

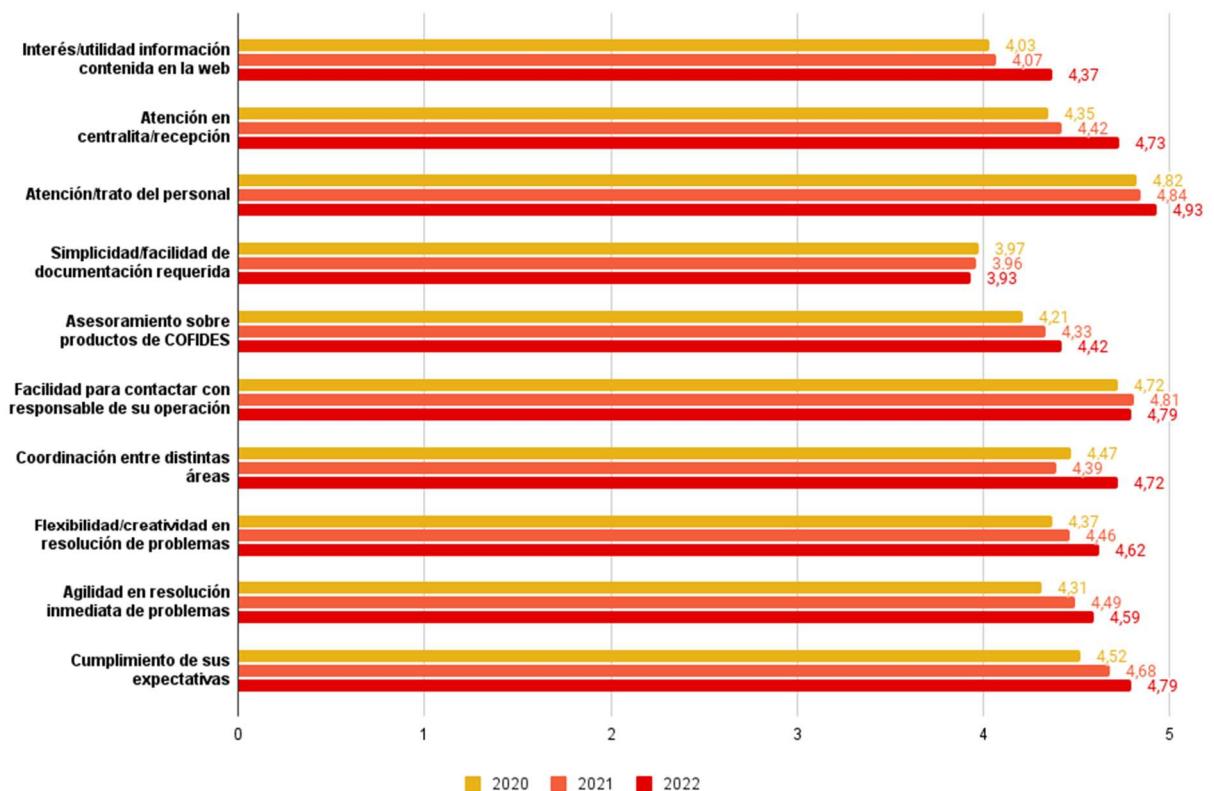


El apoyo financiero de COFIDES a la internacionalización durante 2022 es reconocido como excelente por sus clientes

- El trato profesional y cercano, la flexibilidad y agilidad en la resolución de problemas y la atención personalizada para cada proyecto se sitúan entre los atributos mejor valorados
- Los clientes manifiestan un grado muy elevado de cumplimiento de sus expectativas por parte de la Compañía

Madrid, 9 de mayo de 2023. Los resultados de la encuesta anual de satisfacción del ejercicio 2022 evidencian la excelencia de COFIDES en la prestación de sus servicios de apoyo financiero a la internacionalización. El índice de satisfacción global creció por segundo año consecutivo y se situó en un valor de 4,59 sobre 5. Por su parte, el indicador de cumplimiento de las expectativas de los clientes alcanzó un valor de 4,79 sobre 5.

Evolución del Índice Global de Satisfacción



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.



Un año más, los clientes reconocen la atención y el trato recibido, la buena coordinación de las áreas y la facilidad para contactar con el personal de COFIDES. Igualmente valoran la agilidad en la tramitación del apoyo financiero y la capacidad en ofrecer soluciones flexibles en la resolución de los problemas, además del amplio conocimiento del negocio de los equipos.

Al igual que en otras ediciones de esta encuesta, la simplificación de la información solicitada se identifica como un aspecto con posible margen de mejora, aunque los clientes comprenden que este hecho se encuentra estrechamente relacionado con el carácter público y financiero de la entidad. Además, existe un alto grado de comprensión por parte de los clientes sobre la necesidad de solicitar información de los aspectos medioambientales y sociales de los proyectos para una óptima gestión de los mismos.

Los resultados registrados evidencian que COFIDES ha sido capaz de mantener la excelencia en la prestación de su servicio en un año particularmente exigente para la Compañía, marcado por un nivel récord de actividad, derivado principalmente la implementación de un nuevo mandato consistente en la gestión del *Fondo de recapitalización de empresas afectadas por la COVID-19* (FONREC).