



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

۱- پرسش نامه نقش احساس امنیت مالی و اطمینان مشتریان بر رضایت مشتریان در

سیستم بانکی

پاسخگوی محترم، با سلام؛

۲- سوالات جمعیت شناختی :

سن :

سمت :

جنسیت (زن یا مرد) :

سابقه فعالیت :

میزان تحصیلات :

دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس دکتری و بالاتر



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم‌افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

۳- رتبه بندی شاخص های مربوط به منظر احساس امنیت مالی و اطمینان مشتریان:

در جدول زیر، شاخص های دقت کارکنان در پردازش داده ها و انجام محاسبات مالی مربوط به مشتریان، متعهد بودن بانک در حفاظت از دارایی ها و حقوق مالی مشتریان، ارائه اطلاعاتی درست و مطمئن به مشتریان، استحکام مالی بانک موقعیت مالی مستحکم و معتبر بودن بانک، احساس امنیت مشتریان در مورد سپرده هایشان، امنیت مالی و جانی مشتریان در محوطه بانک؛ را در راستای منظر احساس امنیت مالی و اطمینان مشتریان مدل BSC به لحاظ اهمیت شان در ارزیابی رضایت مشتریان و عملکرد بانک ... ایران وزن دهی نمایید (درایه های خالی جدول زیر):

جدول تعیین درجه اهمیت شاخص های منظر احساس امنیت مالی و اطمینان مشتریان

امنیت مالی و جانی مشتریان در محوطه بانک	احساس امنیت مشتریان در مورد سپرده هایشان	استحکام مالی بانک موقعیت مالی مستحکم و معتبر بودن بانک	ارائه اطلاعاتی درست و مطمئن به مشتریان	متعهد بودن بانک در حفاظت از دارایی ها و حقوق مالی مشتریان	دقت کارکنان در پردازش داده ها و انجام محاسبات مالی مربوط به مشتریان	منظر احساس امنیت مالی و اطمینان مشتریان
					۱	
				۱		
			۱			



tadbirsaz.org



021-26374530



tadbirsaz_research



09915929262

تدبیرساز (ثبت: ۳۴۰۱۱)

با مجوز وزارت صمت و وزارت ارشاد

مشاوره، پژوهش، نرم افزارهای مدیریت



ایران تزدبیرساز

استحکام مالی بانک موقعیت مالی مستحکم و معتبر بودن بانک				۱		
احساس امنیت مشتریان در مورد سپرده هایشان					۱	
امنیت مالی و جانی مشتریان در محوطه بانک						۱

ایران تزدبیرساز