

الملاحق

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

الملحق (1) الإستبيان

Π

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

نشكر لكم حسن التعاون الدائم مع بنك الشمال الإسلامي, لدراسة 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 الإستراتيجيات المناسبة لتقديم أفضل الخدمات لكم.

نود أن نؤكد لكم سرية البيانات والمعلومات المستخرجة من هذا الإستبيان, ونؤكد لكم أنها ستستعمل فقط لأغراض الدراسة وليس لأي أغراض أخرى.

#### • ملاحظات عامة :

- يمكنكم طلب مساعدة الفرع لملء الإستبيان إذا رغبتم في ذلك.
- نرجو وضع علامتكم ☒ بصورة واضحة في المكان المخصص.
- كل ما لا ينطبق عليكم يمكن أن يترك فارغاً.

ولكم الشكر والتقدير,,,

عبد العزيز عباس

محمد حمودي

|      |            |           |  |        |
|------|------------|-----------|--|--------|
| صفحة | رقم العينة | اسم الفرع |  | الموقع |
| 1    |            |           |  |        |

|                  |             |               |         |               |            |       |      |
|------------------|-------------|---------------|---------|---------------|------------|-------|------|
| المستوى التعليمي |             | الوضع العائلي |         | الفئة العمرية |            | النوع |      |
|                  | أساس        |               | عقل     |               | أقل من 20  |       | ذكر  |
|                  | ثانوي       |               | غير عقل |               | 20 - 40    |       | أنثى |
|                  | فوق الجامعي |               |         |               | 41 - 60    |       |      |
|                  |             |               |         |               | أكثر من 60 |       |      |

|                       |            |        |           |            |
|-----------------------|------------|--------|-----------|------------|
| التعامل مع بنك الشمال | مكان العمل | القطاع | العمل     | مكان السكن |
| 2005-1990             | الخرطوم    | تجاري  | أفراد     | الخرطوم    |
| 2005-1995             | أم درمان   | صناعي  | شركة خاصة | أم درمان   |
| 2005-2000             | بحري       | زراعي  | شركة عملة | بحري       |
|                       |            | خدمي   | حكومة     |            |
|                       |            | صادر   | أخرى      |            |
|                       |            | نقل    |           |            |
|                       |            | أخرى   |           |            |

|                        |                                                                 |                  |                   |             |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------|
| هل تتعامل مع بنوك أخرى | أسباب إستمرارية التعامل مع بنك الشمال (يمكن إختيار أكثر من سبب) |                  |                   |             |
| نعم                    | الربط الشبكي                                                    | التقنية المصرفية | سرعة تقديم الخدمة | جودة الخدمة |
| لا                     |                                                                 | العلاقات الخاصة  | إنتشار الفروع     | موقع الفرع  |



|      |            |                      |    |                              |    |                                                             |     |                               |  |
|------|------------|----------------------|----|------------------------------|----|-------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------|--|
| صفحة | رقم العينة | هل لديك جهاز موبيل ؟ |    | هل في متناولك جهاز كمبيوتر ؟ |    | هل لديك منفذ الي شبكة الإنترنت ؟ (يمكن اختيار أكثر من واحد) |     | هل تتعامل شخصيا مع الإنترنت ؟ |  |
| 4    |            | نعم                  | لا | نعم                          | لا | يمكن العمل من مكان عام بالمنزل لا يوجد                      | نعم | لا                            |  |

  

|                                                                                                                                       |    |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|--|
| هل تعلم أن لدى بنك الشمال شبكة إلكترونية واسعة تربط جميع فروعها في العاصمة والأقاليم يمكنك التعامل مع حسابك من أي فرع من فروع البنك ؟ |    |  |  |  |
| نعم                                                                                                                                   | لا |  |  |  |

  

|                                                                                                                                                 |      |     |       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|-------|-----------|
| يقدم بنك الشمال خدمة صرف التحويلات الداخلية والخارجية بصورة مركزية عبر الشبكة الإلكترونية الواسعة. ما رأيك في مستوى تقديم هذه خدمة إذا جربتها ؟ |      |     |       |           |
| ممتازة                                                                                                                                          | جيدة | وسط | ضعيفة | ضعيفة جدا |
|                                                                                                                                                 |      |     |       |           |

  

|                                                                             |      |     |       |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|-----|-------|-----------|
| بصورة عامة ما رأيك في مستوى استخدام التقنيات المصرفية الحديثة ببنك الشمال ؟ |      |     |       |           |
| ممتازة                                                                      | جيدة | وسط | ضعيفة | ضعيفة جدا |
|                                                                             |      |     |       |           |

  

|                                                                                                                                                        |                                 |                               |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--|--|
| يرغب بنك الشمال الإسلامي في توسيع خدماته الإلكترونية والخدمات التالية تفضل ؟ (يوجد وصف مختصر للخدمة المنكورة خلف هذه الورقة. يمكن اختيار أكثر من خدمة) |                                 |                               |  |  |
| الخدمات المصرفية عبر الموبيل                                                                                                                           | خدمات البنك الناطق عبر الهاتفون | الخدمات المصرفية عبر الأنترنت |  |  |
| خدمات الصراف الآلي                                                                                                                                     | خدمات المقاصة الآلية            | خدمات محول القيود القومي      |  |  |
| خدمات تحويل الراتب                                                                                                                                     | خدمات أخرى ترغب فيها , أذكرها   |                               |  |  |

|      |            |                                                                                  |                    |                  |                   |  |
|------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|-------------------|--|
| صفحة | رقم العينة | ماهي وسائل الترويج التي تتلص بك ؟ رجاا ترتيبها بوضع رقم الترتيب في المربع الفارغ |                    |                  |                   |  |
| 5    |            | الإعلان الصحفي                                                                   | الإعلان التلفزيوني | الإعلان بالراديو | المسبقات والجوائز |  |
|      |            | الهدايا الدعائية                                                                 | انتشار الفروع      | العلاقات العامة  | أخرى أذكرها       |  |

  

|                                                           |    |           |                                                                    |    |           |                                                                                           |    |           |
|-----------------------------------------------------------|----|-----------|--------------------------------------------------------------------|----|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------|
| هل ارتفاع سعر الخدمات المصرفية يؤثر على تعاملك مع الفرع ؟ |    |           | هل ارتفاع هوامش خطابات الاعتماد والضمان يؤثر على تعاملك مع الفرع ؟ |    |           | هل ترى أن الضمانات التي يطلبها الفرع صعبة التحقيق وتؤثر على إكمال تنفيذ الخدمة المطلوبة ؟ |    |           |
| نعم                                                       | لا | الى حد ما | نعم                                                                | لا | الى حد ما | نعم                                                                                       | لا | الى حد ما |
|                                                           |    |           |                                                                    |    |           |                                                                                           |    |           |

  

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| نشكر لكم حسن تعاونكم معنا                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| إذا كنتم ترغبون في مناقشة هذه المعلومات أو التحدث معاه في طيوع يخص علاقتكم ببنك الشمال أو إذا كان لديكم أي إستفسارات أو مقترحات , نرجو أن لا تترددوا في التحدث معنا على الرقم 99999999 إذا رغبت أن نتواصل معكم وأن يتم تزويدكم بأخبار البنك والخدمات الجديدة بصورة مستمرة , نرجو تزويدنا بالمعلومات التالية : |  |
| الاسم                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |
| رقم الهاتفون                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| العنوان البريدي                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| البريد الإلكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |

#### الخدمات المصرفية عبر الموبايل

وهو نظام لتبادل الرسائل عبر الموبايل, يتيح لك إرسال واستقبال رسائل عبر جهاز الموبايل من والى 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 رسائل عبر جهاز التلفون من نظام بنك الشمال, مثل الإستفسار الناطق عن الرصيد الحالي, والإستفسار الناطق عن آخر حركة تمت بحسابك.

#### الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

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 الأخرى مثل طلب دفاتر الشيكات وإصدار الأوامر والتواصل مع المصرف عبر الرسائل البريدية الإلكترونية.

#### خدمات الصراف الآلي

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 الأخرى التابعة للمصارف أخرى.

#### خدمات المقاصة الآلية

وهي خدمة مقاصة إلكترونية للشيكات تعتمد على شبكة تربط المصارف مع غرفة المقاصة الآلية ببنك السودان, بحيث تستغرق تصفية الشيك فترة وجيزة (بداية مثلاً) بدلاً 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 الآلي المرتبطة بالمحول القومي للقيود, كما ستتيح الخدمة في المستقبل إجراء التحويلات المباشرة بين المصارف المحلية والعالمية.

#### خدمات تحويل الراتب

وهي خدمة تحويل الراتب الى بنك الشمال عبر الشبكة بحيث يتم صرف بطاقة بلاستيكية للعمل تتيح له إستعمالها والإستفادة من مكينات الصرف ووسائل الدفع المتاحة عبر المحول القومي للقيود.