

## Santander vence Prémio Cinco Estrelas nas categorias de Grandes Bancos e Crédito Habitação

Lisboa, 4 de janeiro de 2022. NOTA DE IMPRENSA

O Santander foi considerado pelos consumidores portugueses como a marca mais relevante nas categorias Grandes Bancos e Crédito Habitação na edição de 2022 do Prémio Cinco Estrelas.

Na análise de Grandes Bancos foram avaliados critérios como a satisfação, intenção de recomendação, confiança e inovação, tendo sido obtida uma classificação global de 75,4%. Na avaliação desta categoria participaram perto de 1.300 consumidores.

Na apreciação do Crédito Habitação, para além dos critérios mencionados anteriormente, foi tido em conta o preço-qualidade e foram envolvidos quase 2.400 consumidores. A classificação global nesta categoria foi de 75,7%.

Os testes realizados consistiram em Focus group, inquéritos de satisfação a clientes e estudos de mercado às marcas.

Ao longo de 2021, o Santander foi distinguido por diversas entidades nacionais e internacionais, pela sua performance financeira, reputação e serviço.

### Prémio Cinco Estrelas

O Prémio Cinco Estrelas é um sistema de avaliação que mede o grau de satisfação que os produtos, os serviços e as marcas conferem aos seus utilizadores, tendo como critérios de avaliação variáveis como a Satisfação pela Experimentação, Relação Preço-Qualidade, Intenção de Compra ou de Recomendação, Confiança na Marca e Inovação, que influenciam a decisão de compra dos consumidores. Quanto às Personalidades e Órgãos de Comunicação Social, estas são analisadas segundo as variáveis Notoriedade, Satisfação pela atividade que desempenham, Credibilidade e Inovação, além de uma característica.