
Nota de Imprensa

Santander Totta é a “Escolha do Consumidor 2015”

- *O Santander Totta obteve o melhor rácio de satisfação e a maior intenção de compra e recomendação entre os Grandes Bancos*

Lisboa, 20 de Novembro de 2014 – O Santander Totta é o vencedor do estudo anual a “Escolha do Consumidor 2015” na categoria dos Grandes Bancos, ao conquistar a preferência dos consumidores portugueses na referida categoria.

O Santander Totta obteve a melhor nota média de satisfação e intenção de compra por parte dos consumidores, com uma nota final de 80%. Foram avaliados os 5 Grandes Bancos portugueses, tendo o 2ºclassificado obtido uma nota de 76,7%.

A avaliação baseou-se em três fases: um estudo prévio junto dos clientes para perceber a sua satisfação relativamente às instituições com as quais trabalham; um segundo estudo aplicando a metodologia do cliente mistério; e um terceiro estudo ao nível dos não clientes. Em todos eles, o Santander Totta obteve a melhor classificação. É o que obtém os maiores rácios de satisfação e o que regista a maior intenção de adesão ou recomendação por parte dos Cliente (4,21 em 5).

A “Escolha do Consumidor” é o estudo de referência, feito em diversos países, de avaliação do nível de satisfação e aceitabilidade de produtos e serviços que tem em conta os atributos mais valorizados pelos consumidores, garantindo que esses produtos e serviços são avaliados, sempre, por consumidores com experiência de consumo.

Segundo o Presidente Executivo do Banco Santander Totta, António Vieira Monteiro, a atribuição desta distinção “é o reconhecimento do trabalho que temos vindo a fazer e que vem reforçar o nosso compromisso com a satisfação dos Clientes, assegurando uma relação de proximidade cada vez maior e garantindo uma facilidade acrescida de acesso aos nossos produtos e serviços através de múltiplos canais”.

Foi a terceira edição do Estudo, que registou este ano mais de 70 mil participantes, que avaliaram 613 marcas em 118 categorias. Os Prémios foram entregues ontem, ao final da tarde, no Mercado da Ribeira, em Lisboa.