

## 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, 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. משוב יועצים פיננסיים על הבנקים

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

### תוצאות המדד – שנת 2022

דירוג	בנק	ציון המדד*
1	מרכנתיל	97.0
2	מזרחי	91.4
3	דיסקונט	77.5
4	לאומי	76.4
5	בינלאומי	75.8
6	פועלים	74.0

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

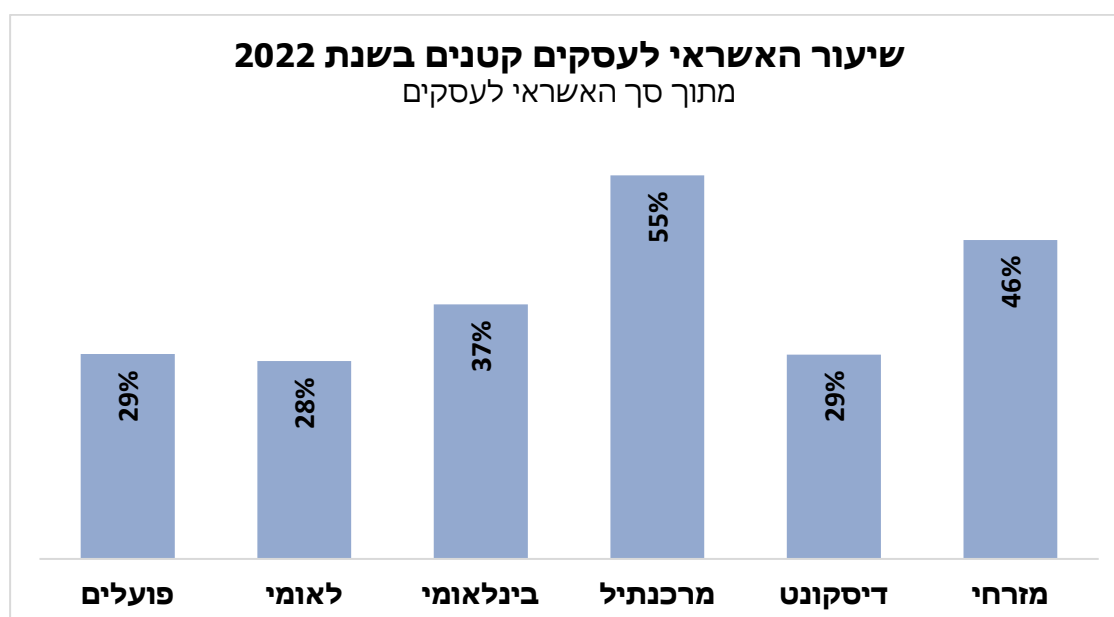
## ציון לפי מרכיבי המדד

ציון משוקלל	משוב יועצים פיננסיים	סקר עסקים	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון	שיעור האשראי לעסקים קטנים	בנק
97.0	100	96	89	100	100	מרכנתיל
91.4	93	95	87	99	83	מזרחי טפחות
77.5	96	98	76	64	53	דיסקונט
76.4	94	96	100	40	52	לאומי
75.8	88	100	67	57	66	הבינלאומי
74.0	94	89	87	46	53	הפועלים

## פירוט מרכיבי המדד

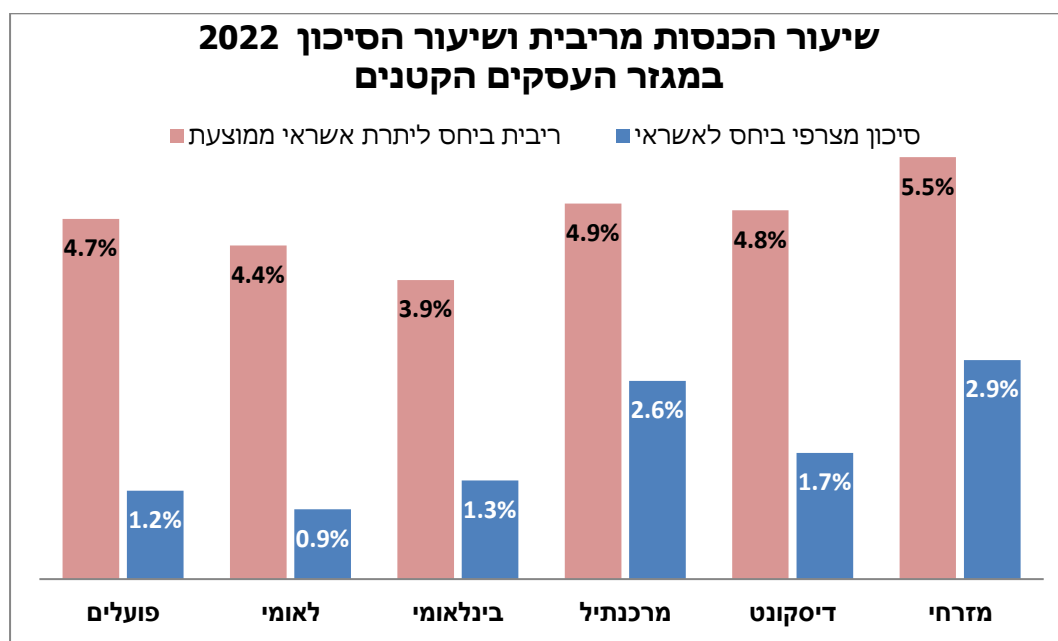
### 1. שיעור האשראי והריביות לעסקים קטנים (40%)<sup>1</sup>

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

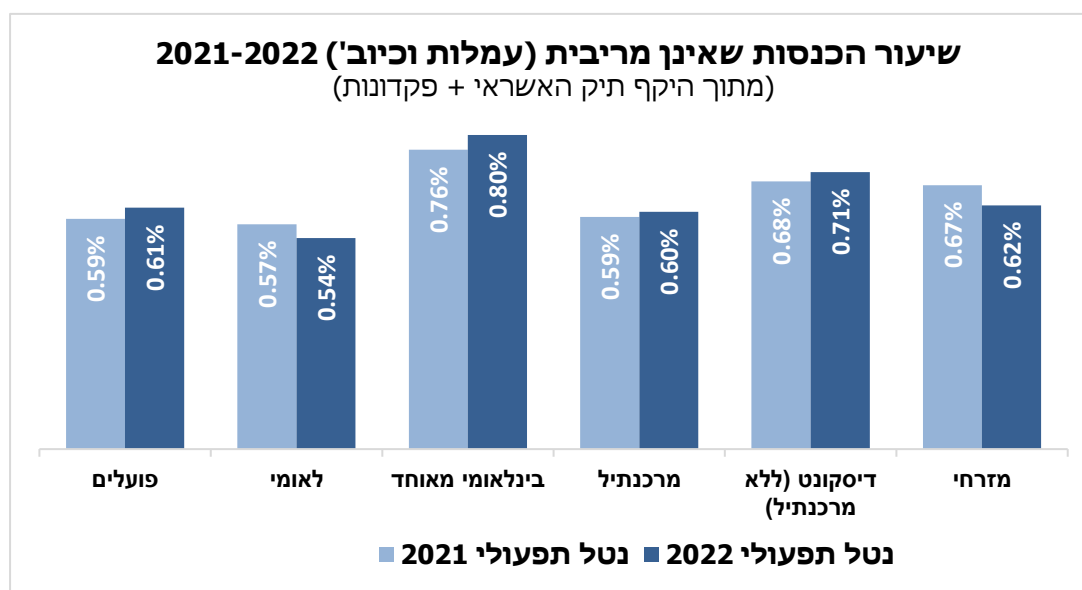
ii. שיעור הכנסות מריבית של עסקים קטנים ובינוניים ביחס לשיעור הפסדי האשראי של המגזר. יחס גדול יותר משמעותו דירוג נמוך יותר במדד. מרכיב זה נועד לבחון את המחיר שגובים הבנקים על האשראי ביחס לסיכון בפועל. (משקלו במדד 20%)



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

## 2. 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.



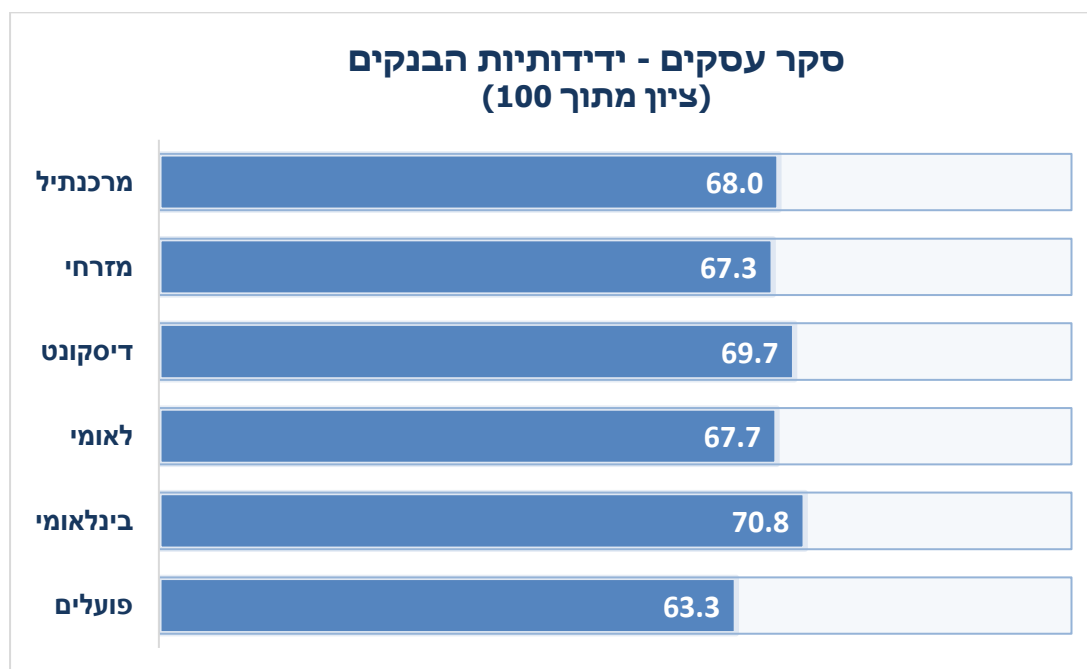
ניכרת מגמת עלייה קלה בנטל התפעולי, מלבד בבנק לאומי ובבנק מזרחי.

### 3. 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 בתקופת המשבר. 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)	הבינלאומי
מידת הקשב של הבנק לצרכי העסק	הבינלאומי
שביעות רצון מהשימוש באפליקציה/אתר הבנק	מרכנתיל
זמינות הבנק	מזרחי

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

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

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	מרכנתיל
תעריפי עמלות	מרכנתיל
רמת הטיפול הכולל	מרכנתיל
רמת הקשב לבקשות שונות	לאומי
רמת המקצועיות	לאומי
נוחות השימוש במערכות מחשוב והאפליקציה של הבנק ופתרון בעיות טכניות	פועלים
ההליכים הפרוצדורליים (ביורוקרטיה)	מרכנתיל
נגישות לפקידים בעלי סמכות (טלפונים אישיים, כתובות דוא"ל)	מרכנתיל
זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים	מרכנתיל
איכות המענה למסמכים המוגשים	מרכנתיל

#### 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	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	סקר עסקים (ציון מתוך 100)	משוב יועצים פיננסיים (ציון בין 1 ל-5)
מרכנתיל	55.0%	182.0%	0.60%	68.0	3.31
מזרחי	45.7%	183.6%	0.62%	67.3	3.08
דיסקונט	29.3%	286.3%	0.71%	69.7	3.18
לאומי	28.4%	449.6%	0.54%	67.7	3.12
בינלאומי	36.5%	318.1%	0.80%	70.8	2.92
פועלים	29.4%	399.8%	0.61%	63.3	3.12

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