



הצגת ממצאי הסקר בנושא

שביעות רצון משקי הבית מאיכות השירות של הבנקים

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

פברואר 2026

תמצית סקר שביעות רצון לקוחות משקי הבית 2025



89%

מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



90%

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



58%

סוברים שהבנק
**מתנהל בצורה
הוגנת כלפיהם**



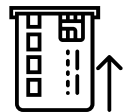
56%

היו **ממליצים** לחבר או בן
משפחה לנהל את החשבון
בבנק בו הם מנהלים את
חשבונם



82%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
**בסניף הבנק
שלם**



83%

מרוצים מהשירות
שהבנק מציע
להם **במכשירים
האוטומטיים**



75%

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



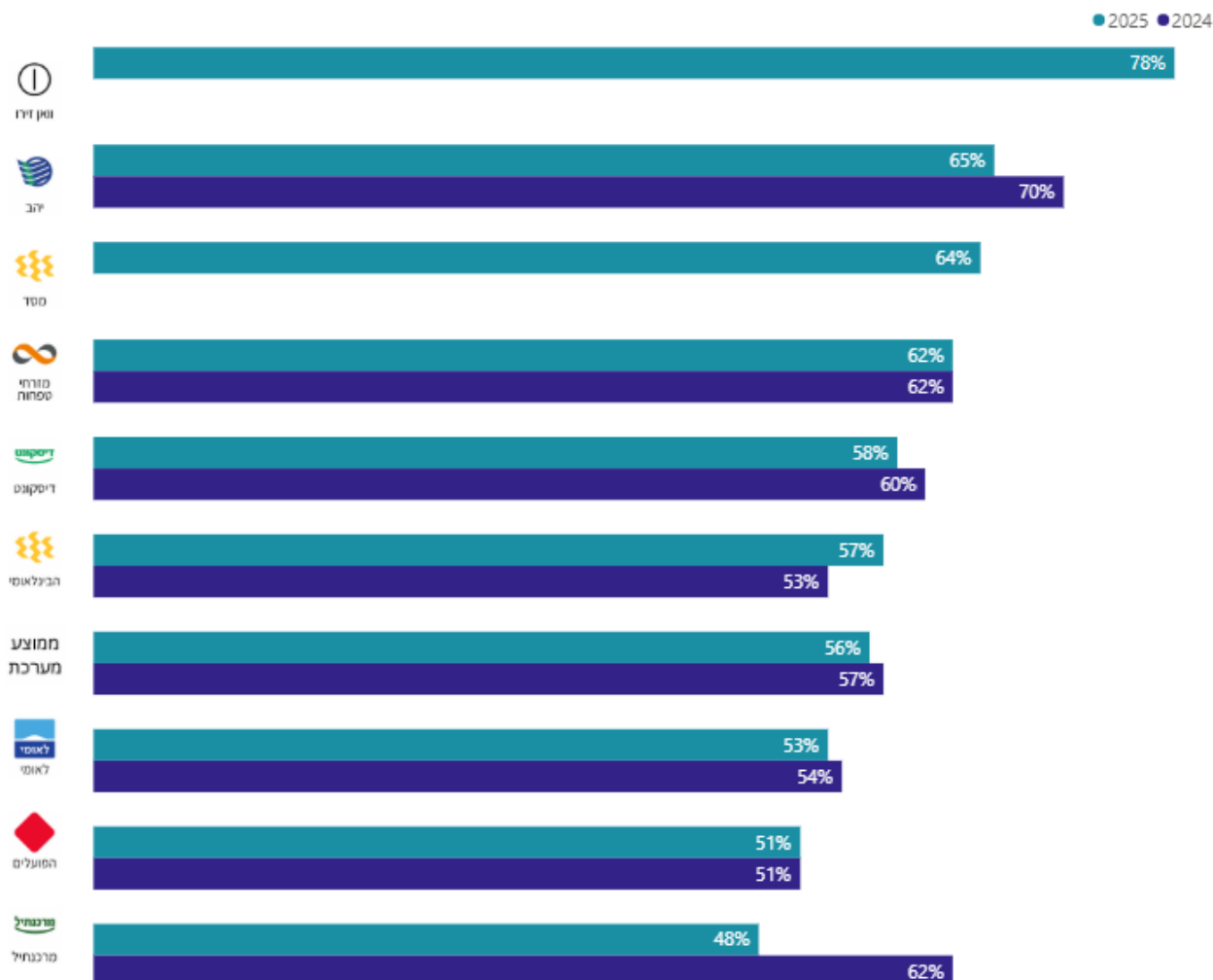
82%

מרוצים משירות
**זימון התורים
בבנק**



56%

היו **ממליצים** לחבר או בן משפחה לנהל את החשבון בבנק בו הם מנהלים את חשבונם

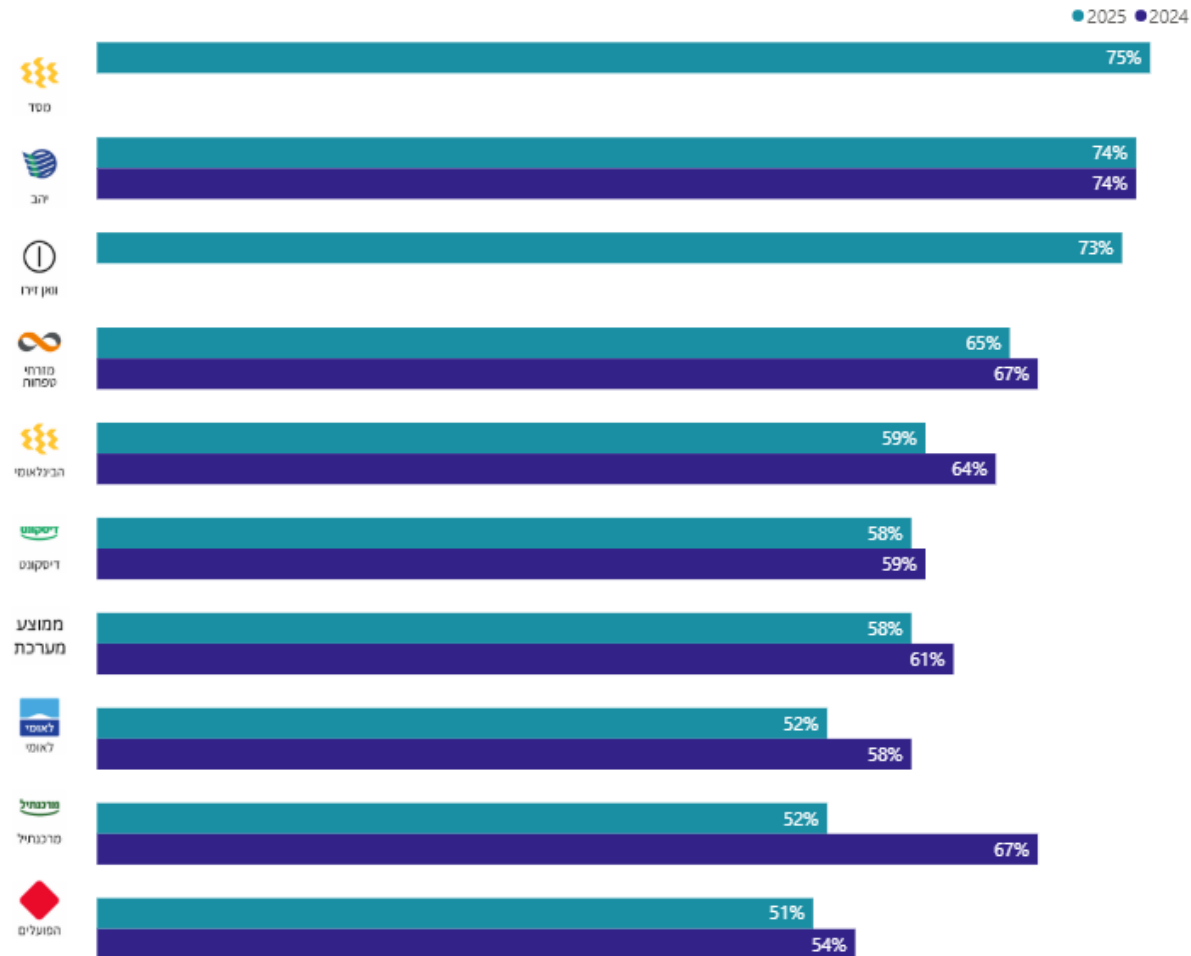


התפלגות תפיסת הוגנות הבנק לפי בנקים



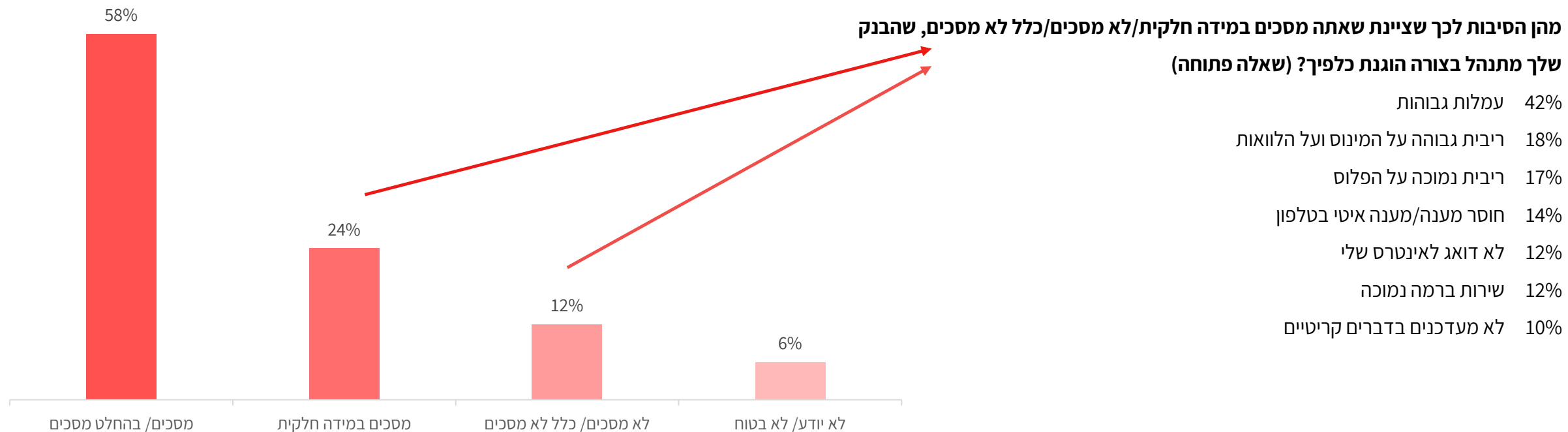
58%

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)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

עמלות גבוהות ופער הריביות, הן הסיבות העיקריות לתפיסת ההתנהלות הלא הוגנת של הבנק.

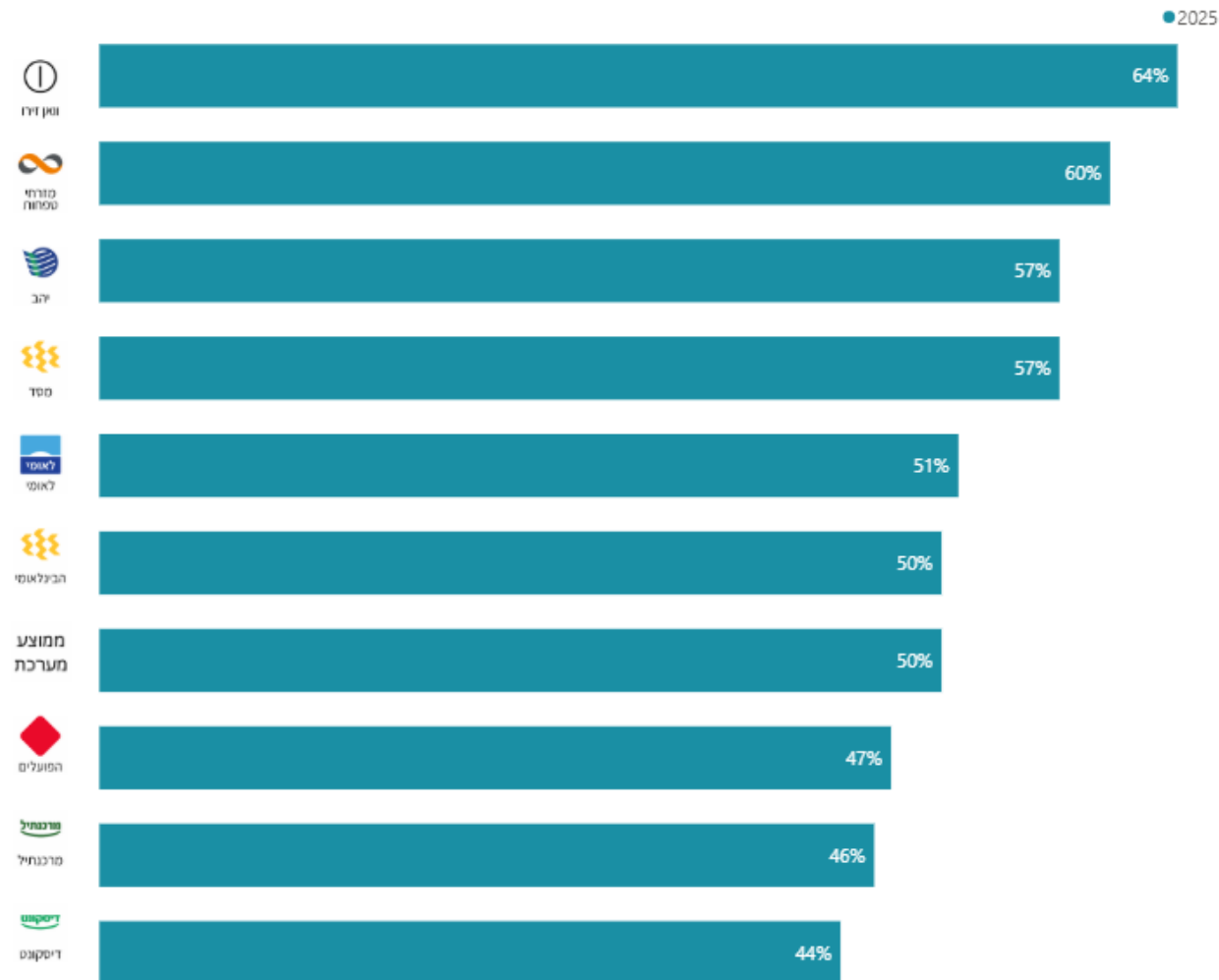


שאלה: שאלה: מהן הסיבות לכך שציינת, שאתה מסכים במידה חלקית/לא מסכים/כלל לא מסכים שהבנק שלך מתנהל בצורה הוגנת כלפיך? (שאלה פתוחה)
 בשקף מוצגות תוצאות הגבוהות מ 10%.



50%

מרוצים מהפתרון שמוצע
על ידי הבנקאי לבעיות
שהם מעלים בפניו



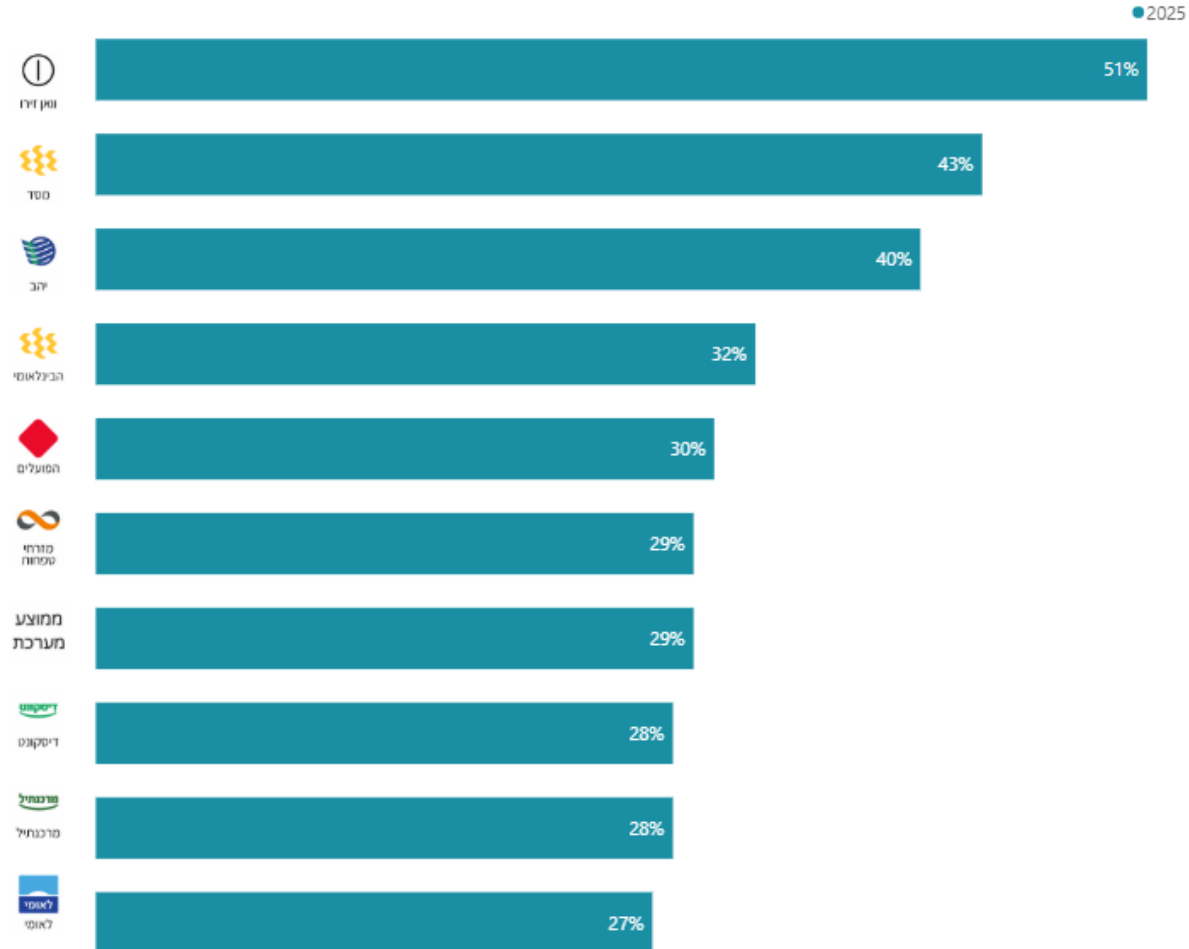
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהפתרון שמוצע על ידי הבנקאי, לבעיות שאתה מעלה בפניו? (שאלה סגורה)

*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.



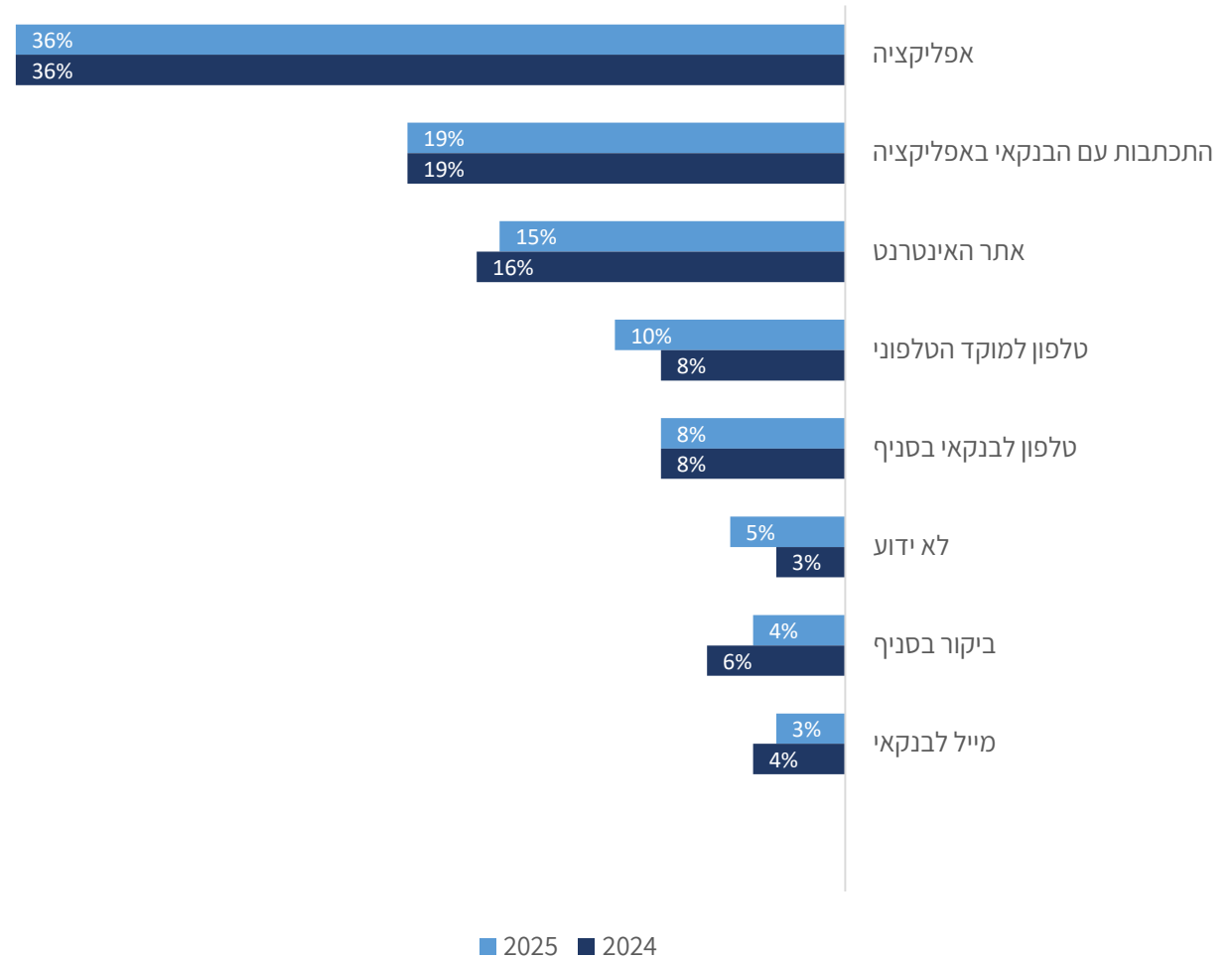
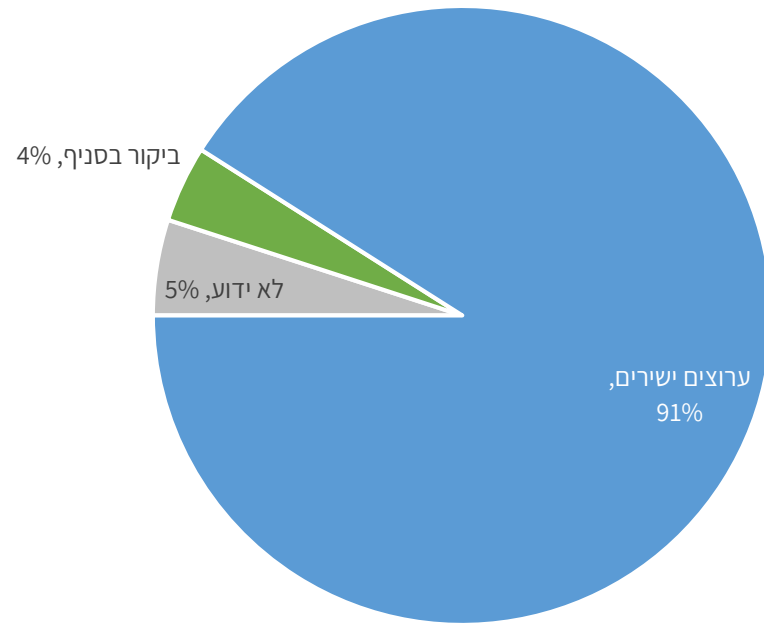
29%

מרוצים משירותים/פעולות
שהבנקאים מציעים מיוזמתם
להוזלת עלויות



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירותים / הפעולות שהבנקאים מציעים לך מיוזמתם כדי להוזיל עבורי עלויות? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

ערוצי ההתקשרות העיקריים של משקי הבית עם הבנק

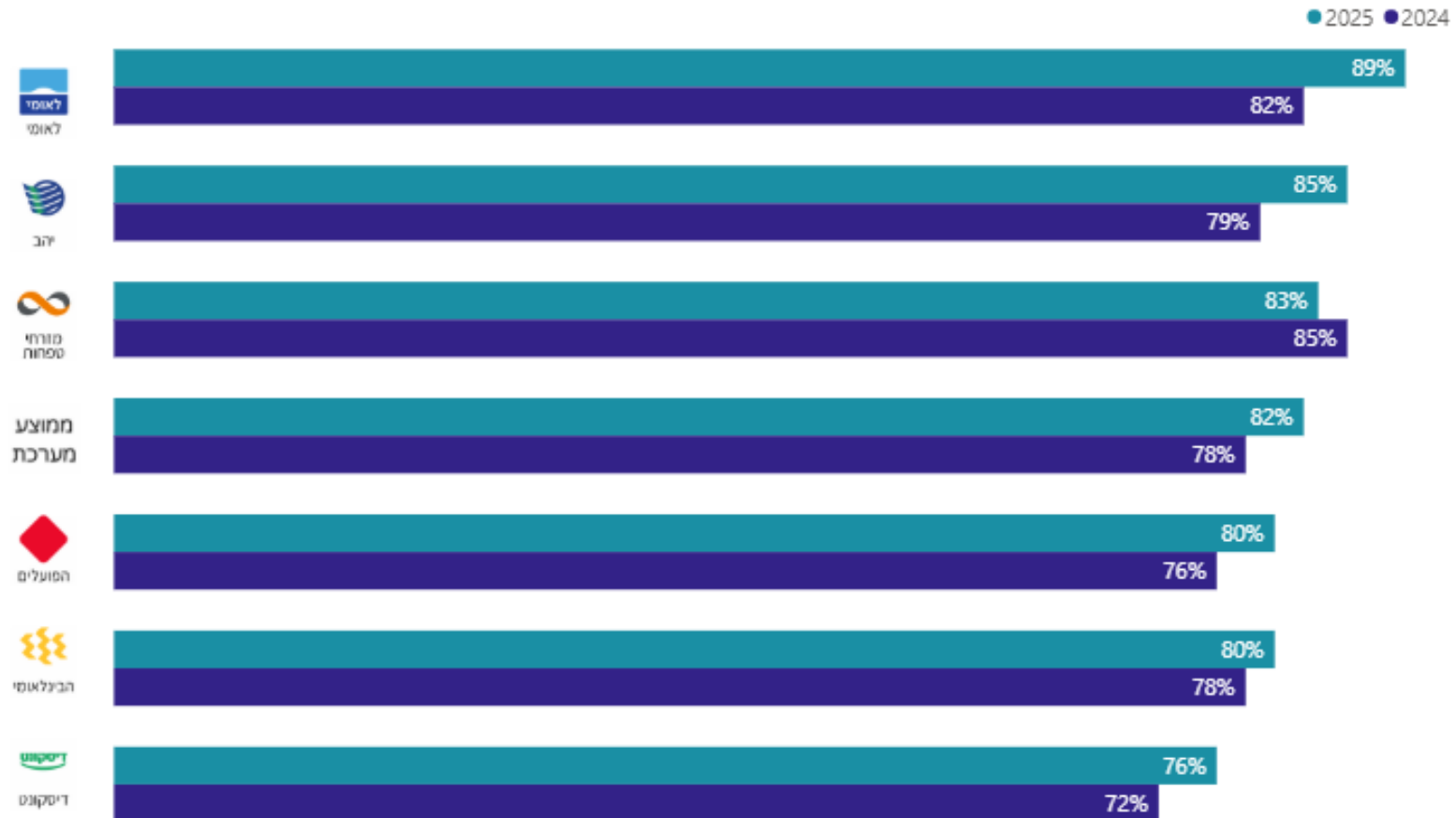


שביעות הרצון מהשירות בסניף



82%

מרוצים מהשירות
שניתן להם
בסניף הבנק
שלהם



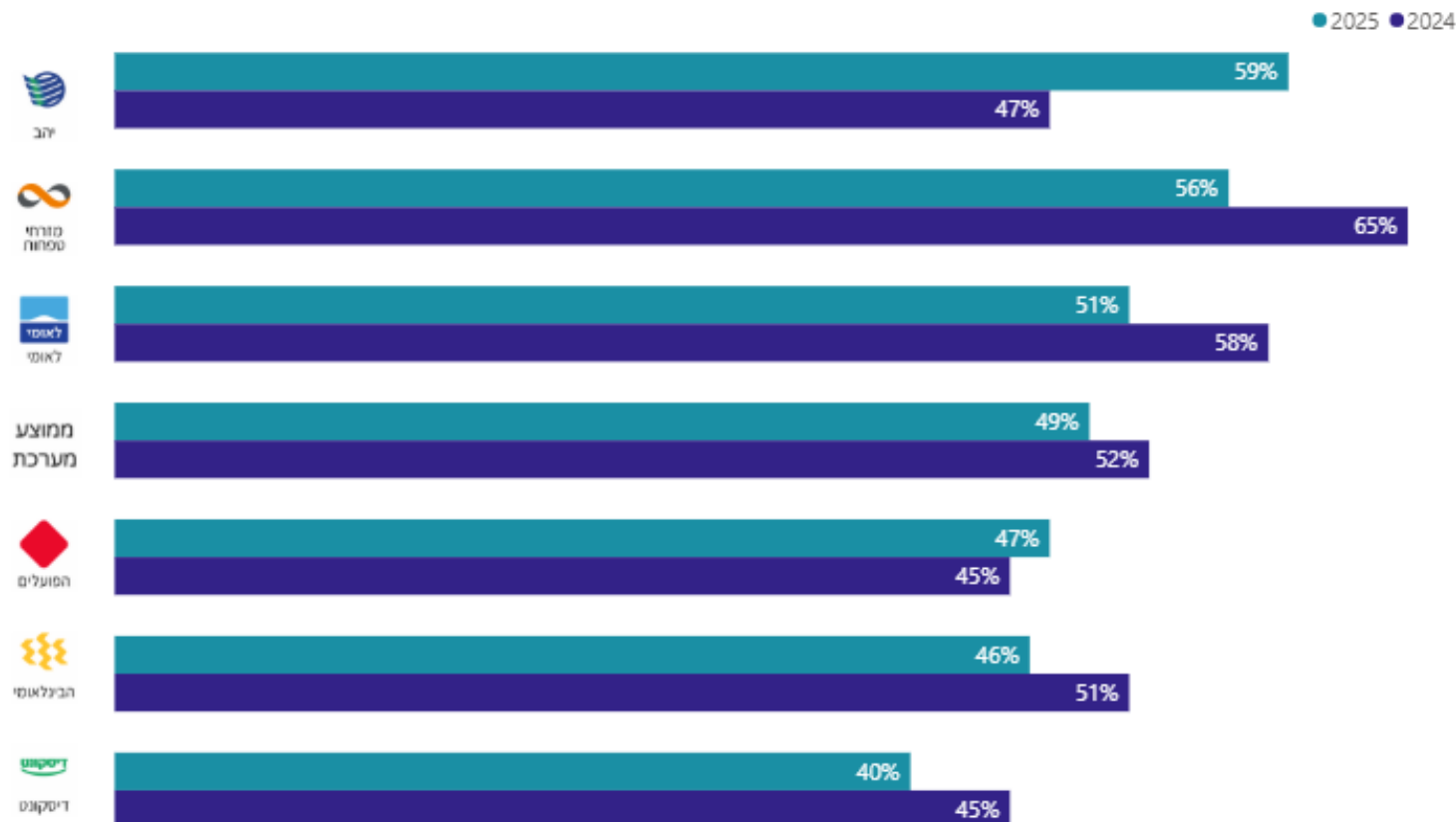
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף _____, כשאתה מבקר בו פיזית? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

שביעות הרצון מזמן ההמתנה בסניף



49%

מרוצים מזמן ההמתנה
עד לקבלת שירות
מבנקאי בסניף



ש: באיזו מידה אתה מרוצה/לא מרוצה, מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מהבנקאי בסניף (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

שביעות הרצון משירות זימון התורים



82%
מרוצים משירות
זימון התורים
בבנק



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

*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

שביעות הרצון מהמוקד הטלפוני



75%

מרוצים מהשירות שניתן
להם במוקד הטלפוני
של הבנק



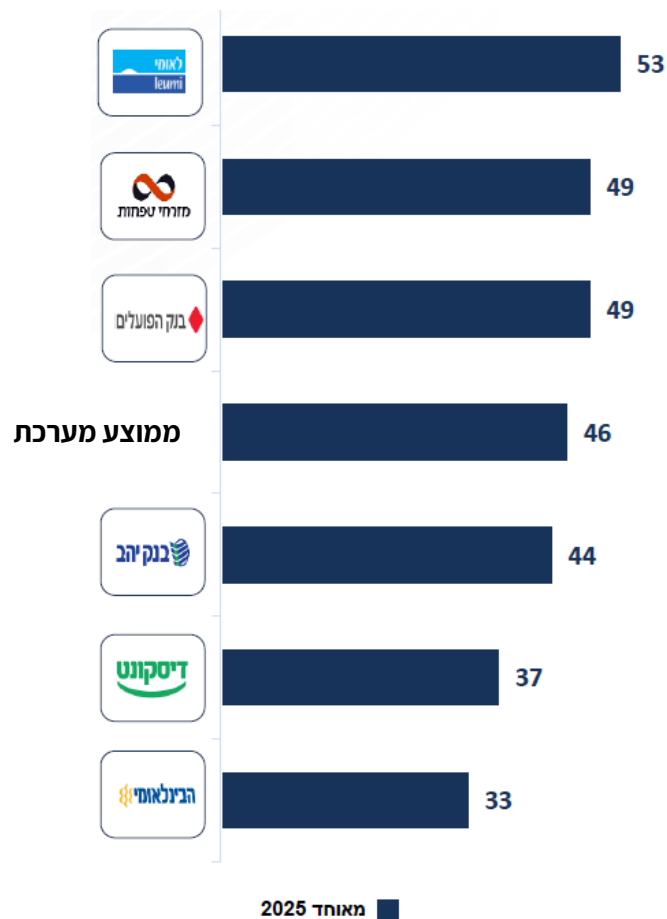
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שקיבלת במוקד הטלפוני של הבנק שלך? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

שביעות הרצון מזמן ההמתנה בטלפון עד לקבלת שירות מנציג אנושי



46%

מרוצים מזמן ההמתנה
עד לקבלת שירות מנציג
אנושי בטלפון



ש: באיזו מידה אתה מרוצה/לא מרוצה, מזמן ההמתנה בטלפון, עד לקבלת שירות מנציג אנושי (שאלה סגורה)

שאלה זו נכללה לראשונה החל משנת 2025

*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

שביעות הרצון מאתר האינטרנט



90%

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)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

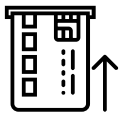


89%
מרוצים מרמת
השירות שהבנק
מציע להם
באפליקציה שלו



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באפליקציה שלו? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

שביעות הרצון מהמכשירים האוטומטיים



83%

מרוצים מהשירות
שהבנק מציע
להם במכשירים
האוטומטיים



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים של הכספומטים בבנק שלך המשמשים להפקדה או משיכה של מזומנים/צ'קים? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.



הצגת ממצאי הסקר בנושא

שביעות רצון משקי הבית מאיכות השירות של חברות כרטיסי האשראי

תמצית – חברות כרטיסי האשראי



70%

מרוצים מהשירות שניתן
להם **במוקד הטלפוני**
של חברת כרטיסי
האשראי



59%

מסכימים שחברת כרטיסי
האשראי שלהם מתנהלת
בצורה הוגנת כלפיהם



58%

היו **ממליצים** לחבר או בן
משפחה לבצע עסקאות
באמצעות חברת **כרטיסי**
האשראי



86%

מרוצים מרמת השירות
שחברת כרטיסי האשראי
מציעה להם **באפליקציה**
שלה



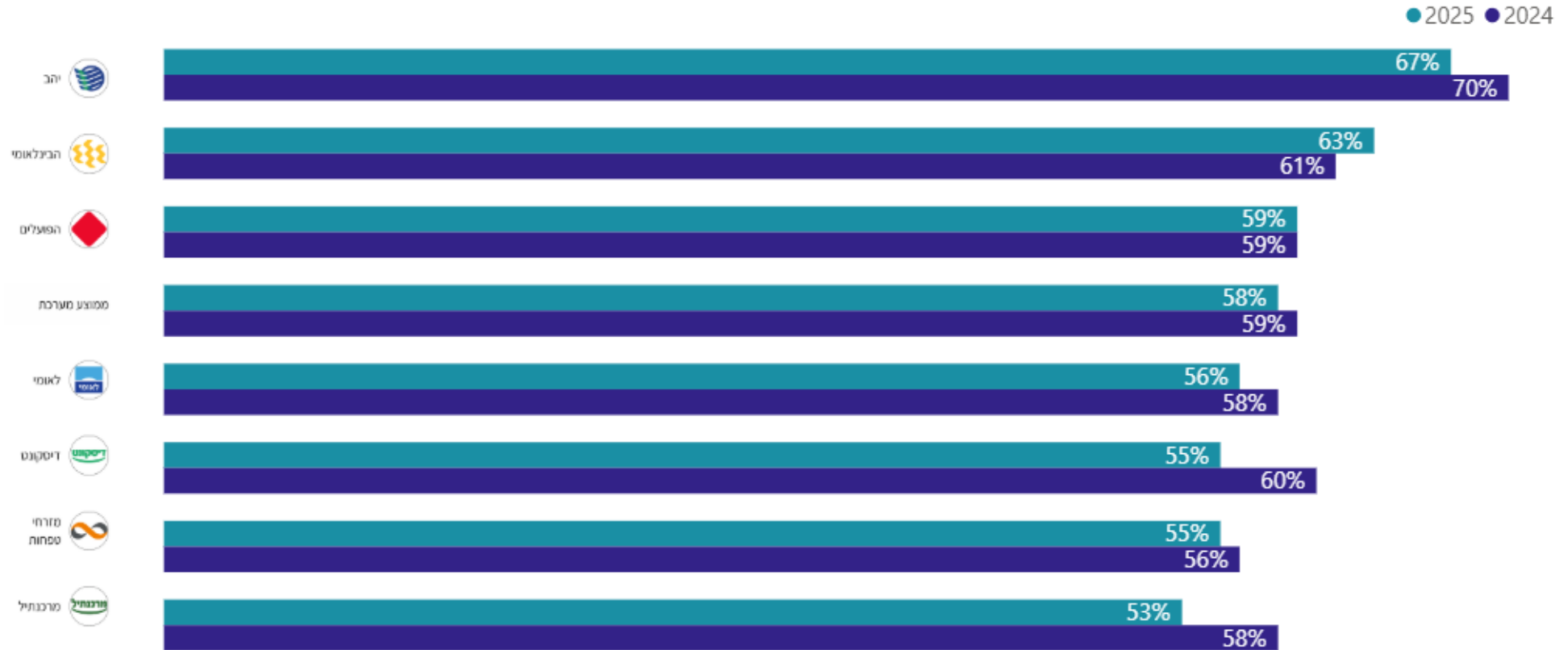
82%

מרוצים מרמת השירות
שחברת כרטיסי האשראי
מציעה להם **באתר**
האינטרנט שלה



58%

היו **ממליצים** לחבר או בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות חברת כרטיסי האשראי



שאלה: באיזו מידה תרצה להמליץ לחבר/בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות (שם חברת כרטיס האשראי)?

* במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.



58%

היו **ממליצים** לחבר או בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות חברת כרטיסי האשראי



שאלה: באיזו מידה תרצה להמליץ לחבר/בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות (שם חברת כרטיס האשראי)?

* במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

התפלגות תפיסת הוגנות חברות כרטיסי אשראי



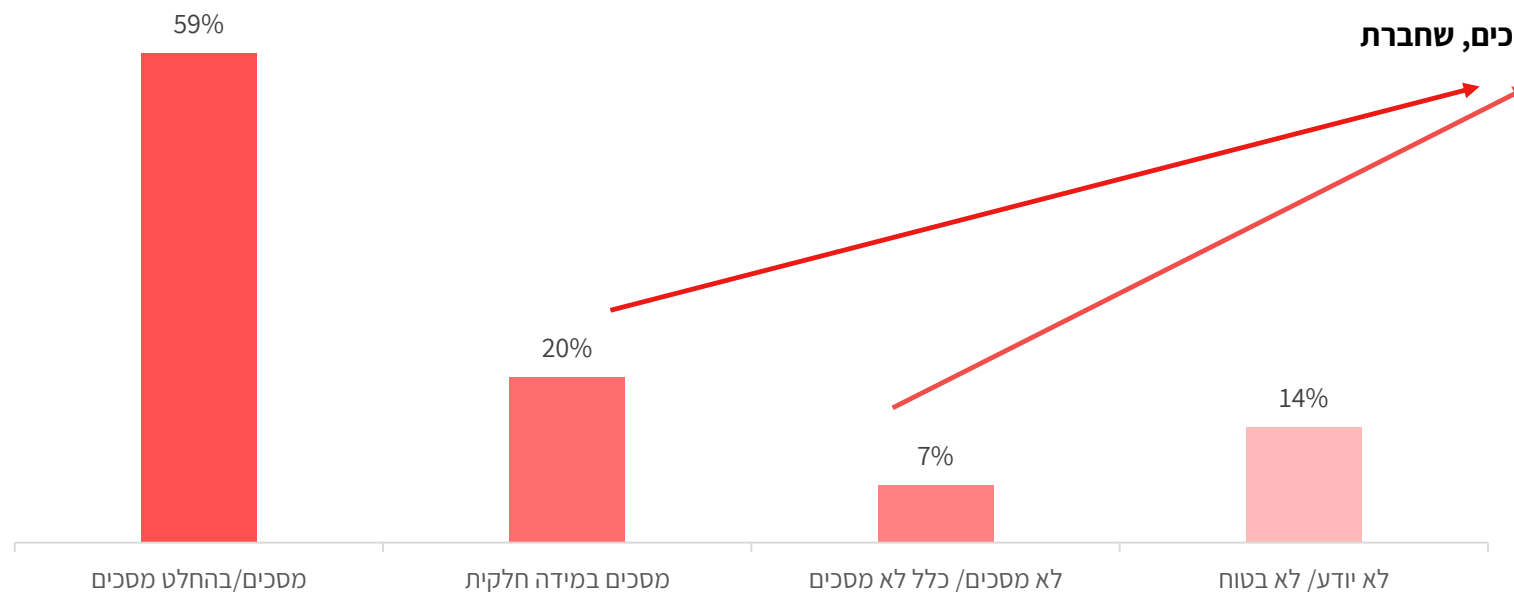
59%

מסכימים שחברת כרטיסי
האשראי שלהם מתנהלת
בצורה הוגנת כלפיהם



שאלה: באיזו מידה אתה מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי חברת כרטיסי האשראי שלי מתנהלת בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

עמלות גבוהות הן הגורם המרכזי לתפיסת חוסר ההוגנות של חברות כרטיסי האשראי



מהן הסיבות לכך שציינת שאתה מסכים במידה חלקית/לא מסכים/כלל לא מסכים, שחברת

כרטיסי האשראי שלך מתנהלת בצורה הוגנת כלפיך? (שאלה פתוחה)

34% צריך להתעקש כדי לקבל הנחה/פטור מעמלות

14% אין הטבות/ הטבות לא שוות

8% חוסר מענה/מענה איטי בטלפון

7% ריבית גבוהה

7% אין שקיפות/ לא מעדכנים/ אין מספיק מידע

5% שירות לא טוב

4% אפליקציה/ אתר לא נוח

שאלה: שאלה: מהן הסיבות לכך שציינת, שאתה מסכים במידה חלקית/ לא מסכים/ כלל לא מסכים שהבנק שלך מתנהל בצורה הוגנת כלפיך? (שאלה פתוחה)
בשקף מוצגות תוצאות הגבוהות מ 10%.

שביעות הרצון מהמוקד הטלפוני



70%

מרוצים מהשירות שניתן
להם במוקד הטלפוני
של חברת כרטיסי
האשראי



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שקבלת במוקד הטלפוני של חברת כרטיסי האשראי _____ ? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

שביעות הרצון מהאפליקציה



86%

מרוצים מרמת השירות
שחברת כרטיסי האשראי
מציעה להם באפליקציה
שלה



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים, שחברת כרטיסי האשראי _____ מציעה לך באפליקציה שלה? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

שביעות הרצון מאתר האינטרנט



82%

מרוצים מרמת השירות
שחברת כרטיסי האשראי
מציעה להם **באתר**
האינטרנט שלה



שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים, שחברת כרטיסי האשראי _____ מציעה לך באתר האינטרנט שלה? (שאלה סגורה)
*במידה ואין תא סטטיסטי מספק מבחינת מספר משיבים, לא מוצגת תוצאה בשנה זו, אולם כלל המשיבים נכנסים לממוצע המערכת.

- כדי לענות על מטרת המחקר נערך סקר אינטרנטי בקרב 4,023 משיבים. משיבים אלה מהווים מדגם אקראי ארצי מייצג, של האוכלוסייה הישראלית בגילאי 18-74, המחוברת לאינטרנט. בנוסף בוצע סקר טלפוני בקרב 120 משיבים, על מנת להשלים את ייצוג קבוצת הגיל הזו, שאינה מחוברת לאינטרנט. מתוך כלל המשיבים (4,143 בסה"כ), המשיכו 4,046 שדיווחו כי יש להם חשבון עו"ש פרטי, יחיד/עיקרי באחד הבנקים. כדי לשמור על ייצוגיות המדגם, הוקפד על מכסות של מגדר וגיל לפי הפרופורציות האמתיות שלהן באוכלוסייה (על פי נתוני הלמ"ס) וכן על ייצוג בשני פרמטרים נוספים:
 - א. נשמר ייצוג של ארבעה קהלים: כללי, חרדי, ערבי ורוסי.
 - ב. ברמה הגיאוגרפית, נשמר הייצוג של שמונה מחוזות: צפון, חיפה, השרון, תל אביב, המרכז, ירושלים, הדרום ויו"ש.
- כדי להגביר את מהימנות הממצאים באמצעות נטרול הטיות זמן אקראי, פוצלו המדגמים לארבעה תתי מדגמים שונים, שנערכו בפער של כשבוע עד 10 ימים זה מזה.
- איסוף הנתונים ב-2025 בוצע בשתי פעימות במהלך מרץ ובמהלך אוגוסט-ספטמבר.
- הסקר בוצע ע"י מכון רושינק.

