****

Анкета исследования удовлетворенности сервисом

АО «Россельхозбанк» по предоставлению и сопровождению внутрироссийских аккредитивов

Уважаемые Клиенты!

Наш банк заботится о постоянном развитии линейки продуктов документарного бизнеса и удобстве наших сервисов.

Мы стремимся предложить Вам больше новых услуг, отвечающих высоким требованиям бизнеса, и будем признательны Вам за участие в коротком опросе.

Заполненную в электронном виде анкету можно прислать на адрес lcnomer@rshb.ru, направить через форму «Произвольные документы» ДБО, передать специалисту банка на бумажном носителе или заполнить форму на сайте по ссылке <https://coins.rshb.ru/poll/akkreditiv_030723> до **01 октября 2023 г.**

Для ответа на вопрос Анкеты:

* необходимо проставить «X» (клик на **один** соответствующий чек-бокс-) напротив «да», «нет», «затрудняюсь ответить», «аккредитив, как средство расчетов по контракту, не использовали».

**либо**

* необходимо проставить «X» (клик на **один или несколько** чек-боксов -☒ (*возможно несколько вариантов ответа*)) напротив соответствующего определения.

**либо**

* указать «оценку» от «1» до «5», где: «1» - негативно, «5» - позитивно (клик на соответствующий чек-бокс-) напротив соответствующей цифры или (*при прохождении анкеты в электронном формате*) установить курсор в вопросах 14.1 – 14.7).

Кроме того, по каждому вопросу можно написать комментарии.

Заполнение анкеты займет у Вас не более 5 минут

Благодарим Вас за сотрудничество!

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **К какому сегменту бизнеса относится Ваша компания?** | | | | |
| Крупный | Средний/малый | Микро | Затрудняюсь ответить |
|  | | | | |

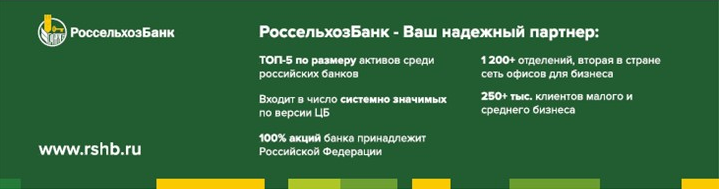
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | |
| 1. **Знаете ли Вы о банковском продукте «аккредитив»?** | | | | | | |
| Да  Нет  Комментарии **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |  |  | |  | |
| 1. **Использовала ли Ваша компания аккредитив, как средство расчетов по контракту/ договору?** | |  |  | | | |
|  | | | | | | |
| Да  Нет  Затрудняюсь ответить  Комментарии **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | ) | |
|  |  | |  | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| 1. **Какой банк открывал аккредитив (банк-эмитент) по поручению Вашей компании?**   (*может быть отмечено несколько чек-боксов)* | | | | | | |
| АО «Россельхозбанк»  Иной банк  Затрудняюсь ответить  Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  Комментарии **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | |
|  | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Ваша компания использовала аккредитив как средство расчетов по контракту, содержащему:**   (*может быть отмечено несколько чек-боксов)* | |
| Международные расчеты |  |
| Внутрироссийские расчеты, в том числе  на приобретение недвижимости  Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  Комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |
| 1. **Какой вид обеспечения был использован при предоставлении аккредитива Вашей компании:** |  |
| *(может быть отмечено несколько чек-боксов)* |  |
| Покрытие по аккредитиву за счет собственных средств покупателя (плательщика);  Покрытие по аккредитиву за счет кредитных средств, предоставленных банком;  Непокрытый аккредитив (покрытие не формировалось - денежные средства плательщика  не отвлекались: аккредитив предоставлен в рамках лимита кредитного риска, установленного банком  на плательщика);  Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  Комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   1. **Как Вы оцениваете уровень вовлеченности нашего банка в процессы открытия и**   **сопровождения аккредитива?**   * 1. **поддержка банка при обсуждении проекта контракта с поставщиком товаров/**   **услуг в части выбора условий и формы расчетов («платежная статья»):**  *(по шкале от 1 (негативно) до 5 (позитивно)* ***или***  *клик на чек-бокс «Аккредитив, как средство расчетов по контракту,* ***не использовали»*)**    1 2 3 4 5  Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  **Комментарии** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_ |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| * 1. **предоставление банком доступной и понятной информации по ценообразованию продукта**   **«аккредитив»:** | |
| *(по шкале от 1 (негативно) до 5 (позитивно)* ***или***  *клик на чек-бокс «Аккредитив, как средство расчетов по контракту,* ***не использовали****»)*     1. 2 3 4 5   Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  **Комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |
|  | |
|  | |
| 1. **решение всех вопросов, связанных с предоставлением и сопровождением продукта «аккредитив»,**   **осуществляется с одним сотрудником банка:**  *(по шкале от 1 (негативно) до 5 (позитивно)* ***или***  *клик на чек-бокс «Аккредитив, как средство расчетов по контракту,* ***не использовали****»)*    1 2 3 4 5    Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  **Комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**   1. **Как Вы оцениваете технические возможности банка, например, использование электронных каналов**   **взаимодействия и документооборота, при получении продукта «аккредитив»?**  *(по шкале от 1 (негативно) до 5 (позитивно)* ***или***  *клик на чек-бокс «Аккредитив, как средство расчетов по контракту,* ***не использовали***»)    1 2 3 4 5  Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  **Комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **10. Как Вы оцениваете опыт, полученный в процессе использования продукта «аккредитив»?**  *(по шкале от 1 (негативно) до 5 (позитивно)* ***или***  *клик на чек-бокс «Аккредитив, как средство расчетов по контракту,* ***не использовали****»)*    1 2 3 4 5    Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  **Комментарии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |
|  | |
| **11. Вы рассматривали возможность получить финансирование в рамках**  **используемого продукта «аккредитив»?** | |
| Да  Нет  Затрудняюсь ответить  Аккредитив, как средство расчетов по контракту, **не использовали**  Комментарии **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |
|  | |
|  |  |
| 1. **Вы рассмотрели бы возможность получения дополнительной опции к продукту «аккредитив»: финансирования в виде предоставления отсрочки платежа для плательщика и/или досрочного платежа для получателя средств по аккредитиву с отсрочкой?** |  |
|  | |
| Да  Нет  Комментарии **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  |
|  |  |
| 1. **В настоящее время аккредитив является не только средством расчетов по**   **внутрироссийским контрактам/ договорам, но и инструментом привлечения финансирования.**  **Вы хотели бы получить больше информации о возможностях продукта «аккредитив»,**  **предоставляемого нашим банком?** | |
| Да  Нет  Комментарии **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | |

**14. На какие параметры при выборе банка, предлагающего «аккредитив» либо иной банковский продукт, Вы обращаете внимание в первую очередь:**



*(определите приоритетность, указав в чек-боксе цифры от* ***1*** *(наименее приоритетно)*

*до 5 (наиболее приоритетно))*

**□** Доступное и понятное описание продукта (предложение)

размещено на сайте банка.

**□** Компетентность клиентского менеджера по данному виду

продукта.

**□** «Стоимость» продукта в пределах «рынка», прозрачное

ценообразование.

**□** Оперативность банка в предоставлении продукта/ услуги

**□**  Возможность снизить риски неисполнения обязательств по контракту за

счет использования продукта

**□** Возможность получить продукт/ услугу с использованием электронных

каналов взаимодействия (*минимальное количество визитов в банк*)

**□** Возможность получить финансирование в рамках предоставляемого

продукта на выгодных условиях.

**Вы можете получить подробную информацию/ консультацию/ предложение по продукту «аккредитив», отправив сообщение на почту lcnomer@rshb.ru (*в том числе с просьбой перезвонить Вам).***