



Morris Charts

Line Chart Area Chart Bar Chart Donut Chart



ממצאי סקר בנושא

שביעות רצון עסקים זעירים וקטנים

מאיכות השירות של הבנקים

Sparkline Charts

Line Chart Bar Chart



Easy Pie Charts

שנת 2025

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

יוני 2026

מתודולוגיה, מדגם שנת 2025

כדי לענות על מטרת המחקר נערך סקר אינטרנטי בקרב 4,029 משיבים. משיבים אלה מהווים מדגם אקראי ארצי מייצג, של עצמאים/ בעלי עסקים קטנים, 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.



85%

מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באפליקציה שלו



86%

מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באתר האינטרנט שלו



54%

סוברים שהבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם



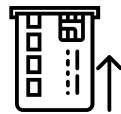
51%

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



71%

מרוצים מהשירות שניתן להם בסניף הבנק שלהם



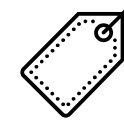
60%

מרוצים מהשירות שהבנק מציע להם במכשירים האוטומטיים



71%

מרוצים מהשירות הטלפוני שניתן להם בבנק



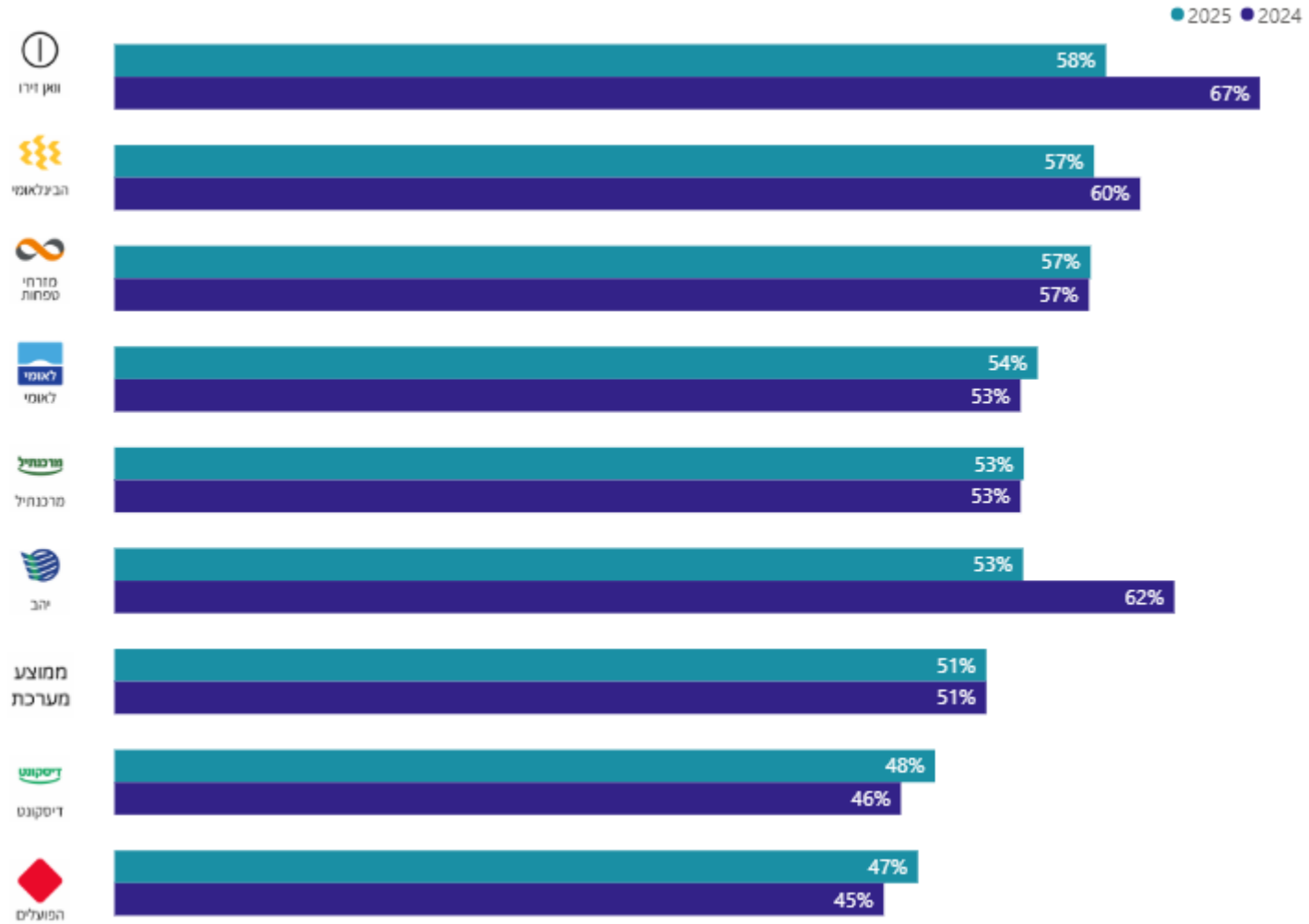
27%

סוברים שהבנקאים העסקיים מכירים את הפעילות והצרכים העסקיים שלהם



51%

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



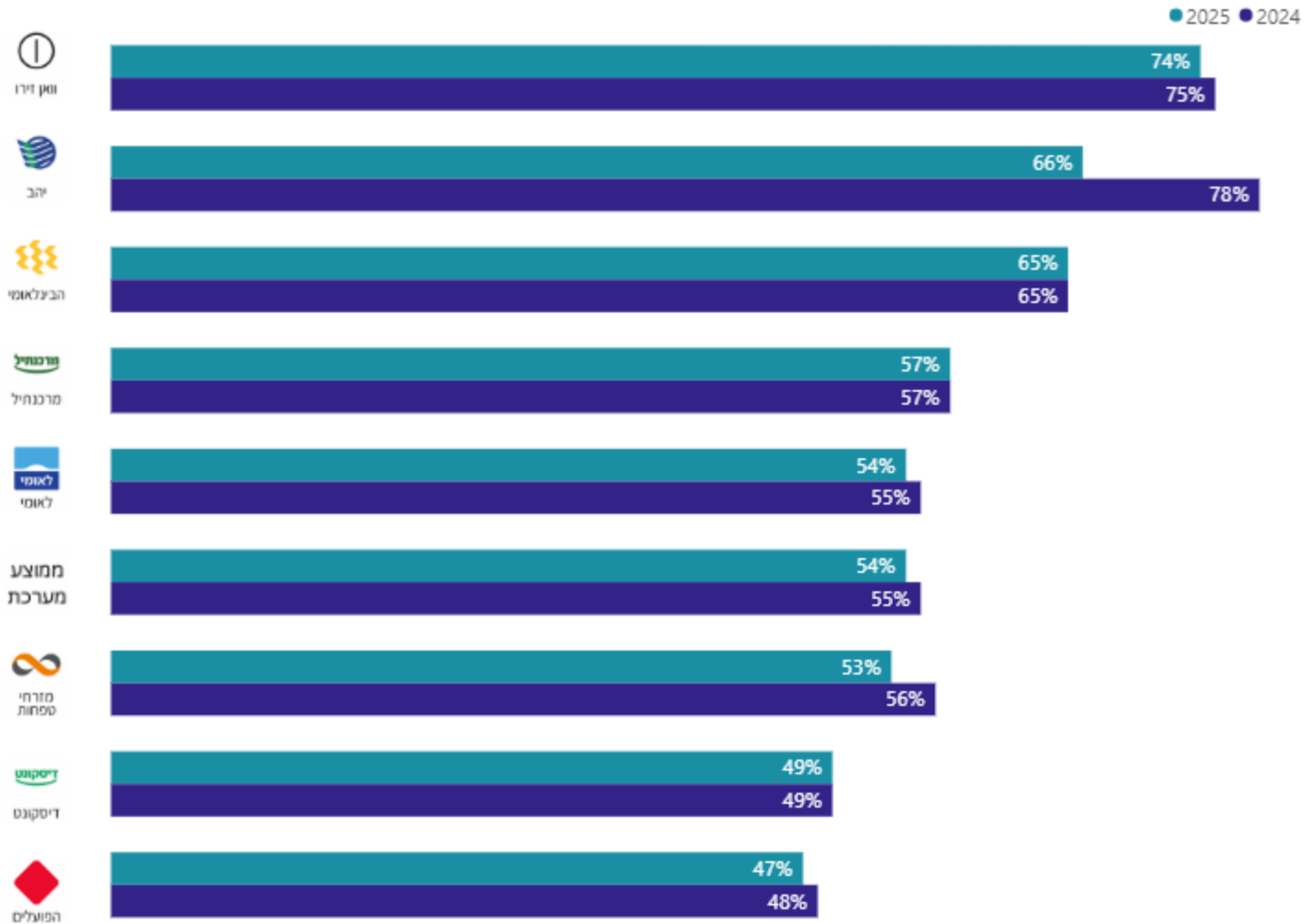
שאלה: באיזו מידה תרצה להמליץ לבעל עסק אחר לנהל את החשבון העסקי שלו בבנק _____? (שאלה סגורה)
 הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.
 הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשרוני.

התפלגות תפיסת הוגנות הבנק לפי בנקים

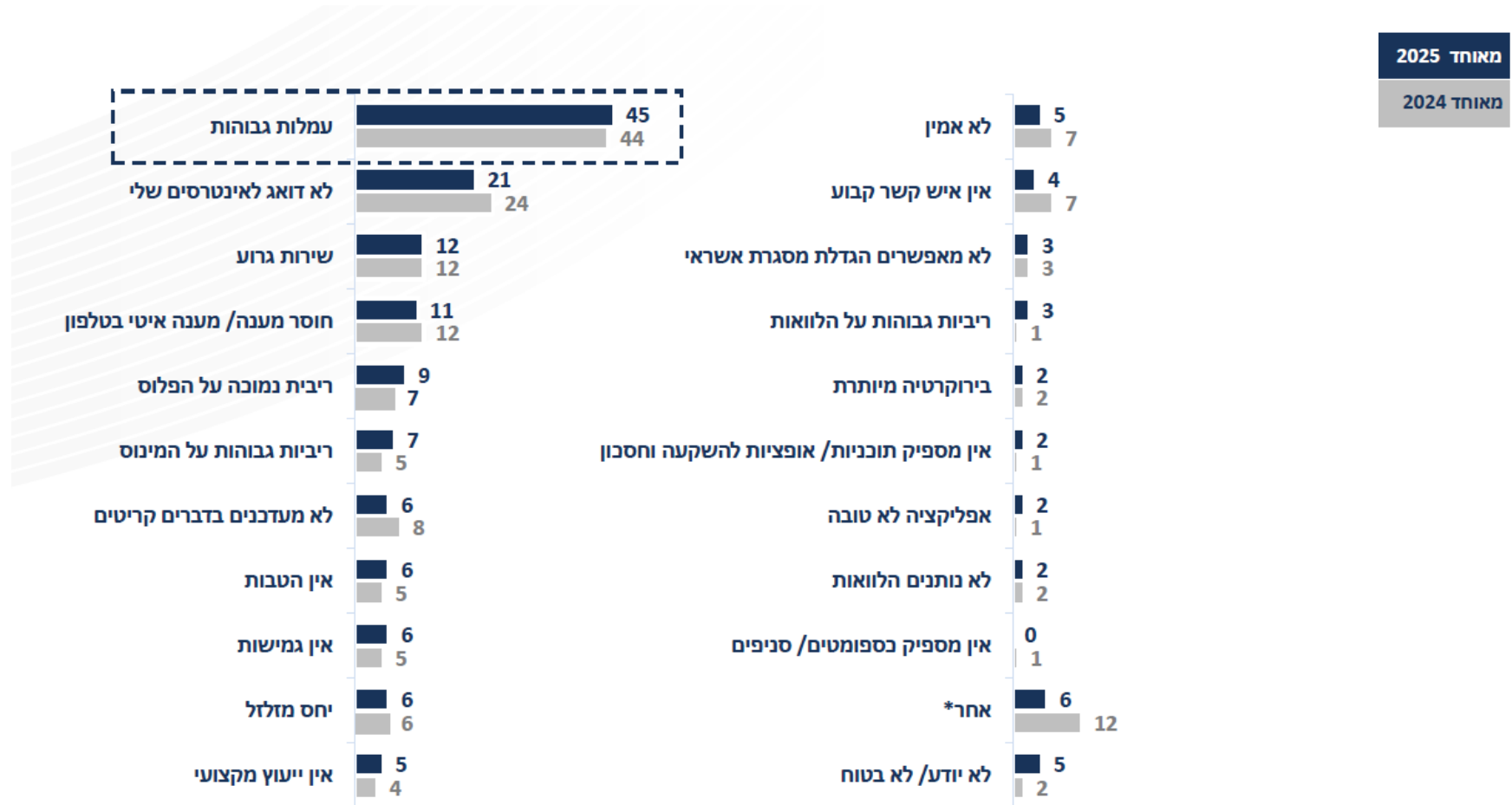


54%

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)
 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 עשורוני.



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

כלקוח עסקי, מה הכי חשוב לך בקשר עם הבנק?



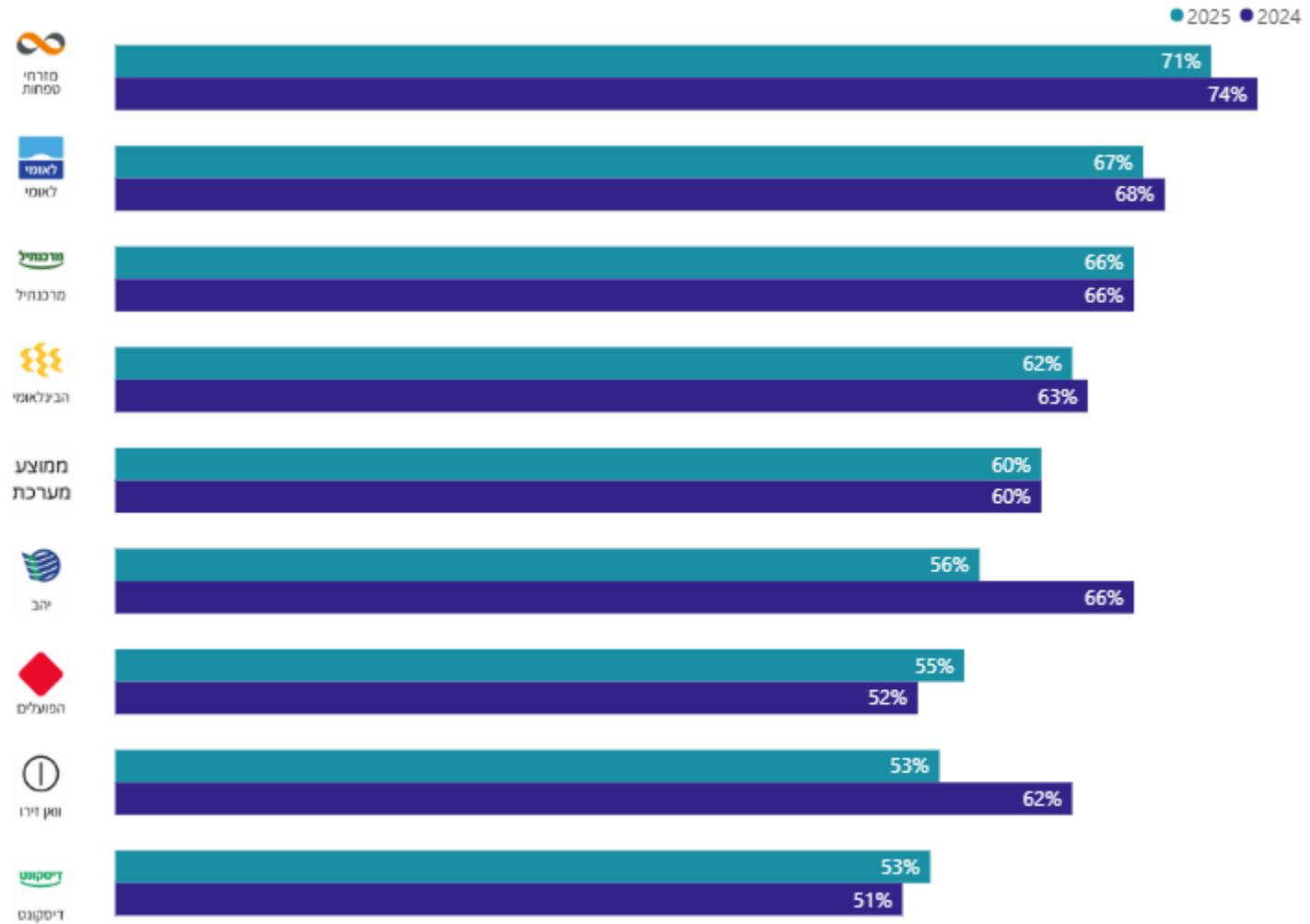
שאלה: כלקוח עסקי, מהו הדבר שהכי חשוב לך בקשר עם הבנק שלך? (שאלה פתוחה)

שביעות רצון מזמינות הבנקאים



60%

מרוצים מזמינות הבנקאים



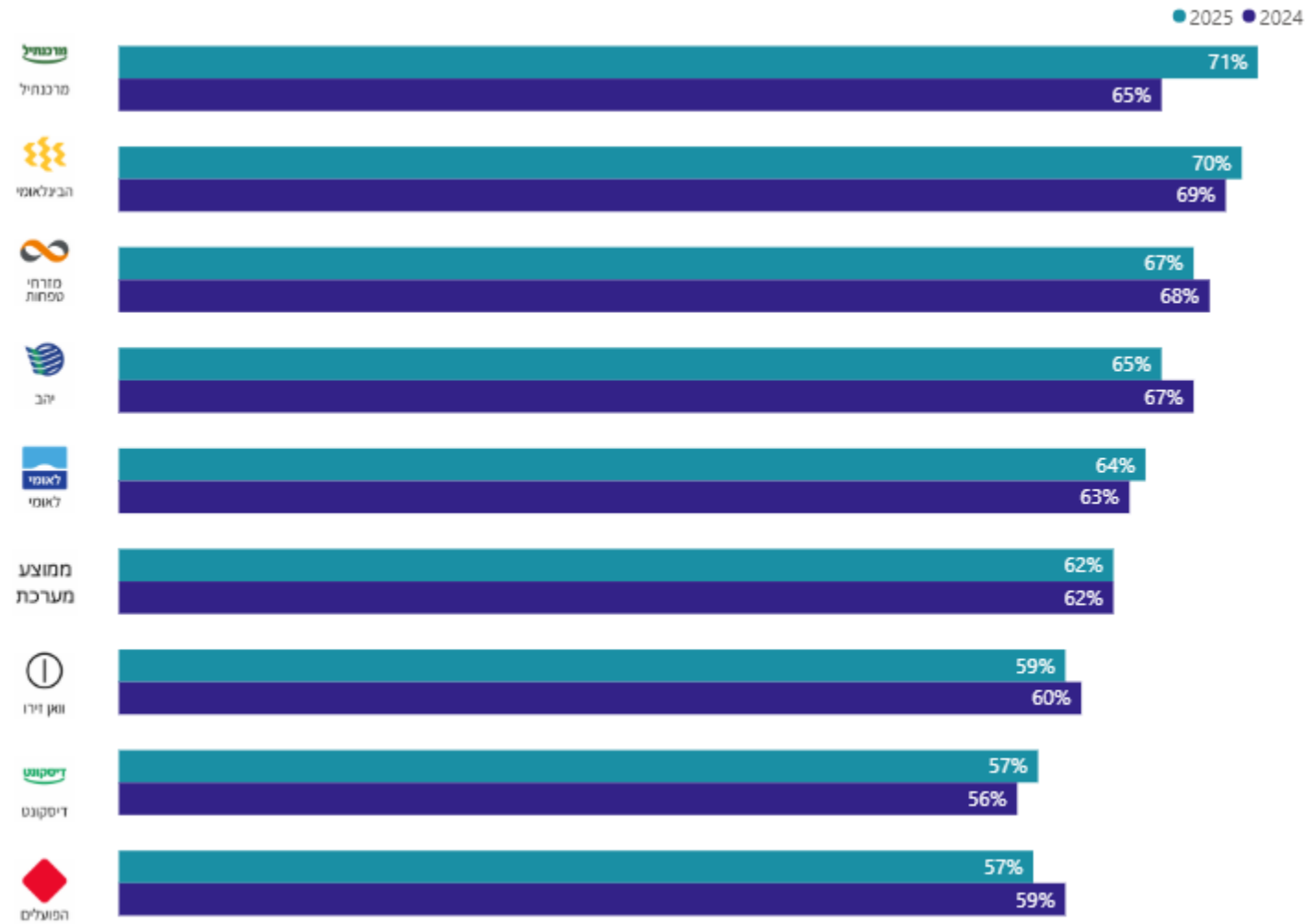
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהזמינות של הבנקאים העסקיים שלך? (שאלה סגורה)
 הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשיוני.

שביעות רצון ממקצועיות הבנקאים



62%

מרוצים מהרמה המקצועית של הבנקאים העסקיים



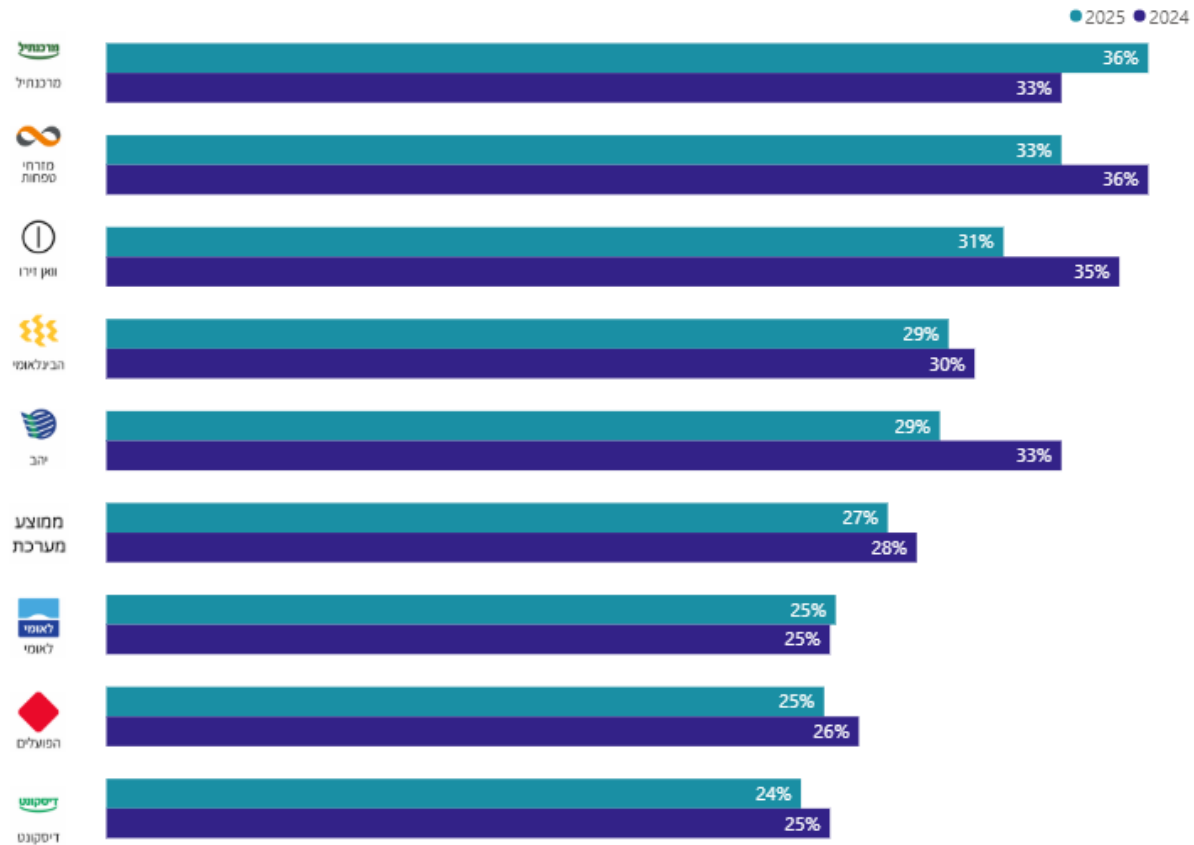
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהרמה המקצועית של הבנקאים העסקיים שלך? (שאלה סגורה)
 הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשיוני.

שביעות רצון מהיכרות הבנקאים את הפעילות והצרכים העסקיים



27%

מרוצים מהיכרות הבנקאים את הפעילות והצרכים העסקיים



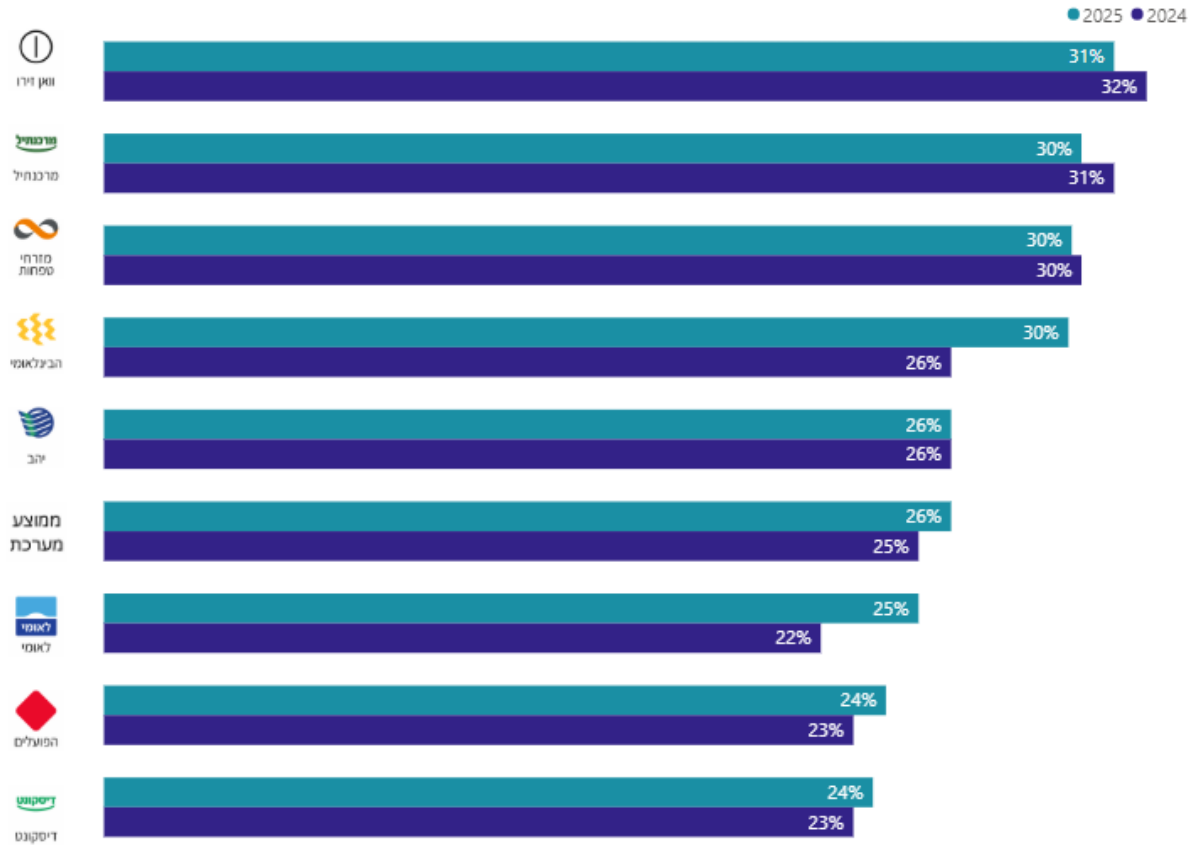
שאלה: באיזו מידה לדעתך, הבנקאים העסקיים בבנק _____, מכירים את הפעילות העסקית שלך ואת הצרכים העסקיים שלך? (שאלה סגורה)
 הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשרוני.

שביעות רצון מליווי בקבלת החלטות פיננסיות

היא

26%

מרוצים מליווי הבנק
בקבלת החלטות פיננסיות



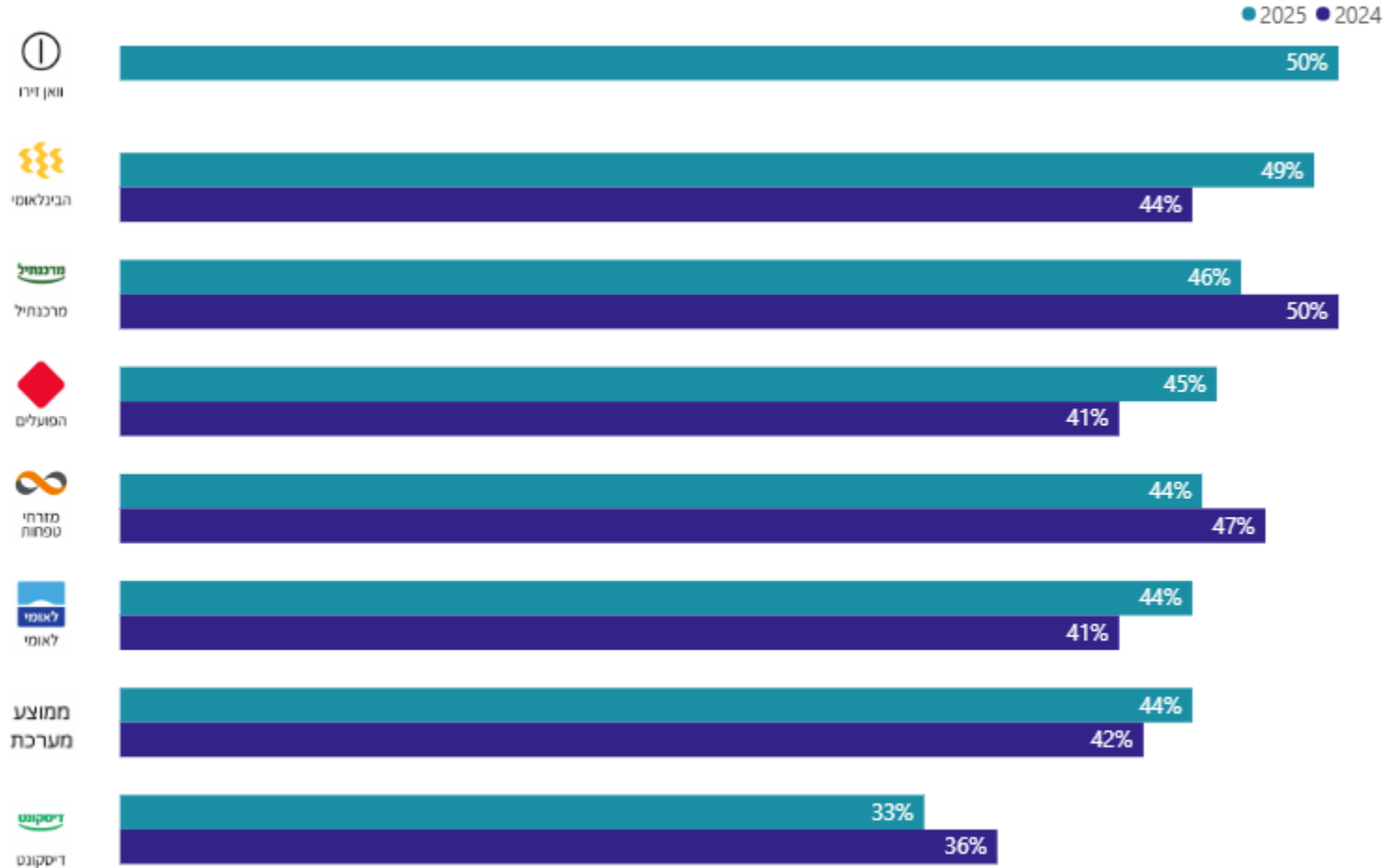
שאלה: באיזו מידה אתה מסכים/לא מסכים: כלקוח עסקי בנק ___ מספק לי ליווי ברמה טובה, בקבלת החלטות פיננסיות לעסק שלי? (שאלה סגורה)
הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשרוני.

שביעות רצון מטיפול הבנקאים בקשיים תזרימיים



44%

מטיפול הבנקאים בקשיים
תזרימיים



שאלה: במידה וכלקוח עסקי נתקלת בקשיים תזרימיים בשנה-שנתיים האחרונות, באיזו מידה היית מרוצה מהטיפול/ הפתרונות שהבנקאי ב- הציע לך, כדי להתמודד עם קשיים אלו? (שאלה סגורה)
הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשרוני.

שביעות הרצון מהשירות בסניף



71%
מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם

כ-20% פנו לסניף בשלושת החודשים שקדמו לסקר



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית? (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.

שביעות הרצון משירות זימון התורים



81%

מרוצים משירות
זימון התורים



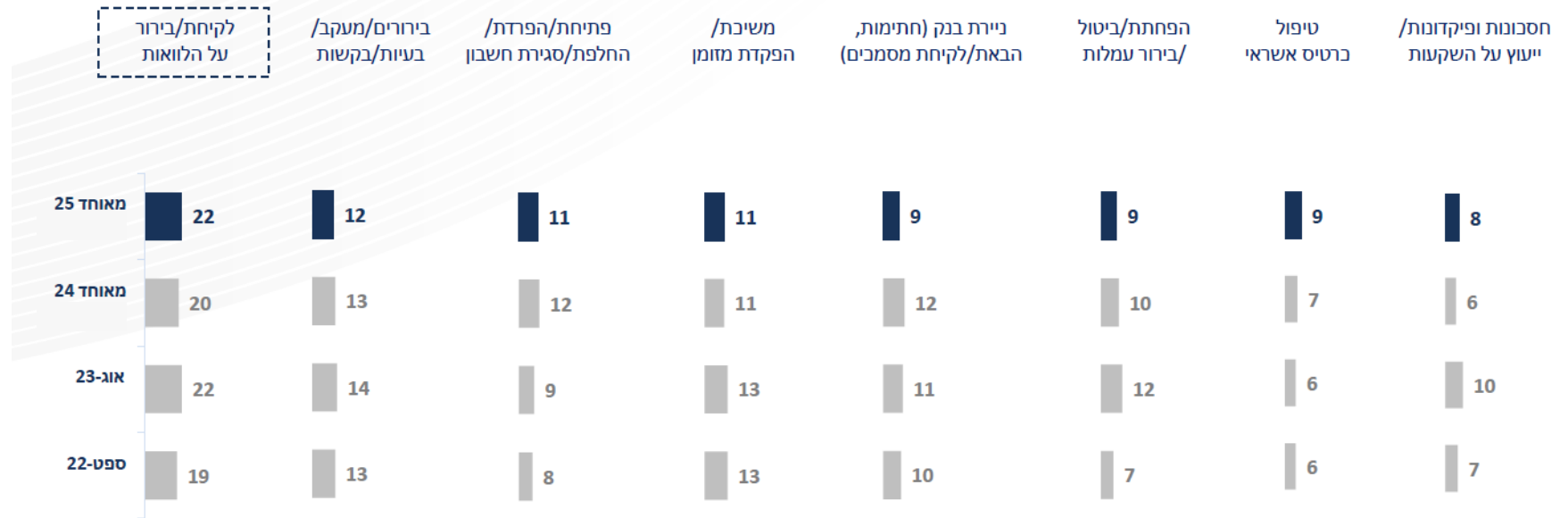
** בשנת 2025 שירות זימון התורים לא הוצע בכל הבנקים

שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית? (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 עשרוני.

לאיזה צורך מגיעים לסניף?

הצורך העיקרי להגיע פיזית לסניף - לקיחה/בירור על הלוואות

ביקרו בבנק בשלושת החודשים שקדמו



שאלה: לאיזה צורך הגעת לסניף? מה השירות שרצית לקבל? (שאלה פתוחה)

**הסה"כ גבוה מ-100% מכיוון שהיה ניתן לציין יותר מתשובה אחת

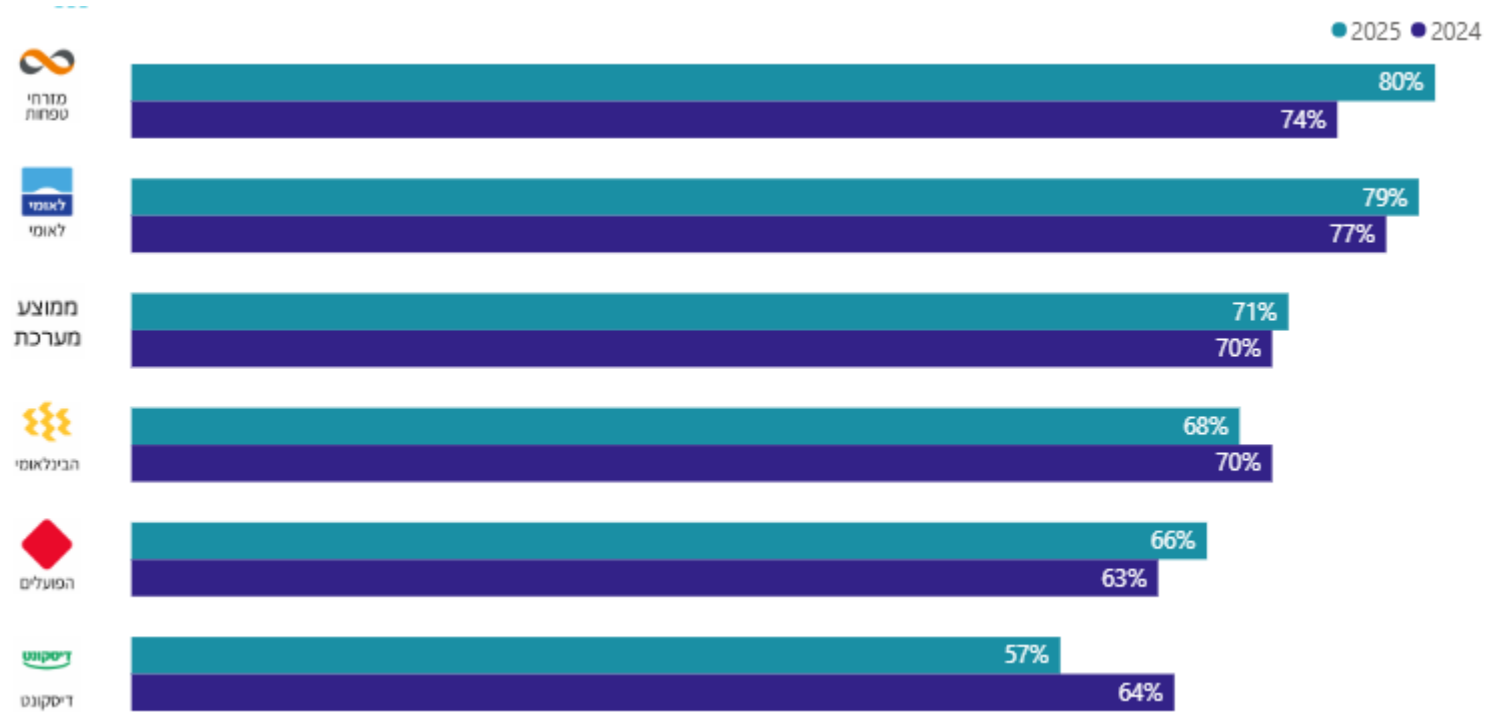
שביעות הרצון מהשירות הטלפוני



71%

מרוצים מהשירות
הטלפוני של הבנק

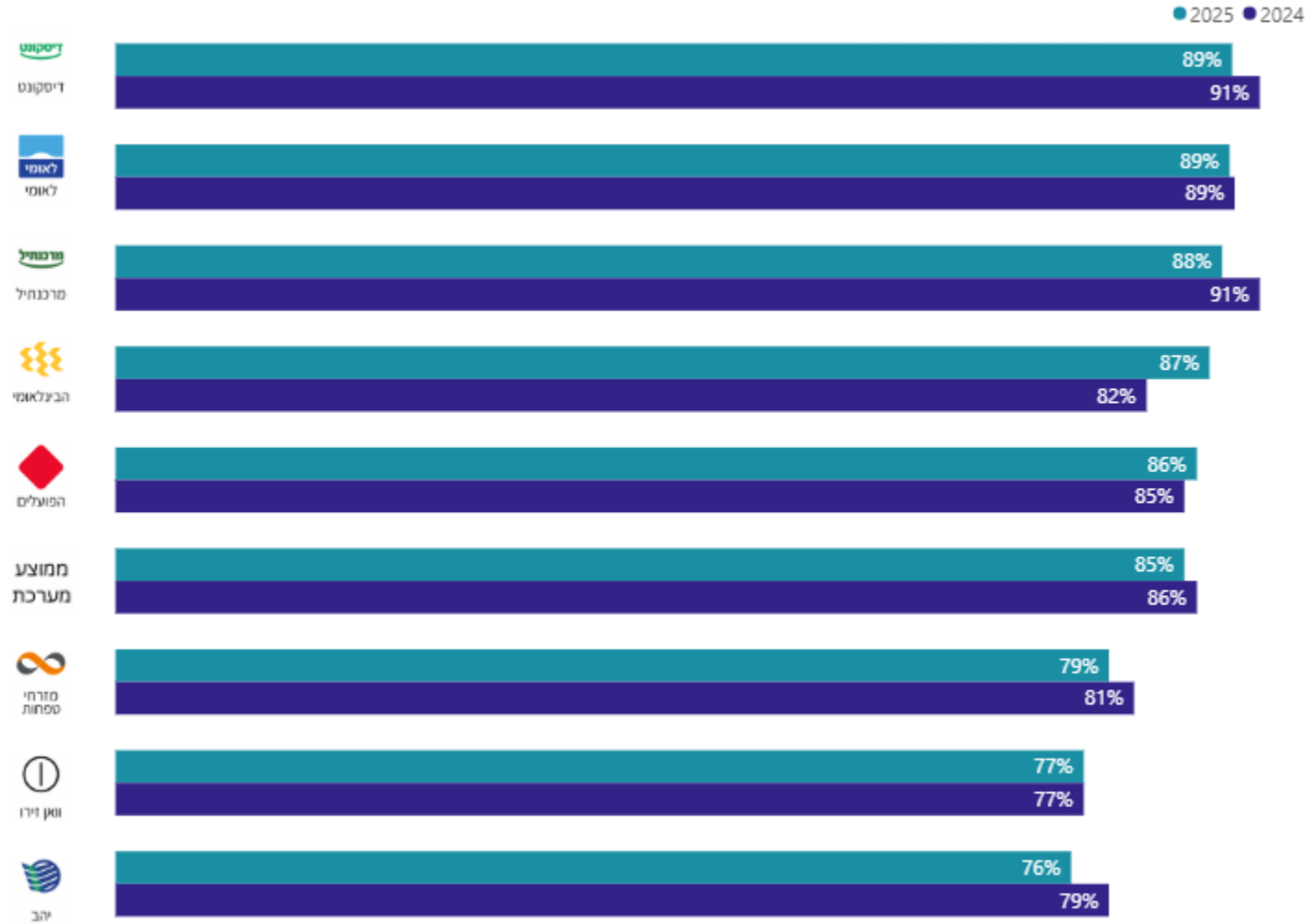
כ- 42% פנו לשירות הטלפוני של הבנק
בשלושת החודשים שקדמו לסקר



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות הטלפוני של הבנק שלך? (שאלה סגורה)
הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.



85%
 מרוצים מרמת
 השירות שהבנק
 מציע להם
 באפליקציה שלו

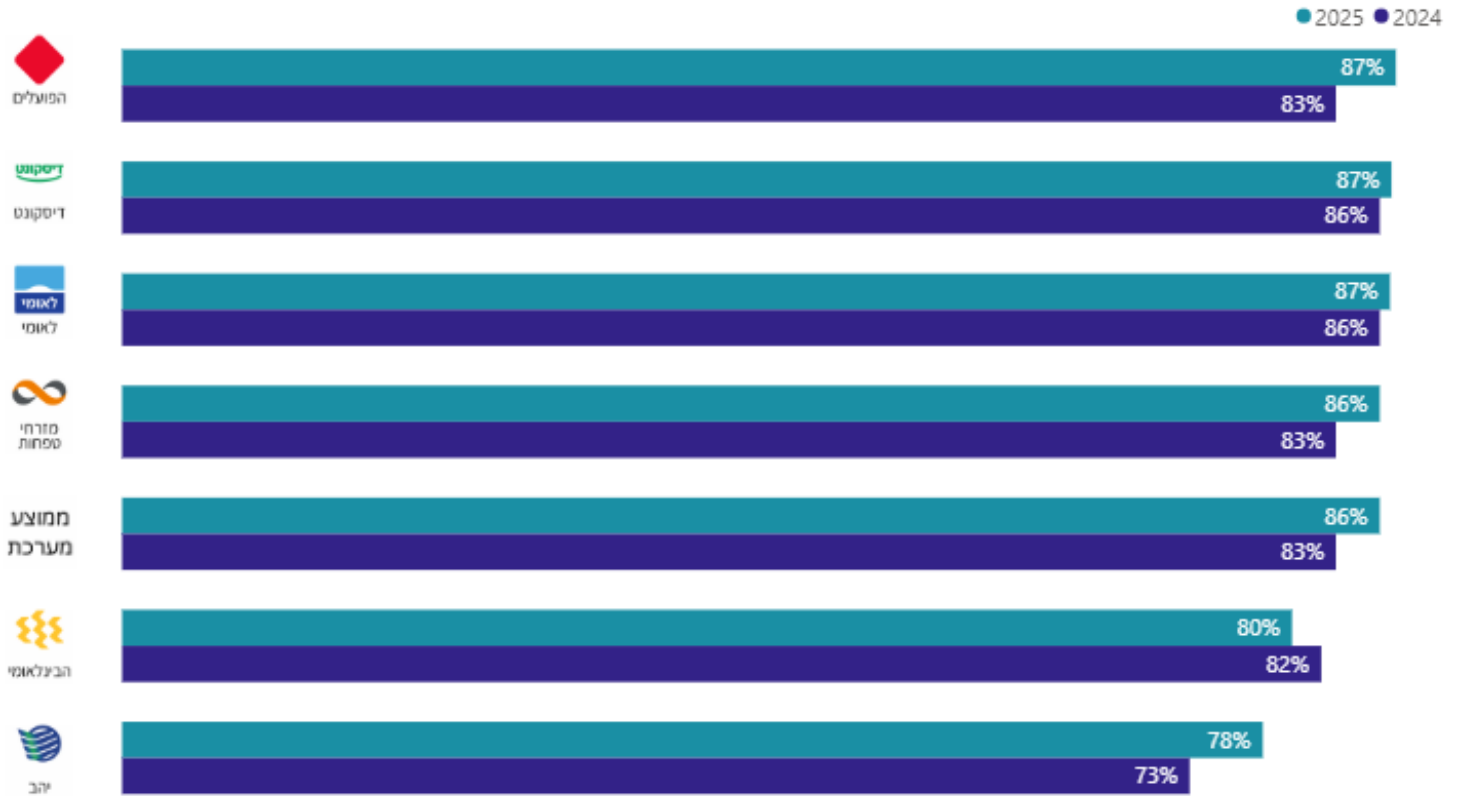


שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באפליקציה שלו? (שאלה סגורה) הבהרה*: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים. הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשרוני.



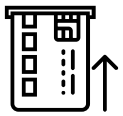
86%

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

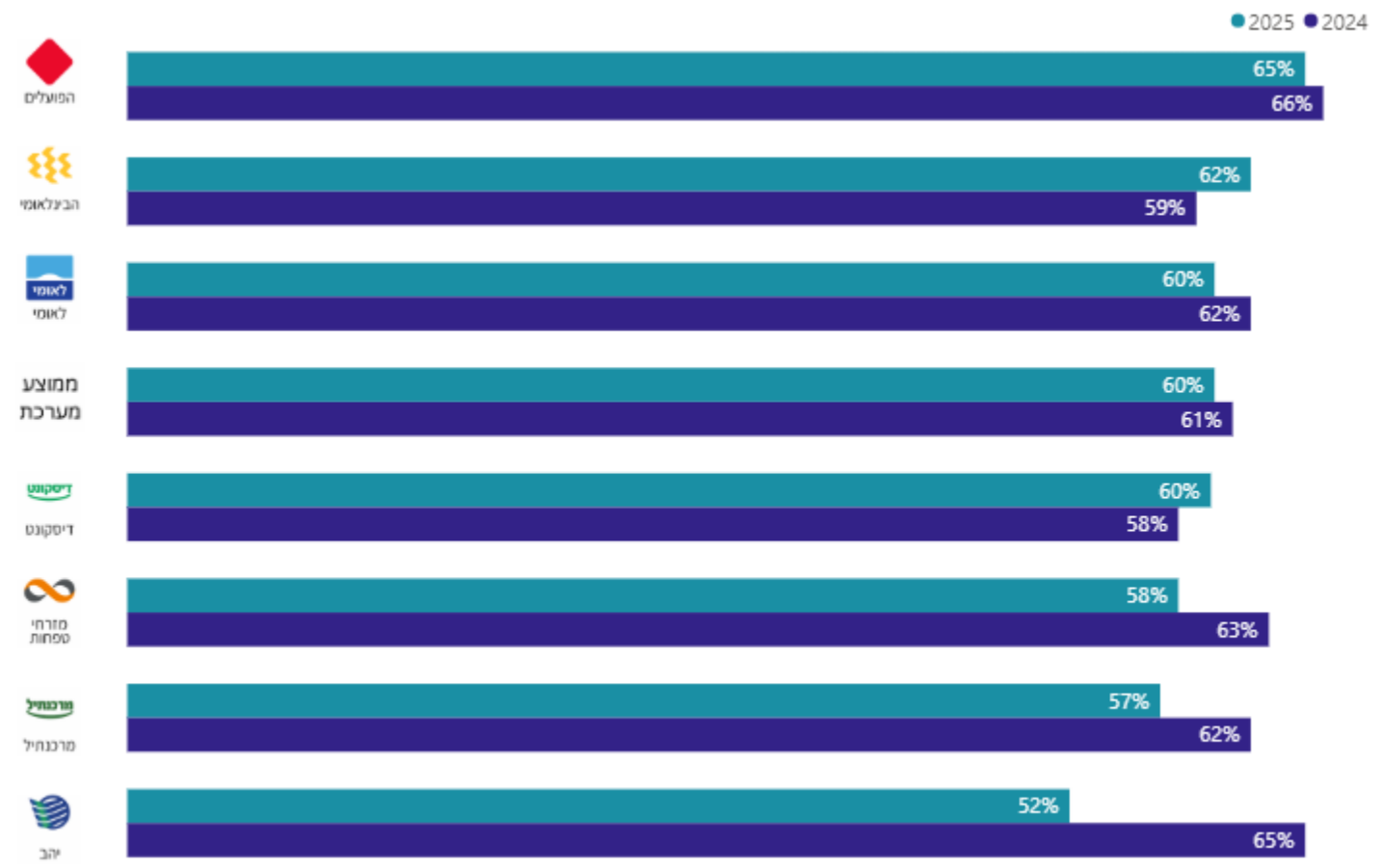


שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באתר האינטרנט שלו? (שאלה סגורה)
 הבהרה: התוצאות כוללות את הבנקים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים.
 הבהרה: במידה ושיעור שבעי הרצון זהה בין הבנקים המיקום נקבע על פי דיוק עשיוני.

שביעות הרצון מהדרכים להפקדת מזומן

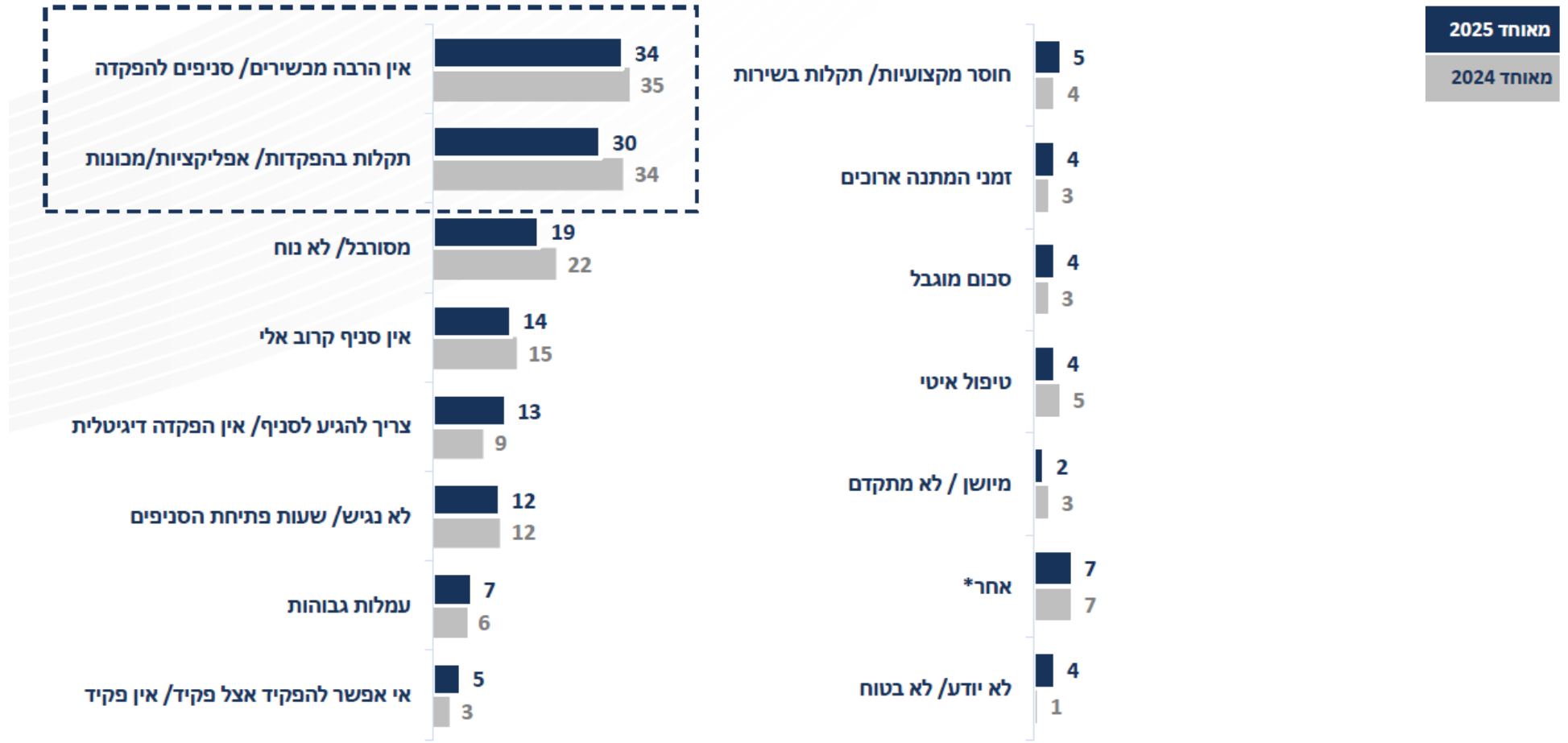


60%
מרוצים מהדרכים להפקדת מזומן



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהדרכים בהן ניתן להפקיד מזומן ו/או שיקים, שהבנק שלך מציע לך כלקוח עסקי? (הכוונה להפקדת מזומן/שיקים בכספומטים, מכונות אוטומטיות ייעודיות לעסקים, תיקי ממסרים וכו') (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.

שביעות הרצון מהמכשירים האוטומטים

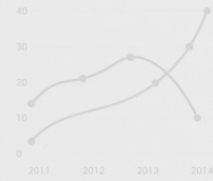


מה הסיבה שאתה _____ מהדרכים שבהן ניתן להפקיד מזומן ו/או שיקים שהבנק שלך מציע לך כלקוח עסקי? (שאלה פתוחה)
 *אחר כולל תשובות שצוינו בשכיחות הנמוכה מ-1%
 **הסה"כ גבוה מ-100% מכיוון שהיה ניתן לציין יותר מתשובה אחת

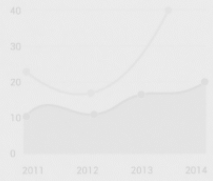


Morris Charts

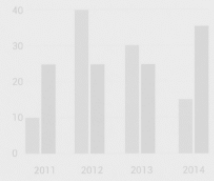
Line Chart



Area Chart



Bar Chart

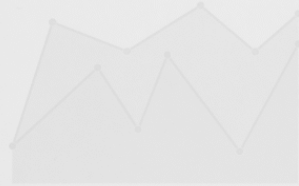


Donut Chart



Sparkline Charts

Line Chart



Bar Chart



Pie Chart



תודה

Easy Pie Charts

