

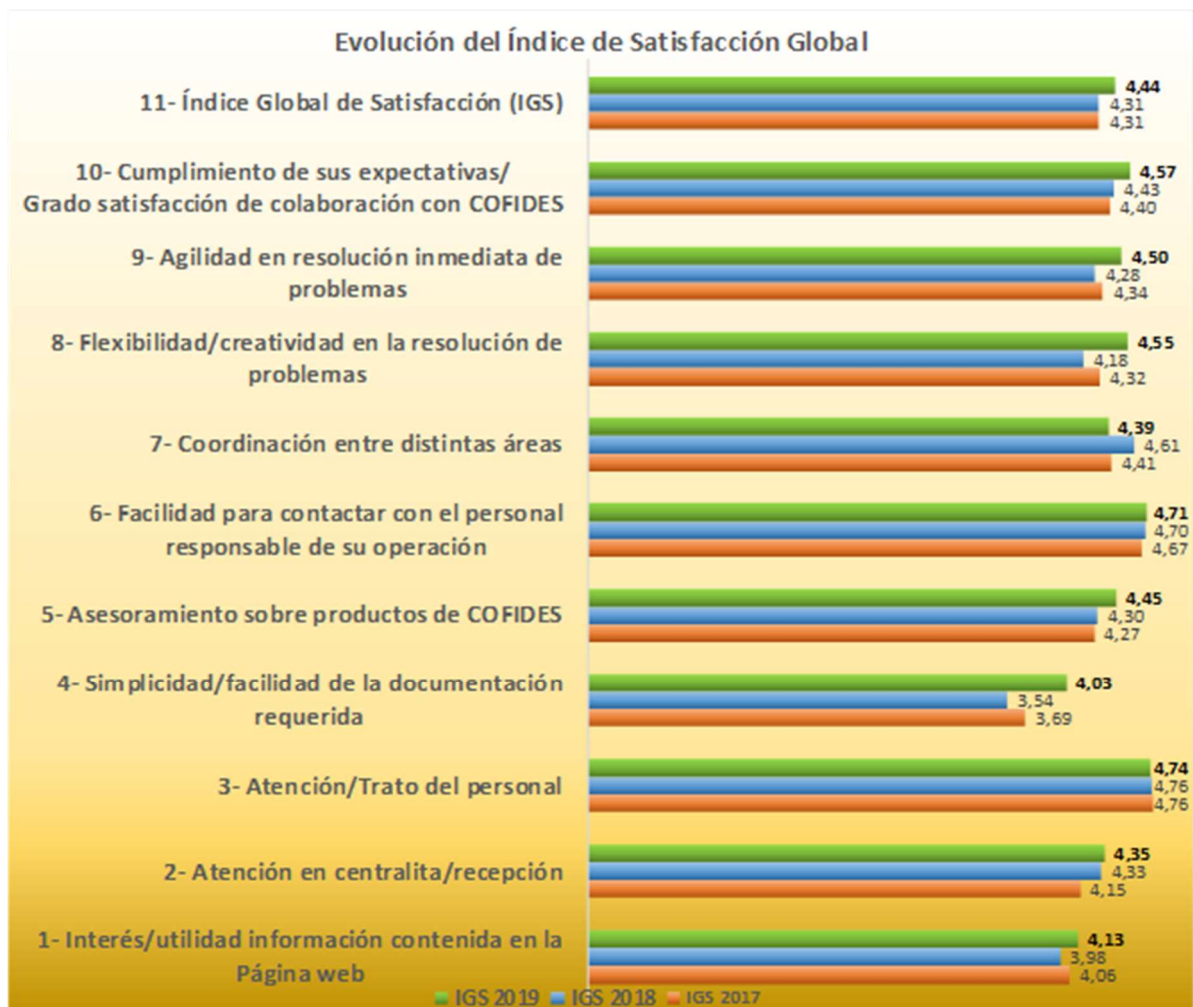


Los clientes de COFIDES perciben como “excelente” la prestación de sus servicios

- La calificación mejora con respecto a años anteriores y en 2019 alcanza una puntuación de 4,44 sobre 5
- Entre los atributos mejor valorados: el trato directo y profesional; su nivel de asesoramiento; la flexibilidad y ágil resolución de los problemas

Madrid, 14 de abril 2020. La encuesta de satisfacción que realiza COFIDES anualmente muestra en sus resultados de 2019 que los clientes consultados valoran como “excelentes” los servicios ofrecidos por la compañía y el índice de satisfacción global se mantiene muy elevado, con 4,44 puntos sobre 5. Así, la calificación otorgada por los clientes mejora con respecto a los dos años anteriores (4,31).

En esta encuesta de satisfacción se puntúa en una escala de 1 a 5 (siendo 5 la más alta puntuación y “excelente”) sobre 10 aspectos esenciales de la prestación de sus servicios.





Entre otros resultados, destacan los siguientes:

- ✓ Clara mejoría en la flexibilidad y creatividad en la resolución de problemas a la hora de responder cuando se observa algún tipo de imprevisto en la financiación.
- ✓ Agilidad en la resolución inmediata de problemas, resultando un notable avance con respecto a la valoración de 2018.
- ✓ La coordinación entre distintas áreas mantiene un buen resultado, aunque en este ejercicio ha descendido ligeramente, por lo que COFIDES seguirá prestando especial atención a esta cuestión.
- ✓ La simplicidad de la documentación requerida es el aspecto que recibe una puntuación menor, al igual que en anteriores ocasiones. Sin embargo, se observa un avance y se sitúa este año con un buen nivel de satisfacción superior a una valoración de 4.

Así, los clientes identifican principalmente como atributos más significativos de COFIDES su trato directo y profesional; su nivel de asesoramiento; la flexibilidad y ágil resolución de los problemas.