|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏ירושלים, ‏י' אדר ב, תשפ"ב  ‏‏‏13 מרץ, 2022 |

הודעה לעיתונות:

**הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי הסקר השנתי בנושא שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית מהשירות הניתן להם מהבנקים**

**הפיקוח על הבנקים מבצע סקרים,[[1]](#footnote-1) שמטרתם לשקף את תפיסת הלקוחות בנוגע לאיכות השירותים המתקבלים מהבנק בו הם מנהלים את חשבונם, בהשוואה לבנקים אחרים.**

**המטרות בביצוע סקר שביעות רצון ובפרסום ממצאיו לציבור הרחב הינן: לקבל תמונת מצב מנקודת ראות של לקוחות המערכת הבנקאית אודות השירות הניתן על ידי המערכת הבנקאית; לכוון זרקור על נושאים הדורשים שיפור; ליצור תמריץ לבנקים לשפר את השירות שניתן למשקי בית; ולהגביר את התחרות בתחום השירות ללקוח.**

**להלן ממצאים עיקריים שעולים מסקר שביעות רצון לשנת 2021, בין היתר בהשוואה לממצאי הסקר שבוצע בשנת 2019:**

* **שביעות הרצון מהשימוש באתרי האינטרנט של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה.**
* **שביעות הרצון מהשימוש באפליקציות של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה.**
* **חל שיפור בשביעות הרצון, הן משירות המוקדים הטלפוניים והן מהשירות הניתן בסניף.**

**X חלה ירידה בתפיסת ההוגנות כלפי הלקוחות של הבנקים בהשוואה לסקר 2019.**

**המפקח על הבנקים, מר יאיר אבידן:** "לקוחות המערכת הבנקאית זכאים לקבל שירות איכותי, הגון ובעל סטנדרטים גבוהים. הסקר השנתי שערכנו הינו כלי חשוב לבחינת שביעות הרצון של משקי הבית מהשירותים הניתנים להם על ידי המערכת. תוצאות הסקר מאפשרות לפיקוח על הבנקים ללמוד על השירותים בהם רמת שביעות הרצון איננה מספקת ויש צורך בתשומת לב ונקיטת צעדים נוספים במטרה לשפרם, מתוך תפיסה שהלקוח הוא במרכז, והשירות עבורו צריך להיות במיטבו. עוד יצוין, כי החיים לצד נגיף הקורונה מזמנים לנו אתגרים רבים, בין היתר גם בממשקים בין הבנקים לבין לקוחותיהם. עם כל זאת, קיימת ציפייה ברורה מהמערכת הבנקאית להעניק שירות איכותי והוגן בכל פלטפורמה אפשרית".

יצוין, כי סקר זה נעשה בחודשים יולי – אוגוסט 2021, בטרם הושקה רפורמת מעבר מבנק לבנק - רפורמה המאפשרת ללקוחות הבנקים לעבור מבנק לבנק בקלות[[2]](#footnote-2), ואשר מסייעת לקידום התחרות ולשיפור רווחת הצרכן הבנקאי. תוצאות הסקר הינן כלי נוסף למשקי הבית בבואם לקבל החלטה ביחס לבנק בו הם מעוניינים לנהל את חשבונם.

**להלן ממצאים נבחרים מסקר שביעות הרצון (**[**הממצאים מופיעים ביתר פירוט במצגת המצורפת להודעה זו**](https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Documents/%D7%A9%D7%91%D7%99%D7%A2%D7%95%D7%AA%20%D7%A8%D7%A6%D7%95%D7%9F%20%D7%9E%D7%A9%D7%99%D7%A8%D7%95%D7%AA%20%D7%94%D7%91%D7%A0%D7%A7%D7%259)**):**

**שביעות הרצון הכוללת של משקי הבית מהבנקים:**

כ - 57% מהלקוחות שענו על הסקר היו ממליצים לחבר או לבן משפחה לנהל את החשבון בבנק בו הם מנהלים את חשבונם, לעומת כ - 58% בסקר 2019.

**שביעות רצון מערוצי התקשורת השונים עם הבנקים:[[3]](#footnote-3)**

כ - 90% מהלקוחות שענו על הסקר[[4]](#footnote-4) בממוצע מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באתר האינטרנט שלו, לעומת כ- 91% בסקר 2019.

כ - 90% מהלקוחות שענו על הסקר[[5]](#footnote-5) בממוצע מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באפליקציה שלו, לעומת כ-91% בסקר 2019.

כ - 84% מהלקוחות שענו על הסקר[[6]](#footnote-6) בממוצע מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם במכשירים האוטומטיים לעומת כ - 85% בסקר 2019.

כ - 81% מהלקוחות שענו על הסקר[[7]](#footnote-7) בממוצע מרוצים מהשירות שניתן להם בסניף הבנק שלהם, לעומת 78% בסקר 2019.

כ – 75% מהלקוחות שענו על הסקר[[8]](#footnote-8) בממוצע מרוצים מהשירות שניתן להם במוקד הטלפוני של הבנק, לעומת כ - 73% בסקר 2019.

כ- 62% מהלקוחות שענו על הסקר[[9]](#footnote-9) בממוצע אינם מרוצים מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מבנקאי בסניף, לעומת כ - 64% בסקר 2019. נתון זה הינו הנתון הנמוך ביותר בסקר ומחייב בחינה וצעדים לשיפור מצד המערכת הבנקאית.

**הממשק העיקרי עם המערכת הבנקאית**

בהשוואה בין ממצאי סקר 2021 לסקר 2019 - ניכרת ירידה בהגעה לסניף כערוץ ההתקשרות העיקרי של הלקוחות עם הבנקים. בסקר 2019, 13% מהלקוחות ציינו כי הגעה לסניף היא האמצעי העיקרי שלהם ליצירת קשר עם הבנק, ואילו בסקר 2021 רק 8% מהלקוחות ציינו כי זהו האמצעי העיקרי שלהם.

ערוצי התקשורת העיקרים ליצירת קשר עם הבנק ממשיכים להיות הערוצים הדיגיטליים (קרי, שימוש באפליקציה של הבנק, אתר האינטרנט, מוקד טלפוני, טלפון לבנקאי בסניף ומייל לבנקאי). מבין מכלול הערוצים הדיגיטליים, אפליקציית הבנק היא דרך ההתקשרות המובילה ליצירת הקשר וכן ניכרת עליה משמעותית בשירות התכתבות עם הבנקאי באפליקציה.

**תפיסת ההוגנות**

57% מכלל לקוחות הבנקים סבורים שהבנק שלהם מתנהל כלפיהם בהוגנות, לעומת 59% בסקר 2019. ממצאים אלו מצביעים על שביעות רצון נמוכה בנושא ההוגנות. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות עליונה בהטמעת תרבות הוגנת בין הבנק לבין לקוחותיו, אשר באה לידי ביטוי בין היתר בשירות הניתן ללקוחות המערכת הבנקאית.

**הפיקוח על הבנקים ימשיך לעקוב ולוודא שהמערכת הבנקאית תשפר את התנהלותה בתחומים בהם עלה בסקר כי שביעות רצון לקוחות הבנקים מהם נמוכה.**

להודעה מצורפים:

המתודולוגיה של הסקר – נספח א'

ממצאי הסקר – במצגת המצורפת [בקישור](https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Documents/%D7%A9%D7%91%D7%99%D7%A2%D7%95%D7%AA%20%D7%A8%D7%A6%D7%95%D7%9F%20%D7%9E%D7%A9%D7%99%D7%A8%D7%95%D7%AA%20%D7%94%D7%91%D7%A0%D7%A7%D7%259)

**נספח א' - המתודולוגיה של הסקר**

הסקר בוצע על ידי מכון המחקר רושינק.

כדי לענות על מטרת המחקר נערכו שני מדגמים במקביל.

במדגם הראשון 2,014 משיבים, המהווים מדגם אקראי ארצי מייצג, של האוכלוסייה הישראלית בגילאי 18 עד 74, המחוברת לאינטרנט.

במדגם השני נערכו 46 סקרים טלפוניים על מנת להשלים את ייצוג האוכלוסייה בת ה- 65-74 שאינה מחוברת לאינטרנט.

מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 2,029 משיבים שדיווחו כי יש להם חשבון עו"ש פרטי, יחיד/ עיקרי באחד הבנקים.

בדוח המחקר יוצגו תאים סטטיסטיים של לפחות 60 משיבים – לדוגמא: אם באחד הבנקים יהיו פחות מ-60 לקוחות, ממצאי התשובות של לקוחות אותו בנק יחושבו רק בממוצעים הכללים ולא יוצגו בנפרד.

כדי להגביר את מהימנות הממצאים באמצעות נטרול הטיות זמן אקראי (יום ספציפי שבו מצב הרוח הצרכני הכללי חריג, השפעות קמפיינים של בנקים וכו'), פוצל המדגם לארבע תתי מדגמים שונים, שנערכו בפער של כשבוע זה מזה.

איסוף הנתונים בוצע בין ה- 29 ביולי ל- 19 באוגוסט, 2021.

כדי לשמור על ייצוגיות המדגם, הוקפד על מכסות של מגדר וגיל לפי הפרופורציות שלהן באוכלוסייה (על פי נתוני הלמ"ס) וכן על ייצוג בשני פרמטרים נוספים: ברמה המגזרית, נשמר ייצוג ארבעה מגזרים: כללי, חרדי, ערבי ורוסי. ברמה הגיאוגרפית נשמר הייצוג של שבעה מחוזות: צפון, חיפה, השרון, תל אביב, המרכז, הדרום ויו"ש.

פתיח השאלון נבנה בצורה כזו שהמשיבים אינם יכולים לדעת מי הגוף העומד מאחורי השאלון, זאת על מנת למנוע הטיית חוקר.

הטיית חוקר עלולה להיווצר בשלוש סיטואציות עיקריות: כאשר המשיב רוצה במודע או שלא במודע, להרשים את המראיין; כאשר המשיב רוצה במודע או שלא במודע, למלא את ציפיות המרואיין; כאשר המשיב חושש שהמידע יימסר לגורמים חיצוניים ויזיק לו. לכן בפתיח השאלון אין אזכור של בנק ישראל ובנוסף, יש ניסוח המספק לגיטימציה להשיב מנעד רחב של תשובות.

1. הודעה לעיתונות סקר 2018 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/1-1-19.aspx>

   הודעה לעיתונות סקר 2019 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/2-12-19.aspx>

   בשנת 2020 לא פורסם סקר בשל פרוץ משבר הקורונה. [↑](#footnote-ref-1)
2. מעבר באופן מקוון, נוח, מאובטח, ללא עלות ובתוך שבעה ימי עסקים. ראו מידע בקישור: <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/19-9-2021.aspx> [↑](#footnote-ref-2)
3. האחוז בפרק זה משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה" או "מרוצה מאוד". [↑](#footnote-ref-3)
4. התוצאות כוללות את הבנקים הבאים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים: פועלים לאומי, דיסקונט, מזרחי-טפחות, הבינלאומי ויהב. [↑](#footnote-ref-4)
5. התוצאות כוללות את הבנקים הבאים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים: פועלים לאומי, דיסקונט, מזרחי-טפחות, הבינלאומי ויהב. [↑](#footnote-ref-5)
6. התוצאות כוללות את הבנקים הבאים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים: פועלים, לאומי, דיסקונט, מזרחי-טפחות, הבינלאומי ויהב. [↑](#footnote-ref-6)
7. התוצאות כוללות את הבנקים הבאים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים: פועלים, לאומי, דיסקונט, מזרחי-טפחות, הבינלאומי. [↑](#footnote-ref-7)
8. התוצאות כוללות את הבנקים הבאים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים: פועלים, לאומי, דיסקונט, מזרחי-טפחות ויהב. [↑](#footnote-ref-8)
9. התוצאות כוללות את הבנקים הבאים להם היה תא מינימלי נדרש של משיבים: פועלים, לאומי, דיסקונט, מרכנתיל, מזרחי-טפחות, הבינלאומי ויהב. [↑](#footnote-ref-9)