



Credibom é marca Cinco Estrelas

O Banco Credibom (grupo Credit Agricole) foi distinguido pelos consumidores com o Prémio Cinco Estrelas 2017 na categoria Crédito ao Consumo. “Esta distinção tem um grande significado para nós porque traduz o reconhecimento por parte dos Consumidores do trabalho de toda a equipa do Banco Credibom na satisfação dos clientes. Traduz, também, a certeza da estratégia definida de foco no cliente com a criação de uma área exclusivamente dedicada a medir sistematicamente a satisfação e entender o que realmente é importante para as pessoas de forma

a podermos desenvolver produtos e serviços adequados as suas expectativas e necessidades”, refere Rui Santos, diretor do gabinete de experiência e satisfação de clientes do Banco Credibom.

“Somos realmente apaixonados pelas pessoas, pelos nossos clientes, que são a nossa primeira prioridade. Por isso, fazemos diariamente todos os esforços para os escutarmos, para sermos transparentes, inovadores, eficazes e rápidos, simplificando e automatizando processos, de forma a proporcionar uma excelente experiência de cliente, que entendemos ser o nos-

so grande fator de diferenciação”, acrescenta Rui Santos.

Nesta terceira edição, o galardão Cinco Estrelas contou com a participação de 432 candidatos, distribuídos por 150 categorias, e envolveu 121 900 consumidores nos testes e estudo de mercado. Os candidatos são avaliados em três fases distintas e complementares, Comité de Avaliação, Testes de Experimentação e Questionários de Avaliação Massificada tendo por base cinco critérios: satisfação dos consumidores, relação preço-qualidade, intenção de recomendação, confiança na marca e inovação.