Formatted: Font: 48 pt, Complex Script Font: Akhbar MT, 48 pt

الملاحق

الملحق (1) الإستبيان

П

السيد / عميل بنك الشمال الإسلامي المحترم السيد / السيد السيد السياد السياد السياد السياد ورحمة الله وبركاته الموضوع: إستبيان رضا العملاء وتطوير تقديم الخدمات المصرفية

نشكر لكم حسن التعاون الدائم مع بنك الشمال الأسلامي, لدرسة إتجاهات العملاء فيما يختص بأساليب تقديم الخدمات المصرفية وتطويرها, نرجو كريم تفضلكم بملء الإستبيان المرفق الذي يهدف بصورة عامة لقياس مؤشرات تمكن من دراسة لوضع الإسترايجيات

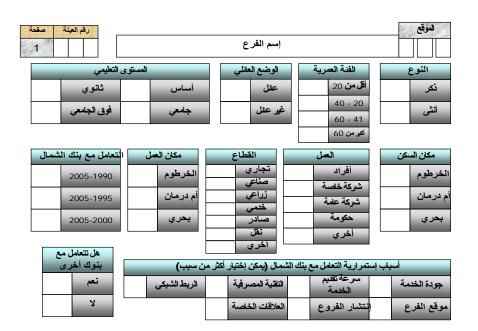
المناسبة لتقديم أفضل الخدمات لكم. نود أن نؤكد لكم سرية البيانات والمعلومات المستخرجة من هذا الإستبيان, ونؤكد لكم أنها ستستعمل فقط لأغراض الدراسة وليس لأى أغراض أخرى.

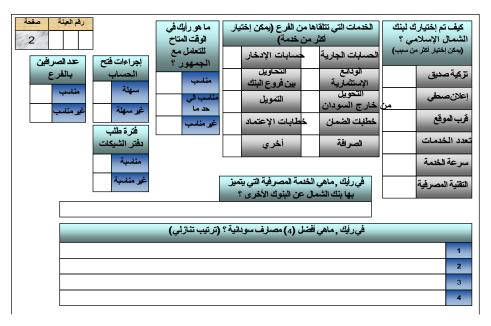
- ملاحظات عامة : يمكنكم طلب مساعدة الفرع لملء الإستبيان إذا رغبتم في ذلك.
- نرجو وضع علا ترجو وضع علا على المخصص . كل ما لا ينطبق عليم يمكن أن يترك فارغاً.

ولكم الشكر والتقدير...

عبد العزيز عباس

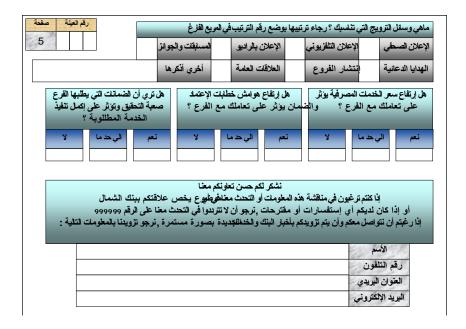
محمد حمودي





رقم العينة صفحة											الموظفين و أعمل الفرع المعرفة المعرفية المعرفية					خدمة إصدار الشيكات لمصوفية			
	الحمامات	4.	3	7			بانظفة الفرع	- a	عمم الفرع		المصرفية المهارة	التعامل التعامل	واللبس	ممتاز		رديئة	وسط	ممتازة	
	المان	ياه الشرب	ي الجلوس	نارة الفرع	حجم لصلة	لتبريد والتهوية	القرع	ف السيارات	الفرع	ممتاز				جيد وسط		الحساب	دار کشف	خدمة إص	
										ختد				موض <i>ي</i> ديء)				
										وسط مرض <i>ي</i>						عن صة رديئة	الإستعلام مابات الخاد وسط	خدم الحس ممتازة	
										رديء									

فذ الي شبكة الإنترنت؟ مع الإنترنت؟ مع الإنترنت؟ مكان العمل مكان عام لا المنزل لا الميزل	مویایل؟ جهاز کمبیوتر؟ (یمکر نعم نعم ب من
يقدم بنك الشمل خدمة صرف التحويلات الداخلية و الخرجية بصورة مركزية عبر الشبكة الإكترونية الواسعة. مرازيك في مستوى تقديم هذه خدمة إذا جربتها ؟ ممتازة جبدة وسط ضعفة ضعفة جدا بصورة عامة مارأيك في مستوى إستخدام التقنيات المصرفية الحديثة ببنك الشمال ؟ ممتازة جبدة وسط ضعفة ضعفة جدا	هل تعلم أن لدى بنك الشمال شبكة الكترونية واسعة تربط جميع فروعه في العصمة والأقليم يث يمكنك التعامل مع حسابك من أي فرع من فروع البنك ؟
سة الآلية خدمات محول القبود القومي	



الخدمات المصرفية عبر الموبايل

وهو نظام لتبلال الرسائل عبر الموبايل, يتيح لك إرسال وإستقبال رسائل عبر جهاز الموبايل من والي نظام بنك الشمال, مثل الإستفسار عن الرصيد الحالي, والإستفسار عن آخر حركة تمت بحسابك.

خدمات البنك الناطق عبر التلفون

وهو نظام ناطق عبر التلفونات العادية, يتيح لك إرسال أوامر وإستقبال رسانل عبر جهاز التلفون من نظام بنك الشمال, مثل الإستفسار الناطق عن الرصيد الحالي, والإستفسار الناطق عن آخر حركة تمت بحسابك.

الخدمات المصرفية عبر الأنترنت

وهو نظام يعتمد على إتصالك مع نظام بنك الشمال عبر شبكة الإنترنت ويتيح لك تفعيل العديد من الخدمات المصرفية مباشرة, مثل التحويل من حساب الى حساب، دفع الفواتير والشراء من الإنترنت, بالإضافة الى الخدمات الأخري مثل طلب دفاتر الشيكات وإصدار الأوامر والتواصل مع المصرف عبر الرسائل البريدية الإلكترونية.

خدمات الصراف الآلى

تعتمد خدمات الصراف الآلي على شبكة من المكينات موزعة عبر السودان, مرتبطة بالمحول القومي للقيود ببنك السودان, يصدر لك بنك الشمال بطاقة بلاستيكية تمكنك من الصرف النقدي من صرافات بنك الشمال أو من أي الصرافات الأخري التابعة للمصارف أخري.

خدمات المقاصة الآلية

وهي خدمة مقاصة الكترونية للشيكات تعتمد على شبكة تربط المصارف مع غرفة المقاصة الآلية ببنك السودان, بحيث تستغرق تصفية الشيك فترة وجيرة والماعة مثلاً كبدلاً من النظام السابق الذي كانت تصفية الشيك فيه تتم في ثلاثة أيام.

خدمات محول القيود القومي وهي خدمة تتيح لك دفع فواتير المياه والكهرباء والتلفونات وشراء رصيد للموبايل عن طريق إستعمال الكروت البلاستيكية عبر مكينات الصرف الألي المرتبطة بالمحول القومي للقيود, كما ستتيح الخدمة في المستقبل إجراء التحويلات المباشرة بين المصارف المحلية والعالمية.

خدمات تحويل الراتب الي بنك الشمال عبر الشبكة بحيث يتم صرف بطاقة بلاستيكية للعميل تتيح له إستعمالها والإستفادة من مكينات الصرف ووسائل الدفع المتاحة عبر المحول القومي للقيود.