**Proceso de Gestión de Riesgos.**

Nombre de la entidad: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Estimado cliente:

Nuestra entidad se encuentra enfrascada en el análisis de la eficacia en el proceso de Gestión de riesgos para el cual USTED es su CLIENTE y por lo cual nos interesa mucho su opinión, con la que pretendemos mejorar la calidad de dicho proceso. Por tal motivo le pedimos evaluar cada uno de los elementos que se muestran a continuación, para ello marque con una cruz (X) según corresponda.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evaluación |
| No | Aspectos | Excelente | Bueno | Regular | Malo |
| Evalúe los análisis entregados en cuanto a: |
| 1 |  Claridad |  |  |  |  |
| 2 |  Objetividad |  |  |  |  |
| 3 |  Profundidad |  |  |  |  |
| La entrega de la documentación cumple: |
| 4 |  Con el tiempo establecido |  |  |  |  |
| 5 |  Por los canales correspondientes |  |  |  |  |
| La gerencia de Riesgos e Impuestos: |
| 6 |  Atiende a las solicitudes |  |  |  |  |
| 7 |  Soluciona inconvenientes |  |  |  |  |
| 8 |  Posee buena comunicación con las aéreas |  |  |  |  |
| Los especialistas de la gerencia: |
| 9 |  Poseen el suficiente conocimiento y preparación que requieren las tareasdel área. |  |  |  |  |
| 10 |  Tienen buen trato y cortesía con el cliente. |  |  |  |  |

**Excelente:** Le satisface el servicio

**Bueno:** el algún momento no le es suficiente

**Regular:** le es suficiente, pero no cubre sus expectativas

*5taA. No. 4207, esq. a 44, Miramar, Playa, La Habana, Cuba*

*Teléfonos: (53-7) 2043374 y (53-7) 2043375 y Fax: (53-7) 2043377*

*E-Mail: inversiones@bancoi.cu*