

** **

**Proceso de Servicios Financieros**

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

Estimado Cliente:

Nuestra entidad, Banco de Inversiones S.A. (Bancoi), se encuentra enfrascada en un proceso de análisis y mejora de los servicios que brinda y de la calidad de estos, para lo cual su opinión respecto a nuestro trabajo es muy importante. 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.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Aspecto | Evaluación | | | |
| Muy Bueno | Bueno | Aceptable | No Aceptable |
| 1 | Nivel de información que se brinda durante el proceso de tramitación y otorgamiento del servicio solicitado y comunicación Bancoi/cliente. |  |  |  |  |
| 2 | Celeridad en el proceso de tramitación y otorgamiento o no del servicio solicitado. |  |  |  |  |
| 3 | Amigabilidad del proceso de tramitación y otorgamiento o no del servicio solicitado. |  |  |  |  |
| 4 | Atención a inquietudes de los Clientes y solución de inconvenientes, durante el proceso de tramitación y otorgamiento o no del servicio solicitado. |  |  |  |  |
| 5 | Conocimiento y preparación de los especialistas del Bancoi. |  |  |  |  |
| 6 | Cortesía y trato al Cliente. |  |  |  |  |
| 7 | Valoración general. |  |  |  |  |

¿Cuáles considera han sido los aspectos más positivos y negativos del proceso de tramitación y otorgamiento del servicio solicitado? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*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*