|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בנק ישראל**  דוברות והסברה כלכלית | C:\Users\u34r\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\logo_70.png | ‏ירושלים, ‏ה' שבט, תשפ"ה  ‏3 פברואר, 2025 |

הודעה לעיתונות:

**הפיקוח על הבנקים מפרסם את ממצאי סקר שביעות הרצון של משקי הבית משירות הבנקים וחברות כרטיסי האשראי לשנת 2024**

בשנים האחרונות בצע הפיקוח על הבנקים סקרי שירות[[1]](#footnote-1), שמטרתם לשקף את תפיסת הלקוחות בנוגע לאיכות השירותים המתקבלים מהבנק בו הם מנהלים את חשבונם, בהשוואה לבנקים אחרים. המטרה בביצוע סקרים אלו ובפרסום ממצאיהם לציבור הרחב היא חיזוק ההוגנות והתחרות בתחום השירות ללקוח, זאת באמצעות קבלת תמונת מצב מנקודת הראות של לקוחות המערכת הבנקאית אודות השירות הניתן להם, ובהתאם לממצאים העולים, לכוון זרקור על נושאים הדורשים שיפור ובכך להוות תמריץ לבנקים לשפר את השירות שניתן ללקוחותיהם. **מהסקר לשנת 2024 עולה כי בממוצע חל שיפור בשביעות רצון לקוחות המערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי, אך ישנה שונות בין הגופים השונים וערוצי השירות השונים.**

**המפקח על הבנקים, מר דניאל חחיאשוילי:** "איכות השירות הניתן ללקוחות המערכת הבנקאית מהווה נדבך מהותי בהתנהלות הוגנת כלפי הלקוחות, והנושא נמצא במיקוד העשייה של הפיקוח. הביטוי הפומבי לכך ניכר בשנתיים האחרונות בין היתר, באמצעות פרסום ההוראה החדשה בנושא השירות וכן בפרסום המידע ההשוואתי אודות ממצאי הסקר באופן ברור ונוח באתר ב"י. לשמחתי הסקר שאנו מפרסמים כעת, מעיד על שיפור בשביעות הרצון בפרמטרים מסוימים של חלק מלקוחות המערכת הבנקאית. אני רואה חשיבות בפרסום תוצאות הסקר לחיזוק התחרות במערכת הבנקאית ועידוד המערכת הבנקאית לשפר את השירות ללקוחותיהם באופן מתמיד. אנו נמשיך לעקוב מקרוב אחר רמת השירות במערכת הבנקאית ונפעל להבטחת שירות הוגן ויעיל לכלל הלקוחות".

בשל החשיבות שמייחס בנק ישראל לתוצאות הסקר, הורחב המדגם בשנת 2024 ל- 4,000 משיבים שונים בשתי פעימות של 2,000 משיבים במהלך השנה. הרחבת המדגם מאפשרת להציג יותר גופים בעלי תוצאה סטטיסטית מובהקת, כך שכעת מוצגים גם בנקים קטנים ושירותים נוספים. תודות לעושר הנתונים, הוחלט להפריד את פרסום לסקר שביעות הרצון של משקי הבית שמתפרסם היום, ובקרוב יפורסם סקר שביעות הרצון של העסקים הקטנים, העצמאים והזעירים.

נזכיר כי, בדצמבר האחרון פורסם ב"[קו המשווה](https://boi.org.il/information/bank-paymnts/financial-education/campaigns/boi-equator/)" של בנק ישראל כלי דיגיטלי נוסף, המאפשר השוואה פשוטה בין הבנקים בפרמטרים שונים: שביעות רצון הציבור, פריסת סניפים וATM-, עמלות וריביות. הכלי מנגיש, בין היתר, מידע על תוצאות סקרי שביעות הרצון מתוך מטרה לשפר את השירות הבנקאי ולאפשר ללקוח לבחור את הבנק המתאים ביותר לצרכיו. אנו מזמינים את הציבור לעשות שימוש בכלי כדי לקבל החלטה מושכלת בבחירת ספק השירות הבנקאי.

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

בנוסף, לראשונה, מנגיש הפיקוח על הבנקים את סקר שביעות הרצון שביצע בתצוגת מידע השוואתית ייעודית ("דשבורד"), המאפשרת לבחון את השינויים בשביעות הרצון של לקוחות המערכת הבנקאית, בפילוחים שונים ועל פני זמן, באופן זמין ונוח.

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

**הפיקוח על הבנקים ימשיך לעקוב ולוודא שהמערכת הבנקאית וחברות כרטיסי האשראי תפעלנה בהתאם לציפיות הפיקוחיות ותשפר את איכות השירות ואת התנהלותה בתחומים בהם עלה בסקר כי שביעות רצון הלקוחות מהם נמוכה.**

**ממצאי הסקר אודות השירות הניתן על ידי המערכת הבנקאית**

להלן ממצאים עיקריים שעולים מסקר שביעות רצון של משקי הבית לשנת 2024, בהשוואה לממצאי הסקר שבוצע בשנת 2023:

* **תפיסת הוגנות המערכת הבנקאית עלתה ל61% לעומת 54% בסקר הקודם.**
* **נכונות ההמלצה לחבר או לבן משפחה לנהל את החשבון בבנק בו הלקוח מנהל את חשבונות נותרה ללא שינוי משמעותי ועומדת על 57% .**
* **שביעות הרצון מהשימוש באפליקציות ובאתרי האינטרנט של הבנקים ממשיכה להיות גבוהה ועומדת על 90% ו-91% בהתאמה.**
* **שביעות הרצון משירות המוקדים הטלפוניים עלתה ל-75% לעומת 72% בסקר קודם.**
* **שביעות הרצון מהשירות הניתן בסניף עלתה ל78% לעומת 75% בסקר הקודם. גם בשביעות הרצון מזמן ההמתנה לשירות בסניף חלה עלייה ל-52% מ-46%, אם כי היא עודנה נמוכה.**
* **שביעות הרצון מהמכשירים האוטומטיים ירדה מעט מ-84% בסקר הקודם ל-83% בנוכחי.**

**השירות הניתן על ידי חברות כרטיסי האשראי**

להלן ממצאים עיקריים שעולים מסקר שביעות רצון של משקי הבית לשנת 2024, בהשוואה לממצאי הסקר שבוצע בשנת 2023:

* **לראשונה נבחנה תפיסת ההוגנות של חברות כרטיסי האשראי כלפי לקוחותיהם והיא עומדת על 61%.**
* **נכונות ההמלצה לחבר או לבן משפחה לבצע עסקאות באמצעות חברת כרטיסי האשראי נותרה ללא שינוי משמעותי (59% לעומת 60% בסקר הקודם).**
* **חלה ירידה בשביעות הרצון משירות המוקדים הטלפוניים (73% לעומת 76% בסקר קודם).**

**נספח א' - המתודולוגיה של הסקרים**

הסקר בוצעו על ידי מכון המחקר רושינק.

**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 שנת 2025 ממוצע שתי המדידות של 2025 יושווה לממוצע שתי המדידות של שנת 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 הזו, שאינה מחוברת לאינטרנט.

מתוך כלל המשיבים ,4203 המשיכו 4,106 שדיווחו כי יש להם חשבון עו"ש פרטי, יחיד/עיקרי באחד הבנקים.

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

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:

1. נשמר ייצוג של ארבעה קהלים: כללי, חרדי, ערבי ורוסי.
2. 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 – 10 ימים זה מזה.

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

הסקר בוצע ע"י מכון רושינק.

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>

   הודעה לעיתונות סקר 2021 <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/13-3-22.aspx>

   הודעה לעיתונות סקר 2022 <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/48687/>

   הודעה לעיתונות סקר 2023 <https://www.boi.org.il/publications/pressreleases/19-03-24/> [↑](#footnote-ref-1)