

## Qüestionari

1. Valori com a client de l'ICF cadascun dels aspectes següents:  
Puntuï des de 9 (totalment d'acord) fins a 1 (totalment en desacord)  
[MOSTRAR TARJA 1]

### MITJANÇANT EL TELÈFON

TOTALMENT D'ACORD → TOTALMENT EN DESACORD

Rebo informació precisa quan la necessito	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
El personal respon sense necessitat de fer Consultes a altres persones	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Les consultes son ateses sense interrupcions	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Se'm contesta clara e inequívocament a les Preguntes que faig	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
M'expliquen bé totes les condicions	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

### PERSONALMENT

TOTALMENT D'ACORD → TOTALMENT EN DESACORD

Rebo informació precisa quan la necessito	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
El personal respon sense necessitat de fer consultes a altres persones	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Les consultes son ateses sense interrupcions	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Se'm contesta clara e inequívocament a les preguntes que faig	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
M'expliquen bé totes les condicions	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

**2. Quin és el seu nivell de satisfacció en relació al servei que rep de l'ICF?  
Puntuï des de 9 (totalment satisfet) fins a 1 (gens satisfet)**

[MOSTRAR TARJA 2]

MOLT SATISFET  $\longrightarrow$  GENS SATISFET

L'amabilitat	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
El tracte personal	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La discreció	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Informació entenedora	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Informació puntual	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>

**3. En referència a les condicions dels préstecs, com valora els aspectes següents?**

**Puntuï des de 9 (molt positivament) fins a 1 (molt negativament)**

[MOSTRAR TARJA 3]

**PRÉSTECES**

MOLT POSITIVAMENT  $\longrightarrow$  MOLT NEGATIVAMENT

La informació prèvia	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
El temps de tramitació	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Aprovació de l'operació	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Formalització operació	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Desenborsament	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La presentació de garanties	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Els terminis d'amortització	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Els aspectes jurídics	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
Els tipus d'interès	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>
La referència al tipus d'interès (MIBOR,...)	9	8	7	6	5	4	3	2	1	<input type="checkbox"/>



6. En el context del mercat creditici. Com valora les condicions que l'ICF ofereix a les empreses? Puntui des de 9 molt favorables fins a 1 gens favorables.

[ENTREVISTADOR: SUGGERIR QUINES MILLORES CALDRIA INTRODUIR]

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

  
  
  

[ENTREVISTADOR: ENS REFERIM A FUTURES NECESSITATS DE FINANÇAMENT].

7. Des de que va rebre el finançament de l'ICF ha fet noves inversions?

SI



P 6.1

NO

NS/NC

7.1. De quin tipus? \_\_\_\_\_

7.2. Quina/es entitats les han financiades? \_\_\_\_\_

7.3. Pel que fa a aquestes inversions que l'empresa ha realitzat com han estat les condicions del préstem respecte l'ICF:

MILLÓRS  → P 6.4

IGUALS

PITJORS  → P 6.4

7.4. En què han estat millors? \_\_\_\_\_

7.5. En què han estat pitjors? \_\_\_\_\_

**8. Teniu previst realitzar noves inversions en un futur?**

SI   
1

NO   
2

NS/NC   
3

**Penseu recórrer a l'ICF?**

SI   
1

NO   
2

NS/NC   
3

Per què? \_\_\_\_\_

**9. S'ha adaptat la seva empresa a les noves tecnologies?**

SI   
1



P8.1

NO   
2

NS/NC   
3

**9.1 Quines actuacions s'han realitzat per adaptar-se a les tecnologies de la informació ?**

**9.2 Disposa la seva empresa de...**

Conexió a Internet

Website de l'empresa

Correu electrònic

Banca electrònica

E-Commerce

E-Business

Altres. Quins? \_\_\_\_\_



**10. Quins serveis considera que l'ICF hauria d'oferir als seus clients a través d'Internet?**

Sol.licitud de préstecs



Tramitacions

Consultes on-line

Altres. Quins? \_\_\_\_\_

**11. Inicialment, a través de qui vareu rebre informació de l'ICF?**

Persones \_\_\_\_\_

Empreses \_\_\_\_\_

Entitats \_\_\_\_\_


**GRÀCIES PER LA SEVA COL-LABORACIÓ !**

**Observacions**

---

---

---

---

---