

АНКЕТА
АО «БАЛАКОВО-БАНК»

В целях улучшения обслуживания своих клиентов, расширения спектра предоставляемых услуг и выявления рекомендаций и пожеланий к работе банка, просим Вас принять участие в мониторинге и ответить на предлагаемые вопросы.

1. Наименование организации:

2. Длительность обслуживания в нашем Банке:
Менее года От 1 года до 5 лет Более 5 лет

3. Имеете ли Вы счета в других Банках?
Да Нет

Если «Да», то в каких Банках открыты счета и какие преимущества обслуживания в этих Банках?

4. Какими услугами Банка Вы пользуетесь?

<i>Расчетно-кассовое обслуживание</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Кредитование</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Операции с иностранной валютой</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Операции с векселями</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Денежные переводы:</i>	
<i>в рублях</i>	<input type="checkbox"/>
<i>в иностранной валюте</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Пластиковые карты:</i>	
<i>зарплатные проекты</i>	<input type="checkbox"/>
<i>корпоративные карты</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Система «Интернет-банкинг»</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Хранение ценностей в сейфовых ячейках</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Прочие услуги</i>	<input type="checkbox"/>

Если Вы не пользуетесь вышеуказанными услугами Банка, то, пожалуйста, укажите почему?

5. Удовлетворяют ли Вас тарифы на оказываемые услуги?
Да Нет

Если «Нет», тогда что именно не устраивает?

6. Какими банковскими услугами Вы хотели бы пользоваться?

<i>Факторинг</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Лизинг</i>	<input type="checkbox"/>

другие услуги:

Если Вы ранее пользовались перечисленными услугами, пожалуйста, укажите в каком Банке:

-
-
7. Уровень качества обслуживания:
*низкий** *средний* *высокий*
8. Уровень оперативности решения проблем:
*низкий** *средний* *высокий*
9. Уровень профессионализма персонала:
*низкий** *средний* *высокий*
10. Оцените по десятибалльной шкале качество работы различных отделов Банка?

<i>Отдел бухгалтерского учета и отчетности</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Кредитный отдел</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Отдел финансового мониторинга и валютных операций</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Отдел ценных бумаг и отчетности</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Отдел денежного обращения и пластиковых карт</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Обслуживание системы «Интернет-банкинг»</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Юридический отдел</i>	<input type="checkbox"/>
<i>Отдел кассовых операций</i>	<input type="checkbox"/>

Рекомендации и пожелания в работе отделов:

13. Удобен ли Вам действующий график обслуживания Клиентов?
Да *Нет*
14. Степень информированности Клиентов о новых банковских продуктах:
*низкий** *средний* *высокий*

15. Пользуетесь ли Вы информацией о Банке расположенной на сайтах banki.saratova.ru и balakovo-bank.ru:

Да *Нет*

16. Рекомендовали бы Вы наш Банк своим контрагентам:

Да *Нет*

17. Если да, то укажите наименование контрагента:

18. Что Вам не нравится в работе Банка? Какие трудности и проблемы возникают при обслуживании в Банке?

19. Рекомендации и пожелания:

*изложите причины в п. 19.

Благодарим за сотрудничество!

ФИО, должность _____

Дата заполнения Анкеты _____