

מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – נובמבר 2018

נספח – מתודולוגיה לביצוע סקר היועצים

בחודש נובמבר 2018 ביצעה הסוכנות סקר שביעות רצון בקרב יועצים פיננסיים שעובדים עם עסקים במסגרת שירותי הסיוע שנותנים מרכזי מעוף לעסקים בהכנת בקשות לקבלת אשראי מהבנקים. 122 יועצים השיבו לסקר הדוא"ל, מתוכם 27 יועצים לא עברו את שאלת הסינון והורדו מהסקר ביחד עם תוצאות של שני יועצים נוספים שהראו תוצאות חריגות. לפיכך, בניתוח הנתונים נלקחו בחשבון תשובותיהם של 93 יועצים פיננסיים.

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, בניתוח 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:

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

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 "1" – הבנק הטוב ביותר בפרמטר הנבדק, ל-"8" הבנק הפחות טוב מכולם בפרמטר הנבדק. הדגשה בכחול מייצגת תחום בו לבנק יש יתרון ואילו הדגשה באדום מסמנת תחום בו לבנק יש חיסרון.

פרמטרים נבדקים	הפועלים	בינלאומי	לאומי	אוצר החייל	מזרחי טפחות	איגוד	מרכנתיל	דיסקונט
תעריפי ריבית	2	8	4	3	5	1	7	6
תעריפי עמלות	3	8	4	1	7	2	6	5
רמת שירותים חיוניים	2	3	4	1	5	8	7	6
רמת הקשב לבקשות שונות	1	5	4	2	3	8	7	6
רמת המקצועיות	2	1	3	4	6	8	7	5
רמת הטיפול הכולל	4	1	5	2	3	8	6	7
נגישות לפקידים בעלי סמכות	1	2	7	3	4	5	6	8
ידידותיות מערכת המחשב והאפליקציות ופתרון בעיות טכניות	1	6	2	3	5	4	7	8
זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים	1	2	5	3	7	8	6	4
איכות המענה למסמכים המוגשים	1	5	2	3	4	8	7	6