



ZURICH É LÍDER NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SECTOR SEGURADOR EM 2010

A ZURICH CONQUISTOU O 1º LUGAR NO ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO ESTUDO ECSI PORTUGAL 2010 (EUROPEAN CONSUMER SATISFACTION INDEX), QUE ANUALMENTE AVALIA E DISTINGUE A QUALIDADE DOS BENS E SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO MERCADO PORTUGUÊS, POR VIA DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE.

A metodologia utilizada permitiu avaliar aspectos que influenciam directa e indirectamente a satisfação do Cliente, como a Qualidade Apercibida, Satisfação, Resolução das Reclamações, Lealdade, Imagem e Expectativas, num universo de 16 empresas no sector dos Seguros.

Para António Bico, CEO da Zurich em Portugal, “esta distinção não nos podia deixar mais orgulhosos pela certeza que nos dá de que estamos a desempenhar eficazmente a nossa missão. Este reconhecimento espelha o profissionalismo e empenho que toda a equipa Zurich, entre colaboradores e parceiros, dedica aos nossos clientes, comprometendo-se verdadeiramente com as suas preocupações, necessidades e expectativas”.

As soluções, serviço e aconselhamento que a seguradora disponibiliza, através de uma rede de mais de 800 pontos de contacto espalhados por todo o país - desde Mediadores, *call centre* e ao seu novo Centro de Regularização de Sinistros e de Atendimento Geral - são fruto do compromisso em colocar o Cliente no centro de toda a sua actividade.

O ECSI Portugal é um estudo desenvolvido por uma equipa constituída pela Associação Portuguesa para a Qualidade, pelo Instituto Português da Qualidade e pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação da Universidade Nova de Lisboa, que apresenta os resultados da avaliação da percepção dos consumidores da qualidade dos bens e serviços disponíveis no sector das comunicações, da banca, dos seguros, dos combustíveis, do gás em garrafa, do gás natural, dos transportes públicos de passageiros e do sector do abastecimento público de água.

Pedro Coelho | Manuel Vilares | Cláudia Duarte

ECSI A SATISFAÇÃO DO CLIENTE NO SECTOR DOS SEGUROS



INTRODUÇÃO | NUM CONTEXTO DE UMA ECONOMIA DE MERCADO EM ACELERADA MUDANÇA, AFIGURA-SE FUNDAMENTAL QUE AS EMPRESAS EM GERAL, E EM PARTICULAR O SECTOR SEGURADOR, SEJAM CAPAZES DE ADAPTAR A SUA OFERTA ÀS NECESSIDADES DOS SEUS CLIENTES E, SIMULTANEAMENTE, ASSEGURAR UM NÍVEL DE SERVIÇO ADAPTADO AOS SEUS PADRÕES DE EXIGÊNCIA.