



## מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – שנת 2022

### מדד הידידותיות של הבנקים

על מנת לעודד את המודעות והתחרותיות בתחום האשראי לעסקים קטנים ובינוניים בנתה הסוכנות מדד המגדיר את רמת הידידותיות של בנקים לעסקים קטנים ובינוניים. המדד מסתמך על הנתונים הפיננסיים המפורסמים על ידי הבנקים, על סקר שביעות רצון של עסקים מהבנקים השונים וכן על משוב שערכה הסוכנות בקרב יועצים פיננסיים המסייעים לעסקים לקבל שירותים שונים מהבנקים. הפרמטרים המרכיבים את המדד הם:

1. היקף האשראי של הבנק לעסקים קטנים ובינוניים מסך האשראי העסקי
2. יחס הריבית לסיכון של האשראי שעסקים קטנים ובינוניים מקבלים מהבנק
3. שיעור הרווחיות של הבנק מהכנסות שאינן ריבית (עמלות שונות)
4. סקר שביעות רצון של עסקים מהבנקים
5. משוב יועצים פיננסיים על הבנקים

נתוני האשראי לקוחים מדוחות הבנקים, ומגזר העסקים הקטנים כולל עסקים עם מחזור של עד 50 מיליון ₪.

### תוצאות המדד – שנת 2023

דירוג	בנק	ציון מדד
1	מרכנתיל	94
2	מזרחי טפחות	82.4
3	לאומי	76.6
4	פועלים	70.5
5	דיסקונט	69.2
6	בינלאומי	64.9

\* ציון גבוה משמעו ידידותיות גדולה יותר של הבנק לעסקים קטנים ובינוניים

### ציון לפי מרכיבי המדד

בנק	שיעור האשראי לעסקים קטנים	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	סקר עסקים	משוב יועצים פיננסיים	ציון משוקלל
מרכנתיל	100	100	86	100	84	94



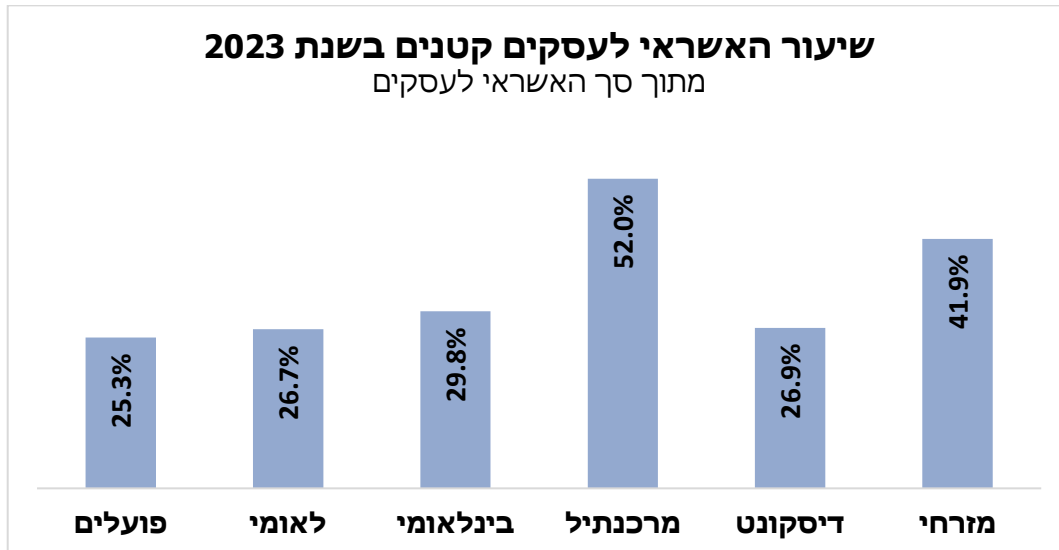
בנק	שיעור האשראי לעסקים קטנים	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	סקר עסקים	משוב יועצים פיננסיים	ציון משוקלל
מזרחי טפחות	81	64	86	93	88	82.4
לאומי	51	36	100	96	100	76.6
פועלים	49	38	82	90	93	70.5
דיסקונט	52	4832	77	89	80	69.2
בינלאומי	57		67	93	72	64.9

#### פירוט מרכיבי המדד

שיעור האשראי והריביות לעסקים קטנים (40%)<sup>1</sup>

חלק זה של המדד מורכב משני פרמטרים:

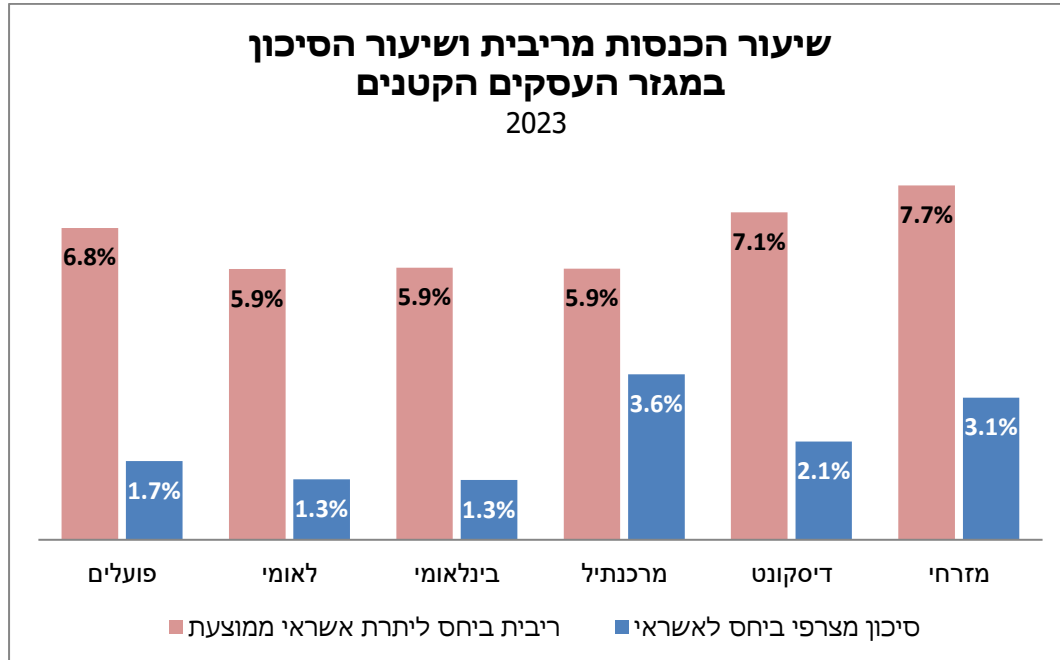
i. שיעור האשראי לעסקים קטנים מתוך כלל האשראי לעסקים כאשר, שיעור גדול יותר משמעותו דירוג גבוה יותר במדד (משקלו במדד 20%).



<sup>1</sup> הנתונים מבוססים על הדוחות הכספיים של הבנקים לסוף שנת 2021



ii. שיעור הכנסות מריבית של עסקים קטנים ובינוניים ביחס לשיעור הפסדי האשראי של המגזר. יחס גדול יותר משמעותו דירוג נמוך יותר במדד. מרכיב זה נועד לבחון את המחיר שגובים הבנקים על האשראי ביחס לסיכון בפועל. (משקלו במדד 20%)



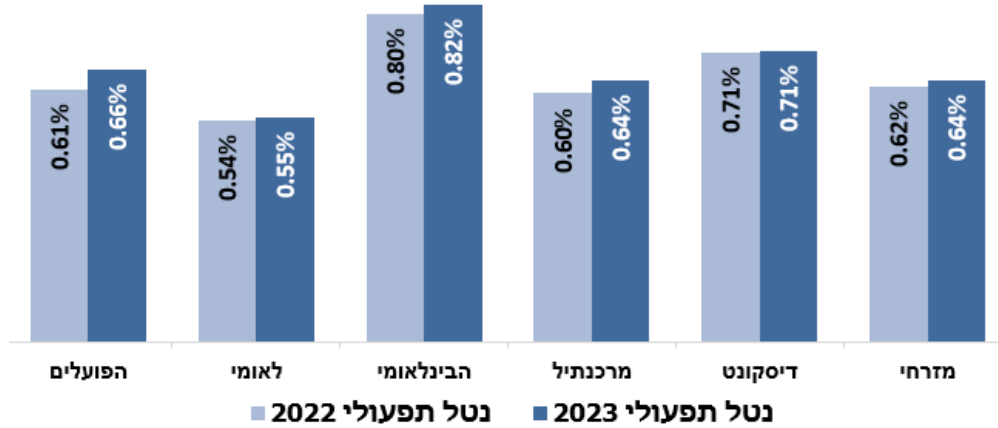
הסיכון מבוסס על הפסדי אשראי (ממוצע 3 שנים) + חובות פגומים + חובות לא צוברים

יחס העלויות הנלוות לאשראי של העסקים קטנים (20%)

רכיב זה בודק את סך ההכנסות שאינן מריבית ביחס לסך הנכסים (אשראי ופיקדונות). הוא נועד לבחון את העלויות הנוספות הנגבות על ידי הבנקים ביחס להיקף הפעילות. ניכרת מגמת עליה קלה בנטל התפעולי, מלבד בבנק דיסקונט.



שיעור הכנסות שאינן מריבית (עמלות וכיוב') 2022-2023  
(מתוך היקף תיק האשראי + פקדונות)



סקר שביעות רצון של עסקים מהבנקים (20%)<sup>2</sup>

רכיב זה של המדד מתבסס על סקר שביעות רצון שביצעה הסוכנות בקרב עסקים קטנים ובינוניים שהיו צריכים אשראי. הסקר בדק חמישה תחומים ופירוט על המתודולוגיה שלו מובאת בנספח של סקירה זו:

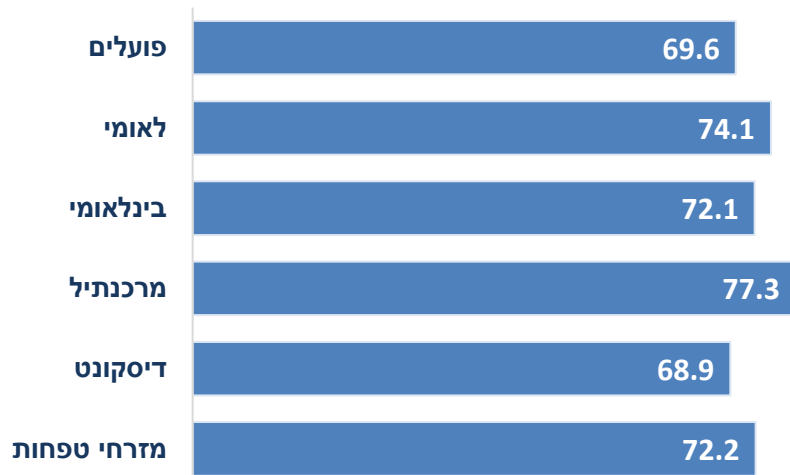
תחום	הבנק שקיבל את הדירוג הגבוה ביותר
שיעור העסקים שקיבלו הלוואה או מסגרת אשראי (כל או רוב הבקשה)	הפועלים
מידת הקשב של הבנק לצרכי העסק	מרכנתיל
שביעות רצון מהשימוש באפליקציה/אתר הבנק	מרכנתיל
זמינות הבנק	מרכנתיל
עד כמה הבנק בא לקראת העסק בעקבות המלחמה	מרכנתיל

כלל התחומים בסקר שוקללו לציון כולל של שביעות הרצון של העסקים מהבנקים, הציון שוקלל כמרכיב שביעות הרצון של העסקים בדירוג כל בנק במדד:

<sup>2</sup> הסקר נערך במהלך החודשים מרץ-אפריל 2022



### סקר עסקים - ידידותיות הבנקים (ציון מתוך 100)





משוב יועצים פיננסיים (20%)<sup>3</sup>

רכיב זה של המדד מתבסס על סקר משוב שביצעה הסוכנות בקרב יועצים פיננסיים העובדים עם המעוף ובקרב יועצי מס העובדים עם עסקים קטנים ובינוניים. הסקר בדק 11 תחומים ופירוט על המתודולוגיה שלו מובאת בנספח של סקירה זו:

תחום	הבנק שקיבל את הדירוג הגבוה ביותר
תעריפי ריבית	פועלים
תעריפי עמלות	דיסקונט
רמת הטיפול הכולל	לאומי
רמת הקשב לבקשות שונות	לאומי
רמת המקצועיות	לאומי
רמת המקצועיות	לאומי
נוחות השימוש במערכות מחשוב והאפליקציה של הבנק ופתרון בעיות טכניות	לאומי
ההליכים הפרוצדורליים (ביורוקרטיה)	לאומי
נגישות לפקידים בעלי סמכות (טלפונים אישיים, כתובות דוא"ל)	לאומי
זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים	לאומי
מהירות המענה לפניות ומסמכים המוגשים	לאומי
המידה בה הבנק בא לקראת העסק בעקבות המלחמה	לאומי

### נספח - נתונים חישוביים

בנק	שיעור האשראי לעסקים קטנים מתוך כלל האשראי לעסקים	שיעור הכנסות מריבית	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	סקר עסקים	משוב יועצים
מרכנתיל	52%	157.5%	0.636%	77.3	3.08
מזרחי טפחות	41.9%	245.1%	0.637%	72.7	3.23
לאומי	26.7%	440.5%	0.55%	74.1	3.67

<sup>3</sup> הסקר נערך במהלך החודשים מרץ-אפריל 2022



משוב יועצים	סקר עסקים	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	שיעור הכנסות מריבית	שיעור האשראי לעסקים קטנים מתוך כלל האשראי לעסקים	בנק
3.42	69.6	0.66%	409.8%	25.3%	פועלים
2.94	68.9	0.71%	330.7%	26.9%	דיסקונט
2.76	72.1	0.82%	487.1%	29.8%	בינלאומי