

## מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – 2019

### נספח – מתודולוגיה לביצוע סקר היועצים

בחודש מאי 2019 ביצעה הסוכנות סקר שביעות רצון בקרב יועצים פיננסיים שעובדים עם עסקים במסגרת שירותי הסיוע שנותנים מרכזי מעוף לעסקים בהכנת בקשות לקבלת אשראי מהבנקים, ר"ח העובדים עם עסקים (באמצעות לשכת ר"ח) קטנים ויועצי מס (באמצעות לשכת יועצי המס). בנייתו הנתונים נלקחו בחשבון תשובותיהם של 163 משיבים.

בשלב ניתוח הממצאים חושבו הנתונים תוך מתן משקולות לקבוצות שונות של יועצים על בסיס ההתמחות שלהם עם הבנקים במטרה לקבל תשובות שמייצגות בצורה מיטבית את השירות שנותנים הבנקים לעסקים. לדוגמה, בנייתו הממצאים נתנו משקל גבוה יותר לתשובות של יועצים שעובדים באופן תדיר בהגשת בקשות של עסקים לאשראי. התשובות של יועצים שהשיבו כי הגישו לבנקים מעל 10 בקשות אשראי בשנתיים האחרונות קיבלו משקל של 1.6, יועצים שהגישו בין 3 ל-10 בקשות אשראי של עסקים קיבלו משקל של 1.4, יועצים שהגישו בין בקשה אחת או שתיים בלבד קיבלו משקל של 1.2 ויועצים שלא הגישו בקשות כלל קיבלו משקל של 1.

בסקר התבקשו היועצים לחוות דעתם על עד 2 בנקים שעימם יצא להם לעבוד באופן משמעותי בשנה האחרונה בליווי לקוחות עסקיים ועל עד 2 בנקים שעימם הפסיקו או צמצמו את עבודתם מכיוון שהתאכזבו מדרך הטיפול שלהם. הממצאים נותחו בחלוקה לעשרה תחומים, תוך מתן משקל של 60% לשביעות הרצון מן הבנקים עימם עובדים באופן משמעותי ו-40% לשביעות הרצון מן הבנקים עימם הפסיקו או צמצמו את עבודתם.

לאחר ביצוע הדירוג ביצענו בדיקת רגישות גם להגדרת המשקולות על הניסיון של היועצים, וגם להגדרת המשקולות על עבודה או עזיבה של בנק. שינוי המשקולות בטווח של עשרים אחוזים למעלה או למטה לא משנה את התוצאות של הדירוגים, כך שהשקלול נמצא יציב יחסית.

להלן עשרת התחומים שנבדקו במסגרת הסקר:

- הליכים פרוצדורליים (בירוקרטיה)
- רמת הקשב לבקשות שונות
- איכות המענה למסמכים המוגשים
- רמת המקצועיות
- זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים
- נגישות לפקידים בעלי סמכות (טלפונים אישיים, כתובות דוא"ל)
- מידת הידידותיות של מערכות המחשב והאפליקציות ופתרון בעיות טכניות
- תעריפי ריבית
- תעריפי עמלות
- רמת הטיפול הכולל

**דירוג שביעות רצון משירותי הבנקים על פי תחומי הסקר:**

הטבלה הבאה ממפה את שמונת הבנקים איתם עובדים היועצים לפי הציונים שנתנו היועצים. בכל פרמטר דורגו הציונים שנתנו היועצים (בין "10" – הבנק הטוב ביותר בפרמטר הנבדק, ל-"1" הבנק הפחות טוב מכולם בפרמטר הנבדק). לאחר שקלול הציונים דורגו הבנקים מ-1 (הדירוג היחסי הנמוך ביותר) עד 8 (הדירוג היחסי הגבוה ביותר).

בנק מרכזי	בנק מזרחי טפחות	בנק לאומי	בנק הפועלים	בנק דיסקונט	בנק בינלאומי	בנק איגוד	בנק אוצר החייל	
4	8	5	6	3	1	2	7	ההליכים הפרוצדורליים (בירוקרטיה)
6	7	5	4	3	2	1	8	רמת הקשב לבקשות שונות
3	7	4	5	2	1	6	8	איכות המענה למסמכים שאני מגיש
3	5	4	6	2	1	8	7	רמת המקצועיות
6	7	4	5	2	3	1	8	זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים
5	6	3	4	2	1	8	7	נגישות לפקידים בעלי סמכות, טלפונים אישיים אימיילים
2	4	6	7	3	1	8	5	מידת הידידותיות של מערכות המחשב והאפליקציות ופתרון בעיות טכניות
5	4	6	7	2	3	1	8	תעריפי ריבית
5	4	6	7	3	2	1	8	תעריפי עמלות
4	7	5	6	3	2	1	8	רמת הטיפול הכולל