

## מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – 2021

### נספח – מתודולוגיה לביצוע סקר משוב ליועצים פיננסיים

בחודש אפריל 2021 ביצעה הסוכנות סקר שביעות רצון בקרב יועצים פיננסיים שעובדים עם עסקים במסגרת שירותי הסיוע שנותנים מרכזי מעוף לעסקים בהכנת בקשות לקבלת אשראי מהבנקים, ר"ח העובדים עם עסקים קטנים (באמצעות לשכת ר"ח) ויועצי מס (באמצעות לשכת יועצי המס). בניתוח הנתונים נלקחו בחשבון תשובותיהם של 246 משיבים.

בשלב ניתוח הממצאים חושבו הנתונים תוך מתן משקולות לקבוצות שונות של יועצים על בסיס ההתמחות שלהם עם הבנקים במטרה לקבל תשובות שמייצגות בצורה מיטבית את השירות שנותנים הבנקים לעסקים. כך, בניתוח הממצאים ניתן משקל גבוה יותר לתשובות של יועצים שעובדים באופן תדיר בהגשת בקשות של עסקים לאשראי.

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

הממצאים נותחו בחלוקה לתשעה תחומים, תוך מתן משקל גבוה יותר ליועצים שעובדים באופן תדיר בהגשת בקשות של עסקים לאשראי וכן משקל גבוה יותר לתשובות לגבי בנקים שאיתם מרבים לעבוד. להלן, פירוט המשקולות שנקבעו לניתוח סקר היועצים:

משקל	מידת העבודה עם הבנק	תדירות הגשת בקשות לאשראי
0.5	בנק שהפסיק או צמצם עבודה עמו	לא הגישו כלל בקשות לאשראי
0.75	בנק שמרבה לעבוד עמו	
1	בנק שהפסיק או צמצם עבודה עמו	6-1 בקשות בשנה האחרונה
1.5	בנק שמרבה לעבוד עמו	
2	בנק שהפסיק או צמצם עבודה עמו	15-6 בקשות בשנה האחרונה
3	בנק שמרבה לעבוד עמו	
4	בנק שהפסיק או צמצם עבודה עמו	
6	בנק שמרבה לעבוד עמו	מעל 15 בקשות בשנה האחרונה

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 תשעת 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, כתובות דוא"ל)
- תעריפי ריבית
- תעריפי עמלות
- רמת הטיפול הכולל

### דירוג שביעות רצון משירותי הבנקים על פי תחומי הסקר:

הטבלה הבאה ממפה את שמונת הבנקים איתם עובדים היועצים לפי הציונים שנתנו היועצים. בכל פרמטר דורגו הציונים שנתנו היועצים (בין "5" – הציון הגבוה ביותר בפרמטר הנבדק, ל-"1" הציון הנמוך ביותר בפרמטר הנבדק). לאחר שקלול הציונים דורגו הבנקים מ-1 (הדירוג היחסי הגבוה ביותר) עד 6 (הדירוג היחסי הנמוך ביותר).

בנק מרכזי טפחות	בנק מרכנל	בנק לאומי	בנק הפועלים	בנק בינלאומי	בנק דיסקונט	
2	5	1	3	4	6	ההליכים הפרוצדורליים (בירוקרטיה)
1	5	2	3	4	6	רמת הקשב לבקשות שונות
3	5	1	2	4	6	איכות המענה למסמכים שאני מגיש
3	6	1	2	4	5	רמת המקצועיות
1	6	5	4	2	3	זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים
1	5	3	4	2	6	נגישות לפקידים בעלי סמכות, טלפונים אישיים אימיילים
2	6	1	3	4	5	תעריפי ריבית
2	6	1	3	5	4	תעריפי עמלות
1	6	2	3	4	5	רמת הטיפול הכולל