

Federal Deposit Insurance Corporation
Encuesta de atención al cliente

¿ACERCA DE QUÉ INSTITUCIÓN FINANCIERA HA LLAMADO HOY?

INSTRUCCIONES: Mediante la escala de valores a continuación, díganos su grado de satisfacción con el servicio que ha recibido.

1 = Muy poco satisfecho 2 = Poco satisfecho 3 = Satisfecho 4 = Muy satisfecho 5 = Ha superado mis expectativas NA = No aplicable

1. ¿Cómo oyó hablar por primera vez del cierre del banco?

- Periódico ☐
- Televisión ☐
- Correo electrónico ☐
- Internet ☐
- Sitio Web de la FDIC ☐
- Amigo/familiares ☐

2. ¿Cuál es su conexión al banco?

- Empleado ☐
- Cliente ☐
- Inversor ☐
- Medio de comunicación ☐

2. ¿Está satisfecho con la respuesta que ha recibido a su pregunta?

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐ NA ☐

3. ¿Está satisfecho con la velocidad en la que recibió la respuesta a su pregunta?

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐ NA ☐

4. Si recibió un correo electrónico de la FDIC sobre los eventos que han transcurrido en torno a su institución, ¿cómo de satisfecho se siente con el contenido del correo electrónico

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐ NA ☐

6. Si recibió un correo electrónico de la FDIC, ¿cómo de oportuno le resultó recibir el mensaje el viernes por la noche, después del cierre del banco?

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐ NA ☐

7. Si recibió un correo electrónico de la FDIC, ¿cómo de satisfecho se siente con respecto al tono general del mensaje que recibió el viernes por la noche, después del cierre del banco?

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐ NA ☐

8. ¿Cómo de satisfecho se siente con el contenido de la Guía de Preguntas y Respuestas de la FDIC?

1. ☐

2. ☐

3. ☐

4. ☐

5. ☐

NA ☐

CARGA ESTIMADA DE DECLARACIÓN

Comunicado del Paperwork Reduction Act. La carga pública de declaración para esta información se estima que será de unos 5 minutos por respuesta, incluyendo el tiempo para completar y revisar la colección de información. Envíe sus comentarios acerca de esta estimación de carga o de cualquier otro aspecto de esta colección, incluyendo sugerencias para reducir la carga, a FDIC, Washington, DC 20429; y a la Office of Management and Budget, Paperwork Reduction Project (3064-0127), Washington, DC 20504.