



הצגת ממצאי הסקר בנושא

שביעות רצון בעלי עסקים

(עצמאים, עסקים זעירים וקטנים)

מאיכות השירות של הבנקים

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

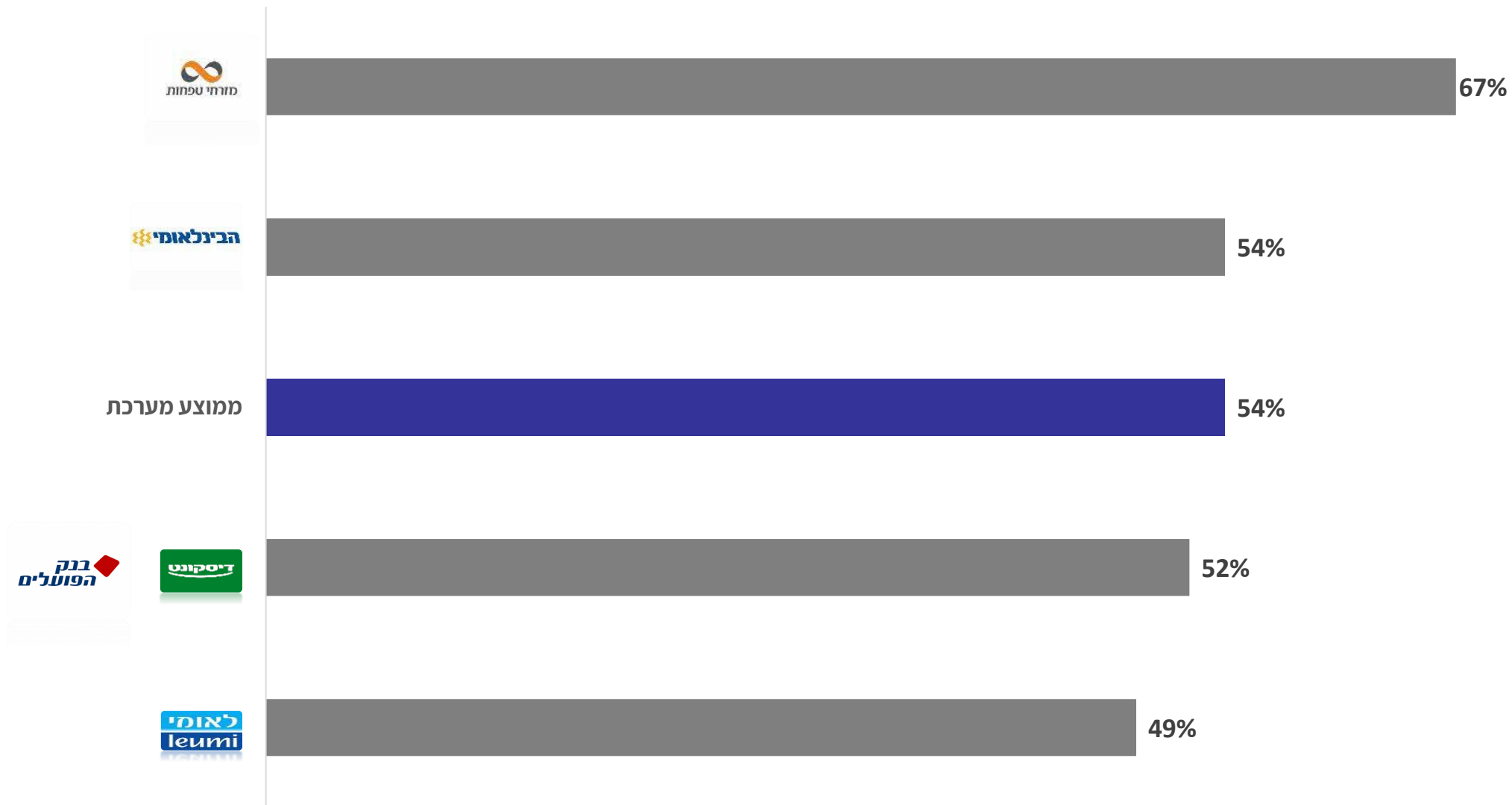
ינואר 2020

שביעות רצון כללית מהבנק



שאלה: כלקוח עסקי, באיזו מידה אתה מרוצה באופן כללי, מבנק ____?
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".

המלצה על הבנק



שאלה: מהי הסבירות שתמליץ לבעל עסק אחר, לנהל את החשבון העסקי שלו בבנק _____?
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "סבירות גבוהה/סבירות גבוהה מאד שאמליץ".

שביעות רצון מהשירות בסניף



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית כלקוח עסקי?
השאלה מתייחסת למי שביקר בסניף בשלושת החודשים האחרונים שקדמו לעריכת הסקר.
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".

שביעות רצון מאתר האינטרנט



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה כלקוח עסקי, מאתר האינטרנט של בנק _____?
השאלה מתייחסת למי שנכנס לאתר האינטרנט בשלושת החודשים האחרונים שקדמו לעריכת הסקר.
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".

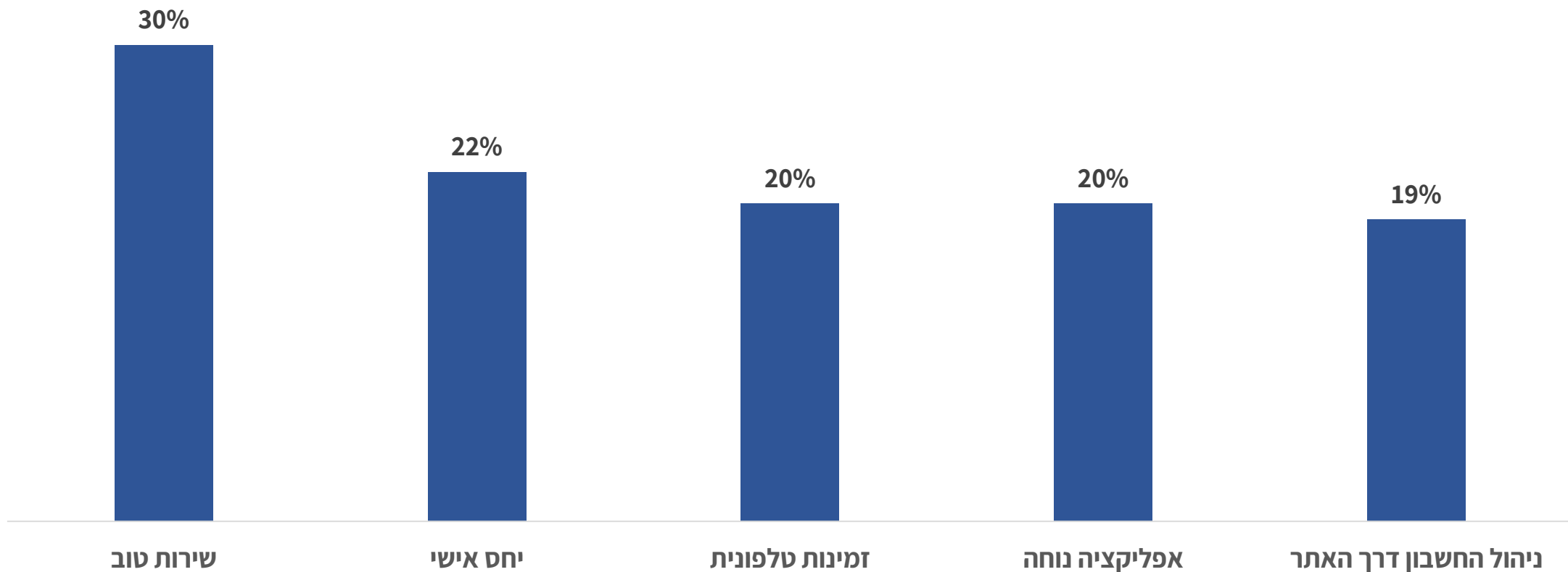
שביעות רצון מהאפליקציה



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה כלקוח עסקי, מהאפליקציה של בנק _____?
השאלה מתייחסת למי שנכנס לאפליקציה בשלושת החודשים האחרונים שקדמו לעריכת הסקר.
האחוז בשאלה זו משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".

הגורמים העיקריים לשביעות רצון הלקוחות העסקיים

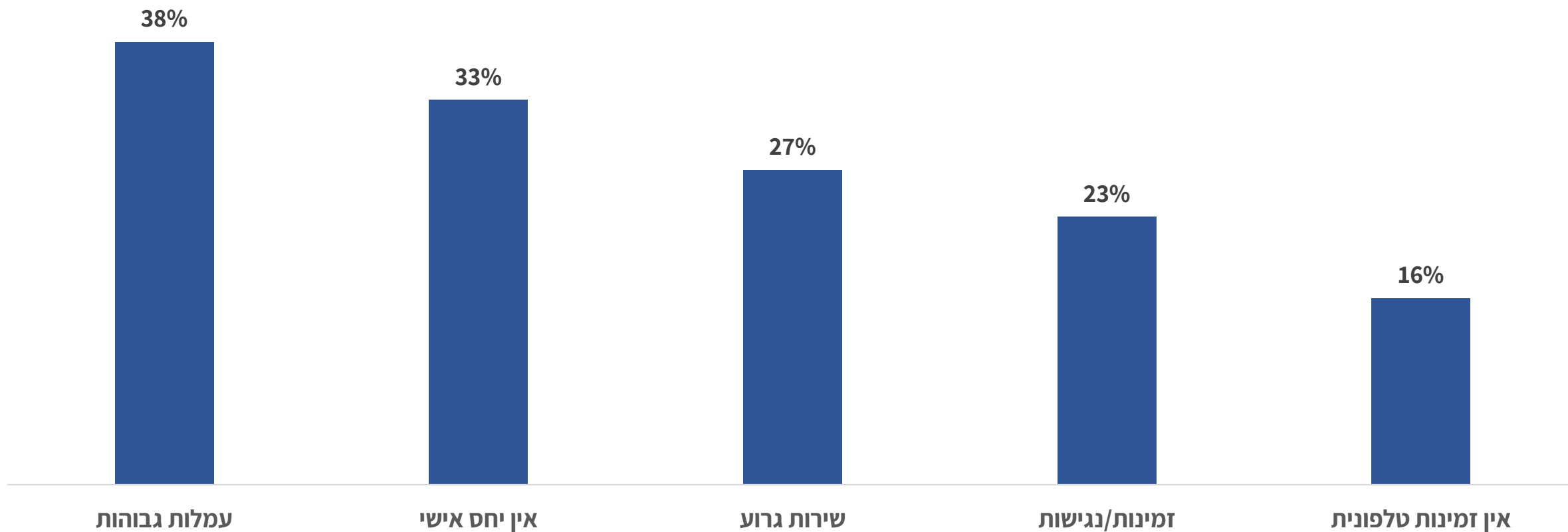
ברמת המערכת הבנקאית



שאלה: מהם הנושאים העיקריים שמהם אתה מרוצה, בניהול החשבון העסקי שלך בבנק _____ ?
הסה"כ גבוה מ-100% מכיוון שהיה ניתן לציין יותר מתשובה אחת והתשובות המוצגות הן החמש השכיחות ביותר.
שאלה זו הוצגה למשיבים, שבשאלת שביעות הרצון הכללית, השיבו: "מרוצה", "מאד מרוצה".



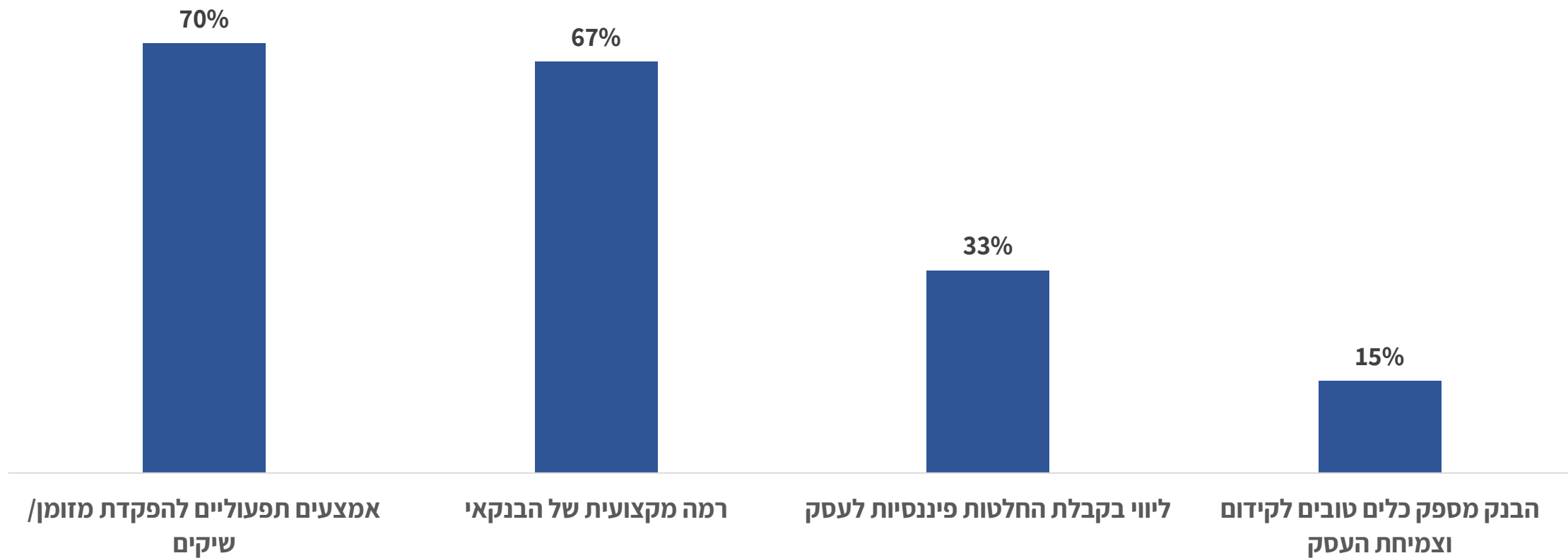
הגורמים העיקריים לחוסר שביעות רצון הלקוחות העסקיים ברמת המערכת הבנקאית



שאלה: מהם הנושאים העיקריים שמהם אתה פחות מרוצה, בניהול החשבון העסקי בבנק _____ ?
הסה"כ גבוה מ-100% מכיוון שהיה ניתן לציין יותר מתשובה אחת, והתשובות המוצגות הן החמש השכיחות ביותר.
שאלה זו הוצגה למשיבים, שבשאלת שביעות הרצון הכללית, השיבו: "מאד לא מרוצה", "לא מרוצה".



שביעות רצון בנושאים שונים ברמת המערכת הבנקאית



האחוז בשאלה זו משקף את המשיבים שבכל פרמטר בחרו בתשובה – "מרוצה מאוד", "מרוצה".