|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏ירושלים, ‏י' אדר ב, תשפ"ד  ‏‏‏20 מרץ, 2024 |

إعلان للصحافة:

**هيئة الرقابة على البنوك تنشر نتائج الاستطلاع السنوي بشأن**

**مستوى رضا الزبائن من الأسر وأصحاب المصالح التجارية [[1]](#footnote-1) عن الخدمات التي تقدمها البنوك**

**قامت هيئة الرقابة على البنوك في السنوات الأخيرة بإجراء العديد من الاستطلاعات [[2]](#footnote-2) التي تهدف إلى عكس تصور الزبائن حول جودة الخدمات التي يتلقونها من البنوك التي يديرون فيها حساباتهم، مقارنة بالبنوك الأخرى. الغرض من إجراء استطلاعات قياس مستوى الرضا ونشر نتائجها للجمهور هو تعزيز النزاهة والمنافسة في مجال خدمة الزبائن، من خلال الحصول على صورة للوضع من وجهة نظر زبائن الجهاز المصرفي فيما يتعلق بالخدمة المقدمة لهم؛ ووفقاً للنتائج التي يتم الحصول، تسليط الضوء على القضايا التي تتطلب التحسين وبالتالي تحفيز البنوك على تحسين الخدمة المقدمة لزبائنها؛**

**المراقب على البنوك السيد دانييل ححياشفيلي**: "إن جودة الخدمة المقدمة لزبائن الجهاز المصرفي هي جزء أساسي من السلوك النزيه تجاه الزبائن، وهذه المسألة هي محور عمل هيئة الرقابة على البنوك. رضا الزبائن عن حالة الخدمة، وخاصة المصالح التجارية الصغيرة، كما يظهر من الاستطلاعات، ليس في أحسن حالاته في بعض مجالات الخدمة. نتوقع من البنوك وشركات بطاقات الائتمان تحسين أنظمة خدمة الزبائن لديها وتزويد زبائنها بخدمة كافية ومتاحة ومهنية وفعالة. لقد نشرنا مؤخرًا توجيهات جديدة حول موضوع الخدمة ونعتزم مراقبة تنفيذها عن كثب. في المقابل، سنعمل على نشر معلومات حول نتائج الاستطلاعات بطريقة واضحة ومريحة على موقع بنك إسرائيل لمساعدة زبائن الجهاز المصرفي على المقارنة بين البنوك المختلفة في مجال الخدمة".

**الوحدات العائلية - الأسر**

فيما يلي أهم النتائج التي أسفر عنها استطلاع رضا الأسر لعام 2023، مقارنة بنتائج الاستطلاع الذي أجري عام 2022:

* **الرغبة في توصية صديق أو أحد أفراد العائلة** بإدارة الحساب في البنك الذي يدير فيه الزبون حسابه لم تتغير (56%).
* **لا يزال مستوى الرضا عن استخدام المواقع الإلكترونية للبنوك مرتفعاً** (90%).
* **لا يزال مستوى الرضا عن استخدام التطبيقات المصرفية مرتفعاً** (88%)
* **كانت هناك زيادة طفيفة في مستوى الرضا عن خدمات مركز الاتصال** (72% مقارنة بـ 69% في الاستطلاع السابق).
* **طرأ انخفاض طفيف في مستوى الرضا عن الخدمة المقدمة في الفرع** (75% مقارنة بـ 77% في الاستطلاع السابق).

**تم هذا العام توسيع الاستطلاع ليشمل مستوى الرضا عن الخدمات التي تقدمها شركات بطاقات الائتمان. وفيما يلي النتائج الرئيسية:**

* 60% من المشاركين سيوصون صديقًا أو أحد أفراد العائلة بإجراء المعاملات من خلال نفس شركة بطاقات الائتمان.
* 76% من أفراد العينة راضون عن مستوى الخدمة المقدمة لهم في مركز الاتصال الخاص بشركة بطاقات الائتمان.
* 66% من المشاركين راضون عن مستوى الخدمة التي تقدمها لهم شركة بطاقات الائتمان على موقعها الإلكتروني
* 58% راضون عن مستوى الخدمة التي تقدمها لهم شركة بطاقات الائتمان من خلال تطبيقها الخلوي.

**أصحاب المصالح التجارية**

فيما يلي النتائج الرئيسية التي أسفر عنها استطلاع رضا المصالح التجارية المستقلة ومتناهية الصغر والصغيرة [[3]](#footnote-3) (فيما يلي - أصحاب الأعمال) لعام 2023، مقارنة بنتائج الاستطلاع الذي أجري عام 2022:

* **طرأ انخفاض في الرغبة في توصية صاحب عمل آخر بإدارة حسابه في البنك الذي يدير فيه أصحاب الأعمال حساباتهم.** (47% مقابل 52% في الاستطلاع سابق)
* **لا يزال الرضا عن استخدام المواقع الإلكترونية للبنوك مرتفعاً** (86%).
* **لا يزال الرضا عن استخدام التطبيقات المصرفية مرتفعاً** (87%).
* **هناك انخفاض في الرضا عن خيارات إيداع النقد أو الشيكات** (63% مقابل 67% في الاستطلاع السابق).
* **الرضا عن توفر المصرفيين منخفض** (55%).
* **نسبة الرضا عن إلمام المصرفيين بأعمالهم التجارية واحتياجاتهم كانت منخفضة** (28%).
* **الرضا عن مستوى الدعم في اتخاذ القرارات المالية منخفض** (24%).

تجدر الإشارة إلى أن التوافر والاهتمام الشخصي تم تحديدهما باعتبارهما الحاجتين الأساسيتين فيما يتعلق بالبنك.

**واجهات التواصل الرئيسية مع النظام المصرفي**

يشير استطلاع الزبائن من الأسر إلى استمرار التراجع في الحضور إلى الفرع باعتباره قناة الاتصال الرئيسية للزبائن مع البنوك. 6% فقط من الزبائن ذكروا أن الذهاب إلى الفرع هو وسيلتهم الرئيسية للتواصل مع البنك، مقارنة بضعف ذلك 13% في الاستطلاع الأول الذي أجريناه في عام 2019.

تظل قنوات الاتصال الرئيسية للتواصل مع البنك هي القنوات الرقمية، حيث يعد تطبيق البنك وسيلة الاتصال الرائدة للتواصل.

**مفهوم النزاهة**

يظهر استطلاع الزبائن من الأسر أن 54% من جميع زبائن البنوك يعتقدون أن البنوك التي يتعاملون معها تتعامل معهم بنزاهة، مقارنة بـ 55% في استطلاع 2022. تشير هذه النتائج إلى انخفاض الرضا عن مسألة النزاهة، والتي تتأثر من بين أمور أخرى، بانخفاض رضا الزبائن عن جودة الخدمات المقدمة لهم. ظهرت مؤشرات إضافية بشأن الحاجة إلى تحسين جودة الخدمة في الجهاز المصرفي في إطار العمل المهني المستمر لهيئة الرقابة على البنوك، من بين أمور أخرى في إطار تنفيذ الرقابة في مجال جودة الخدمة ومعالجة توجهات الجمهور.

من منطلق المفهوم القائل بأن الشركات المصرفية يجب أن تتصرف بشكل نزيه في جميع وسائل الاتصال بينها وبين الزبائن، ومن منطلق أن خدمة الزبائن المُرضية والمتاحة والفعالة وعالية الجودة هي عنصر أساسي وهام جداً في خلق تجربة إيجابية للزبائن عند القيام بالأنشطة المالية، والاستفادة من الخدمات والمنتجات المقدمة للزبائن وتعزيز ثقة الجمهور في النظام المصرفي، تم في آذار 2023 نشر أمر الإدارة المصرفية السليمة بشأن "إدارة نظام الخدمة والدعم للزبائن" والذي سيدخل حيز التنفيذ في غضون ثلاثة أشهر تقريبًا[[4]](#footnote-4) . يحدد هذا التوجيه المبادئ والواجبات في مجال خدمة ودعم الزبائن، والغرض منه هو تعزيز الثقافة التنظيمية وإجراءات العمل في الشركات الخاضعة للرقابة، الأمر الذي من شأنه زيادة النزاهة تجاه الزبائن وتحسين جودة الخدمة وتوافرها بشكل منتظم ومستمر.

**تقوم هيئة الرقابة على البنوك بمراقبة طريقة تنفيذ التعليمات وستستمر في الرقابة والتأكد من أن النظام المصرفي يعمل وفق التوقعات الرقابية، ويعمل على تحسين جودة الخدمة وسيرها في المجالات التي أظهر الاستطلاع انخفاض رضا زبائن البنوك عنها.**

**الملحق أ - منهجية الاستطلاعات**

أجرى الاستطلاعات معهد روشينك للأبحاث.

في استطلاع الزبائن من الأسر (الوحدات العائلية) تم إجراء عينتين في نفس الوقت:

شملت العينة الأولى 2029 مشاركاً، وهم عينة عشوائية تمثيلية على المستوى الوطني من سكان إسرائيل الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و74 عامًا، والمتصلين بالإنترنت.

أضيف إلى العينة الثانية، 60 مشاركاً من خلال استطلاع هاتفي لاستكمال تمثيل السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 65 و74 عاماً غير المتصلين بالإنترنت.

من أجل الحفاظ على تمثيلية العينة، تم الاهتمام بتصنيفات النوع الاجتماعي والعمر بحسب نسبهما من السكان (وفقا لبيانات دائرة الاحصاء المركزية) وكذلك التمثيل المجتمعي والجغرافي. في عينتين إضافيتين: على المستوى المجتمعي، تم التأكد من تمثيل أربعة مجتمعات: العام، اليهودي المتدين، العربي والروسي، وجغرافياً تم التأكد من تمثيل ثماني مناطق: الشمال، حيفا، الشارون، تل أبيب، المركز، القدس، الجنوب ويهودا والسامرة.

من بين جميع المشاركين، أكمل 2,042 مشاركًا الاستطلاع الكامل، وأفادوا بأن لديهم حسابًا جارياً خاصاً واحداً/ رئيسياً في أحد البنوك.

لزيادة موثوقية النتائج من خلال تحييد التحيزات الزمنية العشوائية، تم تقسيم العينة إلى أربع عينات فرعية مختلفة، تم إجراؤها بفارق أسبوع تقريباً. جُمعت البيانات في الفترة من تموز إلى آب 2023 وتم إجراء التحليلات المختلفة للنتائج في الأشهر الماضية.

في استطلاع أصحاب المصالح التجارية، أجري الاستطلاع على 2733 مشاركاً يشكلون عينة عشوائية تمثيلية على المستوى الوطني من أصحاب المصالح التجارية المستقلة ومتناهية الصغر والصغيرة (التي توظف حتى 20 موظفًا)، والمتصلة بالإنترنت.

من بين جميع المشاركين، اكمل 2,004 مشاركاً الاستطلاع الكامل، وأفادوا بأن حسابهم التجاري الوحيد/ الرئيسي يُدار حالياً في أحد البنوك.

لزيادة موثوقية النتائج من خلال تحييد التحيزات الزمنية العشوائية، تم تقسيم العينة إلى أربع عينات فرعية مختلفة، تم إجراؤها بفارق أسبوع تقريباً. جُمعت البيانات في الفترة من تموز إلى آب 2023 وتم إجراء التحليلات المختلفة للنتائج في الأشهر الماضية.

تم تصميم مقدمة الاستطلاع بحيث لا يستطيع المشاركون معرفة من يقف وراء الاستطلاع، وذلك لمنع تحيز المجيب. قد ينشأ تحيز المجيب في ثلاث حالات رئيسية: عندما يريد المجيب، بوعي أو بغير وعي، خلق انطباع محدد لدى الباحث الذي يجري المقابلة؛ عندما يريد المجيب، بوعي أو بغير وعي، تلبية توقعات الباحث الذي يجري المقابلة؛ أو عندما يخشى المجيب بوعي أو بغير وعي من الإجابة بصدق، كي لا يتم تسليم المعلومات التي قد تضر به لأطراف خارجية. لذلك، لا يوجد في مقدمة الاستطلاع أي ذكر لبنك إسرائيل، كما منحت الصياغة إمكانية الاختيار من مجموعة واسعة من الإجابات.

تم في تقرير البحث عرض التصنيفات الإحصائية التي لم تقل عن 60 مشاركاً - على سبيل المثال: إذا كان لدى أحد البنوك أقل من 60 زبوناً، فسيتم احتساب نتائج إجابات زبائن ذلك البنك فقط في المتوسطات العامة و لم يتم تقديمها بشكل منفصل.

1. أجري الاستطلاع بين المستقلين وأصحاب المصالح التجارية الصغيرة ومتناهية الصغر، مقسمين بحسب عدد الموظفين. المستقلون الذين لا يشغلون موظفين، والمصالح التجارية متناهية الصغر التي تشغل ما بين 1-4 موظفين والمصالح التجارية الصغيرة التي تشغل ما بين 5-19 موظفًا. [↑](#footnote-ref-1)
2. إعلان للصحافة - استطلاع 2018 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/1-1-19.aspx>

   إعلان للصحافة - استطلاع 2019 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/2-12-19.aspx>

   إعلان للصحافة - استطلاع المصالح التجارية الصغيرة <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/26-1-20.aspx>

   إعلان للصحافة - استطلاع 2021 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/13-3-22.aspx>

   إعلان للصحافة - استطلاع 2022 <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/48687/> [↑](#footnote-ref-2)
3. كما هو مذكور في الملاحظة 1، وحتى 20 موظفاً. [↑](#footnote-ref-3)
4. بتاريخ 26 تموز 2024. [↑](#footnote-ref-4)