



ID: 92776424

31-05-2021

## Índice ECSI: portugueses reforçam a confiança nas seguradoras

O setor segurador continua a liderar o ranking de Índice de Satisfação do Cliente no segmento financeiro, segundo os resultados do estudo "European Customer Satisfaction Index (ECSI - Portugal 2020)".

Num ano marcado pela pandemia, o setor dos seguros apresenta um desempenho positivo na generalidade das variáveis, comparativamente a 2019, uma evolução que revela a capacidade de resiliência e de adaptação das empresas seguradoras num contexto atípico. No posicionamento nacional da satisfação, o setor dos seguros encontra-se na segunda posição, com um índice médio de satisfação de 7,68 pontos, e foi ultrapassado apenas pelos combustíveis.

Os dados do ECSI - Portugal 2020 revelam que o setor dos seguros registou as maiores valorizações

nos índices de "qualidade apercebida" (8,14 pontos) e de "imagem" (8,07 pontos), ambos com valores superiores ao registado no período homólogo. Para a "qualidade apercebida" destaque para as avaliações positivas atribuídas ao "atendimento e capacidade de aconselhamento", à "qualidade das agências sucursais/balcões e à qualidade do atendimento telefónico". O estudo foi elaborado pela Instituto Português da Qualidade, a Associação Portuguesa para a Qualidade e o Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa. Os dados foram realizados com base na participação dos clientes das principais empresas seguradoras a operar em Portugal numa amostra com 2.742 entrevistas realizadas entre os meses de julho a setembro de 2020.