****

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-[x] ) 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-[x] ) 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?** |
|  [x]  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).***