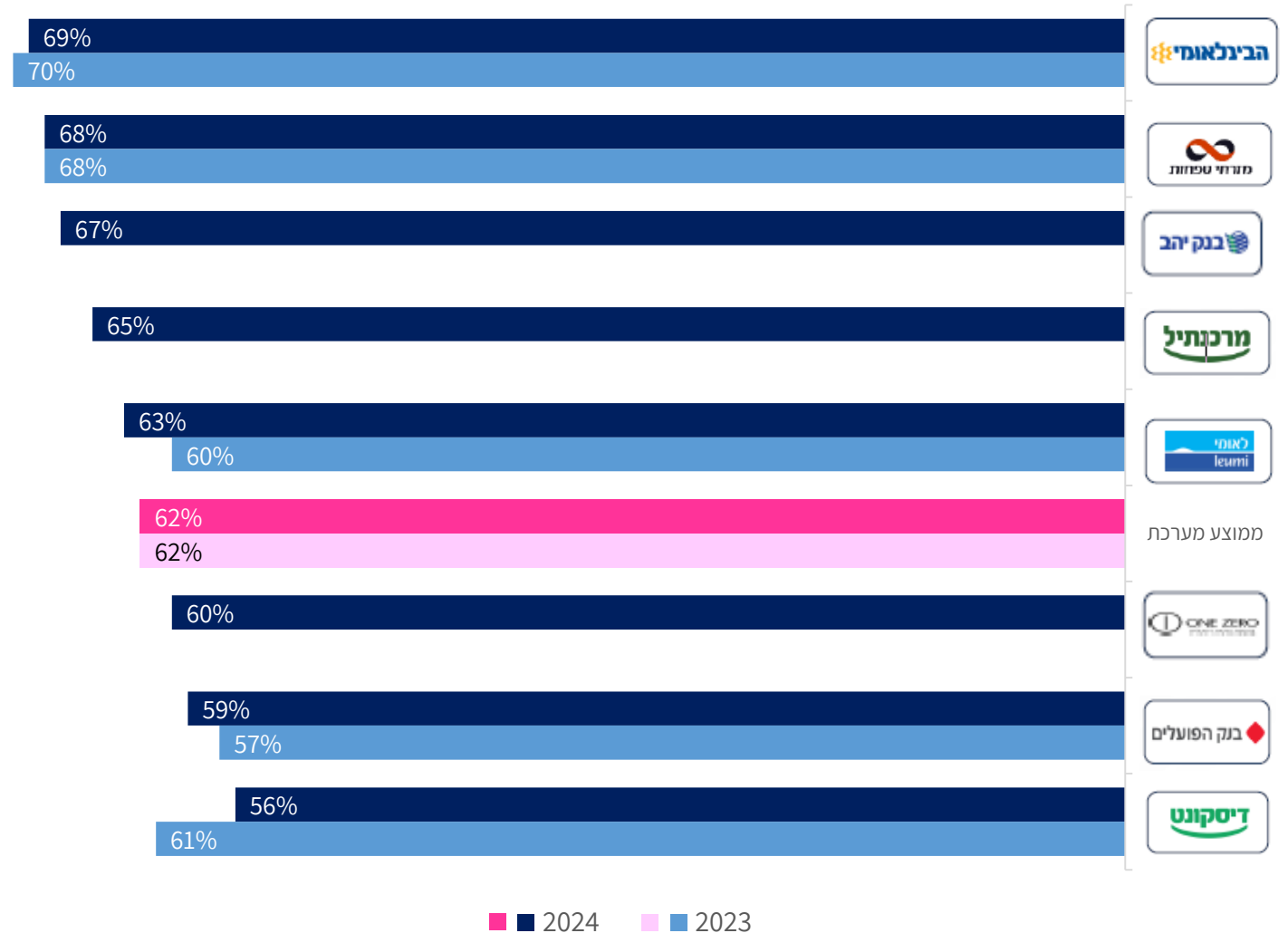
ש- באיזו מידה אתה מרוצה מהזמינות של הבנקאים העסקיים שלך? (שאלה סגורה)
 הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

שביעות הרצון ממקצועיות הבנקאים



62%
מרוצים
ממקצועיות
הבנקאים

ב- 2024 הורחב המדגם לכ-4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.



ש- באיזו מידה אתה מרוצה מהזמינות של הבנקאים העסקיים שלך? (שאלה סגורה)
הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

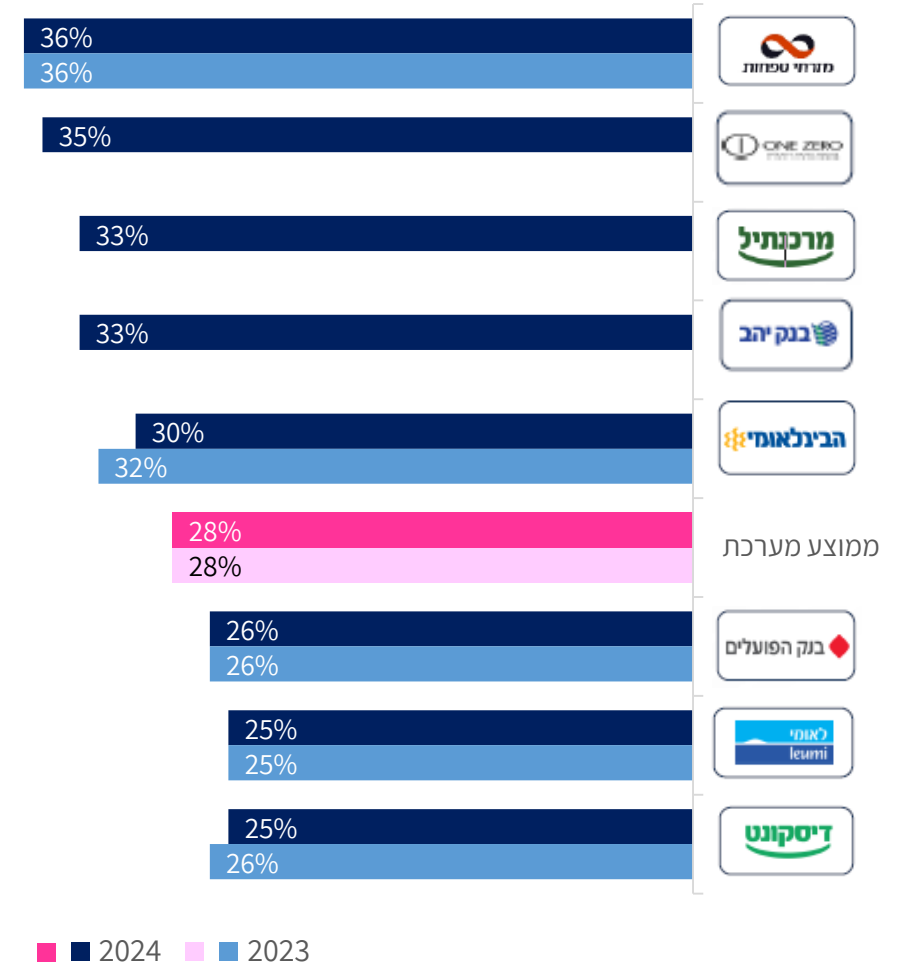
שביעות רצון נמוכה מהיכרות הבנקאים את פעילותו וצרכיו של העסק



28%

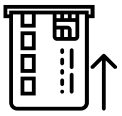
מרוצים מהיכרות
הבנקאים עם
פעילותם העסקית

ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.



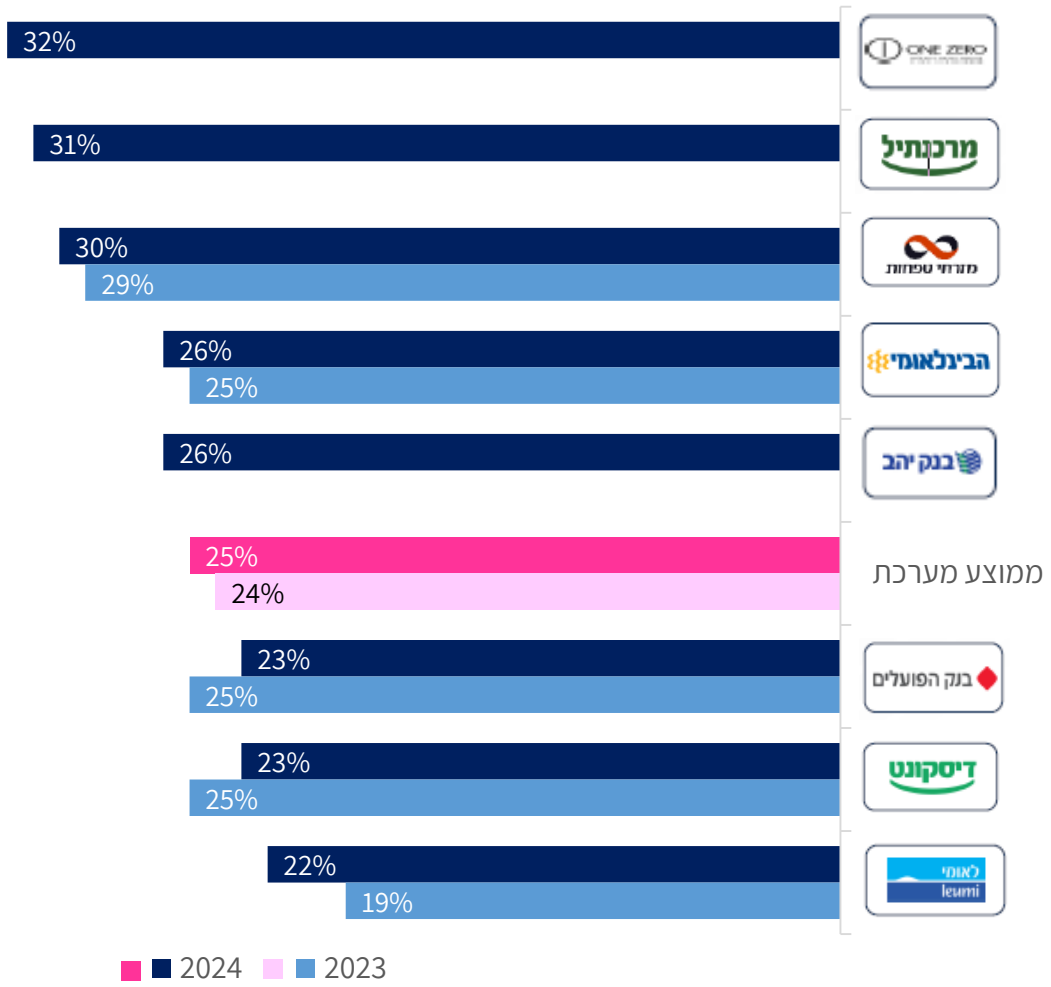
ש- באיזו מידה לדעתך הבנקאים העסקיים ב- _____ מכירים את הפעילות העסקית שלך ואת הצרכים העסקיים שלך? (שאלה סגורה)
הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

שביעות רצון נמוכה מליווי הבנק בקבלת החלטות פיננסיות



25%
מרוצים מליווי
הבנק בקבלת
החלטות פיננסיות

ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.



ש- באיזו מידה אתה מסכים עם המשפט הבא:
 כלקוח עסקי בבנק _____ הבנקאי שלי מספק לי ליווי ברמה טובה, בקבלת החלטות פיננסיות לעסק שלי (שאלה סגורה)
 הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

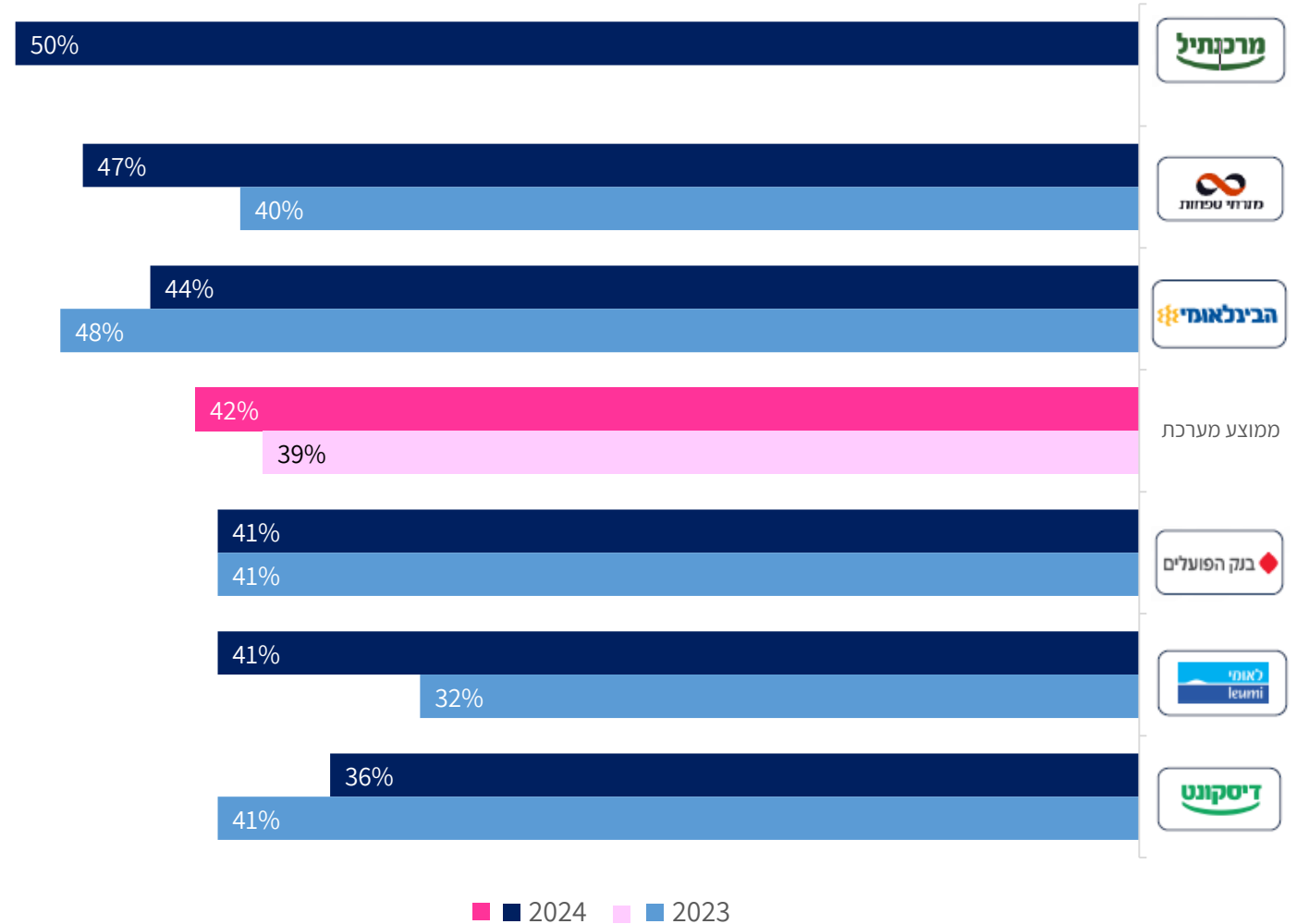
שביעות הרצון מטיפול הבנקאים בקשיים תזרימיים



42%

מרוצים מטיפול
הבנקאים בקשיים
תזרימיים

ב- 2024 הורחב המדגם לכ- 4,000 משיבים,
לכן יש להתייחס בזהירות להשוואה בין
ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.



ש- במידה וכלקוח עסקי נתקל בקשיים תזרימיים בשנה-שנתיים האחרונות,
באיזו מידה היית מרוצה מהטיפול/הפתרונות שהבנקאי ב _____ הציע לך, כדי להתמודד עם קשיים אלה? (שאלה סגורה)
הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הרחבת המדגם בשנת 2024 אפשרה להציג תמונה רחבה יותר.

מתודולוגיה

הרחבת המדגם

החל משנת 2024 יתבצעו שתי מדידות, אחת לחצי שנה. כל מדידה תכלול 2,000 משיבים, כלומר יידגמו בסה"כ 4,000 משיבים מדי שנה. הכפלת גודל המדגם תאפשר לזהות בצורה טובה יותר, האם שינויים ככל שיזוהו, הם אכן מובהקים. ההשוואה הראשונה של המדגמים המורחבים תתאפשר בסוף 2025 – ממוצע שתי המדידות של 2025 ישווה לממוצע שתי המדידות של 2024.

בשל הרחבת המדגם, יש להתייחס בזהירות להשוואת ממצאי 2024 לממצאי השנים שקדמו לה.

מדגם שנת 2024

כדי לענות על מטרת המחקר, נערך סקר אינטרנטי בקרב 4,362 משיבים, המהווים מדגם אקראי ארצי מייצג, של עצמאים ובעלי עסקים קטנים, המעסיקים עד 20 עובדים ומחוברים לאינטרנט. בקרב העונים לסקר 2024, התפלגות מספר המועסקים בעסק היא: 77% : עובדים לבד (אין להם מועסקים מלבדם); 18%: 2-5 מועסקים; 3% : 6-9 מועסקים; 1% : 10-20 מועסקים. מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 4,045 משיבים שהינם הבעלים או מורשי החתימה בחשבון הבנק של העסק וזוכרים באיזה בנק מתנהל החשבון העיקרי של העסק.

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 בממוצעים הכלליים ולא הוצגו בנפרד.

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.

איסוף הנתונים בוצע בשתי פעימות במהלך מאי –יוני ובמהלך אוקטובר-נובמבר.

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.

