



# CLIENTES MAIS SATISFEITOS COM SEGURADORAS DO QUE COM BANCOS

PELO segundo ano consecutivo, as seguradoras lideram o Índice Nacional de Satisfação do Cliente no sector financeiro, de acordo com o estudo European Customer Satisfaction Index (ECSI), divulgado na semana passada e referente ao ano 2009. Nesta edição, o sector segurador obteve 7,27 pontos numa escala de satisfação com 10 pontos, permitindo ao sector manter o 4º lugar no posicionamento nacional entre os 13 sectores analisados. Desta forma, o sector segurador não só volta a surgir acima da banca, como também se mantém acima dos sectores das águas, transportes, Internet e outros.

No conjunto dos resultados, o sector segurador melhorou em todos os indicadores analisados. As melhores pontuações foram obtidas nos critérios de Qualidade Apercebida (7,74 pontos) e Imagem (7,64 pontos), seguindo-se as Expectativas (7,42 pontos), a Satisfação (7,27 pontos), as Reclamações (7,01 pontos), a Lealdade (6,95 pontos) e o Valor Apercebido (6,48 pontos).

Entre as 15 seguradoras que se submeteram a este estudo, a Generali é a seguradora que obtém melhor pontuação (7,78 pontos), seguida da Liberty (7,63 pontos) e da Zurich (7,55 pontos). O estudo inclui duas seguradoras directas, a OK! Teleseguros e a Seguro Directo, que obtiveram a quarta e a oitava posição neste estudo, respectivamente.

As conclusões deste estudo resultam da realização de entrevistas com 65 perguntas a aproximadamente 250 clientes de cada marca, num total de 4.041 entrevistas realizadas para o sector segurador no primeiro trimestre de 2010.



## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

COMPANHIA	PONTUAÇÃO
Generali	7,78
Liberty	7,63
Zurich	7,55
OK! Teleseguros	7,55
Açoreana	7,50
AXA	7,43
Império Bonança	7,42
Seguro Directo	7,41
Médis	7,37
Allianz	7,37
Tranquilidade	7,31
Alico	7,27
Fidelidade Mundial	7,21
Multicare	7,16
Ocidental	7,13

Fonte: ECSI Portugal 2009



## ESTUDO

Clientes mais satisfeitos  
com seguros do que com  
banca  
Pág. II