|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**דוברות והסברה כלכלית | C:\Users\u34r\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\logo_70.png | ‏ירושלים, ‏י"ג אדר, תשפ"ה‏13 מרץ, 2025 |

إعلان للصحافة:

**هيئة الرقابة على البنوك تنشر نتائج استطلاع رضا أصحاب المصالح المستقلة الصغيرة ومتناهية الصغر لعام 2024**

**في السنوات الأخيرة، أجرت هيئة الرقابة على البنوك استطلاعات خدمة[[1]](#footnote-1)، بعرض تقييم مواقف الزبائن فيما يتعلق بجودة الخدمات التي يتلقونها من البنك الذي يديرون حساباتهم فيه مقارنة بالبنوك الأخرى. في الماضي، تم نشر استطلاع رضى الأسر واستطلاع المصالح التجارية الصغيرة معاً. على ضوء تعمق وتوسع العينة، أمكن هذا العام نشر استطلاع منفصل يركز على مجال الخدمات المصرفية للمصالح التجارية الصغيرة. يوفر نشر النتائج للجمهور حافزًا لتحسين الخدمة وتشجيع المنافسة والنزاهة. بالإضافة إلى ذلك، يسمح الاستطلاع للرقابة على البنوك بالحصول على صورة عن الوضع من وجهة نظر زبائن النظام المصرفي وتركيز الجهود على القضايا التي تتطلب التحسين.**

**المراقب على البنوك السيد دانييل ححياشفيلي:** "تشكل المصالح التجارية الصغيرة قطاعاً مهماً في نسيج النظام الاقتصادي. يأتي الجزء الأكبر من تمويلها من النظام المصرفي، ومن هنا تأتي الأهمية الكبيرة لفحص العملية من منظور رقابي، كذلك فيما يتعلق بالخدمة المصرفية المقدمة لها.

خلال الحرب، وقف النظام المصرفي إلى جانب المصالح التجارية الصغيرة الخاصة بالسكان الذين تأثروا بشكل مباشر بآثار الحرب، من خلال برنامج شامل أطلقته هيئة الرقابة المصرفية لتخفيف أعباء الائتمان والرسوم، ونحن نقدر ذلك. مع ذلك، وعلى الرغم من التحسن إلى حدما، فإن مستوى الرضا عن الخدمات المصرفية، كما يعكسه الاستطلاع، ليس مثالياً. أرى أنه من الضروري نشر نتائج الاستطلاع للجمهور وأعتقد أن ذلك سيساهم في تعزيز المنافسة وتحسين الخدمات في النظام المصرفي. سوف نواصل متابعة هذه القضية عن كثب والعمل على ضمان خدمة عادلة وناجعة لجميع الزبائن".

**خلفية حول الاستطلاع:**

نظراً للأهمية التي يوليها بنك إسرائيل لنتائج الاستطلاع، فقد تم توسيع العينة في عام 2024 إلى 4000 مشارك في جولتين من 2000 مستجيب خلال العام. يسمح توسيع العينة بتمثيل المزيد من الهيئات ذات الدلالة الإحصائية الواضحة، بحيث تتضمن الآن البنوك الصغيرة والخدمات الإضافية أيضاً.

في هذا الاستطلاع، تم تعريف أصحاب المصالح التجارية الصغيرة على أنهم المشاركون الذين يشغلون حتى 20 موظفاً. من بين المشاركين في استطلاع عام 2024، كان توزيع عدد الأشخاص العاملين في هذه المصالح على النحو التالي: 77%: يعملون بمفردهم (ليس لديهم موظفون غير أنفسهم)؛ 18%: 2-5 موظفين؛ 3%: 6-9 موظفين؛ 1%: 10-20 موظف. تظهر منهجية الاستطلاع في الملحق المرفق بهذا الإعلان.

**نتائج الاستطلاع:**

يبين الاستطلاع أنه على الرغم من حدوث بعض التحسن في معدل ​​رضا أصحاب المصالح المستقلين والصغيرة ومتناهية الصغر، إلا أنه لا يزال هناك فرق كبير في الرضا مقارنة باستطلاع الأسر. فيما يتعلق بمسألة التوصية بالبنك ومسألة النزاهة، فإن مستوى الرضا أعلى بشكل واضح في البنوك الأصغر حجماً. على المستوى النظامي، من الواضح أن معظم أصحاب المصالح راضون عن الخدمة المقدمة لهم على الموقع الإلكتروني وفي التطبيق، ومع ذلك، فإن انخفاض مستوى الرضا واضح في الأسئلة المتعلقة بالتعامل الشخصي والملاءمة مع احتياجات المصلحة.

**الخدمات التي يقدمها النظام المصرفي**

فيما يلي النتائج الرئيسية لاستطلاع رضا الأسر لعام 2024، بما في ذلك مقارنة بنتائج الاستطلاع الذي أجري في عام 2023:

* **طرأ ارتفاع في الاستعداد لتوصية صاحب مصلحة آخر** للقيام بإدارة الحساب في البنك الذي يدير فيه الزبون حسابه (51% مقارنة بـ 47% في الاستطلاع السابق).
* لأول مرة في هذا الاستطلاع تم فحص **تقييم نزاهة النظام المصرفي حيث بلغ 55%.**
* **انخفض مستوى الرضا عن استخدام المواقع الإلكترونية للبنوك بشكل طفيف** (83% مقارنة بـ 86% في الاستطلاع السابق).
* **ظل الرضا عن استخدام تطبيقات البنوك مماثلاً** (86% مقارنة بـ 87% في الاستطلاع السابق).
* **طرأ ارتفاع في الرضا عن خدمة مركز الاتصال** (70% مقارنة بـ 64% في الاستطلاع السابق).
* **طرأ ارتفاع في معدل الرضا عن الخدمة المقدمة في الفرع** (69% مقارنة بـ 62% في الاستطلاع السابق).
* **طرأ انخفاض في الرضا عن طرق إيداع المال النقدي و/أو الشيكات** (61% مقارنة بـ 63% في الاستطلاع السابق).
* **في الأسئلة المتعلقة بالرضا عن معرفة المصرفيين بأنشطة المصلحة والمرافقة في اتخاذ القرارات المالية بقي معدل الرضا منخفضاً للغاية** (28% و25% على التوالي).

**بالإضافة إلى ذلك، نشير إلى أنه مرة واحدة في السنة، وحتى الأول من آذار، تكون البنوك ملزمة بضم المصالح الصغيرة إلى المسار الأساسي [[2]](#footnote-2) أو الموسع [[3]](#footnote-3)، اعتمادًا على جدوى المسار للمصلحة الصغيرة.** من البيانات التي تم الحصول عليها في الاستطلاع، أشار 15% فقط من الزبائن إلى أنهم تابعون للمسار الموسع. ستقوم هيئة الرقابة المصرفية بفحص البيانات ومتابعة الموضوع.

خلال الربع الأخير، قامت هيئة الرقابة على البنوك بإتاحة استطلاع رضا الزبائن الذي أجرته في لوحة عرض معلومات مقارنة مخصصة (داشبورد)، والتي تسمح برؤية التغيرات في رضا زبائن النظام المصرفي، في مختلف المجالات، بطريقة سهلة ومريحة.

<https://www.boi.org.il/roles/supervisionregulation/qualityofservice/>

**مرفق بهذا الإعلان نتائج الاستطلاع في عرض تقديمي كما تم تقديمها للجهات المعنية في البنوك لتعكس لهم آراء أصحاب المصالح من أجل استخلاص الدروس اللازمة.**

**ستواصل هيئة الرقابة على البنوك متابعة وضمان عمل النظام المصرفي وفقاً لتوقعات الهيئة وتحسين جودة الخدمات والسلوك في المسائل التي أظهر الاستطلاع أن رضا الزبائن فيها منخفض.**

**الملحق "أ" - منهجية الاستطلاع**

**توسيع العينة**

ابتداءً من عام 2024، سيتم إجراء قياسين، مرة كل ستة أشهر.

سيشمل كل قياس ما يقرب من 2000 مشارك، بإجمالي حوالي 4000 مشارك في كل عام.

ستساعد مضاعفة حجم العينة في التعرف بشكل أفضل على ما إذا كانت التغييرات، إن وجدت، ذات أهمية.

ستكون المقارنة الأولى للعينات الموسعة ممكنة في نهاية عام 2025. وسيتم مقارنة متوسط ​​القياسين لعام 2025 بمتوسط ​​القياسين لعام 2024.

بسبب توسيع العينة، ينبغي التعامل بحذر مع المقارنات بين نتائج عام 2024 ونتائج الأعوام السابقة.

**عينة سنة 2024:**

لتحقيق هدف البحث، تم إجراء استطلاع رأي عبر الإنترنت بين 4362 مشاركاً يشكلون عينة عشوائية تمثيلية على مستوى البلاد من المستقلين وأصحاب المصالح الصغيرة ومتناهية الصغر الذين يشغلون حتى 20 موظفاً والمتصلين بالإنترنت. من بين جميع المشاركين، استمر 4045 من المشاركين الذين هم مالكين أو موقّعين مخولين في الحساب المصرفي للمصلحة ويتذكرون البنك الذي يدار فيه الحساب الرئيسي للمصلحة.

قدم تقرير البحث خلايا إحصائية من 60 مشاركاً على الأقل. على سبيل المثال: إذا أجاب أقل من 60 زبونا في أحد البنوك على سؤال معين، فسيتم احتساب نتائج اجابة الزبائن في هذا البنك ضمن المتوسط العام فقط ولن يتم تقديمها بشكل منفصل.

لزيادة موثوقية النتائج من خلال تحييد التحيزات الزمنية العشوائية، تم تقسيم العينات إلى أربع عينات فرعية مختلفة، أجريت على فترات متباعدة يفصل بينها أسبوع - 10 أيام تقريباً.

تم جمع البيانات على مرحلتين خلال شهري أيار وحزيران وخلال شهري تشرين أول وتشرين ثاني.

تم إجراء الاستطلاع بواسطة معهد روشينك للأبحاث.

1. إعلان للصحافة - استطلاع 2019 <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/26-1-20/>

 إعلان للصحافة - استطلاع 2022 <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/48687/>

 إعلان للصحافة - استطلاع 2023 <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/19-03-24/> [↑](#footnote-ref-1)
2. يتضمن المسار الأساسي عشرة عمليات يقوم بها الزبائن بأنفسهم على الموقع الإلكتروني، وفي التطبيق، وفي جهاز الصراف الآلي، وعملية واحدة يقوم بها موظف البنك نيابة عنهم في الفرع أو عبر الهاتف. تصل تكلفة المسار إلى 10 شيكل في الشهر. [↑](#footnote-ref-2)
3. يتضمن المسار الموسع خمسين عملية يقوم به الزبائن بأنفسهم على الموقع الإلكتروني، وفي التطبيق، وفي جهاز الصراف الآلي، وعشر عمليات يقوم بها موظف البنك نيابة عنهم في الفرع أو عبر الهاتف. تختلف تكلفة المسار من بنك إلى آخر، وتصل حالياً إلى 30 شيكل شهرياً. [↑](#footnote-ref-3)