



## מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – נובמבר 2018

### מדד הידידותיות של הבנקים

כחלק מבחינת מצב האשראי, ועל מנת לעודד את המודעות והתחרותיות בתחום האשראי לעסקים קטנים ובינוניים, אנו מפרסמים מדד שיגדיר את רמת הידידותיות של בנקים לעסקים קטנים ובינוניים. המדד מסתמך על הנתונים הפיננסיים המפורסמים על ידי הבנקים וכן בדיקת נגישות של שירותים שונים על בסיס הפרמטרים הבאים:

1. היקף האשראי לעסקים קטנים ובינוניים מסך האשראי העסקי
2. יחס הריבית לסיכון האשראי לעסקים קטנים ובינוניים
3. שיעור הרווחיות מהכנסות שאינן ריבית (עמלות שונות)
4. משוב יועצים פיננסיים
5. נגישות שירותי הבנק לעסקים קטנים ובינוניים

### תוצאות המדד – נובמבר 2018

(מבוסס על נתוני הדוחות הכספיים של הבנקים למחצית ראשונה 2018)

דירוג	בנק	ציון המדד
1	אוצר החייל	87
2	פועלים	83
3	מרכנתיל	78
4	לאומי	76
5	מזרחי	74
6	בינלאומי	70
7	דיסקונט	67
8	איגוד	64

## דירוג לפי מרכיבי המדד

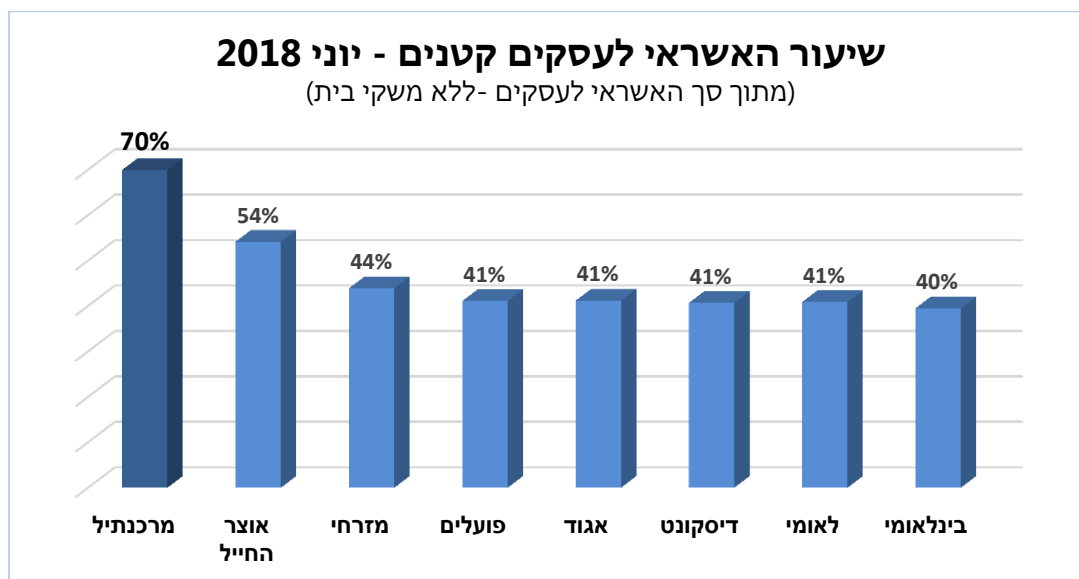
ציון משוקלל	מדד נגישות	משוב יועצים פיננסיים	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	שיעור הכנסות מריבית ביחס להפסדי אשראי	שיעור העסקים קטנים	בנק
87	66	92	87	100	77	אוצר החייל
83	100	100	100	57	59	פועלים
78	77	82	85	41	100	מרכנתיל
76	94	93	93	44	58	לאומי
74	85	87	74	66	63	מזרחי
70	78	93	71	55	56	בינלאומי
67	88	76	77	41	58	דיסקונט
64	86	82	71	28	59	אגוד

## פירוט מרכיבי המדד

### 1. מדד האשראי לעסקים קטנים (40%)<sup>1</sup>

המורכב משני פרמטרים:

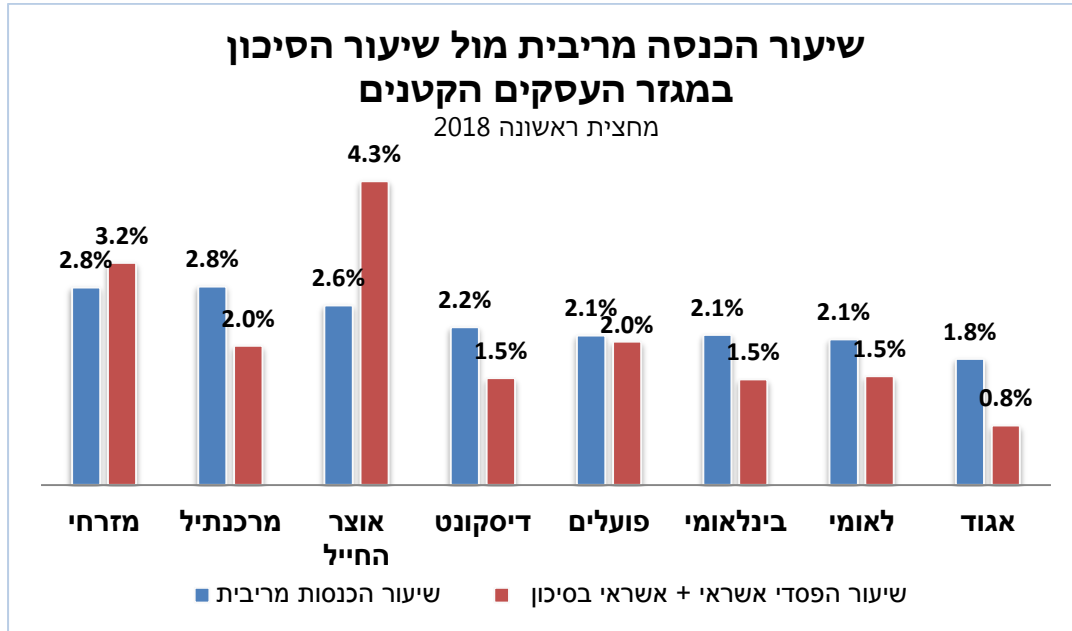
i. שיעור האשראי לעסקים קטנים מתוך כלל האשראי לעסקים כאשר, שיעור גדול יותר משמעותו יותר נקודות למדד. (משקלו במדד 20%)



<sup>1</sup> הנתונים מבוססים על הדוחות הכספיים של הבנקים למחצית הראשונה של שנת 2018

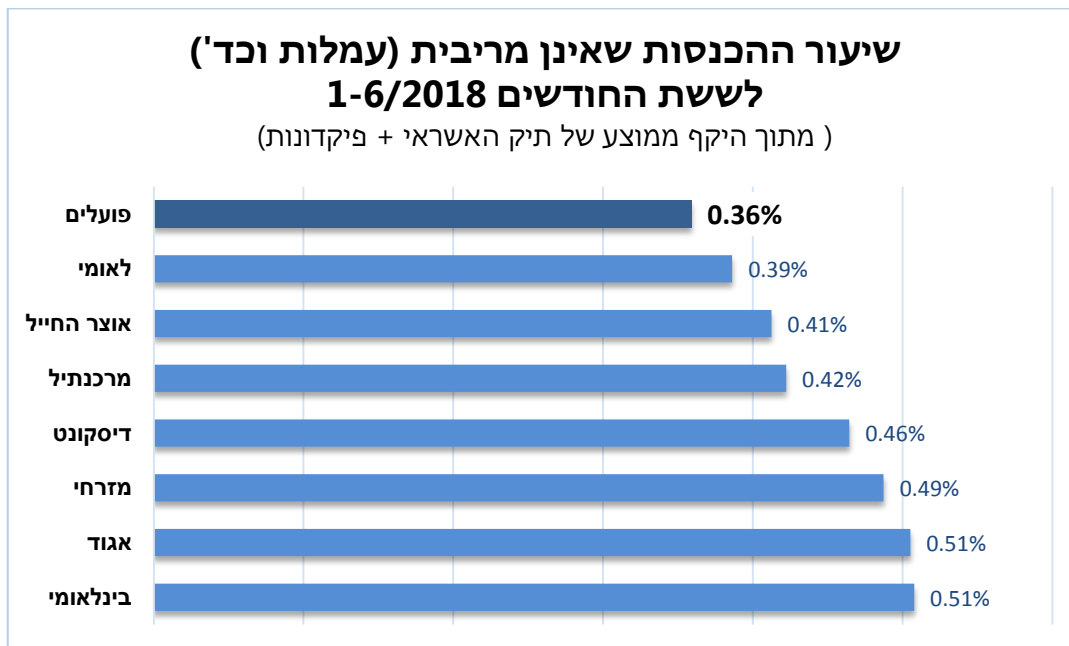


ii. שיעור הכנסות מריבית ביחס לשיעור הפסדי אשראי. כאשר, שיעור גדול יותר משמעותו פחות נקודות למדד. נועד לבחון את המחיר שגובים הבנקים על האשראי ביחס לסיכון בפועל. (משקלו במדד 20%)



## 2. מדד עלויות נלוות לעסקים קטנים (30%)

סך ההכנסות שאינן מריבית ביחס לסך הנכסים (אשראי ופיקדונות). נועד לבחון את העלויות הנוספות הנגבות על ידי הבנקים ביחס להיקף הפעילות.



### 3. משוב יועצים פיננסיים (20%)

בוצע סקר שביעות רצון אינטרנטי בקרב יועצים פיננסיים שעובדים עם מעוף בהכנת בקשות אשראי לעסקים, בנוגע לעשרה תחומים:

תחום	הבנק שקיבל את הדירוג הגבוה ביותר
תעריפי ריבית	אגוד
תעריפי עמלות	אוצר החייל
רמת שירותים חיוניים	אוצר החייל
רמת הקשב לבקשות שונות	פועלים
רמת המקצועיות	בינלאומי
רמת הטיפול הכולל (כולל הליכים פרוצדורליים, בירוקרטיה)	בינלאומי
נגישות לפקידים בעלי סמכות (טלפונים אישיים, כתובות דוא"ל)	פועלים
מידת הידידותיות של מערכות המחשב והאפליקציות ופתרון בעיות טכניות	פועלים
זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים	פועלים
איכות המענה למסמכים המוגשים	פועלים

### 4. מדד נגישות טכנולוגית לעסקים (10%)<sup>2</sup>

העברת כספים, שירותי מט"ח, הפקדת שיקים בסלולר, הזמנת פנקסי שיקים, חיבור למערכת ניהול חשבונות. מעת לעת נבחן הוספת שירותים לציון ושקלול מחדש.

#### השוואת פעולות דיגיטליות נבחרות לחשבון המוגדר עסקי

בנק	תקרת סכום להעברה בודדת באתר	העברה לחשבון מט"ח	תקרות הפקדת שיקים באפליקציה			מסלוח פנקסי שיקים חדשים לבית העסק וימי מסלוח	יבוא דפי בנק
			לשיק	ליום	לחודש		
פועלים	750,000	×	10,000	24,000	60,000	7	✓
לאומי	200,000	×	10,000	20,000	64,000	10	✓
אוצר החייל	500,000	✓	אין הפקדת שיקים לחשבון עסקי			3	×
הבינלאומי	450,000	✓	10,000	24,000	60,000	10	×
מרכנתיל	200,000	✓	אין הפקדת שיקים לחשבון עסקי			7	×
דיסקונט	100,000	✓	10,000	30,000	60,000	7	×
מזרחי	10,000	×	10,000	אין תקרה	100,000	7	✓
אגוד	אין תקרה	×	10,000	24,000	60,000	10	×

<sup>2</sup> הנתונים מבוססים על בחינת הדיגיטל הקיים ושיחות עם מוקדי השירות של הבנקים



נספח - נתונים חשובים

מדרג נגישות	משוב יועצים פיננסיים	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	שיעור הריבית מותוך הסיכון שיעור הפסדי אשראי + חובות מעל 90 יום + פגומים	שיעור האשראי לעסקים קטנים מותוך כלל האשראי לעסקים	בנק
65	3.3	0.4%	104%	41%	פועלים
61	3.1	0.4%	134%	41%	לאומי
43	3.0	0.4%	59%	54%	אוצר החיייל
51	3.1	0.5%	108%	40%	בינלאומי
50	2.7	0.4%	143%	70%	מרכנתיל
57	2.5	0.5%	146%	41%	דיסקונט
55	2.9	0.5%	89%	44%	מזרחי
56	2.7	0.5%	212%	41%	אגוד