|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | C:\Users\u34r\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\logo_70.png | ‏ירושלים, ‏ו' שבט, תשפ"ה  ‏4 פברואר, 2025 |

إعلان للصحافة:

**هيئة الرقابة على البنوك تنشر نتائج استطلاع مستوى رضا الأسر**

**عن خدمات البنوك وشركات بطاقات الائتمان لعام 2024**

في السنوات الأخيرة، أجرت هيئة الرقابة على البنوك استطلاعات خدمة تهدف إلى تقييم مواقف الزبائن من جودة الخدمات التي يحصلون عليها من البنوك التي يديرون فيها حساباتهم، مقارنة بالبنوك الأخرى. الهدف من إجراء هذه الاستطلاعات ونشر نتائجها للجمهور هو تعزيز النزاهة والمنافسة في مجال خدمة الزبائن، من خلال الحصول على صورة للوضع من وجهة نظر زبائن النظام المصرفي فيما يتعلق بالخدمة المقدمة لهم، وبناء على النتائج، تعمل هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على القضايا التي تتطلب التحسين، وبالتالي تحفيز البنوك على تحسين الخدمة المقدمة لزبائنها. **يظهر الاستطلاع لعام 2024 أنه كان هناك بالمعدل تحسن في مستوى رضا الزبائن عن النظام المصرفي وشركات بطاقات الائتمان، ولكن هناك تباين في مستوى الرضا بين المؤسسات المختلفة وقنوات الخدمة المختلفة.**

**المراقب على البنوك السيد دانييل ححياشفيلي:** "تشكل جودة الخدمة المقدمة لزبائن النظام المصرفي عنصراً أساسياً في التعامل النزيه تجاه الزبائن، وهذه المسألة هي محور عمل هيئة الرقابة. لقد عبرنا عن ذلك بكل بوضوح خلال العامين الماضيين، من بين أمور أخرى، من خلال نشر التوجيه الجديد بشأن جودة الخدمة وكذلك نشر نتائج الاستطلاعات والمقارنات بين المؤسسات بطريقة واضحة وسهلة على موقع بنك اسرائيل. لحسن الحظ، يشير الاستطلاع الذي ننشره الآن إلى تحسن في مستوى الرضا في معايير معينة لدى بعض زبائن النظام المصرفي. أعتقد أن لنشر نتائج الاستطلاع أهمية في تعزيز المنافسة في النظام المصرفي وتشجيع النظام المصرفي على تحسين الخدمة المقدمة لزبائنه بشكل مستمر. "سنواصل مراقبة مستوى الخدمات في النظام المصرفي عن كثب والعمل على ضمان تقديم خدمات عادلة وناجعة لجميع الزبائن".

نظراً للأهمية التي يوليها بنك إسرائيل لنتائج الاستطلاع، فقد تم توسيع العينة في عام 2024 إلى 4000 مشارك مختلف على مرحلتين من 2000 مشارك في كل مرحلة خلال العام. يسمح توسيع العينة بعرض مزيد من الهيئات بمؤشرات ذات دلالة إحصائية واضحة، بحيث يشمل الاستطلاع الآن أيضاً بنوكاً صغيرة وخدمات إضافية. بفضل وفرة البيانات، تقرر نشر استطلاع رضا الأسر الذي ينشر اليوم بشكل منفصل، على أن يتم نشر استطلاع رضا المصالح التجارية الصغيرة والمستقلة ومتناهية الصغر قريباً.

نذكّر أنه في كانون الأول الماضي، نشر "خط المقارنه " التابع لبنك إسرائيل أداة رقمية أخرى تسمح بإجراء مقارنة بسيطة بين البنوك على أساس معايير مختلفة مثل: رضا الجمهور، انتشار الفروع وأجهزة الصراف الآلي ATM، العمولات وأسعار الفائدة. تعرض الأداة من بين أمور أخرى، معلومات عن نتائج استطلاعات الرضا بهدف تحسين الخدمة المصرفية وتمكين الزبون من اختيار البنك الذي يناسب احتياجاته بشكل أفضل. ندعو الجمهور إلى استخدام هذه الأداة لاتخاذ قرار مدروس عند اختيار مزود الخدمات المصرفية.

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

بالإضافة إلى ذلك، تتيح هيئة الرقابة على البنوك ولأول مرة الاطلاع على نتائج استطلاع الرضا الذي أجرته من خلال واجهة معلومات خاصة تسمح بفحص التغييرات في رضا زبائن النظام المصرفي، في قطاعات مختلفة وعلى مدار الوقت، بطريقة سهلة ومريحة.

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

**ستواصل إدارة الرقابة على البنوك مراقبة النظام المصرفي وشركات بطاقات الائتمان وضمان عملها وفقاً لتوقعات هيئة الرقابة وتحسين جودة الخدمة والتعامل في المواضع التي كشف الاستطلاع أن رضا الزبائن فيها متدني.**

**نتائج الاستطلاع حول الخدمة التي يقدمها النظام المصرفي**

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

* **ارتفعت نسبة الثقة بنزاهة النظام المصرفي إلى 61% مقارنة بـ 54% في الاستطلاع السابق.**
* **بقيت نسبة الاستعداد لتوصية صديق أو فرد من العائلة بإدارة الحساب في البنك الذي يدير الزبون فيه حسابه دون تغيير يذكر عند 57%.**
* **ظل معدل الرضا عن استخدام تطبيقات ومواقع البنوك مرتفعاً، حيث بلغ 90% و91% على التوالي.**
* **ارتفع معدل الرضا عن خدمة مراكز الاتصال إلى 75% مقارنة بـ 72% في الاستطلاع السابق.**
* **ارتفعت نسبة الرضا عن الخدمة المقدمة في الفرع إلى 78% مقارنة بـ 75% في الاستطلاع السابق. وارتفعت أيضاً نسبة الرضا عن وقت الانتظار للحصول على الخدمة في الفرع إلى 52% من 46%، على الرغم من أنها لا تزال متدنية.**
* **انخفض مستوى الرضا عن أجهزة الصراف الآلية بشكل طفيف من 84% في الاستطلاع السابق إلى 83% في الاستطلاع الحالي.**

**الخدمة التي تقدمها شركات بطاقات الائتمان**

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

* **لأول مرة تم تقييم مدى الثقة بنزاهة شركات بطاقات الائتمان في تعاملها مع زبائنها حيث بلغ 61%.**
* **ظل الاستعداد لتوصية صديق أو فرد من العائلة بالتعامل مع شركة بطاقة الائتمان دون تغيير (59% مقارنة بـ 60% في الاستطلاع السابق).**
* **طرأ انخفاض في الرضا عن خدمات مراكز الاتصال (73% مقارنة بـ 76% في الاستطلاع السابق).**

**الملحق أ - منهجية الاستطلاع**

تم إجراء الاستطلاع بواسطة معهد روشينك للأبحاث.

**توسيع العينة**

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

سيشمل كل قياس 2000 مشارك، وهو ما يعني أخذ عينات من 4000 مشارك في المجمل كل عام.

ستساعد مضاعفة حجم العينة على التعرف بشكل أفضل على التغييرات الاحصائية بشكل أوضح.

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

**نظرا لتوسيع العينة، ينبغي التعامل بحذر عند المقارنة بين نتائج عام 2024 ونتائج الأعوام السابقة.**

**عينة سنة 2024:**

لتحقيق هدف البحث، تم إجراء استطلاع رأي عبر الإنترنت بين 4083 مشاركاً.

يشكل هؤلاء المشاركون عينة عشوائية تمثل الدولة بأكملها من سكان إسرائيل الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و74 عامًا والذين يستخدمون الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء استطلاع هاتفي بين 120 مشاركاً، وذلك لتمثيل الفئة العمرية غير المتصلة بالإنترنت.

من إجمالي 4203 مشاركاً، استكمل الاستطلاع 4106 مشاركاً ممن أبلغوا عن امتلاكهم حساب جاري شخصي، خاص / أساسي في أحد البنوك.

في التقرير يستعرض البحث خلايا إحصائية من 60 قياساً على الأقل، على سبيل المثال: إذا كان أحد البنوك لديه أقل من 60 زبوناً، فسيتم احتساب نتائج إجابات هذا البنك كمتوسط عام فقط ولن يتم تقديمها بشكل منفصل.

للحفاظ على تمثيلية العينة، تم الالتزام بشكل صارم بحصص الجنس والعمر وفقًا لنسبهم الفعلية بين السكان (وفقاً لبيانات دائرة الإحصاء المركزية)، بالإضافة إلى التمثيل في معيارين إضافيين:

1. تم الحفاظ على تمثيل أربع فئات من الجمهور: الجمهور العام، اليهودي المتدين، العربي، الروسي.
2. على المستوى الجغرافي، تم تمثيل ثماني مناطق: الشمال، حيفا، الشارون، تل أبيب، المركز، القدس، الجنوب، ويهودا والسامرة.

لزيادة موثوقية النتائج من خلال تحييد التحيزات الزمنية العشوائية، تم تقسيم العينات إلى أربع عينات فرعية مختلفة، أجريت على فترات 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.