

Santander Totta eleito “Escolha do Consumidor 2017”

- *O Santander Totta é o Grande Banco preferido dos portugueses, em termos de satisfação e de recomendação, tendo obtido no estudo uma classificação final de 83,64%*

Lisboa, 30 de novembro de 2016. O Banco Santander Totta foi eleito “Escolha do Consumidor 2017”, na categoria de Grande Bancos, conquistando assim pela terceira vez consecutiva a preferência dos consumidores portugueses.

Após avaliação dos 5 Grandes Bancos Portugueses, o Santander Totta obteve a melhor média de satisfação por parte dos consumidores, com uma nota final de 83,64%, tendo conseguido as melhores classificações nos dois parâmetros em avaliação: no rácio de satisfação (8,31 em 10) e na intenção de compra ou recomendação (4,40 em 5).

Para a obtenção dos resultados, foram elaborados dois estudos. O primeiro identificou os atributos que os consumidores mais valorizam quando pensam na sua relação com o segmento em causa, nomeadamente, a segurança da plataforma *online*; a clareza da linguagem e o facto de ser acessível a qualquer Cliente; o atendimento ao Cliente; a competência dos funcionários e o conhecimento que têm sobre os produtos e temas; a qualidade e facilidade de acesso em todos os canais; e o risco de insolvência.

Posteriormente realizou-se o estudo, em que os consumidores, com experiência no serviço, e sob uma metodologia de cliente mistério, procederam à respetiva avaliação face aos atributos identificados. O Santander Totta teve a melhor nota em quatro dos atributos e a 2ª melhor nos dois restantes, o que lhe valeu o 1º lugar, tanto em termos de satisfação como na intenção de compra ou recomendação.

A “Escolha do Consumidor” é o maior projeto de avaliação de marcas em Portugal, ao incidir sobre todo o universo de produtos e serviços disponíveis no mercado, permitindo conhecer o grau de satisfação e aceitabilidade dos consumidores em relação a determinado produto ou serviço, ajudando-os a fazer uma compra informada.

Esta foi a 5ª edição do Estudo, no qual mais de 71.000 consumidores avaliaram 873 marcas, distribuídas por várias categorias. Os Prémios foram entregues hoje em Lisboa.