



מדד הבנקים – סקר עסקים 2023

נספח – מתודולוגיה לביצוע סקר עסקים

בחודשי מרץ אפריל 2023 ביצעה הסוכנות סקר שביעות רצון בקרב עסקים בנושא שירותי הבנק. בנייתוח הנתונים נלקחו בחשבון תשובותיהם של 2957 משיבים.

להלן השאלות שנשאלו במסגרת הסקר:

- באיזה בנק מתנהל החשבון העיקרי של העסק?
- מה הפעולות העיקריות שאתה מבצע עם הבנק?
- האם קיבלת שינוי של מסגרת האשראי מהבנק כפי שביקשת? (מי שביקש)
- האם קיבלת הלוואה מהבנק? (מי שביקש)
- האם ההלוואה הייתה דרך הקרן להלוואות בערבות המדינה? (מי שביקש וקיבל את רובה)
- באיזו מידה הבנק היה, או לא היה, קשוב לצרכי העסק שלך?
- מידת השימוש שלך בשירותים הדיגיטליים של הבנק
- שביעות רצוןך מהשימוש באפליקציה / אתר הבנק: (למי שציין כי הוא משתמש)
- באופן כללי, באיזו מידה הבנק היה זמין עבורך?

בשלב ניתוח הממצאים חושב מדד לכל בנק תוך מתן משקולות שונים לשאלות שונות בשאלון.

חישוב המדד בוצע תוך מתן משקולות ע"פ הטבלה:

משקל	אופן הדירוג	נושא
25%	שיעור העסקים שקיבלו את כל או רוב ההלוואה או מסגרת האשראי	ממוצע משוקלל של קבלת אשראי וקבלת הלוואה
25%	דירוג 1-10	הבנק קשוב לצרכי העסק
25%	דירוג 1-10	שביעות רצון מהשימוש באפליקציה/אתר הבנק
25%	דירוג 1-10	הבנק זמין
100%		סה"כ



דירוג שביעות רצון משירותי הבנקים על פי תחומי הסקר:

הטבלה הבאה מציגה את ציון המדד של כל בנק (מוצג בסדר יורד):

לאומי	פועלים	מזרחי- טפחות	דיסקונט	בינלאומי או אוצר החייל	מרכנתיל	
66%	59%	58%	68%	71%	57%	ממוצע משוקלל של קבלת אשראי וקבלת הלוואה
5.99	5.52	6.14	5.95	6.48	6.21	הבנק קשוב לצרכי העסק
8.02	8.05	7.88	8.36	8.04	8.39	שביעות רצון מהשימוש באפליקציה/אתר הבנק
6.46	5.86	7.11	6.72	6.73	6.91	הבנק זמין
67.74	63.27	67.32	69.66	70.83	67.96	ציון משוקלל