



1 priedas

AB Šiaulių banko klientui

ANKETA

Noras susimokėti mokesčius, padaryti pavedimą išsigryninti pinigus, įsigyti nuosavą būstą ar automobilį, kai trūksta pakankamai pinigų, bei kitos priežastys skatina naudotis bankų teikiamomis paslaugomis...

Jūsų nuomonė ypač **S V A R B I**. Ji padės išsiaiškinti ir geriau suprasti Jūsų naudojimosi banko teikiamomis paslaugomis priežastis norus ir pageidavimus, bei atsižvelgiant į tai patobulinti jau esamas ar sukurti naujas paslaugas, siekiant patenkinti Jūsų poreikius.

Apklausoje dalyvauja Lietuvoje gyvenantys asmenys, kurie naudojami AB Šiaulių banko teikiamomis paslaugomis.

Apklausa yra **anoniminė**

Anketos duomenys bus panaudoti rašant magistrinį darbą. Labiausiai tinkantį variantą pažymėkite (**žymėjimo pavyzdys** ☒). Jei nerandate tinkamo varianto, atsakymą skyrelyje "kita" įrašykite pati (-ats). Kai kuriuose klausimuose galite pasirinkti kelis atsakymus (tai bus nurodyta atskirai prie konkrečių klausimų).



1. **Lytis:**
 - ☐ moteris
 - ☐ vyras
2. **Amžius:**
 - ☐ Iki 18 m.
 - ☐ 18 – 21 m.
 - ☐ 22 – 25 m.
 - ☐ 26 – 30 m.
 - ☐ 31 – 35 m.
 - ☐ 36 – 40 m.
 - ☐ 41 – 50 m.
 - ☐ 51 – 60 m.
 - ☐ 61 m. ir daugiau
3. **Išsilavinimas:**
 - ☐ pradinis
 - ☐ pagrindinis
 - ☐ vidurinis
 - ☐ aukštesnysis
 - ☐ aukštasis
 - ☐ profesinis
 - ☐ kita (Įrašykite).....
4. **Jūs esate** (galite pažymėti kelis tinkamus atsakymo variantus):
 - ☐ mokinys
 - ☐ studentas
 - ☐ dirbantis
 - ☐ nedirbantis (trumpam)
 - ☐ bedarbis
 - ☐ kita (Įrašykite).....
5. **Jūsų vidutinės pajamos per mėnesį** (atskaičius mokesčius):
 - ☐ iki 600 Lt
 - ☐ 601 – 1000 Lt
 - ☐ 1001 – 2000 Lt
 - ☐ 2001 – 3000 Lt
 - ☐ 3001 – 4000 Lt
 - ☐ 4001 – 5000 Lt
 - ☐ 5001 Lt ir daugiau
6. **AB Šiaulių banko filialas, kurio paslaugomis naudojatės:**
 - ☐ Šiaulių
 - ☐ Kelmės
 - ☐ Vilnius
 - ☐ Kuršėnų
 - ☐ Klaipėdos
 - ☐ Palangos
 - ☐ Šilutės
 - ☐ Mažeikių
 - ☐ Kauno
 - ☐ Vilkaviškio
 - ☐ Utenos
 - ☐ Alytaus
 - ☐ Tauragės
 - ☐ Radviliškio
 - ☐ Panevėžio
 - ☐ Birštono
 - ☐ Telšių
 - ☐ Marijampolės
 - ☐ Druskininkų
 - ☐ Plungės
 - ☐ Anykščių
 - ☐ Visagino
 - ☐ Kėdainių
 - ☐ Ukmergės
 - ☐ Biržų
 - ☐ Jonavos
 - ☐ Zarasų
 - ☐ Rokiškio
 - ☐ Kupiškio



7. Kokiomis banko teikiamomis paslaugomis naudojotės (galite pažymėti kelis tinkamus atsakymo variantus):

FIZINIŲ ASMENŲ KREDITAVIMAS

- ☐ Kreditai mokėjimo kortelėse
- ☐ Būsto kreditas
- ☐ Kreditas fiziniam asmeniui (už užstatą)
- ☐ Vartojimo kreditas
- ☐ Vartojimo kreditas su paslaugų paketu
- ☐ Vartojimo kreditas (Visa Electron kortelė su draudimu)
- ☐ Studijų kreditas (Kreditai studentams)

INDĖLIAI

- ☐ Terminuotasis indėlis su mokėjimo kortele
- ☐ Kaupiamasis indėlis
- ☐ Kaupiamasis indėlis internetu
- ☐ Terminuotasis indėlis su kintama palūkanų norma
- ☐ Terminuotasis indėlis
- ☐ Terminuotasis indėlis internetu
- ☐ Taupomasis indėlis (neterminuotas)

BANKO SĄSKAITOS TVARKYMAS IR MOKĖJIMAI

- ☐ Banko sąskaitos atidarymas ir tvarkymas
- ☐ Sąskaitos papildymas grynaisiais pinigais
- ☐ Įplaukų savo vardu gavimas vietiniais arba tarptautiniais pavedimais
- ☐ Grynųjų pinigų gavimas banko kasoje
- ☐ Užsienio valiutos pirkimas ar pardavimas
- ☐ Banko ar kelionės čekių išsigijimas
- ☐ Prašymo pateikimas darbdaviui dėl nuolatinio atlyginimo pervedimo į banko sąskaitą
- ☐ Periodinio mokėjimo paslauga
- ☐ Tiesioginio debeto paslauga
- ☐ Mokėjimo nurodymas užsienio valiuta
- ☐ Sąlyginis mokėjimas
- ☐ Lėšų pervedimai litais ir valiuta

INTERNETINĖ BANKININKYSTĖ

- ☐ SMS bankas
- ☐ SMS bankas plus
- ☐ SB linija
- ☐ Informaciniai terminalai

MOKĖJIMO KORTELĖS

- ☐ Visa Electron su draudimu
- ☐ Bankomatų paslaugos
- ☐ Visa kortelės (Electron, Classic, Gold)
- ☐ MC Standard BIS
- ☐ MC kortelės (Maestro, Standard, Gold)

KITOS PASLAUGOS

- ☐ Kasos operacijos,
- ☐ Seifų nuoma,
- ☐ Proginų monetų, numizmatinių rinkinių ir pan. pardavimas,
- ☐ Klientų korespondencijos siuntimas kurjeriniu paštu,
- ☐ Vertybių saugojimas,
- ☐ Kita (Įrašykite).....



8. Kaip dažnai naudojate šiu bankų teikiamomis paslaugomis?

Bankai	Labai dažnai	Dažnai	Kartais	Labai retai	Nesinaudoju
AB DnB Nord bankas					
AB SEB bankas					
AB bankas "Snoras"					
AB PAREX bankas					
AB Sampo bankas					
AB Ūkio bankas					
AB Šiaulių bankas					
UAB Medicinos bankas					
AB bankas "Hansabankas"					

9. Kiek Jums yra svarbūs šie veiksniai renkantis banką?

Vertinimo kriterijai	Labai svarbu	Svarbu	Vidutiniškai svarbu	Mažai svarbu	Visiškai nesvarbu
Didelė paslaugų įvairovė					
Aptarnaujančio personalo informatyvai, kvalifikuotai ir mandagiai suteiktos paslaugos					
Banko eksterjeras (išorė)					
Banko interjeras (vidus)					
Patogi banko strateginė vieta					
Kainų palankumas					
Paslaugos kompleksiskumas					
Paslaugos išskirtinumas					
Banko "vardas" (populiarumas, žinomumas)					
Suteikiamų paslaugų aptarnavimo laikas					
Papildomos paslaugos					
Vykdomos akcijos, žaidimai					
Reklama					
Pažįstamų, kaimynų ar draugų nuomonė					
Informacijos apie banką ir jo teikiamas paslaugas gausa					
Galimybė banko teikiamomis paslaugomis naudotis internetu ir telefonu					
Patogus darbo laikas					
Įpratimas bei lojalumas					
Kita (įrašykite).....					



10. Kaip vertinate AB Šiaulių banko veiklą pagal atitinkamus veiksnius?

Vertinimo kriterijai	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai
Didelė paslaugų įvairovė					
Aptarnaujančio personalo informatyviai, kvalifikuotai ir mandagiai suteiktos paslaugos					
Banko eksterjeras (išorė)					
Banko interjeras (vidus)					
Patogi banko strateginė vieta					
Kainų palankumas					
Paslaugos kompleksiskumas					
Paslaugos išskirtinumas					
Banko "vardas" (populiarumas, žinomumas)					
Suteikiamų paslaugų aptarnavimo laikas					
Papildomos paslaugos					
Vykdomos akcijos, žaidimai					
Reklama					
Pažįstamų, kaimynų ar draugų nuomonė					
Informacijos apie banką ir jo teikiamas paslaugas gausa					
Galimybė banko teikiamomis paslaugomis naudotis internetu ir telefonu					
Patogus darbo laikas					
Į pratimas bei lojalumas					
Kita (Įrašykite).....					

11. Nurodykite kokiose srityse AB Šiaulių bankas turėtų ieškoti efektyvesnių sprendimų (galite pažymėti kelis tinkamus atsakymo variantus):

- | | |
|--|--|
| ☐ banko įvaizdis | ☐ paslaugų įvairovė |
| ☐ banko reklama | ☐ paslaugų kaina |
| ☐ personalo kvalifikacija | ☐ paslaugų kokybė |
| ☐ patogi banko vieta | ☐ kita (Įrašykite)..... |
| ☐ paslaugų pateikimas | |

12. Ar, Jūsų manymu, pakanka informacijos apie AB Šiaulių banko teikiamas paslaugas?

- | | |
|--|---|
| ☐ tikrai pakanka | ☐ tikrai nepakanka |
| ☐ tikriausiai pakanka | ☐ neturiu nuomonės |
| ☐ tikriausiai nepakanka | |

13. Ar Jums svarbu, kad, naudojantis atitinkamomis AB Šiaulių banko teikiamomis paslaugomis, priklausomai nuo jų kiekio kitos banko teikiamos paslaugos kainuotų mažiau?

- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ labai svarbu | ☐ nesvarbu |
| ☐ svarbu | ☐ nežinau |



14. Kaip dažnai Jums tenka pastebėti AB Šiaulių banko reklamą pagal jos rūšis?

Reklamos rūšis	Labai dažnai	Dažnai	Kartais	Retai	Labai retai	Niekada
Spausdinta periodiniuose leidiniuose						
Spausdinta neperiodiniuose leidiniuose						
Per televiziją						
Tiesioginė (paštu, el. paštu)						
Internete						
Reklama remiant įvairius renginius						
Reklama paslaugų teikimo vietose (vitros, interjeras, lankstinukai)						
Reklaminiai suvenyrai						

15. Ko pasigendate AB Šiaulių banke, ką gali pasiūlyti kiti bankai (Įrašykite)?

.....

16. Kurį šūkį priskirtumėte AB Šiaulių bankui?

- | | |
|---|---|
| ☐ Smulkaus ir vidutinio verslo partneris | ☐ Pasirūpink savimi |
| ☐ Lengvai ir užtikrintai | ☐ Būk pranašesnis |
| ☐ Vertinga partnerystė | ☐ Daugiau, nei tikiesi |
| ☐ Jūsų pergalių įkvėpimas | ☐ Klientai - mūsų didžiausia vertybė |

17. Kaip vertinate AB Šiaulių banko teikiamų paslaugų kainas?

- | | |
|---|--|
| ☐ paslaugų kaina aukšta | ☐ paslaugų kaina žema |
| ☐ paslaugų kaina prieinama | ☐ neturiu nuomonės |

18. Jūsų nuomonė apie AB Šiaulių banko ir kitų bankų teikiamų paslaugų kainas?

- | | |
|---|--|
| ☐ paslaugų kaina aukštesnė nei konkurentų | ☐ paslaugų kaina žemesnė nei konkurentų |
| ☐ paslaugų kaina tokia pati kaip ir konkurentų | ☐ neturiu nuomonės |

19. Jūsų nuomonė apie AB Šiaulių banko ir kitų bankų teikiamų paslaugų kokybę?

- | | |
|--|---|
| ☐ paslaugų kokybė aukštesnė nei konkurentų | ☐ paslaugų kokybė žemesnė nei konkurentų |
| ☐ paslaugų kokybė tokia pati kaip ir konkurentų | ☐ neturiu nuomonės |

20. Jūsų nuomonė apie AB Šiaulių banką. Gal turite pageidavimų, pastabų ar pasiūlymų AB Šiaulių bankui? (Įrašykite)

.....

AČIŲ UŽ BENDRADARBIAVIMĄ!