

ANKIETA

Celem niniejszej ankiety jest zbadanie poziomu zaufania i lojalności klientów banku. Ankieta jest anonimowa, a jej wyniki zostaną wykorzystane w części empirycznej pracy dyplomowej.

Uprzejmie proszę o udzielenie rzetelnych odpowiedzi na wszystkie pytania. Proszę zaznaczyć znakiem „x” właściwą odpowiedź.

Metryczka:

<i>Płeć:</i>	<i>Wiek:</i>	<i>Wykształcenie:</i>	<i>Miejsce zamieszkania</i>
<input type="radio"/> Kobieta	<input type="radio"/> do 25 lat	<input type="radio"/> podstawowe	<input type="radio"/> miasto
<input type="radio"/> Mężczyzna	<input type="radio"/> 26- 39 lat	<input type="radio"/> zawodowe	<input type="radio"/> wieś
	<input type="radio"/> powyżej 40 lat	<input type="radio"/> średnie	
		<input type="radio"/> wyższe	

1) Z usług ilu banków korzystał Pan/Pani dotychczas?

- a) Jednego
- b) 2-3 banków
- c) Powyżej trzech

2) Jakie czynniki decydują o wyborze przez Pana/Panią określonego banku? Proszę zaznaczyć trzy najistotniejsze czynniki

- a) Dogodna lokalizacja oddziału banku
- b) Renoma banku
- c) Uprzejma i profesjonalna obsługa
- d) Rekomendacja ze strony rodziny/znajomych
- e) Poszukiwana usługa/produkt w ofercie banku
- f) Wysokość pobieranych opłat i prowizji
- g) Inny powód – jaki?.....

3) Czy wybrany przez Pana/Panią bank objęty jest gwarancjami Bankowego Funduszu Gwarancyjnego?

- a) Tak
- b) Nie
- c) Nie wiem

4) Proszę ocenić, czy:

	Zdecydowanie TAK	Raczej TAK	Nie mam zdania	Raczej NIE	Zdecydowanie NIE
❖ Banki są bezpieczne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Banki są uczciwe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Klient ma możliwość negocjacji oferty z bankiem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Oferty prezentowane w bankach są uczciwe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Z jakich usług i produktów bankowych korzysta Pan/Pani obecnie?

- a) Konto osobiste
- b) Konto oszczędnościowe
- c) Kredyt
- d) Karta kredytowa
- e) Lokata bankowa
- f) Fundusz inwestycyjny
- g) Inny produkt – jaki?.....

6) Czy Pana/Pani zdaniem umowy z bankiem pisane są zrozumiałym językiem?

- a) Tak
- b) Nie

7) Jaki jest Pana/Pani poziom wiedzy na temat aktualnej oferty swojego banku?

- a) Wysoki - uważam, że jestem bardzo dobrze poinformowany
- b) Średni - uważam, że jestem sporadycznie informowany
- c) Niski - uważam, że nie jestem informowany na bieżąco

8) Czy ma Pan/Pani zaufanie do swojego banku?

- a) Tak
- b) Nie
- c) Trudno powiedzieć

9) Czy zaufanie do banku jest dla Pana/Pani ważniejsze niż sama oferta?

- a) Tak
- b) Nie
- c) Trudno powiedzieć

10) Proszę ocenić jak poniższe czynniki wpływają na Pana/Pani poziom zaufania do banku:

	Wzrost zaufania	Brak wpływu	Spadek zaufania
❖ System gwarantowania depozytów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Posiadanie zagranicznych udziałowców przez bank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Miła i życzliwa obsługa klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Znana/silna marka banku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Nieterminowa wypłata zdeponowanych środków	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Częste zmiany oprocentowania i prowizji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
❖ Rekomendacja znajomych/rodziny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11) Proszę określić Pani/Pana stopień utożsamiania się z bankiem, z którego usług Pan/Pani korzysta – gdzie 1 oznacza bardzo niski poziom lojalności, a 5 najwyższy.

Niski stopień lojalności Wysoki stopień lojalności
 1 2 3 4 5

12) Czy jest Pan/Pani zadowolony z jakości usług świadczonych w swoim banku?

Zdecydowanie zadowolony	Raczej zadowolony	Trudno powiedzieć	Raczej niezadowolony	Zdecydowanie niezadowolony
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13) Proszę napisać jakie elementy docenia Pan/Pani w swoim banku

.....

14) Czy jakieś czynniki wpływają na niezadowolenie z Pana/Pani banku

a) Nie

b) Tak – proszę podać jakie?

.....

15) Czy zamierza Pan/Pani w przyszłości nadal korzystać z usług tego banku?

a) Tak

b) Nie

c) Trudno powiedzieć

**16) Czy kiedykolwiek poleciliby Pan/Pani skorzystanie z usług swojego banku
znajomym?**

Zdecydowanie TAK	Raczej TAK	Trudno powiedzieć	Raczej NIE	Zdecydowanie NIE
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Uprzejmie dziękuje za udzielenie odpowiedzi na pytania.