

ВОПРОСНИК

На тему “Определение доверия клиентов в отношении сотрудников АО “КДБ Банк Узбекистан” (Головного офиса, Юнусабадского и Яккасарайского филиалов) и мнение клиентов касательно мер предупреждения коррупции в банке”

Уважаемый клиент!

Правление АО “КДБ Банк Узбекистан” (далее “Банк”) организывает настоящий опрос в целях дальнейшего совершенствования деятельности отделений, работающих с клиентами, а также для дальнейшего повышения качества оказания клиентам банковских услуг.

Опрос проводится в анонимном порядке, Ф.И.О. указывать не обязательно. Ваше мнение будет рассмотрено в общем порядке и будет служить для разработки предложений по вопросам совершенствования деятельности Банка.

Надеемся на Ваши искренние ответы, которые могут помочь в дальнейшем улучшении качества наших услуг.

1. Предоставьте, пожалуйста, следующие данные о себе.

Пол: Женский Мужской

Возраст:

- 16-20 30-39 60 лет и старше
 21-24 40-49
 25-29 50-59

2. Как вы оцениваете деятельность Банка?

- а. Превосходно
 б. Хорошо
 в. Средне
 г. Отрицательно
 д. Затрудняюсь ответить

3. Как Вы считаете, с кем наиболее связано повышение или снижение репутации Банка?

- а. Правление Банка
 б. Управляющий Банка и главный бухгалтер
 в. Сотрудники, работающие непосредственно с клиентами Банка
 г. Все сотрудники Банка
 д. Затрудняюсь ответить

4. Насколько, по Вашему мнению, клиенты имеющие счета в Банке довольны работой Банка?

- а. Довольны
 б. Частично довольны
 в. Недовольны
 г. Затрудняюсь ответить

5. Какими, по Вашему мнению, аспектами оказываемых услуг по открытию и ведению счетов, расчетов по счетам, наиболее удовлетворены клиенты, имеющие счета в Банке?

- а. Обслуживание клиентов организовано на высоком уровне с использованием современных технологий
 б. Все операции, осуществляемые по счетам производятся своевременно
 в. Сотрудники Банка выполняют свои обязанности аккуратно, чистосердечно и вежливо
 г. При предоставлении советов и разрешении проблем оказывается оперативная помощь
 д. Полностью соблюдается установленный порядок, правонарушений не допускается
 е. Другое(укажите)_____

6. Какими аспектами оказываемых услуг по открытию и ведению счетов, расчетов по счетам, недовольны клиенты имеющие счета в Банке?

- а. Квалификация руководства и сотрудников Банка недостаточна
 б. Встречаются волокита и другие бюрократические барьеры
 в. Сотрудниками банка не соблюдается этика профессионального поведения
 г. В банке допускается решение вопросов через знакомства и родственные связи
 д. Сотрудники банка оказывают услуги за определенную личную награду (выгоду)
 е. Другое(укажите)_____

7. Довольны ли Вы работой Банка по предоставлению потребительских, ипотечных, образовательных и других видов кредитов?

- а. Доволен
- б. Частично доволен
- в. Недоволен
- г. Затрудняюсь ответить

8. Какими аспектами использования потребительских, ипотечных, образовательных и других видов кредитов наиболее удовлетворены клиенты?

- а. Обслуживание производится на высоком уровне с соблюдением всех установленных правил по выдаче потребительских, ипотечных, образовательных и других видов кредитов
- б. Все операции, проводимые по выдаче потребительских, ипотечных, образовательных и других видов кредитов, осуществляются своевременно
- в. Сотрудники банка выполняют свои обязанности аккуратно, чистосердечно и с вежливо
- г. При предоставлении советов и разрешении проблем оказывается оперативная помощь
- д. Если клиент полностью предоставит все документы, необходимые для получения кредитов, то он/она не столкнется с трудностями.
- е. Другое (укажите) _____

9. Какими аспектами использования потребительских, ипотечных, образовательных и других видов кредитов недовольны клиенты?

- а. При подготовке и внесении документов на получение кредитов встречаются волокита и другие бюрократические барьеры
- б. Сотрудники банка не соблюдают этику профессионального поведения
- в. Нужная помощь и советы не предоставляются
- г. Другое (укажите) _____

10. Существуют ли необоснованные барьеры и трудности при получении наличности от банка через пластиковые карты, получении депозитных средств, безналичной конверсии национальной валюты в иностранную валюту, покупке ценных бумаг банка?

- а. Да, сотрудники банка оказывают услугу за определенную личную награду (выгоду)
- б. Да, при обслуживании банком клиентов встречаются волокита и другие бюрократические барьеры
- в. Нет, никаких необоснованных барьеров и трудностей не существует
- г. Затрудняюсь ответить

11. Какие, по вашему мнению, методы обжалования (обращения) на деятельность филиала Банка в вышестоящую организацию являются эффективными?

- а. Устное обращение, в т.ч. обращение по телефону доверия
- б. Письменное обращение
- в. Единый портал государственных интерактивных услуг (*электронный*)
- г. Официальный веб-сайт или электронная почта (*электронный*)

12. Какого Вы мнения о функционировании «Телефонов доверия» банка?

- а. Телефоны доверия служат для оперативного решения вопросов населения, а также вопросов предпринимателей, связанных с банковской сферой
- б. Клиенты банка имеют возможность устранить необоснованные барьеры и трудности через телефоны доверия
- в. Не ощущаю эффективность телефонов доверия
- г. Не имею представления о наличии таких телефонов доверия

13. Какое направление считаете наиболее приверженным к возникновению признаков коррупции при осуществлении банковских операций?

- а. Кредитование, лизинг, факторинг и выдача банковских гарантий и их обслуживание (в том числе, пересмотрение условий и т.д.)
- б. Операции по конверсии физическим лицам национальной валюты в иностранную валюту
- в. Выдача наличности, в том числе, расходование через вкладные (депозитные) и пластиковые карточные счета в наличной форме
- г. Прием от населения коммунальных платежей, платежей по связи и иных платежей
- д. Другое (укажите) _____

14. Ваши предложения по дальнейшему улучшению деятельности Банка, обслуживания клиентов и другие замечания касательно качества обслуживания клиентов?

Укажите _____

