



הצגת ממצאי הסקר בנושא

שביעות רצון בעלי עסקים* מאיכות השירות של הבנקים

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

מרץ 2024

* עסקים עצמאיים, זעירים וקטנים עד 20 עובדים.



62%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם



64%

מרוצים מה**שירות**
הטלפוני של הבנק



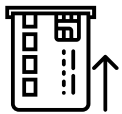
87%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



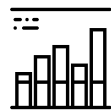
86%

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



24%

מרוצים מליווי
הבנק בקבלת
החלטות פיננסיות



28%

מרוצים מהיכרות
הבנקאים עם
פעילותם העסקית



55%

מרוצים מ**זמינות**
הבנקאים



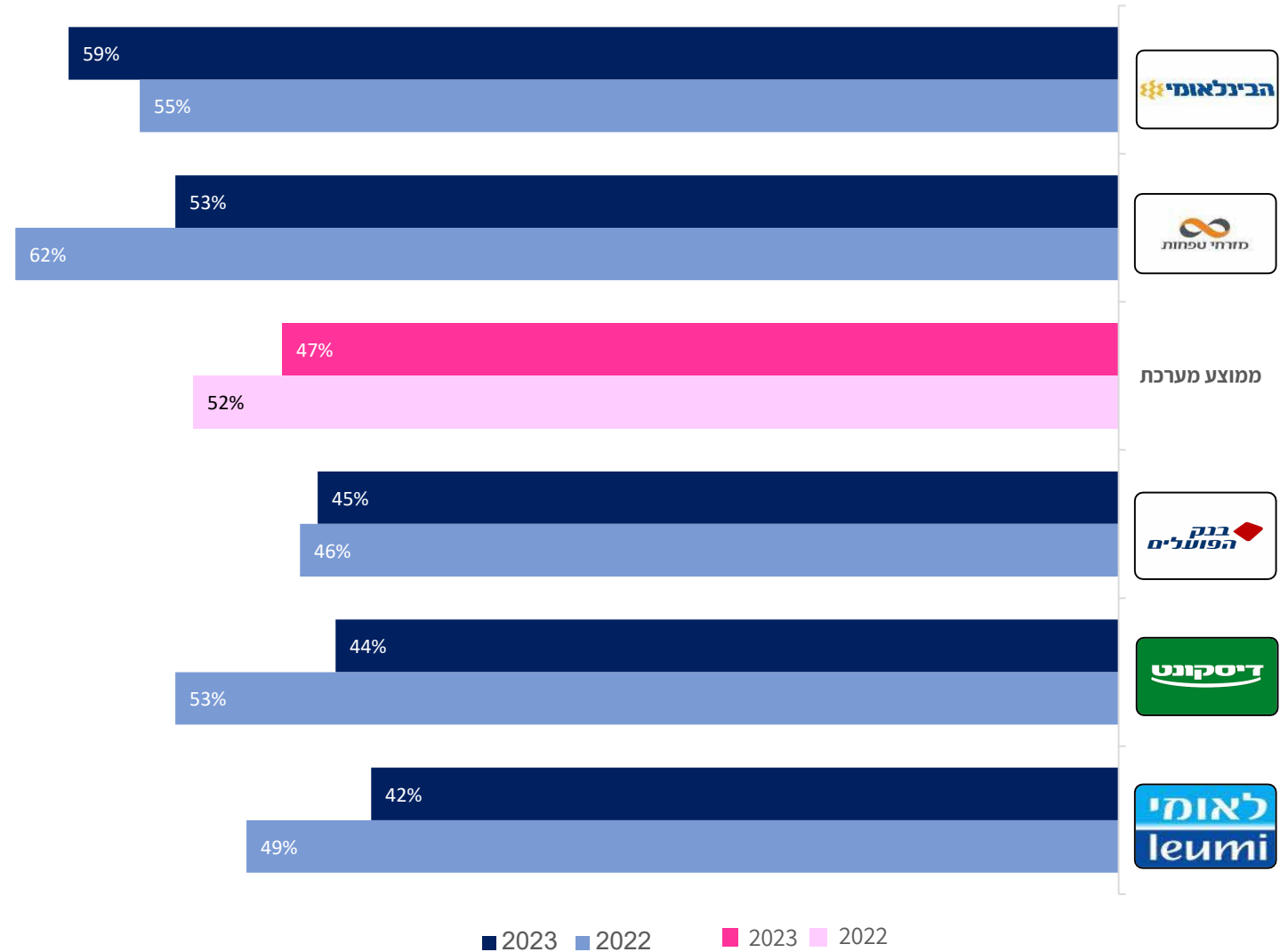
47%

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



47%

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



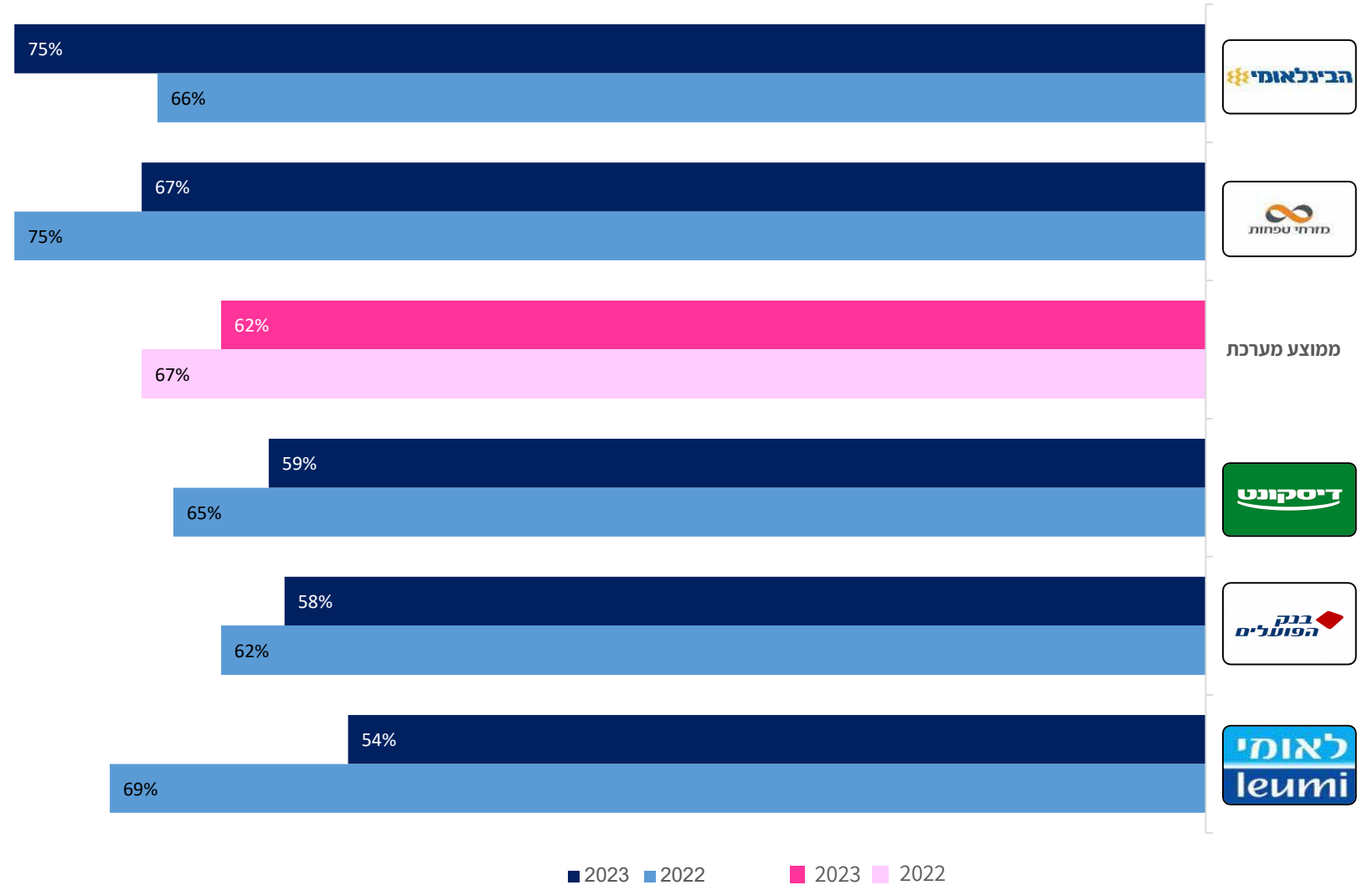
ש- מהי הסבירות שתמליץ לבעל עסק אחר, לנהל את החשבון העסקי שלו בבנק _____ ? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהשירות בסניף



62%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלם



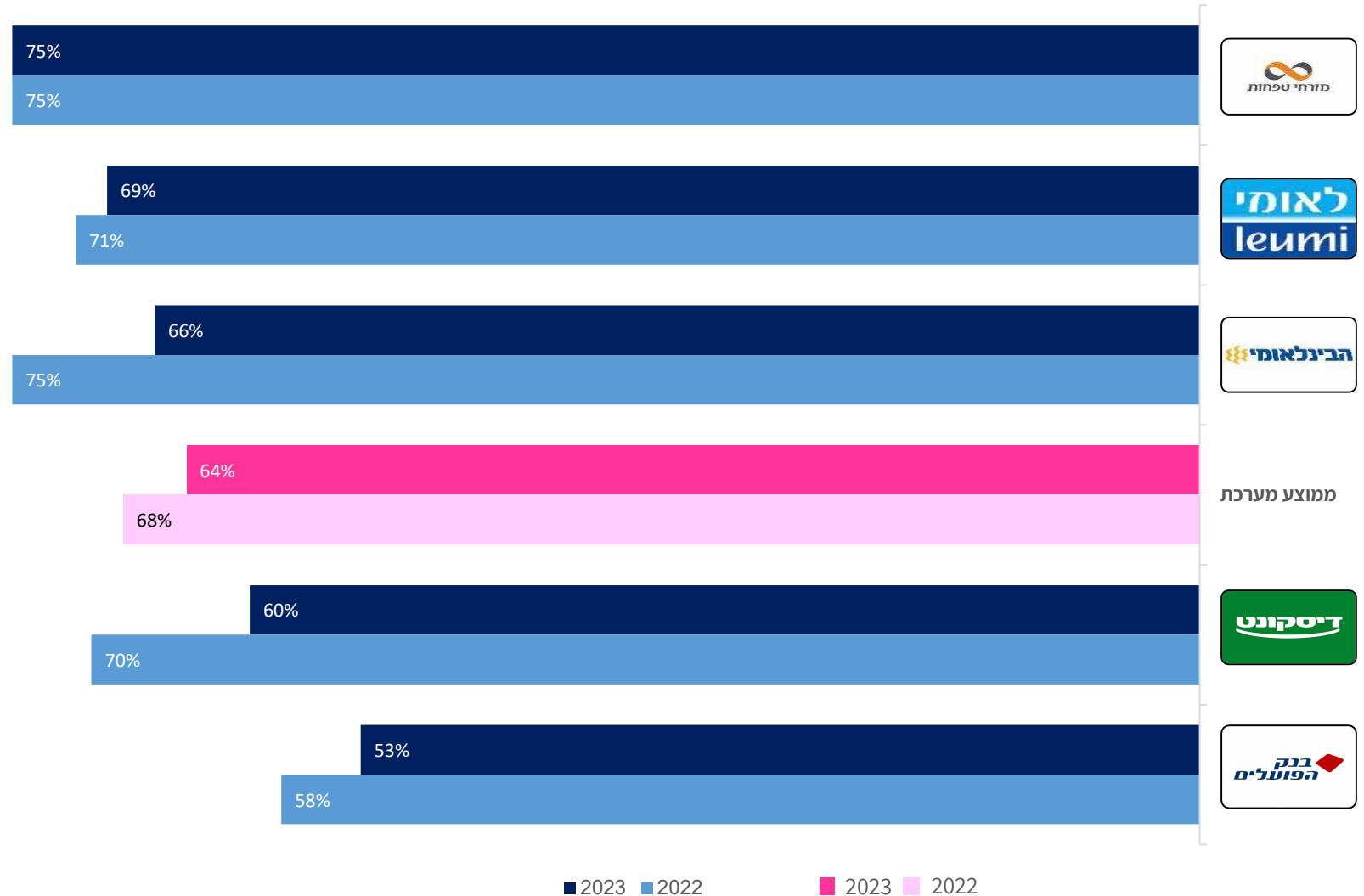
ש- באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית כלקוח עסקי? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהשירות הטלפוני



64%

מרוצים מהשירות
הטלפוני של הבנק



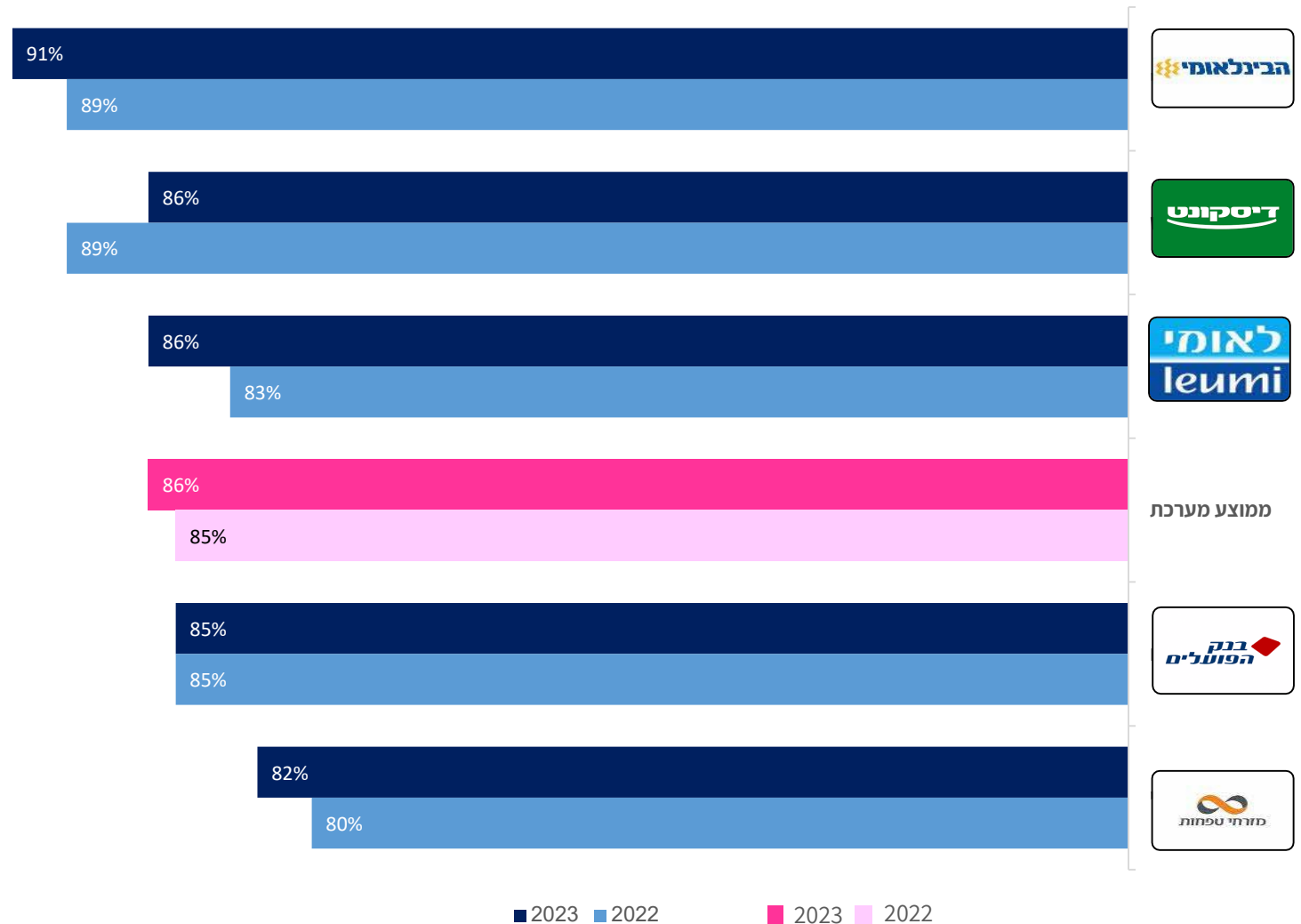
ש- כלקוח עסקי, באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות הטלפוני של בנק ____? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהאתר



86%

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



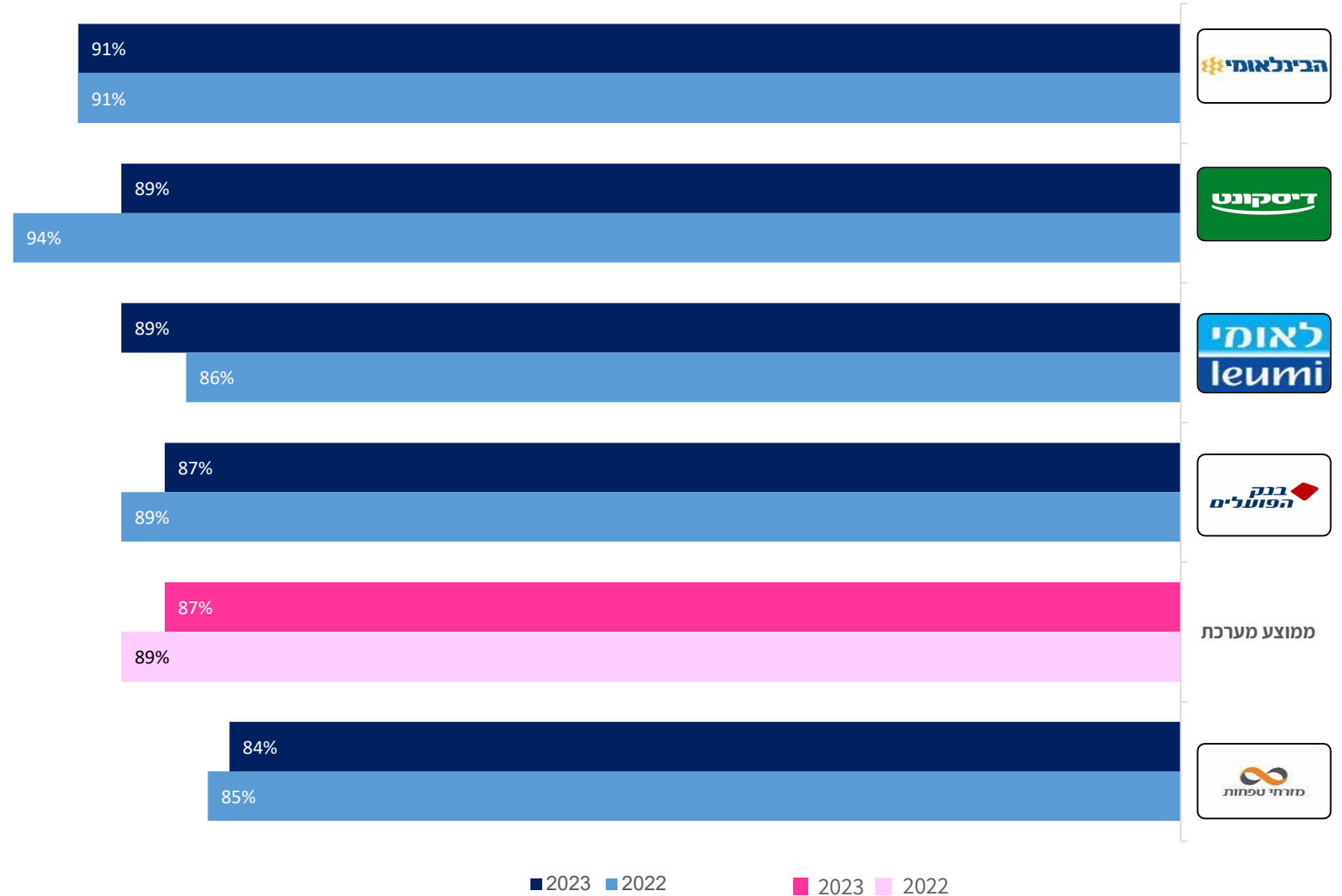
ש- באיזו מידה אתה מרוצה כלקוח עסקי מאתר האינטרנט של בנק _____ ? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהאפליקציה



87%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו

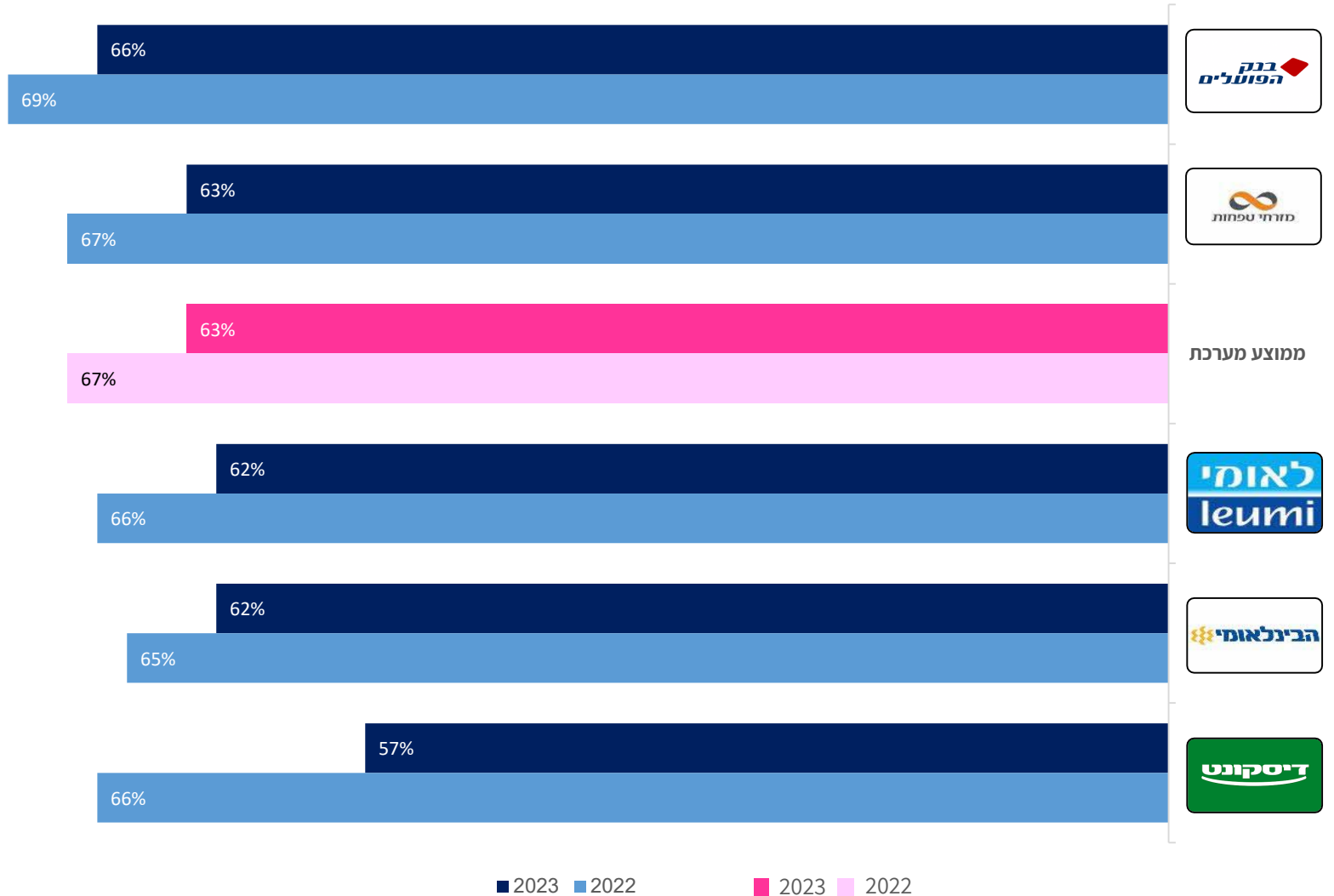


שביעות הרצון משירות הפקדת המזומן



63%

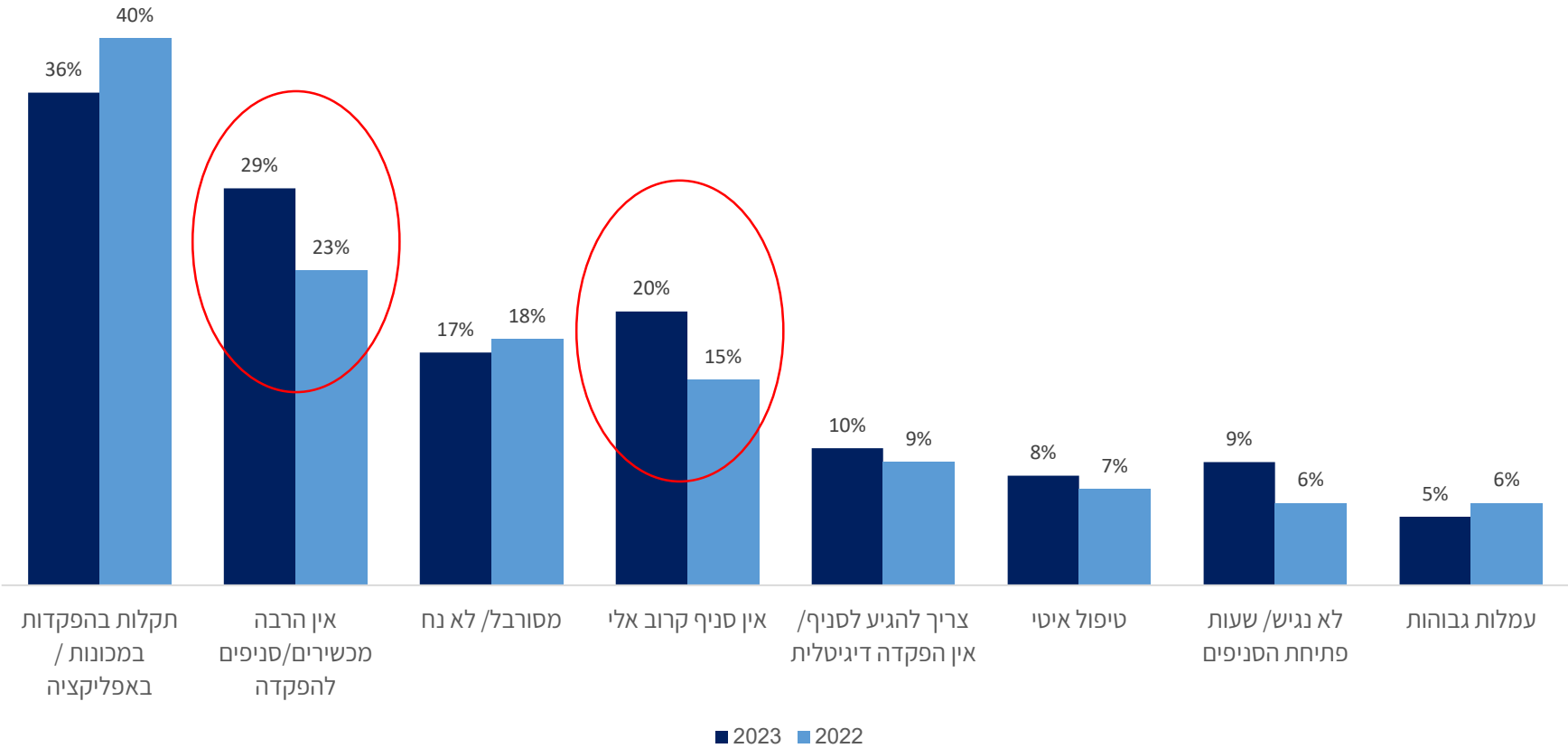
מרוצים מרמת השירות
שהבנק מציע להם
הפקדת מזומן או שיק



ש- באיזו מידה אתה מרוצה מהדרכים בהן ניתן להפקיד מזומן ו/או שיקים, שהבנק שלך מציע לך כלקוח עסקי? (שאלה סגורה)

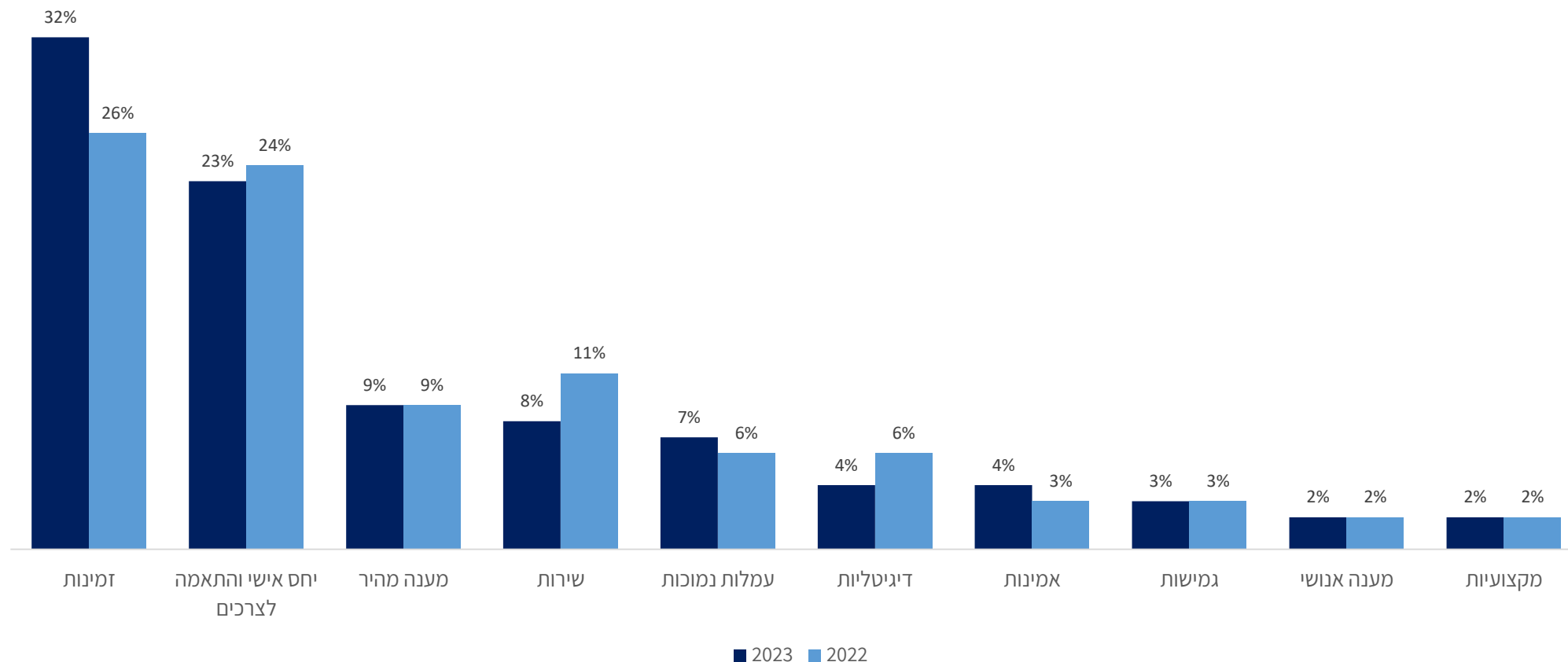
הסיבה המרכזית לשביעות רצון נמוכה מדרכי ההפקדות

הסיבה המרכזית לשביעות רצון נמוכה היא תקלות 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 6%.

זמינות ויחס אישי הם שני הצרכים היותר חשובים בקשר עם הבנק



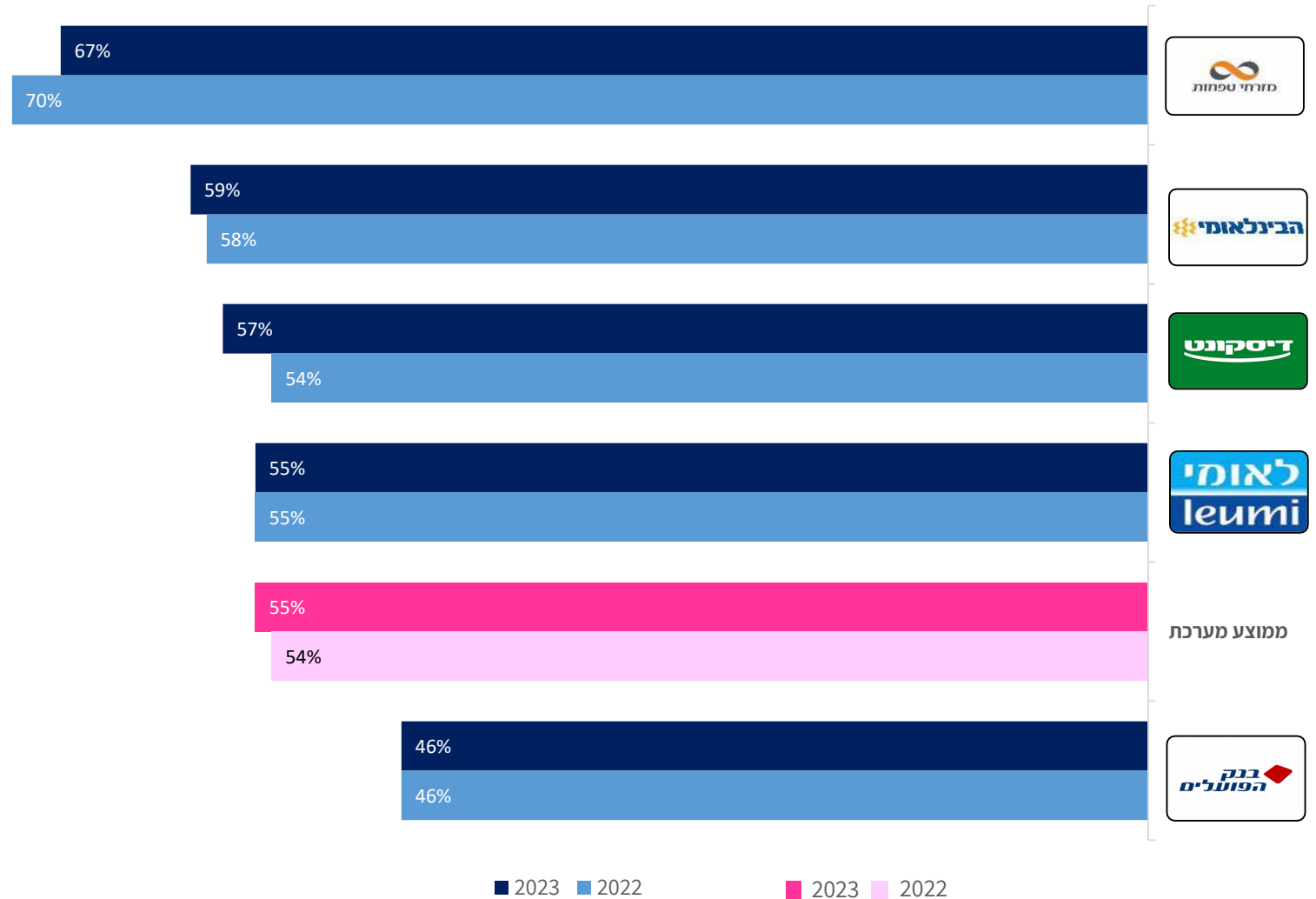
שאלה: כלקוח עסקי, מהו הדבר שהכי חשוב לך בקשר עם הבנק שלך? (שאלה פתוחה)
בשקף מוצגות תוצאות הגבוהות מ 2%.

שביעות הרצון מזמינות הבנקאים



55%

מרוצים מזמינות
הבנקאים



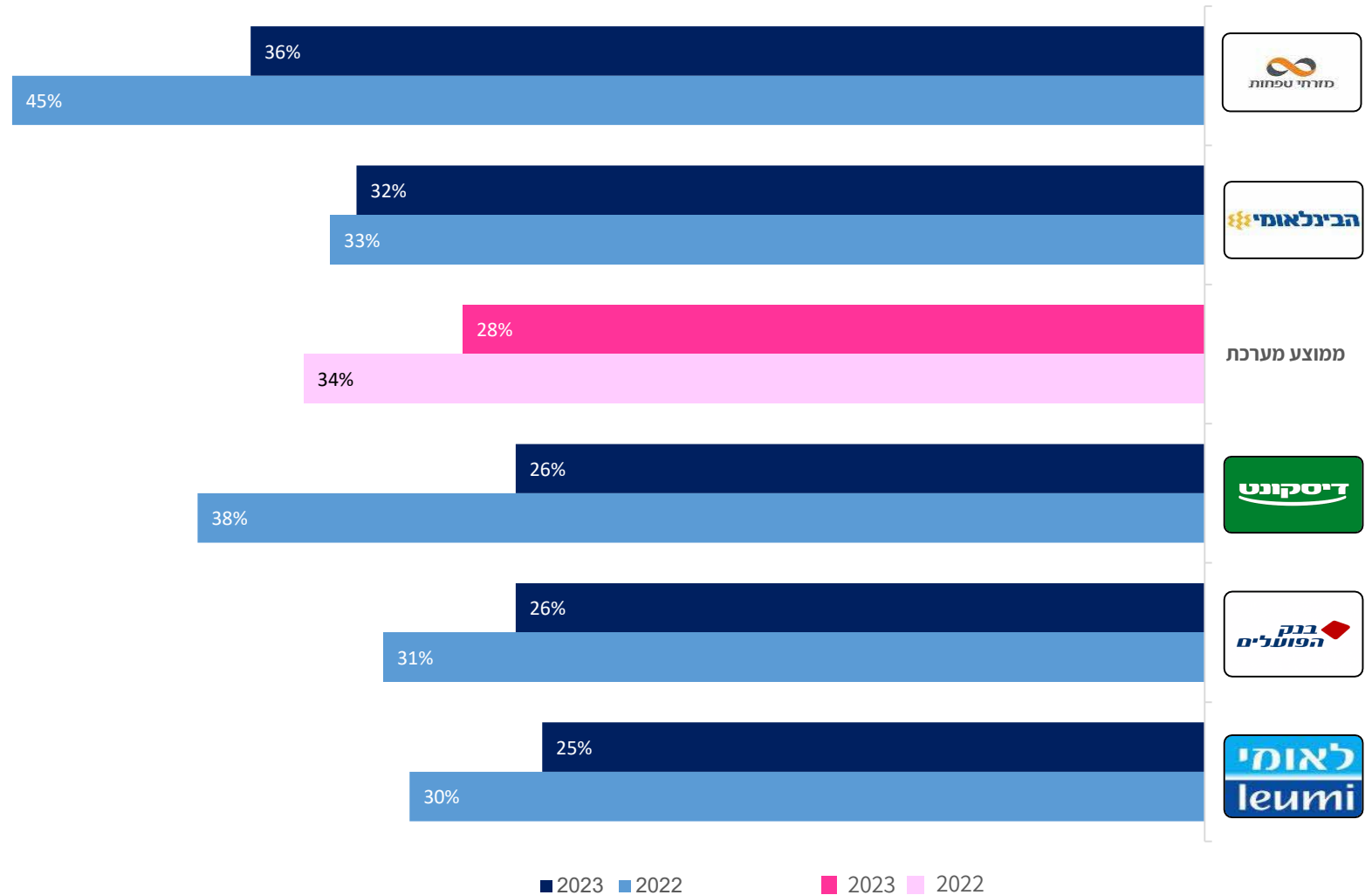
ש- באיזו מידה אתה מרוצה מהזמינות של הבנקאים העסקיים שלך? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מהיכרות הבנקאים את פעילותו וצרכיו של העסק



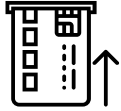
28%

מרוצים מהיכרות
הבנקאים עם
פעילותם העסקית



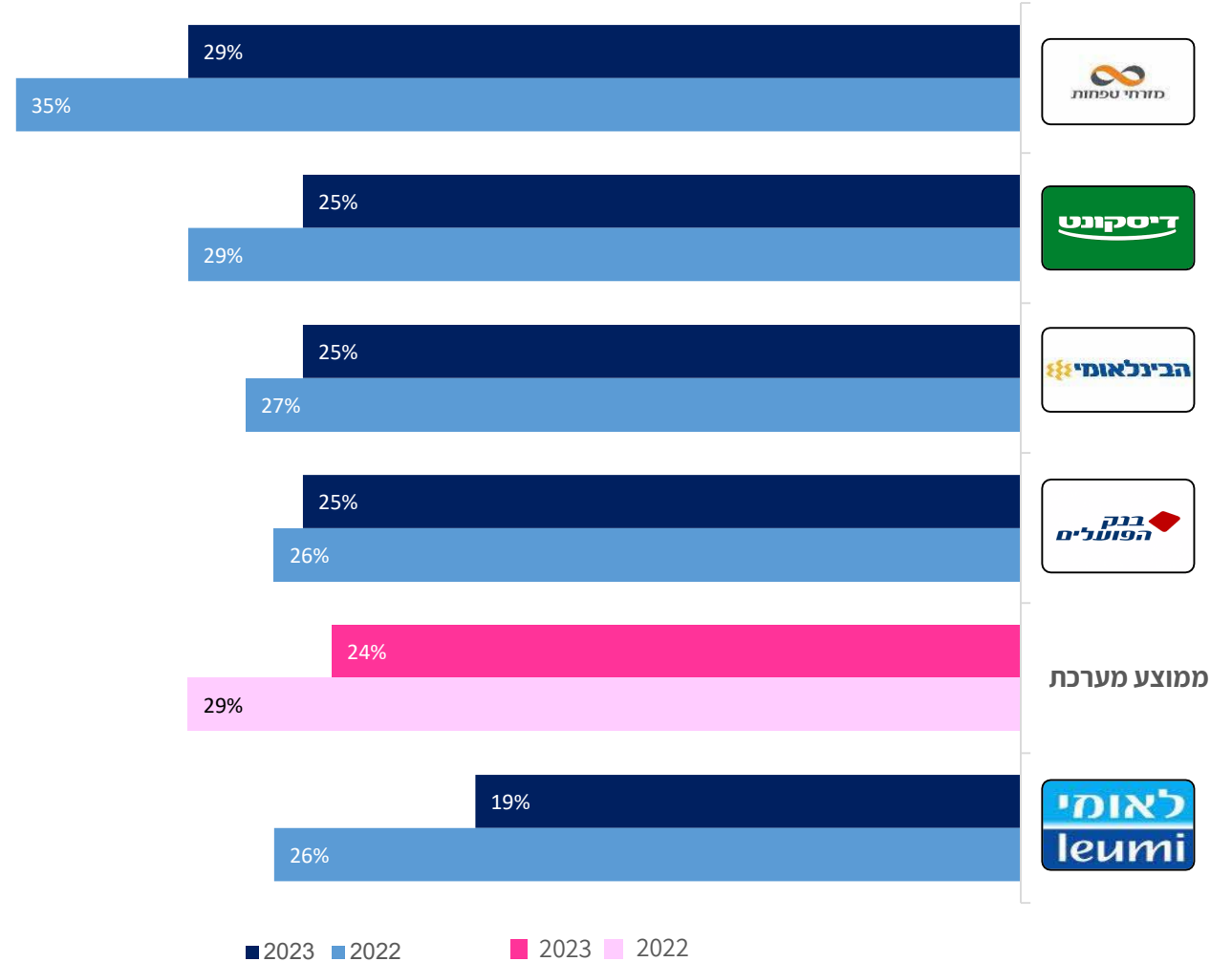
ש- באיזו מידה לדעתך הבנקאים העסקיים ב- _____ מכירים את הפעילות העסקית שלך ואת הצרכים העסקיים שלך? (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מליווי הבנק בקבלת החלטות פיננסיות



24%

מרוצים מליווי
הבנק בקבלת
החלטות פיננסיות



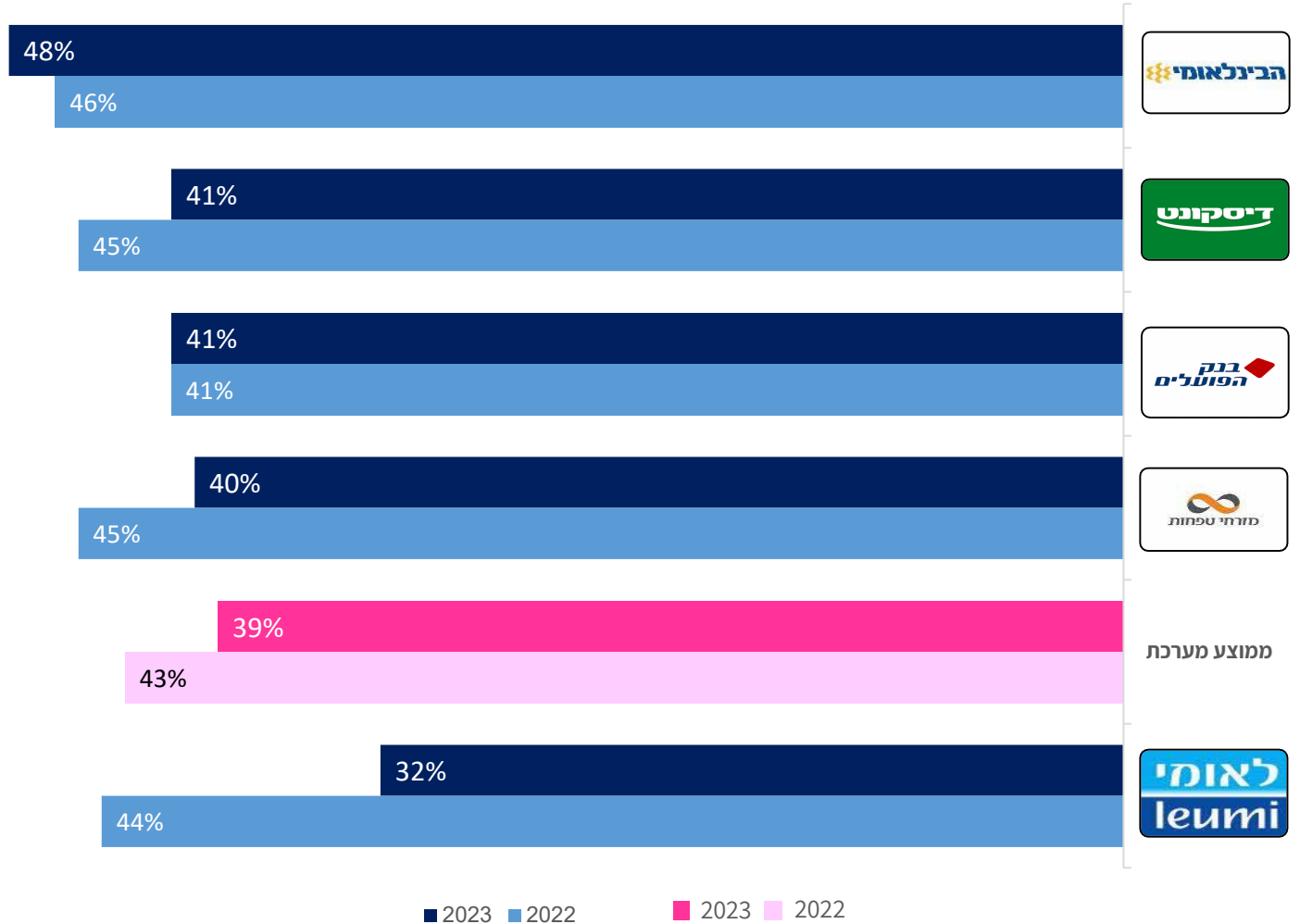
ש- באיזו מידה אתה מסכים עם המשפט הבא:
 כלקוח עסקי בבנק _____ הבנקאי שלי מספק לי ליווי ברמה טובה, בקבלת החלטות פיננסיות לעסק שלי (שאלה סגורה)

שביעות הרצון מטיפול הבנקאים בקשיים תזרימיים



39%

מרוצים מטיפול
הבנקאים בקשיים
תזרימיים



ש- במידה וכלקוח עסקי נתקלת בקשיים תזרימיים בשנה-שנתיים האחרונות, באיזו מידה היית מרוצה מהטיפול/הפתרונות שהבנקאי ב_____ הציע לך, כדי להתמודד עם קשיים אלה? (שאלה סגורה)

כדי לענות על מטרת המחקר נדגמו 2,605 משיבים, המהווים מדגם אקראי מייצג של בעלי עסקים עצמאיים, זעירים וקטנים (עד 20 עובדים) המחוברים לאינטרנט.

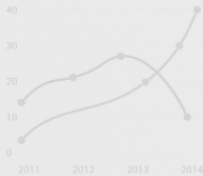
מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 2,000 משיבים שדיווחו כי החשבון העסקי היחיד/ העיקרי שלהם מנהל כיום באחד מחמשת הבנקים הגדולים.

בדוח המחקר הוצגו תאים סטטיסטיים של לפחות 60 משיבים – לדוגמא: אם באחד הבנקים יהיו פחות מ-60 לקוחות, ממצאי התשובות של לקוחות אותו בנק יחושבו רק בממוצעים הכלליים ולא יוצגו בנפרד. הסקר בוצע על ידי מכון המחקר רושינק במהלך אוגוסט 2023.

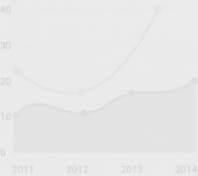


Morris Charts

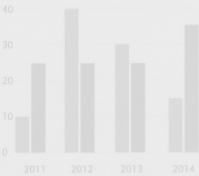
Line Chart



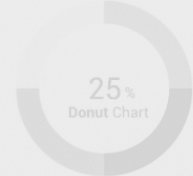
Area Chart



Bar Chart



Donut Chart



Sparkline Charts

Line Chart



Bar Chart



Pie Chart



Easy Pie Charts

