

ANKETNI LIST

„Bakarske usluge i njihovo korišćenje u doba pandemije COVID-19”

(zaokružiti odgovarajuće ili dopisati gde je naznačeno)

IDEO

1. Broj telefona ili elektronska adresa _____.

2. Vaš pol je: 1. muški 3. Vaše godine starosti su: _____.
2. ženski

4. Vaše obrazovanje je:
1. osnovno obrazovanje
2. srednje obrazovanje
3. visoko obrazovanje
4. postdiplomske/specijalističke/doktorske studije

5. Trenutna pozicija koju obavljate u Vašem preduzeću je:
1. fizički radnik/radnica
2. administrativni posao u javnom sektoru
3. administrativni posao u privatnom sektoru
4. rukovodeća pozicija
5. obrazovanje, sprot i usluge

6. Vi ste klijent banke kao: 1. Fizičko lice 2. Pravno lice

7. Vaša banka je:

1. Raiffeisen banka
2. Erste banka
3. Sberbank
4. Intesa banka
5. neka druga

8. Ukoliko ste klijent banke kao pravno lice, Vaše preduzeće je:

1. Mikro 2. Malo 3. Srednje 4. Veliko

9. Da li koristite usluge elektronskog bankarstva (plaćanja, plaćanja predefinisanih računa, transfer novca sa računa na račun, pregled stanja na računima, naručivanje čekova...):

1. svakodnevno 2. često 3. povremeno 4. retko 5. skoro nikada

10. Razlozi zbog kojih **ne koristite** e-banking su:

1. nemam otvoren nalog
2. nemam poverenja u internet
3. nemam internet
4. nemam računar/mobilni telefon
5. strah od elektronskog kriminala, virusa i krađe podataka

II DEO

11. Izabrana banka mi obezbeđuje usluge elektronskog bankarstva vrhunskog kvaliteta

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

12. Službenici izabrane banke su profesionalni i pružaju usluge s visokom profesionalnim standardima

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

13. Izabrana banka obezbeđuje 24/7 telefonsku liniju podrške za svoje korisnike, posebno u periodu trajanja pandemije COVID-a 19

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

14. U periodu trajanja pandemije COVID-19, kombinujem servis elektronskog bankarstva i odlazak do bankarske ekspoziture

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

15. U periodu trajanja pandemije COVID-19 VIŠE koristim usluge elektronskog bankarstva nego ranije

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

15.1 Razlozi su:

Ukoliko ste ocenili od 1 do 4

1. slabo sam obučena/obučena
2. iz navike radije idem u ekspozituru
3. nemam poverenja u e-bankarstvo

Ukoliko ste ocenili od 5 do 7

- 1.štedim vreme
- 2.troškovi su niži
- 3.samo zbog pandemije COVID-19

16. Preferiram odlazak u ekspozituru izabrane banke tokom trajanja pandemije COVID-19

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

17. Tokom trajanja pandemije COVID-19 bankarske usluge koristim ISKLJUČIVO preko servisa elektronskog bankarstva

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

17.1 Razlozi su:

Ukoliko ste ocenili od 1 do 4

1. nemam uslove za korišćenje
2. nepoverenje u internet
3. starost i zdravstveni razlozi
4. slab internet i pokrivenost

Ukoliko ste ocenili od 5 do 7

1. lična zaštita i sigurnost od COVID-19
2. pitanje navika
3. niži troškovi
4. komoditet i udobnost

18. Izabrana banka koristi najsavremeniju tehnologiju za pružanje usluga

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

19. Izabrana banka obezbeđuje kako tradicionalne tako i digitalne forme komunikacije sa korisnicima

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

20. Efikasno ponašanje službenika u izabranoj banci mi uliva dodatno poverenje

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

21. Izabrana banka uvek pokazuje iskren interes i pomaže u pronalaženju rešenja posebno tokom trajanja pandemije COVID-19 i bilo kojih drugih problema vezanih za transakcije

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

22. Izabrana banka obavlja sve transakcije sigurno i u kratkom roku

Uopšte se ne slažem 1 2 3 4 5 6 7 U potpunosti se slažem

Ukoliko mislite da je još nešto trebalo da pitamo, radi unapređenja rada službi bankarskog sektora, molimo Vas da dopišete:

Hvala na Vašem vremenu i pažnji!