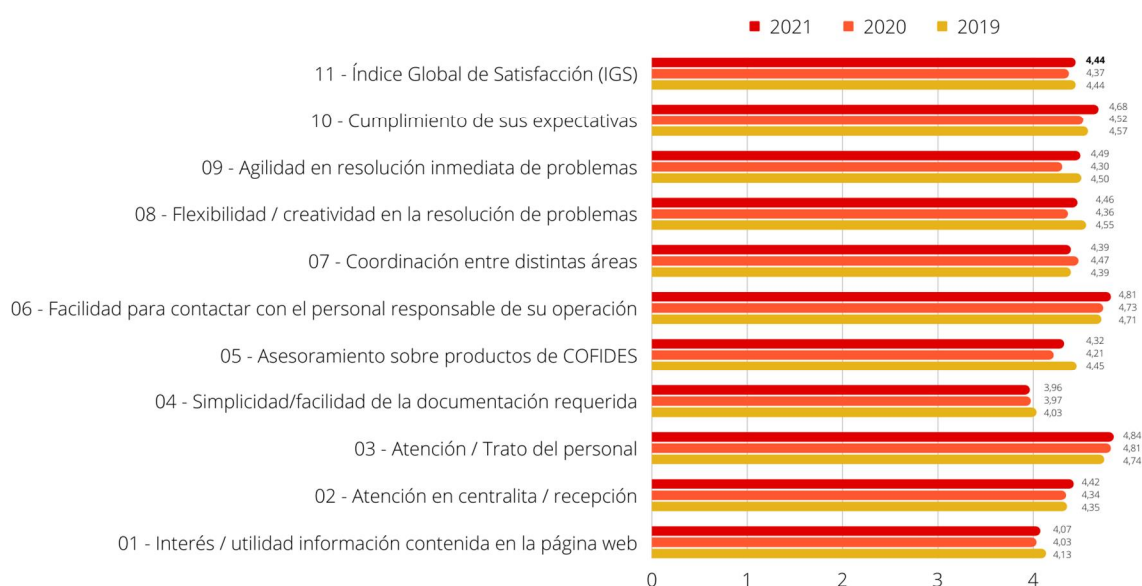


Los clientes de COFIDES perciben como excelente la prestación de sus servicios durante 2021

- Entre los atributos mejor valorados se encuentran el trato directo y profesional, su nivel de asesoramiento y la atención personalizada a cada proyecto
- El cumplimiento de las expectativas del cliente crece al 4,68 sobre 5

Madrid, 10 de mayo de 2022. La encuesta de satisfacción que realiza COFIDES anualmente muestra en sus resultados de 2021 que los clientes valoran como **excelentes** los servicios ofrecidos por la compañía, con un índice de satisfacción global de 4,44 sobre 5.

Evolución del Índice de Satisfacción Global



*La encuesta de satisfacción puntúa con una escala de 1 a 5 (siendo 5 la más alta puntuación y **excelente**) sobre 10 aspectos esenciales de la prestación de sus servicios.*

Los resultados de la encuesta evidencian que COFIDES mantiene la excelencia en la prestación de su servicio. La agilidad, así como la flexibilidad y creatividad en la resolución de los problemas son algunos de los aspectos más apreciados por los clientes,



junto con la atención y el trato recibido. La simplicidad de la información requerida sigue apareciendo entre las sugerencias recibidas, aunque se suele entender que la demanda de información es necesaria dado el carácter público y financiero de la entidad.

Al igual que el año anterior, existe un alto grado de comprensión por parte de los clientes sobre la necesidad de solicitar información que incluya los aspectos medioambientales y sociales y una gestión de los riesgos medioambientales y sociales de los proyectos. Por otro lado, la facilidad para contactar con el personal responsable de la operación destaca casi como **%excelente+** en un periodo de elevada actividad para la empresa y gestión de nuevos fondos.