

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por CrediMujer.

Esta encuesta le tomará entre 7 y 10 minutos.

Información general

1. ¿Cuánto tiempo lleva como cliente de CrediMujer?

Menos de un mes

Entre uno y seis meses

Entre seis meses y un año

Entre uno y tres años

Más de tres años

2. ¿Con qué frecuencia utiliza los Bancos Comunes?

Todos ciclos de manera continua.

Dejando un ciclo

Cada dos ciclos

Es mi primer ciclo.

Satisfacción general

3. ¿Cuan satisfecho está con su Banco Comunal?

Completamente
insatisfecho

Un poco
satisfecho

Ni Satisfecho ni
insatisfecho

Satisfecho

Completamente
satisfecho

4. En comparación con otras alternativas de Bancos Comunes, CrediMujer es... (si no lo sabe deje en blanco esta pregunta)

Mucho peor

Un poco
peor

Ni mejor ni peor

Un poco
mejor

Mucho mejor

¿Por qué?

5. Percibes a los Bancos Comunes como una organización:

Del Movimiento Manuela Ramos

De las socias

Mixta

Intención de uso y recomendación (lealtad)

6. ¿Se mantendrá como cliente de Bancos Comunes?

Seguro que sí

Es más probable que sí

Puede que sí, puede que no

Es más probable que no

Seguro que no

7. ¿Ha recomendado usted los Bancos Comunales a otras personas?
- Sí, a muchas personas
 - Sí, a unas algunas personas
 - Sí, a una persona
 - No, quizás lo haría
 - No, difícilmente lo haría

Satisfacción con ciclo de servicio

8. ¿Cuán satisfecho se siente con los siguientes momentos en la relación con CrediMujer:

En las reuniones del Banco Comunal, respecto al apoyo de las promotoras

Completamente insatisfecho	Un poco satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
----------------------------	--------------------	-------------------------------	------------	--------------------------

Con las sesiones educativas que le brinda CrediMujer

Completamente insatisfecho	Un poco satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
----------------------------	--------------------	-------------------------------	------------	--------------------------

9. ¿Cuán satisfecho se encuentra con **los créditos** que le otorga su Banco Comunal?

Completamente insatisfecho	Un poco satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
----------------------------	--------------------	-------------------------------	------------	--------------------------

10. ¿Cuán satisfecho se encuentra con **con la garantía solidaria?**

Completamente insatisfecho	Un poco satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
----------------------------	--------------------	-------------------------------	------------	--------------------------

11. ¿Cuán satisfecho se encuentra con la **cuenta interna** en su banco comunal?

Completamente insatisfecho	Un poco satisfecho	Ni Satisfecho ni insatisfecho	Satisfecho	Completamente satisfecho
----------------------------	--------------------	-------------------------------	------------	--------------------------

12. ¿Siente que la información que recibe de CrediMujer es suficientemente clara?

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
-------	------------	---------	--------------	---------

Recomendaciones y sugerencias

13. ¿Hay algo más que le gustaría decirle a CrediMujer sobre Bancos Comunales que no le hayamos preguntado en esta encuesta? Si es así, por favor, díganos de que se trata:

¡Muchas gracias!