|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**דוברות והסברה כלכלית | לוגו בנק ישראל | ‏ירושלים, ‏כ"ו כסלו, תשפ"ג‏‏‏20 דצמבר, 2022 |

הודעה לעיתונות:

**הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי הסקר השנתי בנושא**

**שביעות הרצון של לקוחות משקי הבית ובעלי עסקים[[1]](#footnote-1)**

**מהשירות הניתן להם מהבנקים**

**הפיקוח על הבנקים מבצע סקרים,[[2]](#footnote-2) 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; להוות תמריץ לבנקים לשפר את השירות שניתן למשקי בית; ולהגביר את התחרות בתחום השירות ללקוח.**

להלן ממצאים עיקריים שעולים מסקר שביעות רצון של משקי הבית לשנת 2022, בין היתר בהשוואה לממצאי הסקר שבוצע בשנת 2021:

* **שביעות הרצון מהשימוש באתרי האינטרנט של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה**(88%) .
* **שביעות הרצון מהשימוש באפליקציות של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה** .(88%)

**X   חלה ירידה בשביעות הרצון משירות המוקדים הטלפוניים** (69% לעומת 75% בסקר קודם)**.**

**X   חלה ירידה בשביעות הרצון מהשירות הניתן בסניף** (77% לעומת 81% בסקר הקודם).

**X   לא חל שיפור בתפיסת ההוגנות כלפי הלקוחות של הבנקים** (55% לעומת 57% בסקר הקודם).

להלן ממצאים עיקריים שעולים מסקר שביעות רצון של עסקים עצמאים, זעירים וקטנים[[3]](#footnote-3) **(להלן- בעלי העסקים)** לשנת 2022:

* **שביעות הרצון מהשימוש באתרי האינטרנט של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה** (85%).
* **שביעות הרצון מהשימוש באפליקציות של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה** (89%).

**X   חלה ירידה בשביעות הרצון מהאפשרויות להפקדת מזומן או שיקים** (67% לעומת 70%

 בסקר קודם). הסיבה העיקרית שצוינה לשביעות הרצון הנמוכה הינה תקלות במכונות

 להפקדת מזומן.

**X   שביעות הרצון מזמינות הבנקאים הינה נמוכה** (54%).

**X   שביעות הרצון מהיכרות הבנקאים את פעילותם העסקית וצרכיהם הינה נמוכה** (34%).

**X   שביעות הרצון מרמת הליווי בקבלת החלטות פיננסיות הינה נמוכה** (29%).

יצוין כי זמינות ויחס אישי סומנו כשני הצרכים המהותיים בקשר עם הבנק.

**המפקח על הבנקים, מר יאיר אבידן:** "לקוחות המערכת הבנקאית זכאים לקבל שירות איכותי, הגון ובעל סטנדרטים גבוהים, שמהווה מרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת. במסגרת זו מצופה מהמערכת הבנקאית להבטיח את זמינותם של השירותים הבנקאיים ולהעניק ללקוחות שירות הולם, איכותי ומקצועי, בתוך זמן סביר ובכל פלטפורמה אפשרית. בשנים האחרונות קידמנו מגוון של כלים להעצמת כוחו של הלקוח לרבות מערכת ניוד הלקוחות, רפורמת העמלות, הרפורמה במשכנתאות, רפורמת שקיפות המידע ויכולת השוואת ריביות ועוד. ככל שהשימוש בכלים הללו יהיה נרחב יותר, כך יתחזק כוחו של הלקוח.

לצד הצעדים השונים שננקטים לאחרונה על ידי הפיקוח על הבנקים בתחום השירות, אנו מצויים בתהליך גיבוש של הוראה חדשה שתעסוק כל כולה בנושא השירות הבנקאי ותקבע עקרונות מחייבים בתחום זה. אני מצפה מהמערכת הבנקאית, לפעול כבר עכשיו לשינוי הנדרש ברמת השירות בתחומים בהם נמצא כי ישנה שביעות רצון נמוכה בדגש, בין היתר, בשירות המוקדים הטלפונים, זמינות הבנקאים והשירות הסניפי".

**להלן ממצאים נבחרים מסקרי 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%99%D7%9D.pdf)**):**

**שביעות הרצון הכוללת מהבנקים:**

כ - 56% מלקוחות משקי הבית שענו על הסקר היו ממליצים לחבר או לבן משפחה לנהל את החשבון בבנק בו הם מנהלים את חשבונם, לעומת כ - 57% בסקר 2021.

כ- 52% מבעלי העסקים שענו על הסקר היו ממליצים לבעל עסק אחר לנהל את החשבון בבנק בו הם מנהלים את חשבונם, לעומת כ-54% בסקר 2019.

**שביעות רצון מערוצי התקשורת השונים עם הבנקים:[[4]](#footnote-4)**

כ - 88% מלקוחות משקי הבית שענו על הסקר בממוצע מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באתר האינטרנט שלו, לעומת כ- 90% בסקר 2021.

כ-85% מבעלי העסקים שענו על הסקר בממוצע מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באתר האינטרנט שלו, לעומת 87% בסקר 2019.

כ - 88% מלקוחות משקי הבית שענו על הסקר בממוצע מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באפליקציה שלו, לעומת כ-90% בסקר 2021.

כ - 89% מבעלי העסקים שענו על הסקר בממוצע מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באפליקציה שלו, זהה לתוצאה בסקר 2019.

כ - 83% מהלקוחות שענו על הסקר בממוצע מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם במכשירים האוטומטיים לעומת כ - 84% בסקר 2021.

כ - 67% מבעלי העסקים שענו על הסקר בממוצע מרוצים מהאפשרויות להפקדת מזומן או שיקים, שמציע הבנק ללקוחותיו העסקיים[[5]](#footnote-5) לעומת כ - 70% בסקר 2019. הסיבה העיקרית שצוינה לשביעות הרצון הנמוכה הינה תקלות במכונות להפקדת מזומן (29%).

כ - 77% מלקוחות משקי הבית שענו על הסקר בממוצע מרוצים מהשירות שניתן להם בסניף הבנק שלהם, לעומת 81% בסקר 2021.

כ - 67% מבעלי העסקים שענו על הסקר בממוצע מרוצים מהשירות שניתן להם בסניף הבנק שלהם, לעומת 68% בסקר 2019.

כ – 69% מלקוחות משקי הבית שענו על הסקר בממוצע מרוצים מהשירות שניתן להם במוקד הטלפוני של הבנק, לעומת כ - 75% בסקר 2021.

כ – 68% מבעלי העסקים שענו על הסקר בממוצע מרוצים מהשירות הטלפוני שהבנק מספק להם. שאלה זו שולבה לראשונה בסקר הנוכחי.

רק - 46% מלקוחות משקי הבית שענו על הסקר בממוצע מרוצים מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מבנקאי בסניף, לעומת כ - 48% בסקר 2019.

כ- 54% מבעלי העסקים שענו על הסקר בממוצע מרוצים מזמינותם של הבנקאים העסקיים לעומת כ - 56% בסקר 2019.

**הממשק העיקרי עם המערכת הבנקאית**

סקר לקוחות משקי הבית מצביע על המשך מגמת הירידה בהגעה לסניף כערוץ ההתקשרות העיקרי של הלקוחות עם הבנקים. בסקר 2021, 8% מהלקוחות ציינו כי הגעה לסניף היא האמצעי העיקרי שלהם ליצירת קשר עם הבנק, ואילו בסקר 2022 רק 7% מהלקוחות ציינו כי זהו האמצעי העיקרי שלהם.

מסקר בעלי העסקים עולה כי רק 3% מהלקוחות השיבו כי הביקור בסניף הוא האמצעי העיקרי ליצירת הקשר עם הבנק.[[6]](#footnote-6)

ערוצי התקשורת העיקרים ליצירת קשר עם הבנק ממשיכים להיות הערוצים הדיגיטליים כאשר אפליקציית הבנק היא דרך ההתקשרות המובילה ליצירת הקשר.

**תפיסת ההוגנות**

מסקר לקוחות משקי הבית עולה כי 55% מכלל לקוחות הבנקים סבורים שהבנק שלהם מתנהל כלפיהם בהוגנות, לעומת 57% בסקר 2021. 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. ועל כן, מגבש בימים אלה הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה נוספת, שתעסוק בנושא ההוגנות כלפי לקוחות במערכת הבנקאות ותקבע עקרונות על בתחום זה.[[7]](#footnote-7)

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

להודעה מצורפים:

המתודולוגיה של הסקרים – נספח א'

ממצאי הסקרים – במצגת המצורפת [בקישור](file:///C%3A%5CUsers%5Cz76a%5CAppData%5CLocal%5CMicrosoft%5CWindows%5CINetCache%5CContent.Outlook%5CT7V7WNV6%5C%D7%9E%D7%9E%D7%A6%D7%90%D7%99%20%D7%A1%D7%A7%D7%A8%20%D7%9E%D7%A9%D7%A7%D7%99%20%D7%91%D7%99%D7%AA%20%D7%95%D7%A2%D7%A1%D7%A7%D7%99%D7%9D%20%D7%A7%D7%98%D7%A0%D7%99%D7%9D%202022.pdf)

**נספח א' - המתודולוגיה של הסקרים**

הסקרים בוצעו על ידי מכון המחקר רושינק.

בסקר לקוחות משקי הבית נערכו שני מדגמים במקביל:

במדגם הראשון 2,002 משיבים, המהווים מדגם אקראי ארצי מייצג, של האוכלוסייה הישראלית בגילאי 18 עד 74, המחוברת לאינטרנט.

במדגם השני נוספו 61 משיבים באמצעות סקר טלפוני על מנת להשלים את ייצוג האוכלוסייה בגילאי 65 עד 74 שאינה מחוברת לאינטרנט.

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

מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 2,042 משיבים שדיווחו כי יש להם חשבון עו"ש פרטי, יחיד/ עיקרי באחד הבנקים.

כדי להגביר את מהימנות הממצאים באמצעות נטרול הטיות זמן אקראי, פוצל המדגם לארבע תתי מדגמים שונים, שנערכו בפער של כשבוע זה מזה. איסוף הנתונים בוצע בין ה- 2 ל- 30 באוגוסט, 2022.

בסקר בעלי עסקים נדגמו 2,605 משיבים המהווים מדגם אקראי ארצי מייצג של בעלי עסקים עצמאיים, זעירים וקטנים (מעסיקים עד 20 עובדים), המחוברים לאינטרנט.

מתוך כלל המשיבים המשיכו לשאלון המלא 2,000 משיבים שדיווחו כי החשבון העסקי היחיד/העיקרי שלהם מנהל כיום באחד הבנקים.

כדי להגביר את מהימנות הממצאים באמצעות נטרול הטיות זמן אקראי פוצל המדגם לארבע תתי מדגמים שונים, שנערכו בפער של כשבוע זה מזה. איסוף הנתונים בוצע בין ה- 29 באוגוסט ל- 3 באוקטובר, 2022.

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 במודע או שלא במודע להשיב בכנות, שהמידע יימסר לגורמים חיצוניים ויזיק לו. לכן בפתיח השאלון אין אזכור של בנק ישראל ובנוסף, יש ניסוח המספק לגיטימציה להשיב מנעד רחב של תשובות.

בדוח המחקר הוצגו 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 הוצגו בנפרד.

1. הסקר נערך בקרב עצמאים, בעלי עסקים זעירים וקטנים, בחלוקה ע"פ מספר עובדים.

 עצמאים שאינם מעסיקים עובדים, עסקים זעירים המעסיקים בין 1-4 עובדים ועסקים קטנים המעסיקים בין 5-19

 עובדים. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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>

הודעה לעיתונות סקר עסקים קטנים <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/26-1-20.aspx>

 הודעה לעיתונות סקר 2021 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/13-3-22.aspx> [↑](#footnote-ref-2)
3. כאמור בהערה 1, ובסיכום עד 20 עובדים. [↑](#footnote-ref-3)
4. האחוז בפרק זה משקף את אלו שבחרו בתשובה – "מרוצה" או "מרוצה מאוד". [↑](#footnote-ref-4)
5. באמצעות כספומטים, מכונות אוטומטיות ייעודיות לפעילות עסקית, תיקי ממסרים ועוד. [↑](#footnote-ref-5)
6. שאלה זאת נשאלה לראשונה בשנת 2022. [↑](#footnote-ref-6)
7. בעניין זה פורסם לאחרונה מסמך של רשות לפיקוח על התנהלות פיננסית באנגליה (FCA) בנושא Consumer Duty. מסמך זה מפרט עקרונות על בנושא התנהלות הוגנת של התאגידים הבנקאיים מול לקוחותיהם בתחומים השונים. [↑](#footnote-ref-7)