



מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – 2023

נספח – מתודולוגיה לביצוע סקר היועצים

בחודשי מרץ אפריל 2023 ביצעה הסוכנות סקר שביעות רצון בקרב יועצים פיננסיים שעובדים עם עסקים במסגרת שירותי הסיוע שנותנים מרכזי מעוף לעסקים בהכנת בקשות לקבלת אשראי מהבנקים ויועצי מס (באמצעות לשכת יועצי המס). בניתוח הנתונים נלקחו בחשבון תשובותיהם של 311 משיבים.

בסקר התבקשו היועצים לחוות דעתם על עד 2 בנקים שעמם יצא להם לעבוד באופן משמעותי בשנה האחרונה בליווי לקוחות עסקיים ועל עד 2 בנקים שעמם הפסיקו או צמצמו את עבודתם מכיוון שהתאכזבו מדרך הטיפול שלהם.

בשלב ניתוח הממצאים חושבו הנתונים תוך מתן משקולות לקבוצות שונות של יועצים על בסיס תדירות הגשת הבקשות של עסקים לאשראי והעבודה או הפסקת העבודה עם הבנקים במטרה לקבל תשובות שמייצגות בצורה מיטבית את השירות שנותנים הבנקים לעסקים.

חישוב הנתונים בוצע תוך מתן משקולות לקבוצות שונות של יועצים ע"פ הטבלה:

משקל	היקף הבקשות של היועץ
.50	0 בקשות + הפסיק לעבוד
.75	0 בקשות + מרבה לעבוד
1.00	1-6 בקשות + הפסיק לעבוד
1.50	1-6 בקשות + מרבה לעבוד
2.00	6-15 בקשות+ הפסיק לעבוד
3.00	6-15 בקשות + מרבה לעבוד
4.00	מעל 15 בקשות - הפסיק לעבוד
6.00	מעל 15 בקשות - מרבה לעבוד

לאחר ביצוע הדירוג ביצענו בדיקת רגישות גם להגדרת המשקולות על הניסיון של היועצים, וגם להגדרת המשקולות על עבודה או עזיבה של בנק. שינוי המשקולות בטווח של עשרים אחוזים למעלה או למטה לא משנה את התוצאות של הדירוגים, כך שהשקלול נמצא יציב יחסית.

להלן עשרת התחומים שנבדקו במסגרת הסקר:

- הליכים פרוצדורליים (בירוקרטיה)
- רמת הקשב לבקשות שונות
- איכות המענה למסמכים המוגשים
- רמת המקצועיות
- זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים
- נגישות לפקידים בעלי סמכות, טלפונים אישיים, אימיילים
- מידת הידידותיות של מערכות המחשב והאפליקציות ופתרון בעיות טכניות
- תעריפי ריבית
- תעריפי עמלות



- רמת הטיפול הכולל
- נוחות השימוש באפליקציה / אתר הבנק

דירוג שביעות רצון משירותי הבנקים על פי תחומי הסקר:

הטבלה הבאה ממפה את שבעת הבנקים לפי הציונים שנתנו היועצים לגבי הבנקים עימם עובדים או הפסיקו לעבוד (עד 2 בכל קטגוריה). היועצים העריכו את תפקוד כל אחד מהבנקים הרלוונטיים להם על פני 10 פרמטרים בסולם של 1-5.

מרכנתיל	מזרחי טפחות	בינלאומי-אוצר החייל	דיסקונט	לאומי	פועלים	
3.27	3.16	2.64	3.03	3.20	3.14	ההליכים הפרוצדורליים (ביורוקרטיה)
3.28	3.24	2.89	3.25	3.43	3.15	רמת הקשב לבקשות שונות
3.42	3.26	3.08	3.40	3.40	3.37	איכות המענה למסמכים שאני מגיש
3.37	3.38	3.16	3.57	3.63	3.37	רמת המקצועיות
3.43	3.32	3.05	3.12	2.99	2.98	זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים
3.70	3.25	3.18	3.32	3.14	3.21	נגישות לפקידים בעלי סמכות, טלפונים אישיים, אימיילים
3.00	2.42	2.75	2.75	2.55	2.61	תעריפי ריבית
2.95	2.49	2.66	2.92	2.52	2.58	תעריפי עמלות
3.38	3.25	2.91	3.28	3.25	3.14	רמת הטיפול הכולל
3.42	3.23	3.27	3.42	3.56	3.67	נוחות השימוש במערכות מחשוב והאפליקציה של הבנק ופתרון בעיות טכניות

לאחר שקלול הציונים דורגו הבנקים בכל אחד מהפרמטרים מ-1 (הדירוג היחסי הנמוך ביותר) עד 6 (הדירוג היחסי הגבוה ביותר).