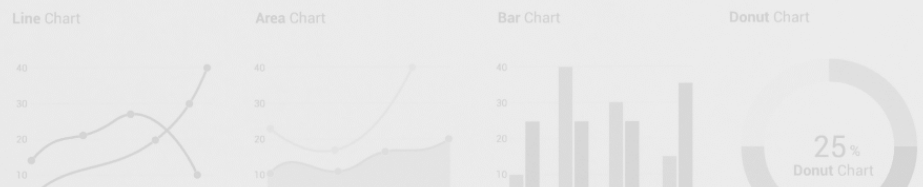




### Morris Charts



הצגת ממצאי הסקר בנושא

### Sparkline Charts



# שביעות רצון לקוחות (משקי בית)

### Easy Pie Charts



# מאיכות השירות של הבנקים

הפיקוח על הבנקים - בנק ישראל

פברואר 2025



**90%**

מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באפליקציה שלו



**91%**

מרוצים מרמת השירות שהבנק מציע להם באתר האינטרנט שלו



**61%**

סבורים שהבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם



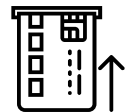
**57%**

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



**78%**

מרוצים מהשירות שניתן להם בסניף הבנק שלהם



**83%**

מרוצים מהשירות שהבנק מציע להם במכשירים האוטומטיים



**75%**

מרוצים מהשירות שניתן להם במוקד הטלפוני של הבנק



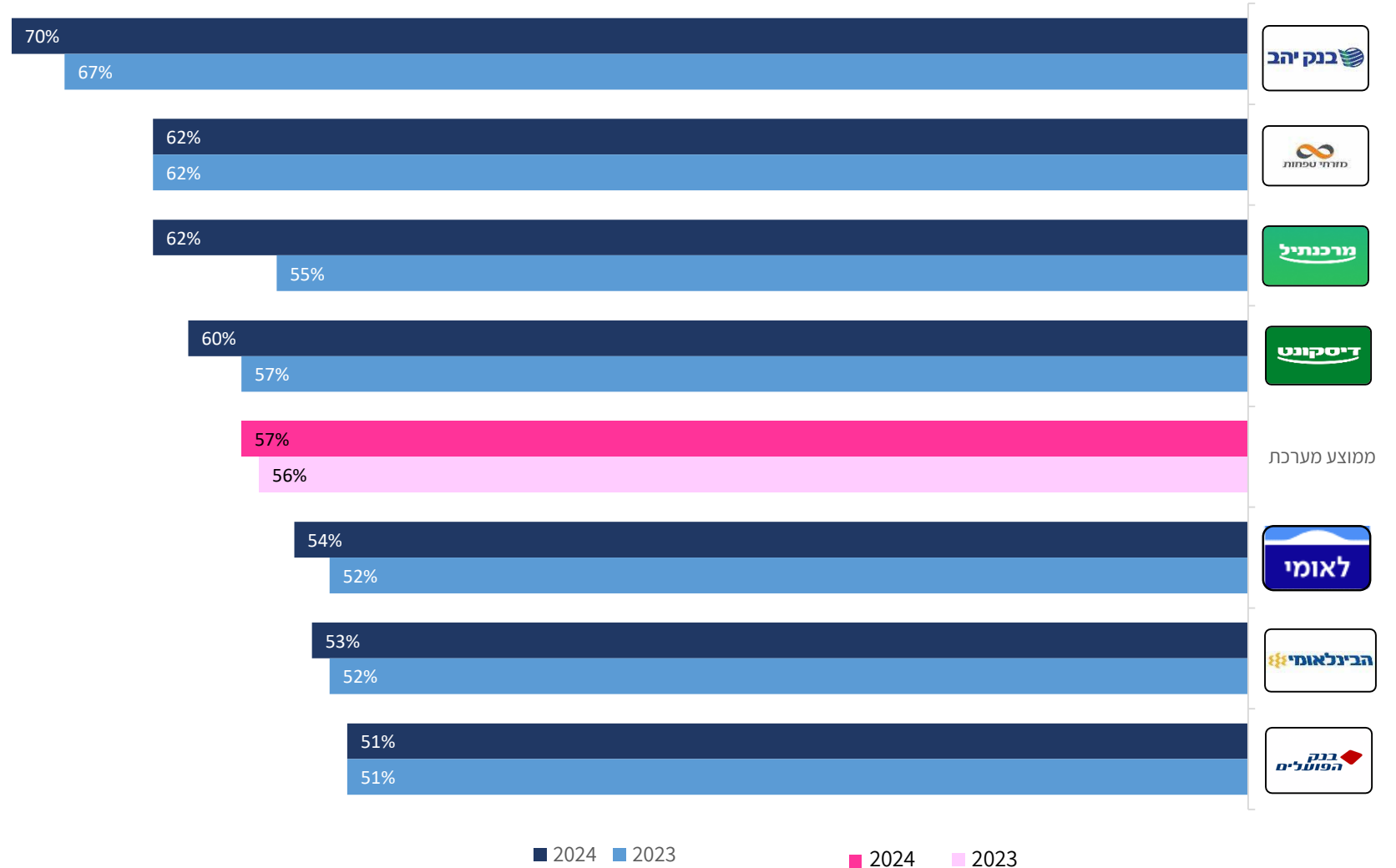
**80%**

מרוצים משירות זימון התורים בבנק



**57%**

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

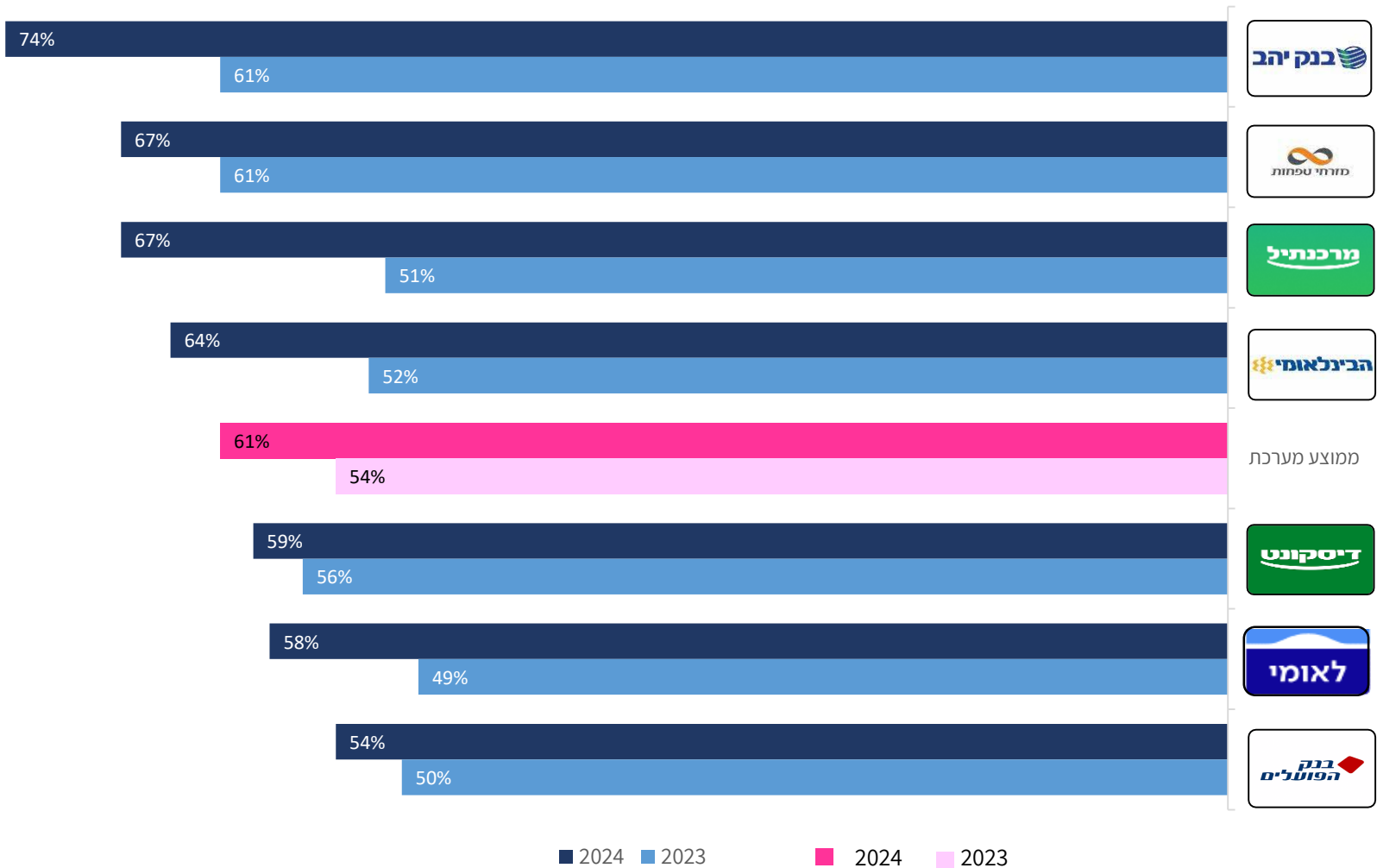


# התפלגות תפיסת הוגנות הבנק לפי בנקים



**61%**

סבורים שהבנק מתנהל בצורה הוגנת כלפיהם



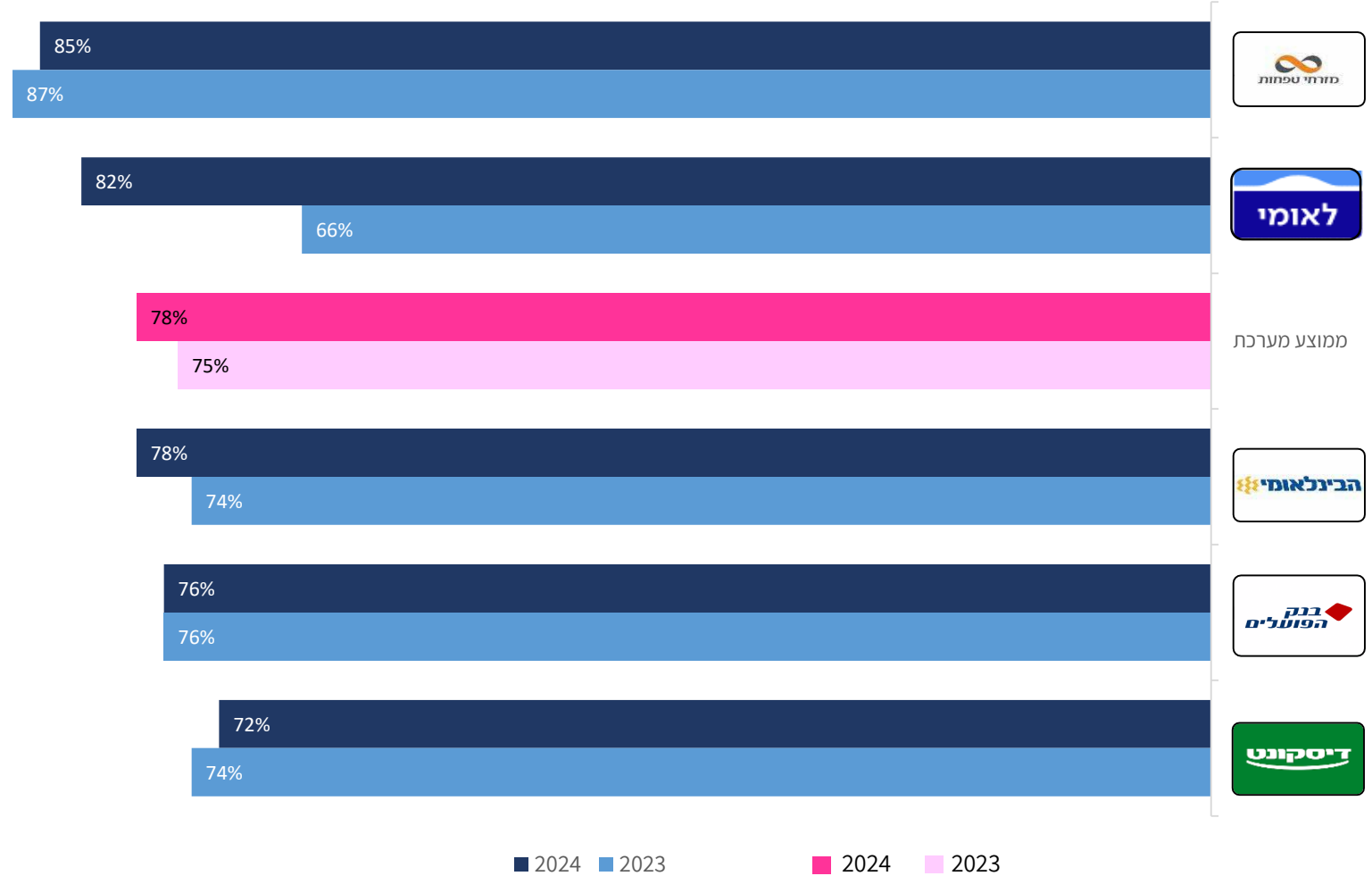
שאלה: באיזו מידה אתה מסכים/לא מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה)

# שביעות הרצון מהשירות בסניף



**78%**

מרוצים מהשירות  
שניתן להם  
בסניף הבנק  
שלהם



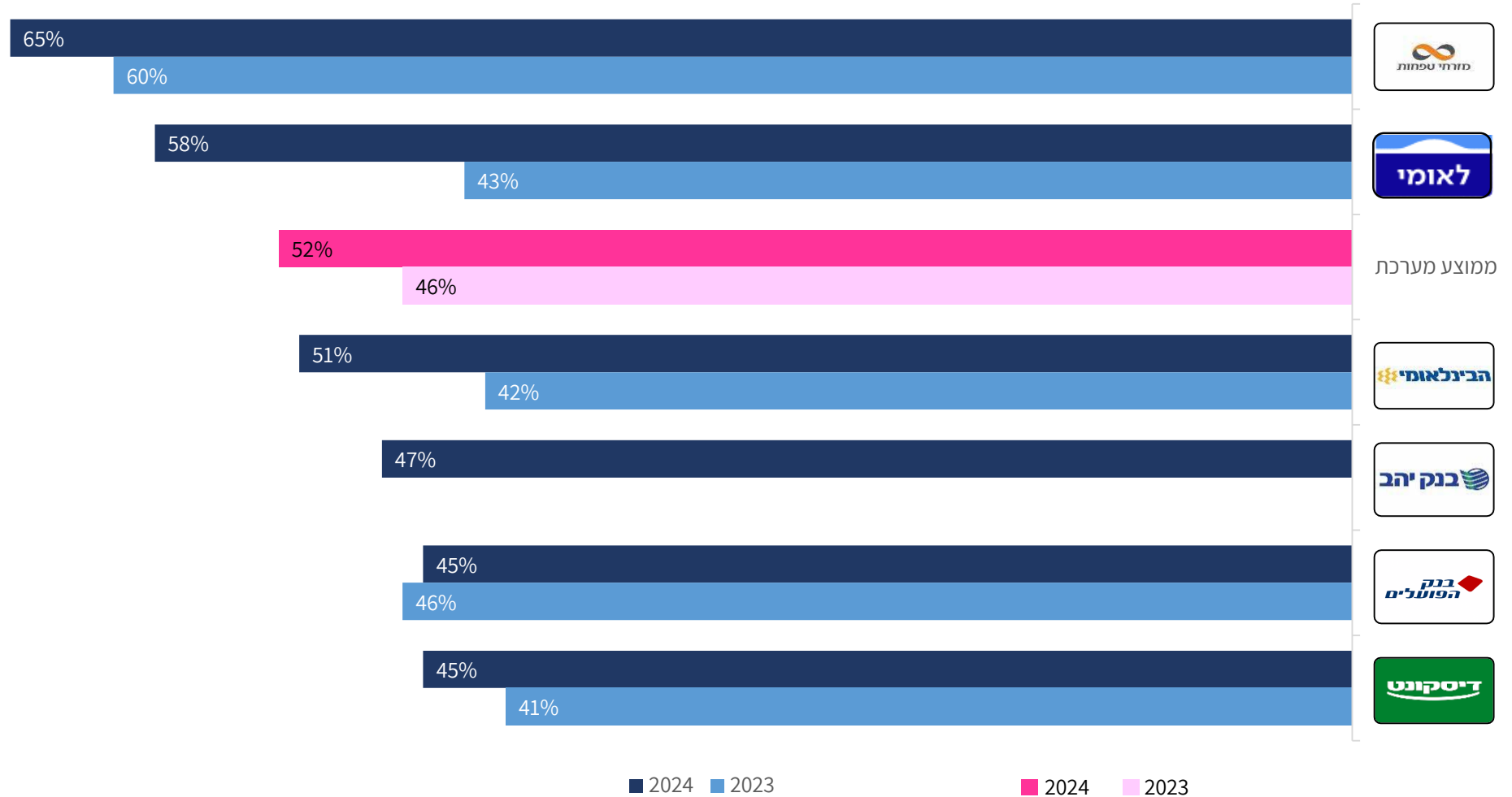
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שאתה מקבל בסניף \_\_\_\_\_, כשאתה מבקר בו פיזית? (שאלה סגורה)

# שביעות הרצון מזמן ההמתנה בסניף



**52%**

**מרוצים** מזמן ההמתנה  
עד לקבלת שירות  
מבנקאי בסניף

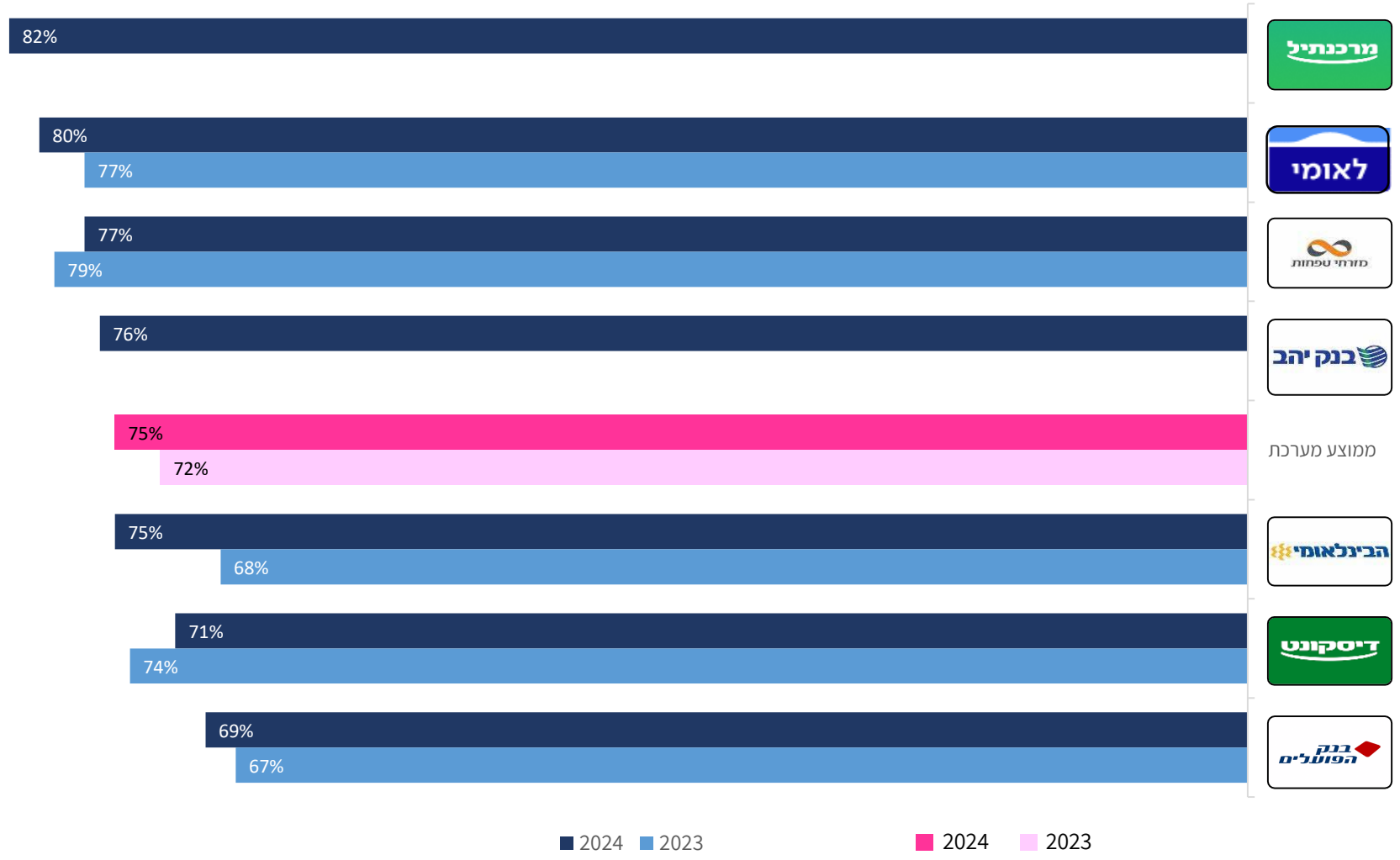


ש: באיזו מידה אתה מרוצה/לא מרוצה, מזמן ההמתנה עד לקבלת שירות מהבנקאי בסניף (שאלה סגורה)  
\* הבהרה: בשנת 2023 לא היה תא סטטיסטי מספק להצגת בנק יהב.

# שביעות הרצון מהמוקד הטלפוני



**75%**  
 מרוצים מהשירות שניתן להם במוקד הטלפוני של הבנק



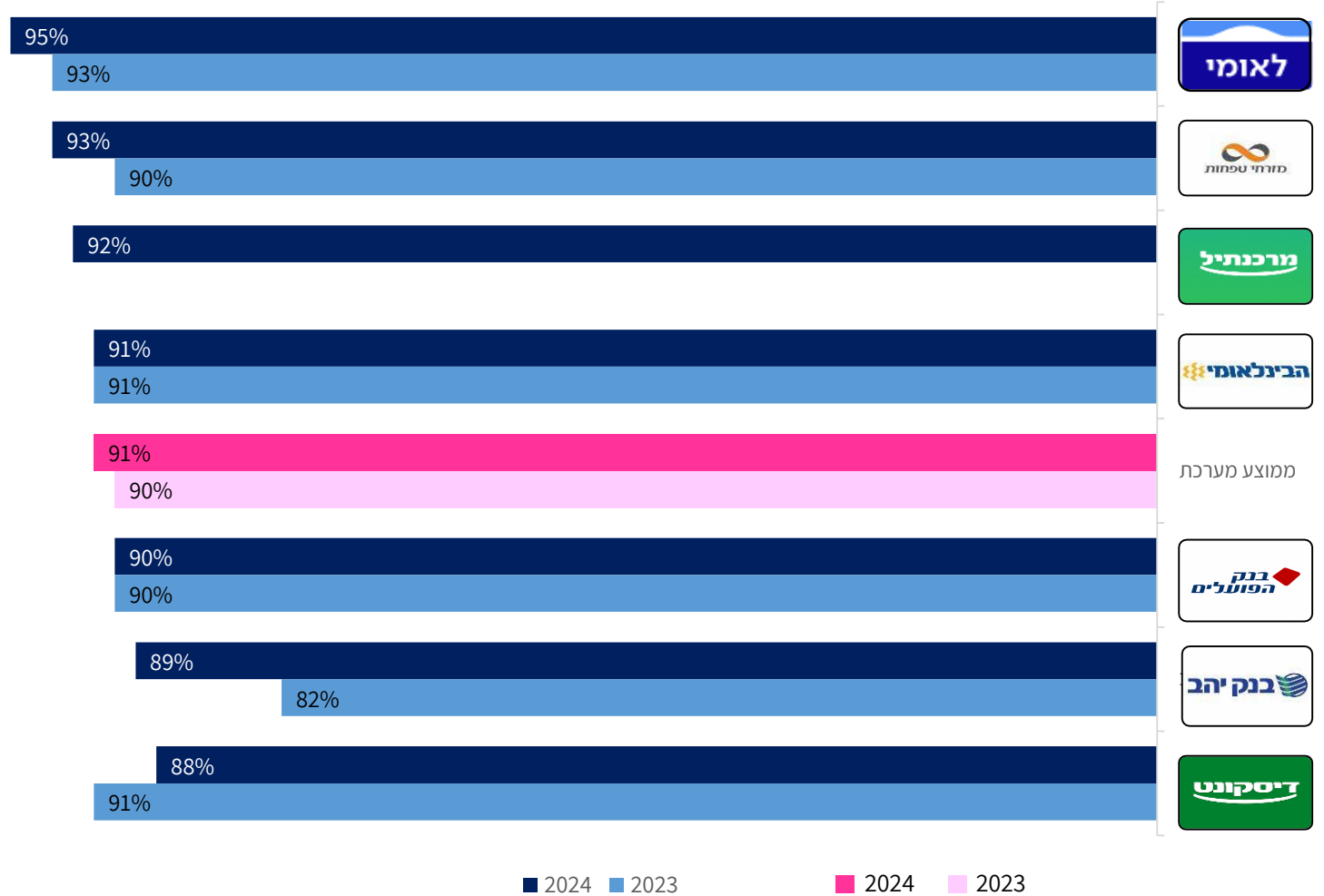
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מהשירות שקיבלת במוקד הטלפוני של הבנק שלך? (שאלה סגורה)  
 הבהרה \*: בשנת 2023 לא היה תא סטטיסטי מספק להצגת בנק מרכנתיל ובנק יהב.  
 הבהרה \*\*: בשנת 2024 נשאלו המשיבים שהשתמשו במוקד הטלפוני בשלושת החודשים האחרונים, לעומת שנים קודמות בהם נשאלו המשיבים שהשתמשו במוקד הטלפוני בחודש האחרון.

# שביעות הרצון מאתר האינטרנט



**91%**

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



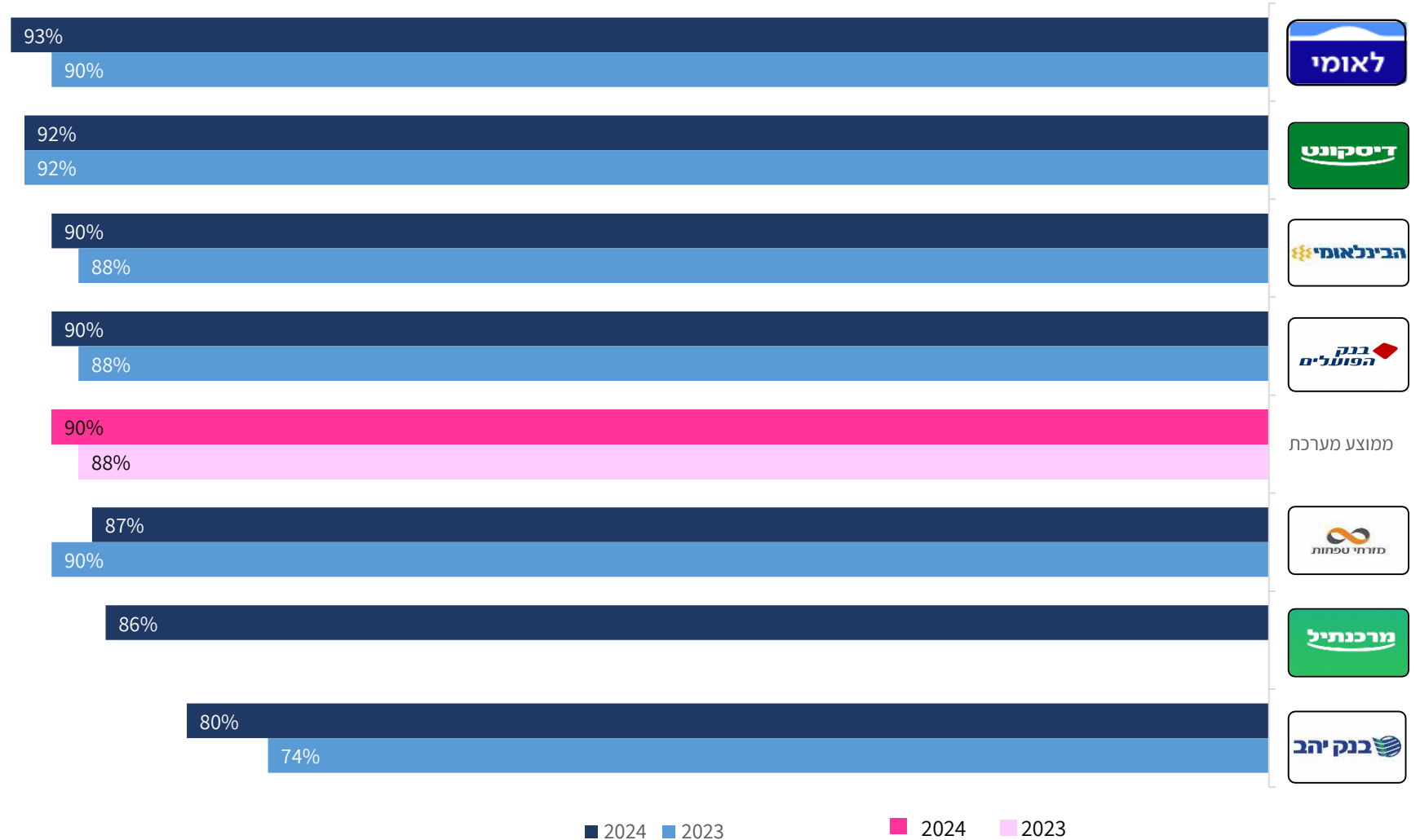
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באתר האינטרנט שלו? (שאלה סגורה)



# שביעות הרצון מהאפליקציה

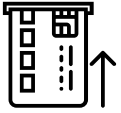


**90%**  
מרוצים מרמת  
השירות שהבנק  
מציע להם  
באפליקציה שלו



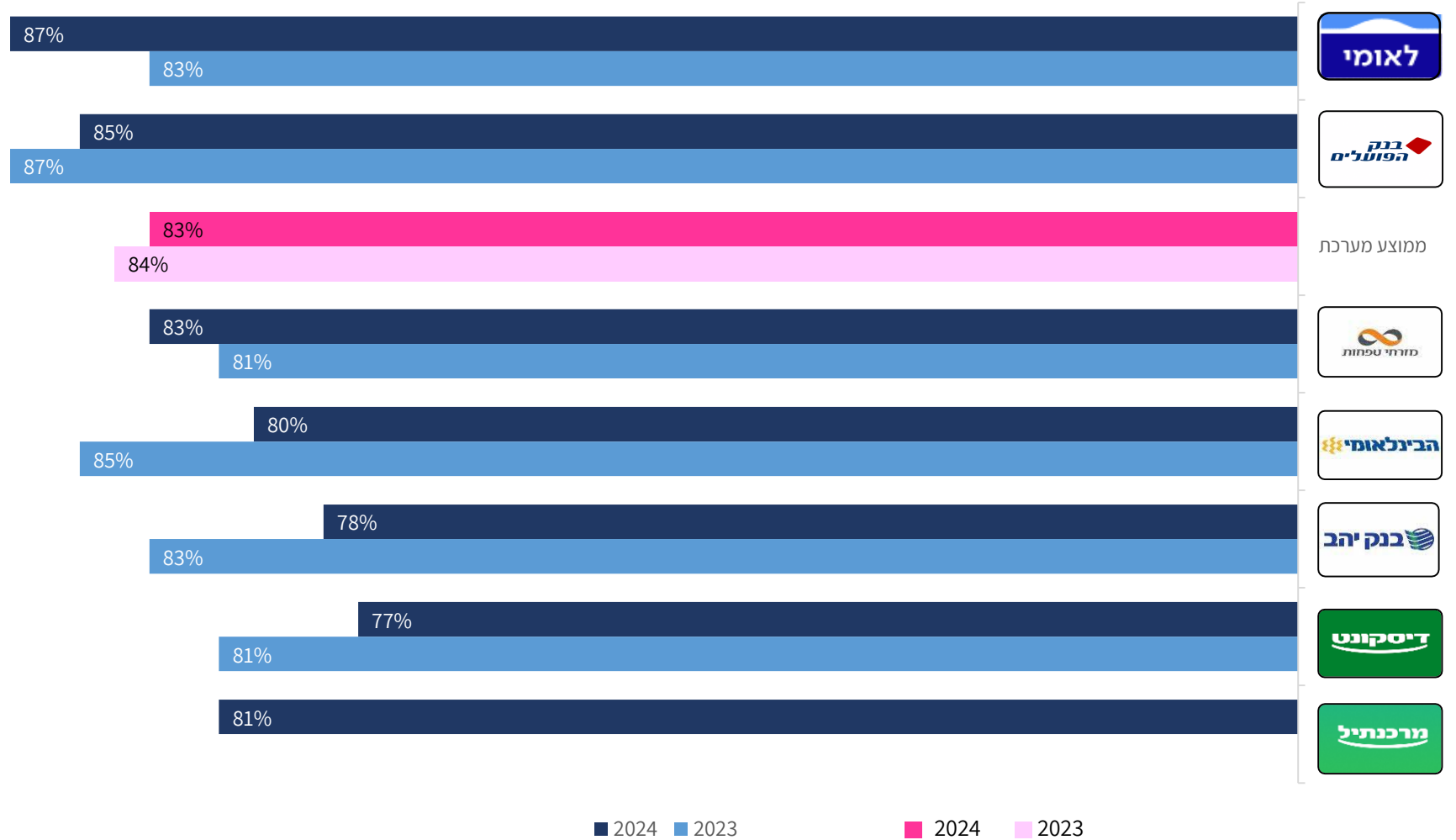
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים שהבנק שלך מציע לך באפליקציה שלו? (שאלה סגורה)

# שביעות הרצון מהמכשירים האוטומטיים



**83%**

מרוצים מהשירות  
שהבנק מציע  
להם במכשירים  
האוטומטיים

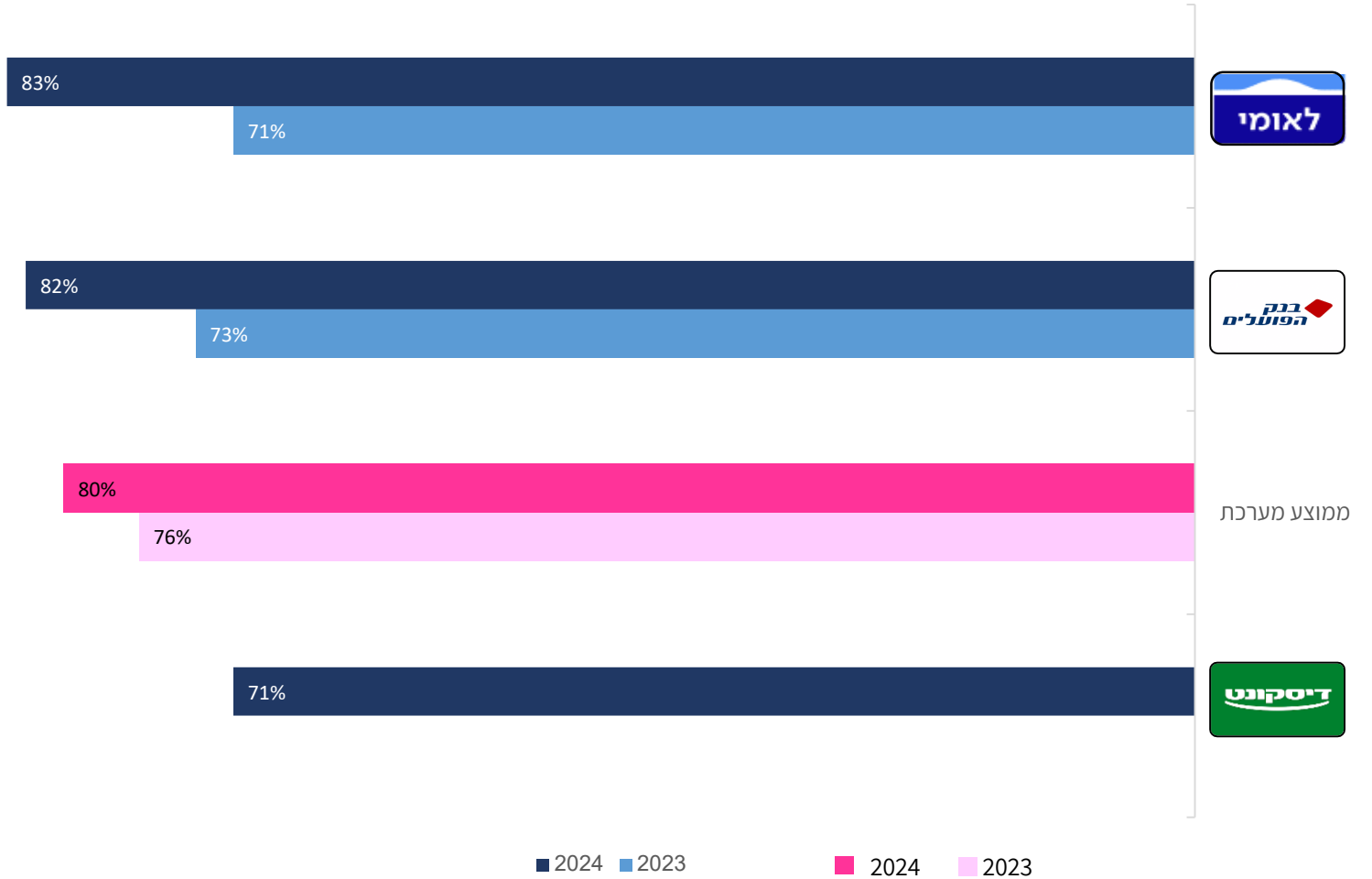


שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים של הכספומטים בבנק שלך המשמשים להפקדה או משיכה של מזומנים/צ'קים? (שאלה סגורה)  
הבהרה \*: בשנת 2023 לא היה תא סטטיסטי מספק להצגת בנק מרכנתיל.

# שביעות הרצון משירות זימון התורים



**80%**  
מרוצים משירות  
זימון התורים  
בבנק

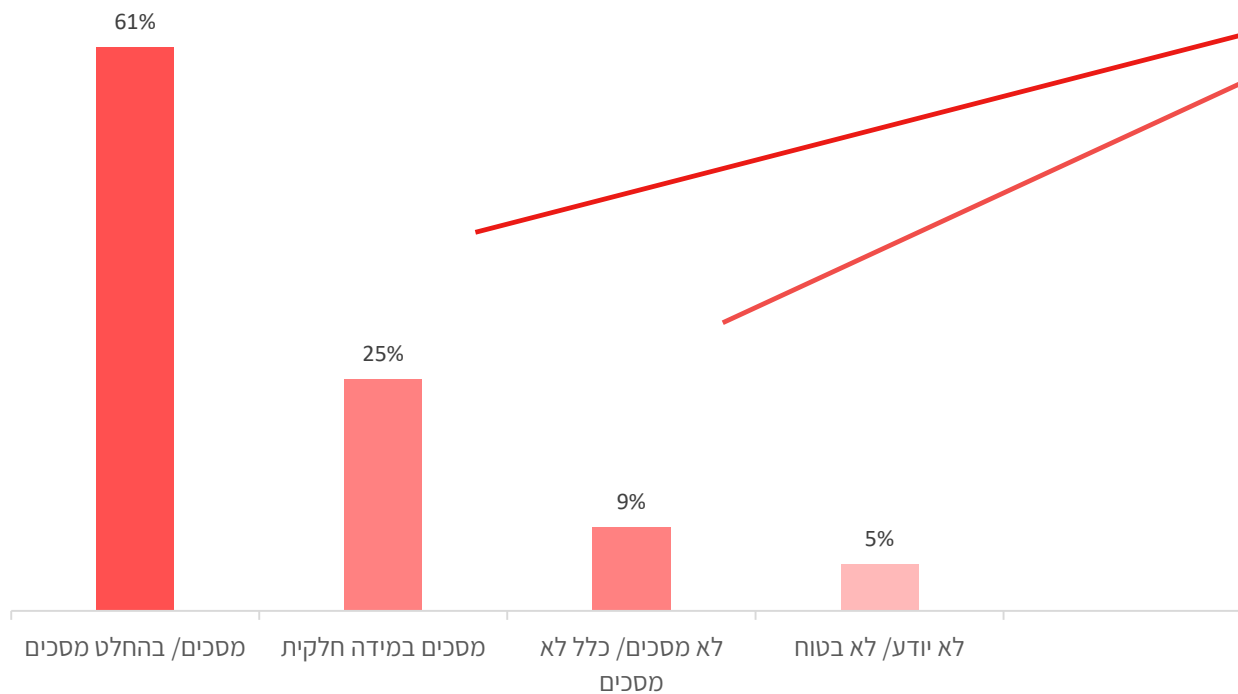


שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה משירות זימון התורים? (שאלה סגורה)  
 הבהרה: הבנקים שמופיעים בפילוח הם כאלה שיש להם תא סטטיסטי של לפחות 60 משיבים, ממוצע המערכת כולל את כלל המשיבים לשאלה.  
 הבהרה\*: בשנת 2023 לא היה תא סטטיסטי מספק להצגת בנק דיסקונט.

עמלות גבוהות וריבית גבוהה על המינוס וההלוואות, מהוות את הסיבות העיקריות לתפיסת ההתנהלות הלא הוגנת של הבנק. ניכרת ירידה בסיבות התלויות בזמינות הטלפונית וברמת השירות.

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

שלך מתנהל בצורה הוגנת כלפיך? (שאלה פתוחה)



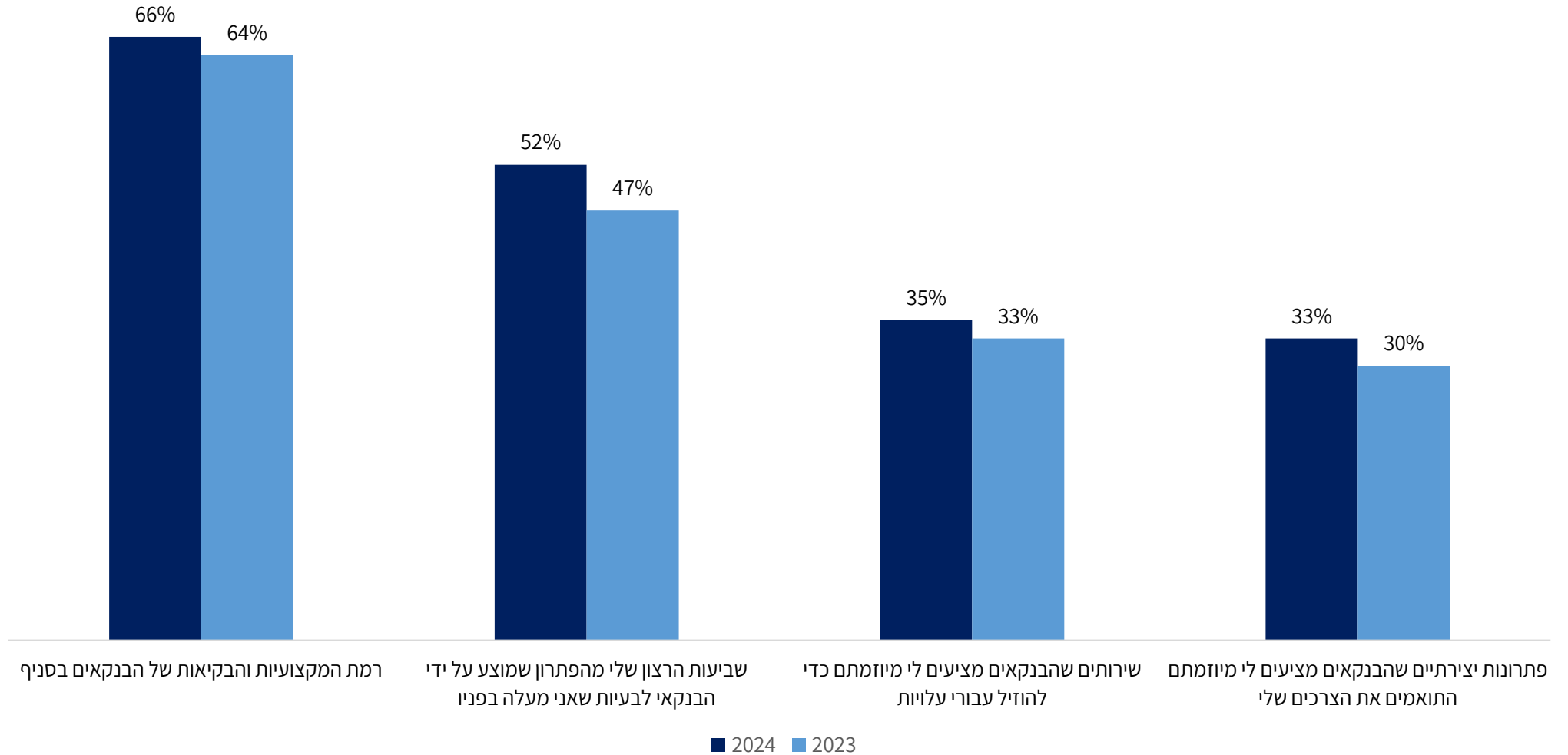
עמלות גבוהות (+6%)	41%
ריבית גבוהה על המינוס ועל הלוואות (+1%)	15%
ריבית נמוכה על הפלוס (-5%)	15%
חוסר מענה/מענה איטי בטלפון (-11%)	13%
לא מעדכנים בדברים קריטיים (+3%)	11%
לא דואג לאינטרס שלי (ללא שינוי)	11%
שירות ברמה נמוכה (-15%)	10%

שאלה: באיזו מידה אתה מסכים/לא מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי הבנק שלי מתנהל בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה)

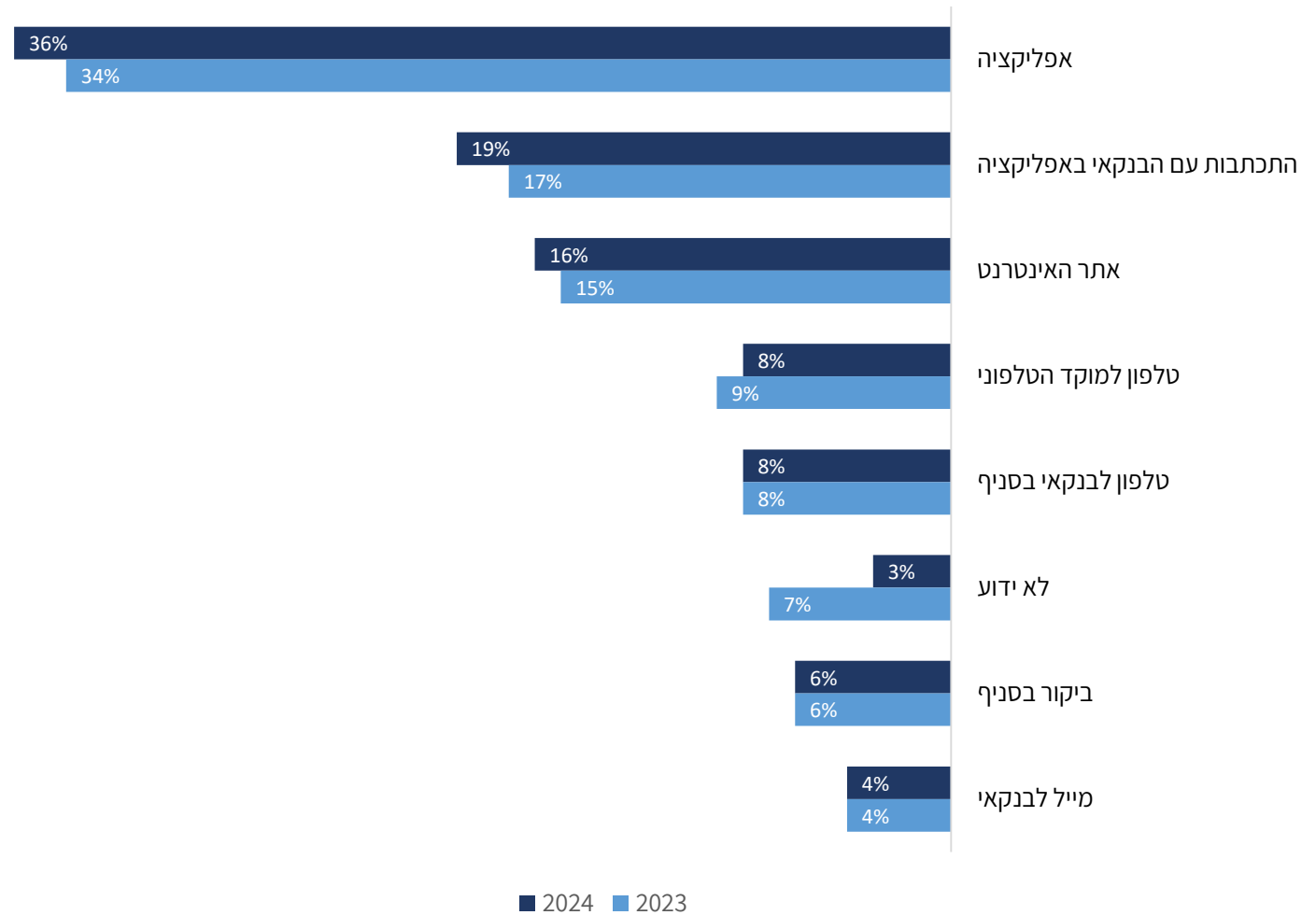
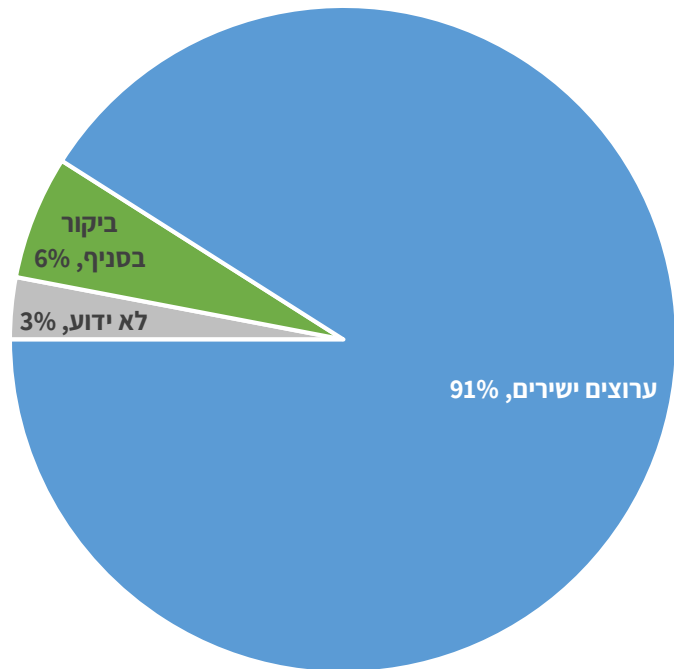
בשקף מוצגות תוצאות הגבוהות מ 10%.

\*הבהרה: בסוגריים השינוי מתוצאות סקר 2023

# שביעות הרצון בנושאים שונים - ברמת המערכת הבנקאית



# ערוצי ההתקשרות העיקריים של משקי הבית עם הבנק





**61%**

סבורים שחברת  
כרטיסי האשראי  
**מתנהלת בצורה**  
הוגנת כלפיהם



**59%**

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



**73%**

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



**86%**

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



**83%**

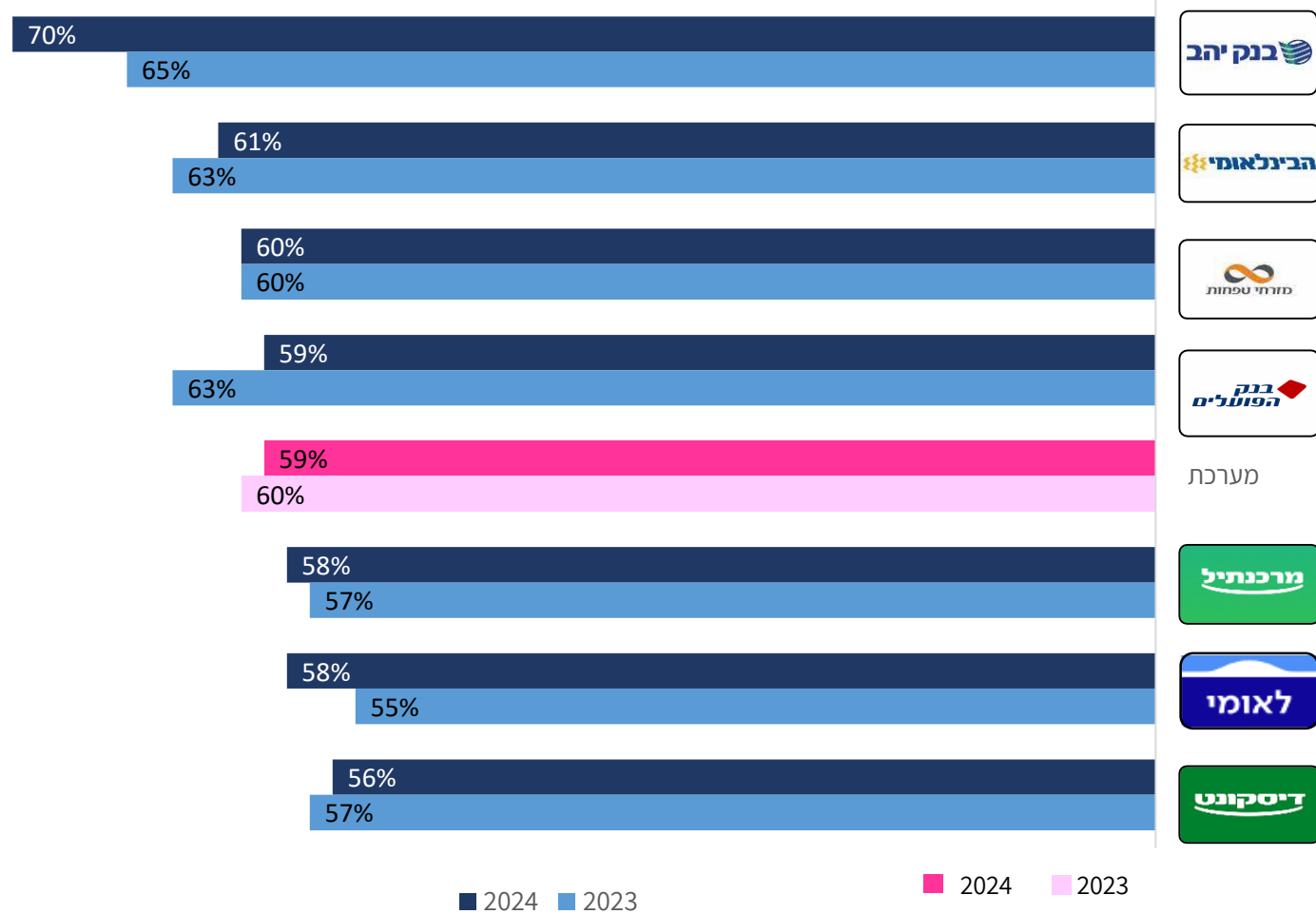
מרוצים מרמת השירות  
שחברת כרטיסי האשראי  
מציעה להם **באתר**  
**האינטרנט** שלה

# המלצה על כרטיס האשראי



**59%**

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) של (שם הבנק)?

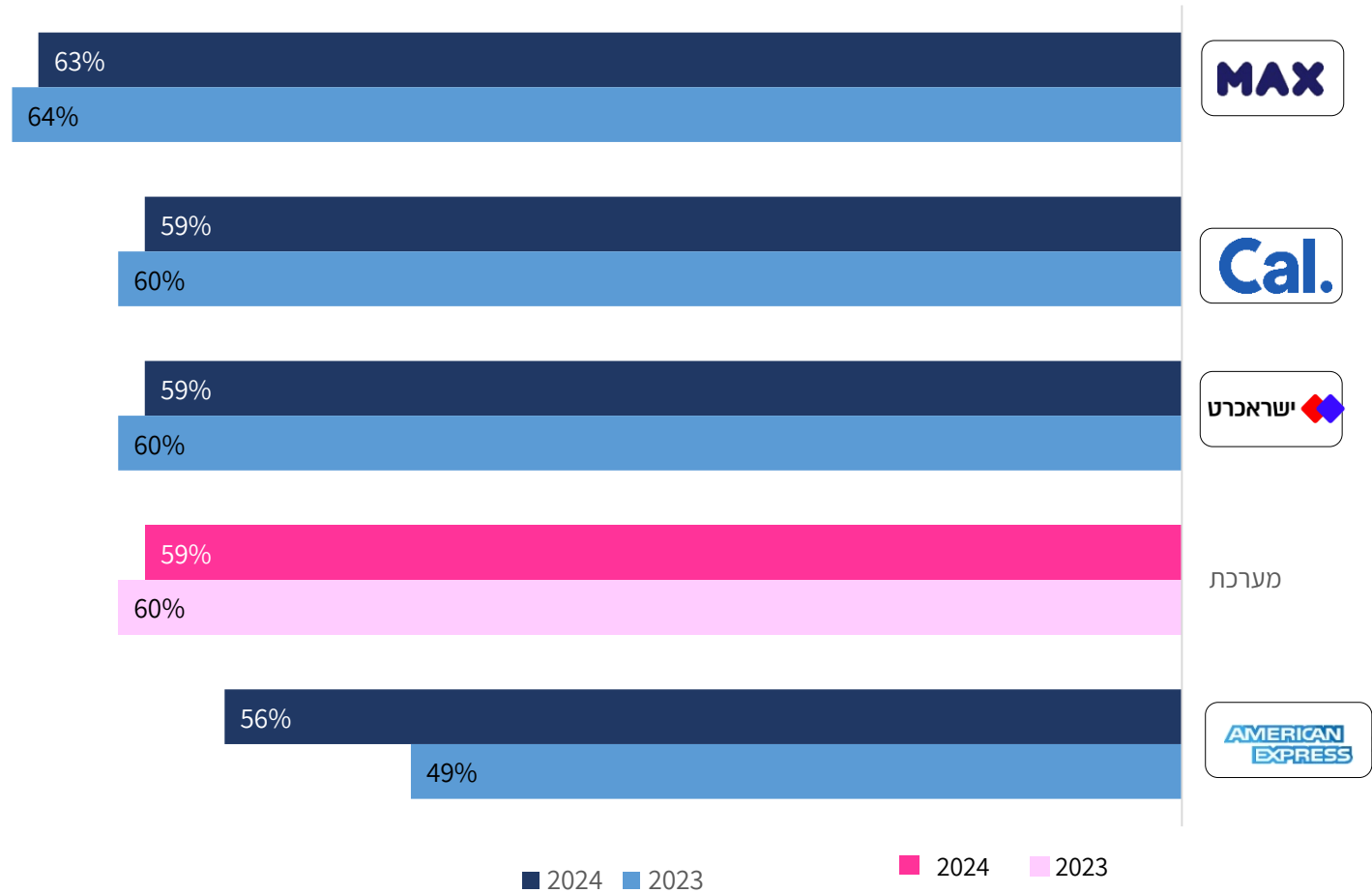


# המלצה על כרטיס האשראי



**59%**

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



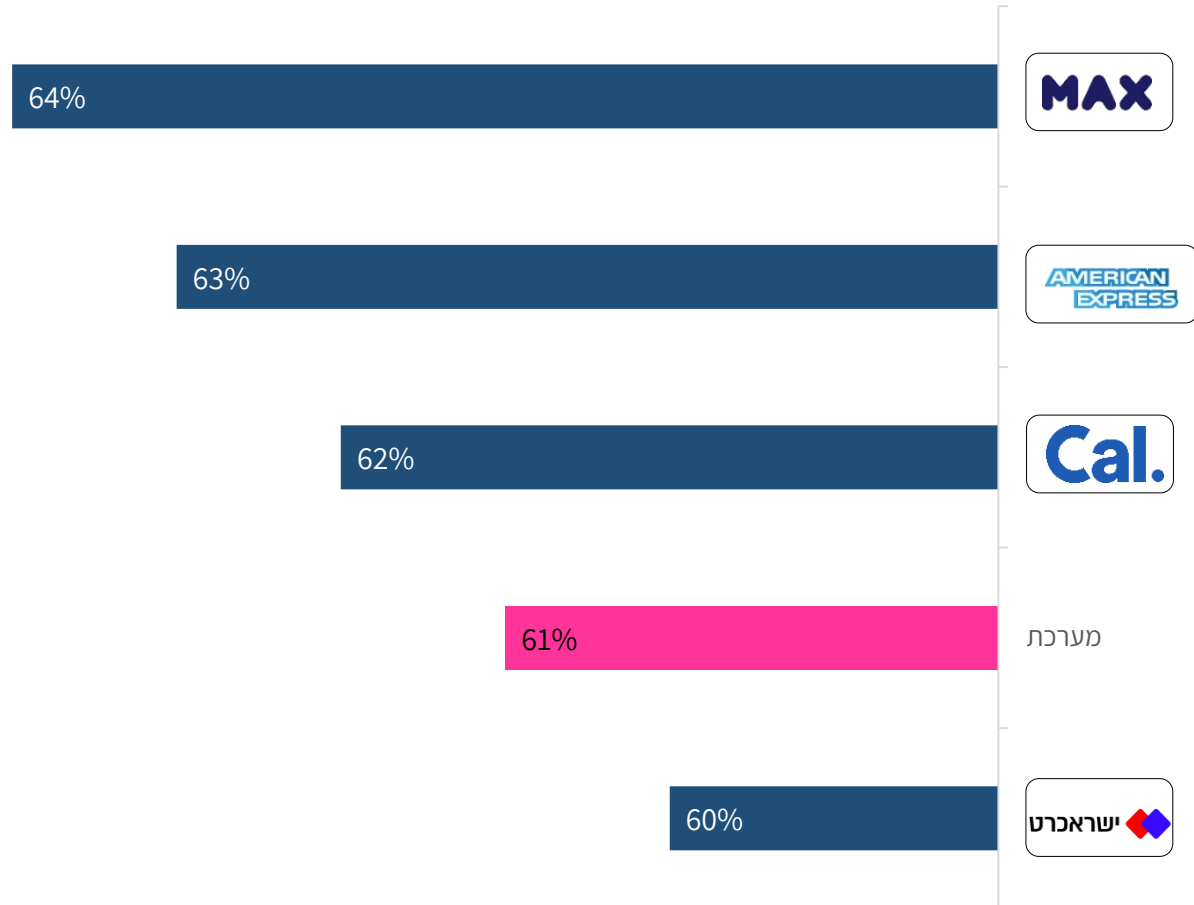
שאלה: באיזו מידה תרצה להמליץ לחבר/בן משפחה לבצע עסקאות באמצעות (שם חברת כרטיס האשראי)?

# התפלגות תפיסת הוגנות חברות כרטיסי אשראי



**61%**

סבורים שחברת  
כרטיסי האשראי  
מתנהלת בצורה  
הוגנת כלפיהם



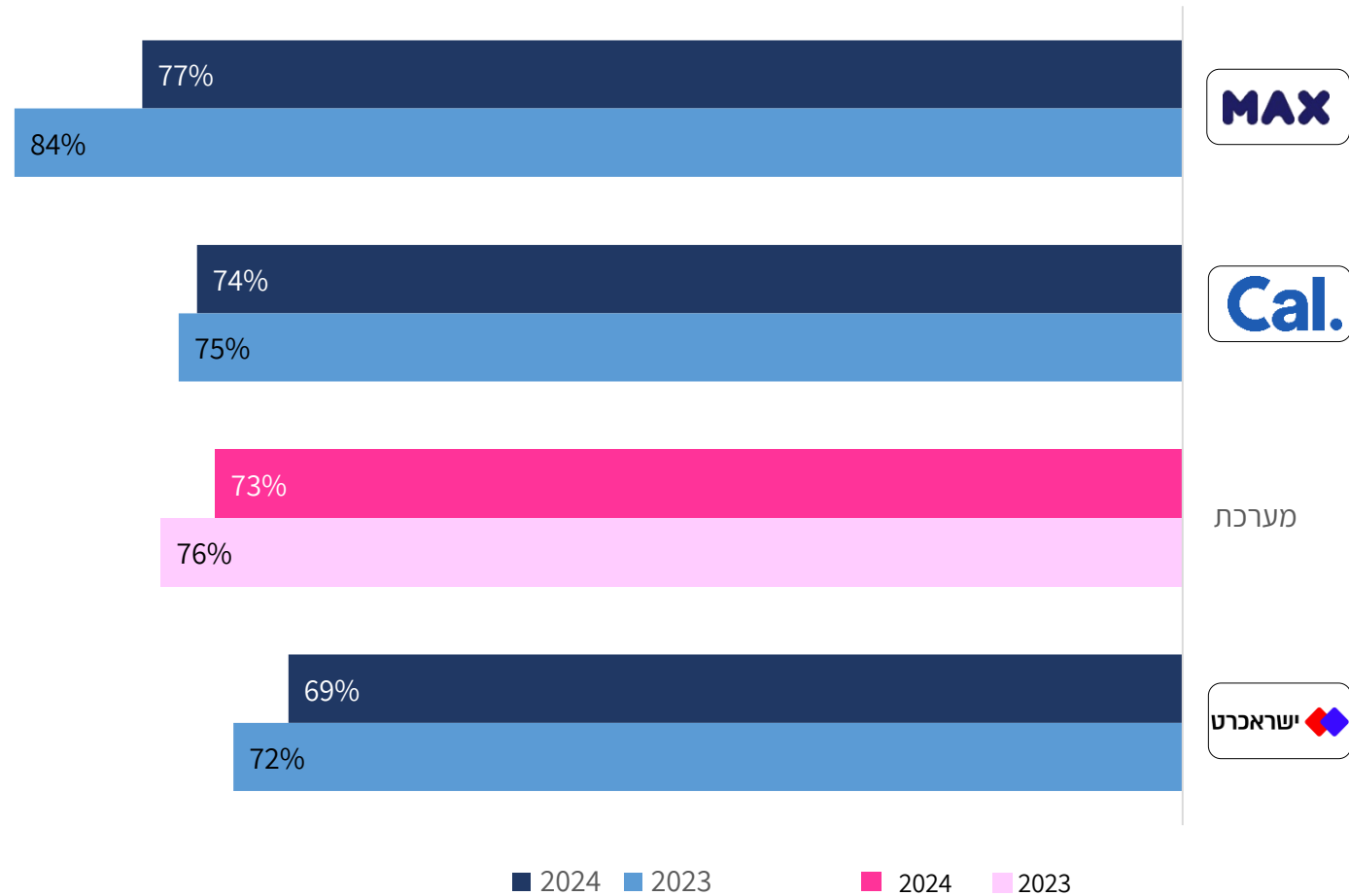
שאלה: באיזו מידה אתה מסכים עם האמירה הבאה: באופן כללי חברת כרטיסי האשראי שלי מתנהלת בצורה הוגנת כלפי? (שאלה סגורה)  
\*הבהרה: שאלה זו נכללה החל משנת 2024

# שביעות הרצון מהמוקד הטלפוני



**73%**

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)

# שביעות הרצון מהאפליקציה



**86%**

מרוצים מרמת השירות  
שחברת כרטיסי האשראי  
מציעה להם באפליקציה  
שלה



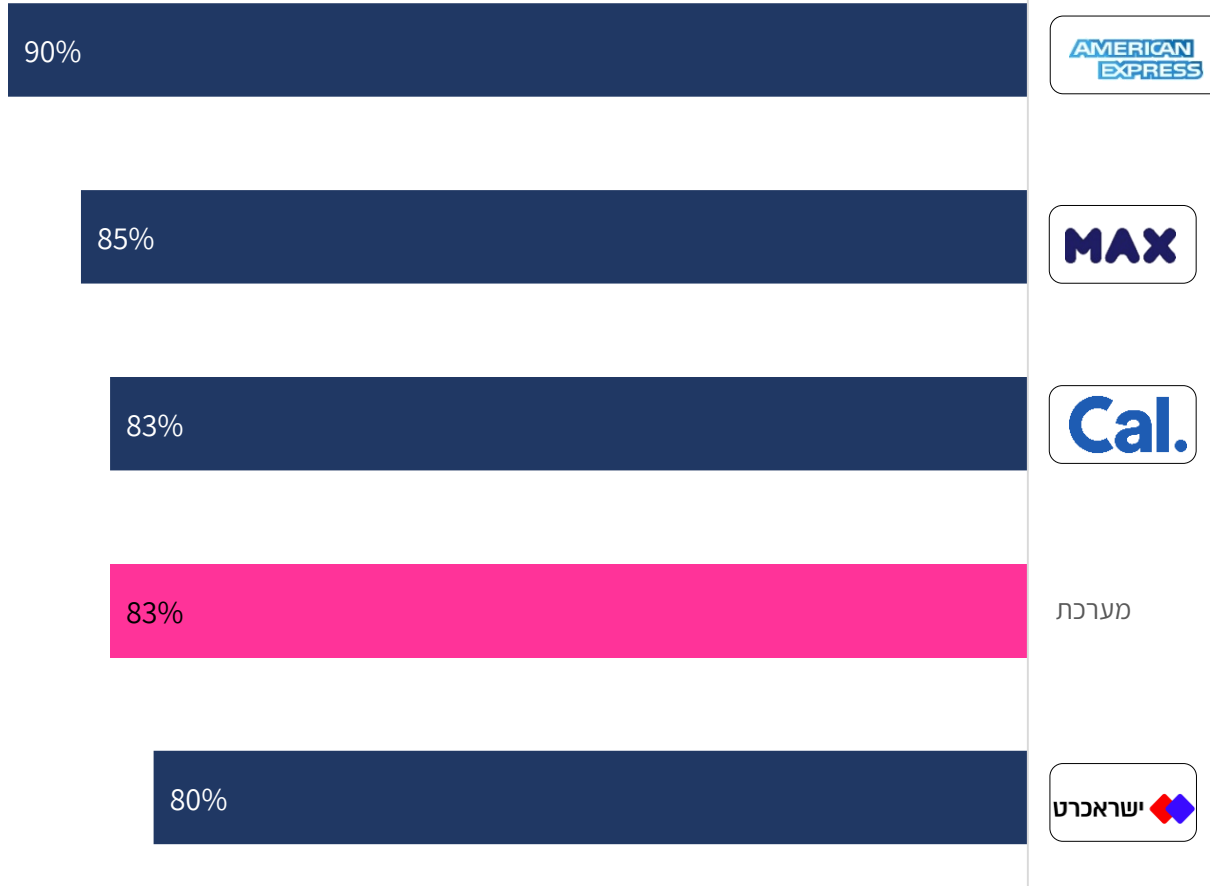
שאלה: באיזו מידה אתה מרוצה מרמת השירותים הדיגיטליים, שחברת כרטיסי האשראי \_\_\_\_\_ מציעה לך באפליקציה שלה? (שאלה סגורה)  
הבהרה \*\*: בשנת 2024 נדגם רק בקרב המשיבים שמתמשים באמצעי הדיגיטלי. בשל השינוי המתודולוגי לא מוצגת השוואה.

# שביעות הרצון מאתר האינטרנט



**83%**

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)  
הבהרה \*\*: בשנת 2024 נדגם רק בקרב המשיבים שמתמשים באמצעי הדיגיטלי. בשל השינוי המתודולוגי לא מוצגת השוואה.

# מתודולוגיה

## הרחבת המדגם

החל משנת 2024 יתבצעו שתי מדידות, אחת לחצי שנה.

כל מדידה תכלול 2,000 משיבים, כלומר יידגמו בסה"כ 4,000 משיבים מדי שנה.

הכפלת גודל המדגם תאפשר לזהות בצורה טובה יותר, האם שינויים ככל שיזוהו, הם אכן מובהקים.

ההשוואה הראשונה של המדגמים המורחבים תתאפשר בסוף 2025 – ממוצע שתי המדידות של 2025 ישווה לממוצע שתי המדידות של 2024.

**בשל הרחבת המדגם יש להתייחס בזהירות להשוואת ממצאי 2024 לממצאי שנים שקדמו לה.**

## מדגם שנת 2024

כדי לענות על מטרת המחקר נערך סקר אינטרנטי בקרב 4,083 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 הזן, שאינה מחוברת לאינטרנט.

מתוך כלל המשיבים (4203 בסה"כ), המשיכו 4,106 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 לארבע תתי מדגמים שונים, שנערכו בפער של כשבוע עד 10 ימים זה מזה.

בדוח המחקר הוצגו תאים סטטיסטיים של לפחות 60. לדוגמה: אם באחד הבנקים יהיו פחות מ- 60 לקוחות, ממצאי התשובות של לקוחות אותו בנק חושבו רק בממוצעים הכלליים ולא הוצגו בנפרד.

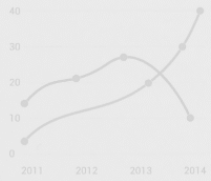
איסוף הנתונים בוצע בשתי פעימות במהלך מאי – יוני ובמהלך אוקטובר-נובמבר.

הסקר בוצע ע"י מכון רושינקו.

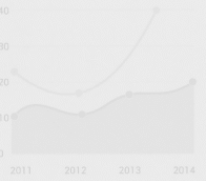


### Morris Charts

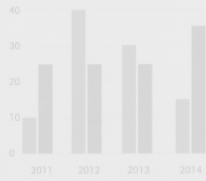
Line Chart



Area Chart



Bar Chart



Donut Chart

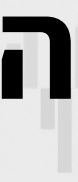


### Sparkline Charts

Line Chart



Bar Chart



Pie Chart



# תודה

### Easy Pie Charts

