

מדד הידידותיות של הבנקים לעסקים קטנים ובינוניים – מחצית 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 – מחצית 2021

דירוג	בנק	ציון המדד*
1	מרכנתיל	93
2	מזרחי	93
3	לאומי	85
4	פועלים	83
5	הבינלאומי	81
6	דיסקונט	80

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

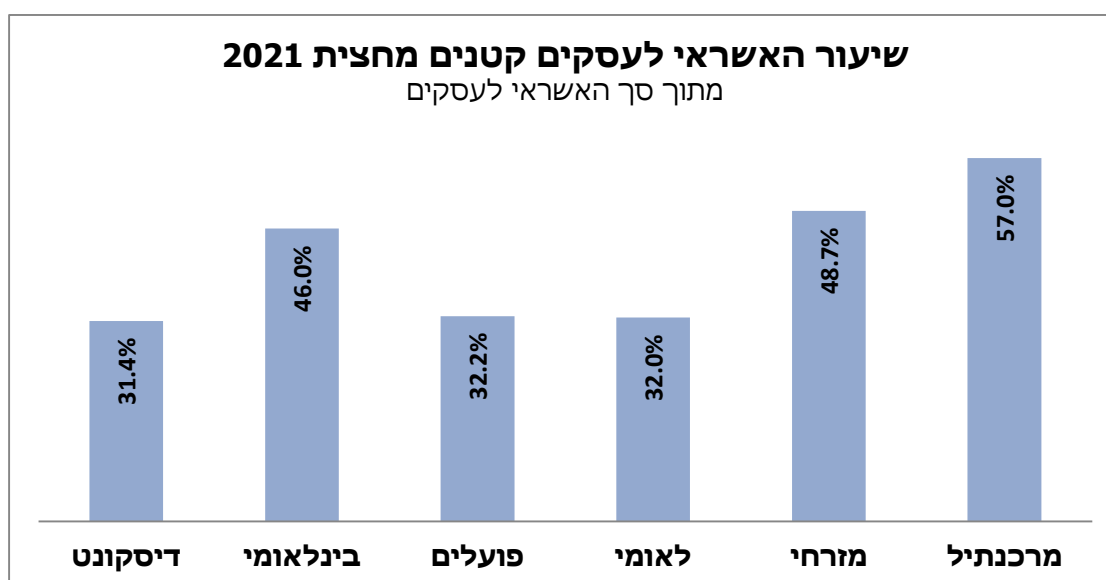
ציון לפי מרכיבי המדד

ציון משוקלל	סקר עסקים	משוב יועצים פיננסיים	נטל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון	שיעור האשראי לעסקים קטנים	בנק
93.5	88	86	97	91	100	מרכנתיל
93.3	86	100	95	99	85	מזרחי
84.9	88	99	100	78	56	לאומי
82.5	75	96	96	84	56	פועלים
81.4	100	93	73	71	81	הבינלאומי
79.7	66	89	85	100	55	דיסקונט

פירוט מרכיבי המדד

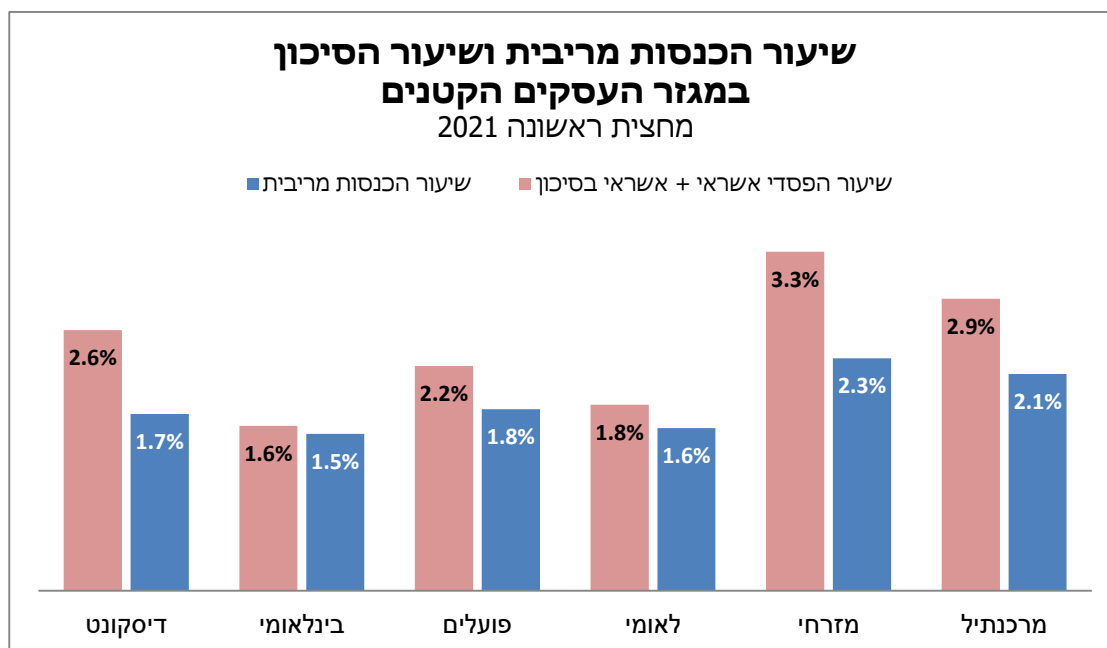
1. שיעור האשראי והריביות לעסקים קטנים (40%)¹

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 למחצית שנת 2021

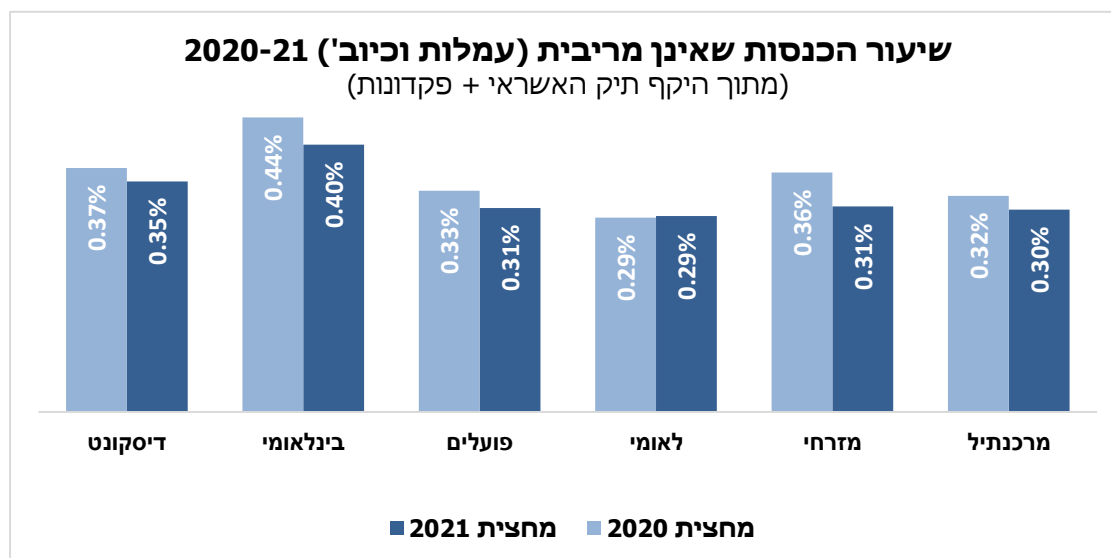
ii. שיעור הכנסות מריבית של עסקים קטנים ובינוניים ביחס לשיעור הפסדי האשראי של המגזר. יחס גדול יותר משמעותו דירוג נמוך יותר במדד. מרכיב זה נועד לבחון את המחיר שגובים הבנקים על האשראי ביחס לסיכון בפועל. (משקלו במדד 20%)



הסיכון מבוסס על הפסדי אשראי (ממוצע 3.5 שנים) + חובות פגומים + חובות מעל 90 יום

2. יחס העלויות לנלוות 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, כאשר בבנק מזרחי חלה ירידה 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%)	מזרחי טפחות
המידה בה הבנק קשוב לצרכי העסק (20%)	הבינלאומי
המידה בה הבנק דרש דרישות חריגות נוספות מעבר לדרישות בשגרה (20%)	הבינלאומי
שיעור האשראי שניתן מתוך הסכום המבוקש (15%)	הבינלאומי
שינויים בעלויות ההלוואה בבנק, בהשוואה לעלויות לפני המשבר (15%)	הבינלאומי

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	לאומי
תעריפי עמלות	לאומי
רמת הטיפול הכולל	מזרחי טפחות
רמת הקשב לבקשות שונות	מזרחי טפחות
רמת המקצועיות	לאומי
ההליכים הפרוצדורליים (ביורוקרטיה)	לאומי
נגישות לפקידים בעלי סמכות (טלפונים אישיים, כתובות דוא"ל)	מזרחי טפחות
זמינות של כוח אדם, המתנה בתורים	מזרחי טפחות
איכות המענה למסמכים המוגשים	לאומי

² הסקר נערך במהלך החודשים אפריל-מאי 2021
³ הסקר נערך במהלך החודשים אפריל-מאי 2021

נספח - נתונים חישוביים

משוב יועצים פיננסיים (ציון בין 1 ל-5)	סקר עסקים (ציון מחוך 100)	נמל תפעולי הכנסות שאינן מריבית ביחס לאשראי ופיקדונות	שיעור הכנסות מריבית ביחס לסיכון שיעור הפסדי אשראי + חובות מעל 90 יום + פגומים	שיעור האשראי לעסקים קטנים מחוך כלל האשראי לעסקים	בנק
2.80	56.9	0.30%	74.3%	57.0%	מרכנתיל
3.27	55.1	0.31%	68.6%	48.7%	מזרחי
3.24	56.7	0.29%	87.4%	32.0%	לאומי
3.14	48.0	0.31%	80.7%	32.2%	פועלים
3.05	64.3	0.40%	95.1%	46.0%	הבינלאומי
2.89	42.5	0.35%	67.8%	31.4%	דיסקונט