



מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – 2021 נספח – מתודולוגיה לביצוע סקר עסקים

רקע ומטרות

על מנת לעורר את המודעות ולעודד את התחרותיות בתחום האשראי לעסקים קטנים ובינוניים, מפרסמת הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה והתעשייה מדד המתאר את רמת הידידותיות של בנקים לעסקים קטנים ובינוניים.

לאור זאת החליטה הסוכנות לבחון את ידידותיות הבנקים לעסקים הקטנים והבינוניים. לשם כך, בנתה הסוכנות מרכיב למדד, המתבסס על סקר שנערך בקרב בעלי עסקים שביקשו אשראי במהלך תקופת משבר הקורונה.

סקר עסקים בנושא אשראי עבור עסקים קטנים ובינוניים בתקופת משבר הקורונה

הסקר נערך באמצעות חברת דיאלוג – יעוץ ארגוני, מחקר והדרכה בע"מ בפיקוח של פרופ' קמיל פוקס.

- **אוכלוסיית המטרה** – עסקים קטנים ובינוניים (עד 100 מועסקים) שביקשו אשראי מבנקים שונים במהלך השנה הקודמת לביצוע הסקר.
 - **דגימה** – המרואיינים נדגמו מתוך מאגר העסקים של משרד הכלכלה והתעשייה.
 - **סינון** - בתחילת השאלון הופיעו שתי שאלות סינון על מנת לוודא שהעסק היה צריך להגדיל האשראי וכן לוודא כי פנה לבנקים על מנת לעשות זאת, ורק עסקים שענו לשני תנאים אלה נכנסו לשאלון.
 - **שיטת איסוף הנתונים** – השאלון הופץ למרואיינים למילוי עצמי באמצעות קישור ומעקב באמצעות מערכת דיאלוג און-ליין.
 - **שיטת ההפצה** – הסקר הופץ במקביל בשתי שיטות הפצת השאלונים, באמצעות מסרונים (87%) ואמצעות מיילים (13%).
 - **תאריכי ביצוע** – איסוף הנתונים החל ב-6/4/2021 ונמשך עד ל-3/05/2021.
 - **גודל המדגם** – במסגרת הפרויקט נאספו 212 שאלונים מלאים.
 - **שיעור ההיענות בסה"כ באמצעות מסרונים** עמד על 2.5%. שיעור ההיענות באמצעות מייל עמד על 2.8%. מתוך אלו שהתחילו לענות, 59% היו צריכים להגדיל את האשראי של העסק, אלה שלא היו צריכים להגדיל את האשראי (41%), לא המשיכו למלא שאלון. 82% מהעסקים שהיו צריכים להגדיל פנו לבנקים על מנת לעשות זאת. אלו שלא פנו לבנקים (18%) לא המשיכו למלא שאלון. סה"כ 49% מתוך אלו שהתחילו לענות עברו את 2 שאלות הסינון.
 - **שאלון** – השאלון כלל 7 שאלות כלליות, ו-10 שאלות על כל בנק אשר המרואיין דיווח כי ביקש ממנו אשראי.
- במסגרת השאלון נבדקו הנושאים הבאים:

- לאילו בנקים פנו על מנת לקבל אשראי
- סטטוס הפניה
- גודל האשראי שהתקבל (מלא או חלקי)
- האם ההלוואה ניתנה דרך הקרן להלוואות בערבות המדינה
- מהו הבנק העיקרי של העסק
- הערכה לגבי עלות האשראי שניתנה בהשוואה לזו שניתנה לפני תקופת משבר הקורונה
- ידידותיות הבנקים (מידת הקשב והערמת קשיים)
- סיבות לאי קבלת אשראי
- הערכה לגבי משך תקופת הזמן לה יספיק האשראי

ניתוח הנתונים ובניית המדד

למרכיב סקר העסקים במדד ניתן של 15% במדד הכללי.
 הפרמטרים לפיהם נבנה המרכיב למדד ומשקלם במרכיב המדד הסופי:

משקל	פרמטר
30%	שיעור אישור בקשות הלוואה
20%	ידידותיות הבנק - מידת הקשב
20%	ידידותיות הבנק – אי הערמת קשיים
15%	שיעור האשראי שניתן (מלא או חלקי)
15%	עלות האשראי

ההחלטה על המשקלות השונות שניתנו לפרמטרים התקבלה במשותף על ידי הגורמים המקצועיים בסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים, תוך פיקוח סטטיסטי של חברת דיאלוג, על בסיס החשיבות של כל פרמטר לבעל העסק בבואו לבקש אשראי מהבנק.

לכל פרמטר ניתן ציון שנורמל לפי טווח של בין 0 ל-100 באופן הבא:

1. שיעור אישור בקשות הלוואה (30%)

אחוז העסקים שדיווחו כי הבנק אישר להם הלוואה, מבין העסקים שפנו לאותו בנק על מנת להגדיל את האשראי וקיבלו תשובה על הפנייה שלהם.

2. המידה בה הבנק היה קשוב לצרכי העסק (20%)



כל מרואיין שהשיב כי פנה לבנק מסוים לקבלת אשראי דירג את המידה בה היה הבנק קשוב לצרכי העסק (בסולם של 1-10). חושב ממוצע פשוט של כל הדירוגים בכל בנק והוכפל ב-10.

3. המידה בה הבנק לא הערים קשיים (20%)

כל מרואיין שהשיב כי פנה לבנק מסוים לקבלת אשראי דירג את המידה בה הבנק דרש דרישות חריגות נוספות מעבר לדרישות של הבנק בשגרה (בסולם של 1-10, כאשר 1 – הבנק דרש דרישות חריגות, 10 הבנק לא דרש דרישות חריגות). חושב ממוצע פשוט של כל הדירוגים בכל בנק והוכפל ב-10.

4. שיעור האשראי שניתן (15%)

היקף האשראי שהבנק אישר לעסק מסך הבקשה שהוגשה לבנק. מדד זה שוקלל בהתאם לתשובות המרואיינים בנוגע לגובה ההלוואה שהבנק אישר להם:

- מרואיין שדיווח שקיבל את מלוא הסכום קיבל ציון 100
- מרואיין שדיווח שקיבל את רוב הסכום קיבל ציון 70
- מרואיין שדיווח שקיבל חלק קטן מהסכום קיבל ציון 50

חושב ממוצע פשוט של כל הדירוגים בכל בנק.

5. עלות האשראי (15%)

דיווח העסקים על עלות האשראי שניתנה (מבין העסקים שאושרה להם הלוואה בבנק) בהשוואה לזו שניתנה לפני תקופת משבר הקורונה, בהתאם לשקלול הבא:

- מרואיין שדיווח שעלות האשראי ירדה שלא דרך הקרן בערבות מדינה קיבל ציון 100
- מרואיין שדיווח שעלות האשראי ירדה במסגרת הלוואה בערבות מדינה קיבל ציון 70
- מרואיין שדיווח שעלות האשראי נשארה דומה קיבל גם כן ציון 70
- מרואיין שדיווח שעלות האשראי עלתה קיבל ציון 10

חושב ממוצע פשוט של כל הדירוגים בכל בנק.