

**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](http://banki.saratova.ru) и [balakovo-bank.ru](http://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 \_\_\_\_\_