

מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – שנת 2021

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, רו"ח ויועצי מס 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. סקר משוב יועצים פיננסיים על הבנקים

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

תוצאות המדד – שנת 2021

דירוג	בנק	ציון המדד*
1	מרכנתיל	91
2	מזרחי	89
3	לאומי	86
4	פועלים	85
5	דיסקונט	83
6	הבינלאומי	80

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

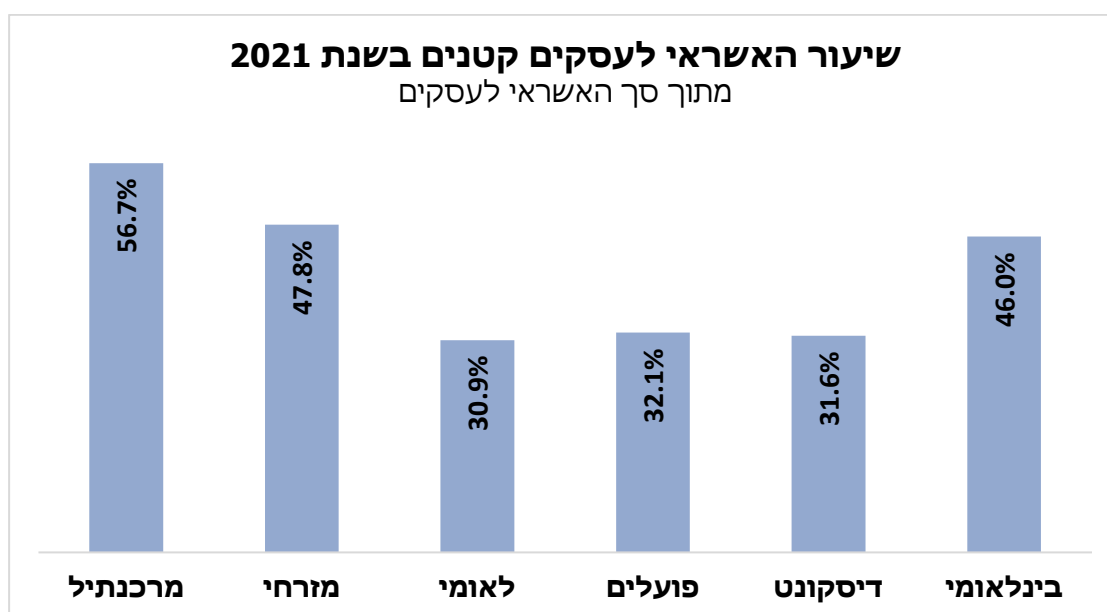
ציון לפי מרכיבי המדד

בנק	שיעור האשראי לעסקים קטנים	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	משוב יועצים פיננסיים	סקר עסקים	ציון משוקלל
מרכנתיל	100	92	97	83	77	91.3
מזרחי	84	96	85	99	85	89.2
לאומי	55	76	100	99	100	86.0
פועלים	57	79	98	100	92	85.3
דיסקונט	56	100	84	87	92	83.2
הבינלאומי	81	65	75	95	95	80.2

פירוט מרכיבי המדד

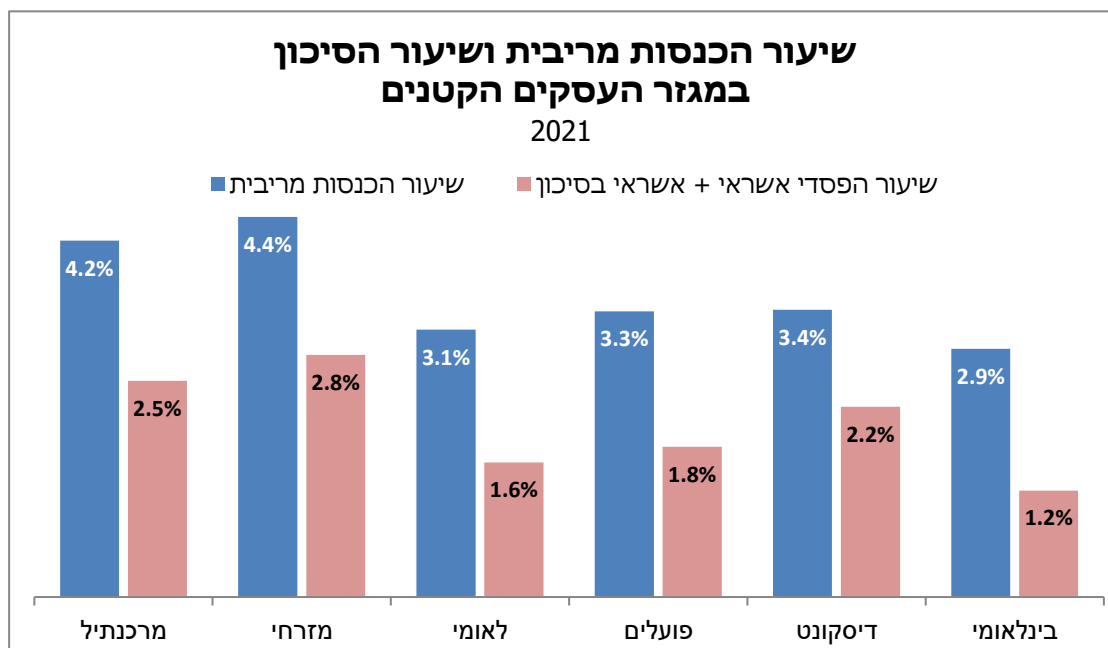
1. שיעור האשראי והריביות לעסקים קטנים (40%)¹

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%).



¹ הנתונים מבוססים על הדוחות הכספיים של הבנקים לסוף שנת 2021

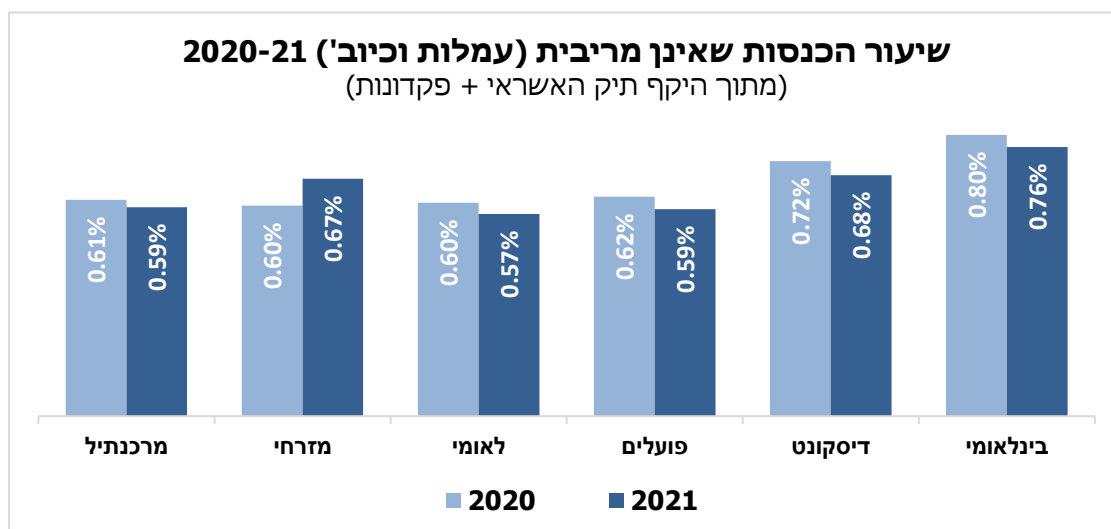
ii. שיעור הכנסות מריבית של עסקים קטנים ובינוניים ביחס לשיעור הפסדי האשראי של המגזר. יחס גדול יותר משמעותו דירוג נמוך יותר במדד. מרכיב זה נועד לבחון את המחיר שגובים הבנקים על האשראי ביחס לסיכון בפועל. (משקלו במדד 20%)



הסיכון מבוסס על הפסדי אשראי (ממוצע 3 שנים) + חובות פגומים + חובות מעל 90 יום

2. יחס העלויות הנלוות לאשראי של העסקים קטנים (30%)

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 ירידה קלה בנטל התפעולי, מלבד בנק מזרחי שרשם עלייה משמעותית.

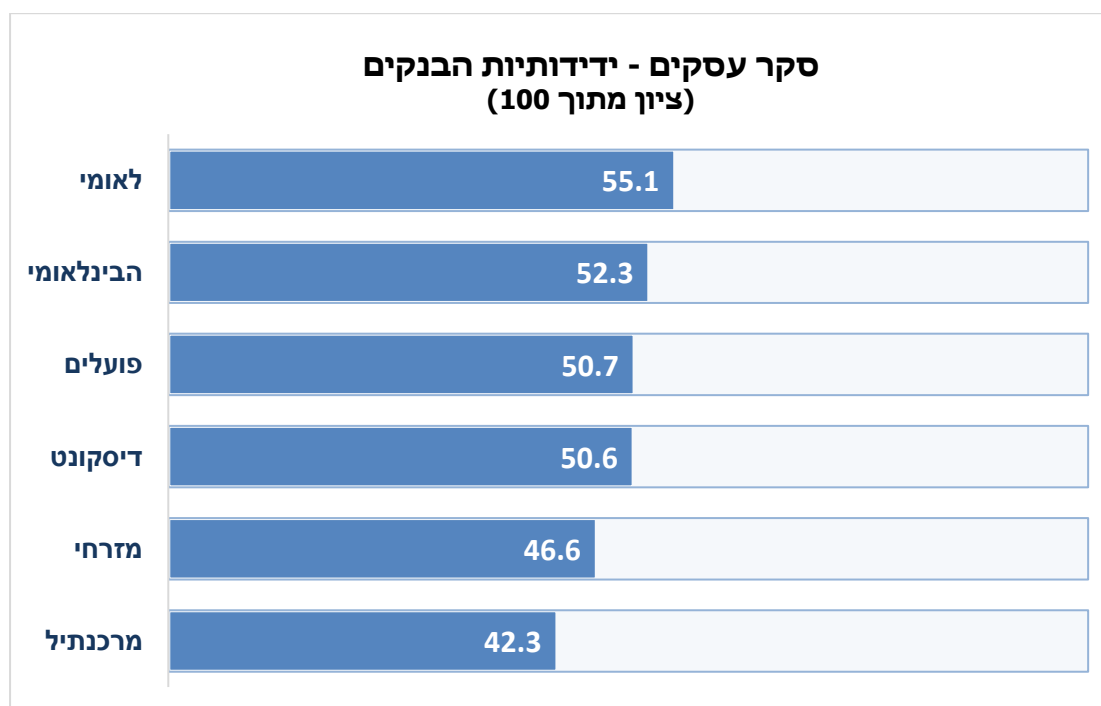


3. סקר שביעות רצון של עסקים מהבנקים (15%)²

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

תחום	הבנק שקיבל את הדירוג הגבוה ביותר
שיעור אישורי בקשות לאשראי (30%)	בינלאומי
המידה בה הבנק קשוב לצרכי העסק (20%)	מרכנתיל
המידה בה הבנק דרש דרישות חריגות נוספות מעבר לדרישות בשגרה (20%)	לאומי
שיעור האשראי שניתן מתוך הסכום המבוקש (15%)	פועלים
שינויים בעלויות ההלוואה בבנק, בהשוואה לעלויות לפני המשבר (15%)	דיסקונט

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



² הסקר נערך במהלך החודשים מרץ-אפריל 2022

4. משוב יועצים פיננסיים (15%)³

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

תחום	הבנק שקיבל את הדירוג הגבוה ביותר
תעריפי ריבית	פועלים
תעריפי עמלות	לאומי
רמת הטיפול הכולל	לאומי
רמת הקשב לבקשות שונות	פועלים
רמת המקצועיות	לאומי
מידת הידידותיות של מערכות המחשב והאפליקציות ופתרון בעיות טכניות	פועלים
ההליכים הפרוצדורליים (ביורוקרטיה)	פועלים
נגישות לפקידים בעלי סמכות (טלפונים אישיים, כתובות דוא"ל)	מזרחי טפחות
זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים	מזרחי טפחות
איכות המענה למסמכים המוגשים	פועלים

נספח - נתונים חישוביים

בנק	שיעור האשראי לעסקים קטנים מתוך כלל האשראי לעסקים	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון שיעור הפסדי אשראי + חובות מעל 90 יום + פגומים	נמל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	סקר עסקים (ציון מתוך 100)	משוב יועצים פיננסיים (ציון בין 1 ל-5)
מרכנתיל	56.7%	164.8%	0.59%	42.3	2.55
מזרחי	47.8%	156.9%	0.67%	46.6	3.04
לאומי	30.9%	198.7%	0.57%	55.1	3.05
פועלים	32.1%	190.0%	0.59%	50.7	3.08
דיסקונט	31.6%	151.1%	0.68%	50.6	2.69
הבינלאומי	46.0%	233.0%	0.76%	52.3	2.91

³ הסקר נערך במהלך החודשים מרץ-אפריל 2022