

PRÉMIO CINCO ESTRELAS 2022

Na edição deste ano do Prémio Cinco Estrelas 2022 foram distinguidas 132 marcas, mais sete do que no ano passado. O Prémio Cinco Estrelas mostra o reconhecimento dos portugueses, que avaliam a qualidade, trabalho e excelência dos vencedores, sejam eles marcas, produtos, serviços, personalidades ou órgãos de comunicação social que consideram extraordinários, realmente Cinco Estrelas.

"Com a atual conjuntura de incerteza os consumidores estão, cada vez mais exigentes, nas suas escolhas e a avaliação das marcas é importante para que se sintam seguros quanto às suas decisões de consumo, conferindo-lhes confiança no benefício e na satisfação que com elas obtêm" referem Débora Silva e Ana Lourenço, fundadoras do Prémio Cinco Estrelas, citadas em comunicado.





Credibom
Smart money, smart life_
*Soluções ágeis para vidas ágeis

A VIDA ESTÁ SEMPRE A MUDAR, MAS A VOSSA CONFIANÇA CONTINUA.

PRÊMIO
**CINCO
ESTRELAS**

2022

2º ANO CONSECUTIVO

Para o Credibom, o principal indicador de sucesso de uma empresa é a satisfação dos seus clientes. Saber que os nossos consumidores nos consideram Cinco Estrelas pelo segundo ano consecutivo não nos podia deixar mais orgulhosos e seguros do nosso trabalho. Muito obrigado.

Contem connosco. Contem com um negócio Cinco Estrelas.

Banco Credibom, S.A. Prémio atribuído na categoria de crédito ao consumo no ano de 2022. Este prémio é da exclusiva responsabilidade da entidade que o atribuiu. Prémio atribuído pela U-SCOOT Lda.

**PISCA
PISCA**
.PT

O NOSSO MOTOR NÃO TEM CAVALOS, TEM ESTRELAS.

Há negócios Cinco Estrelas. E o motor de busca PiscaPisca.pt é um deles. Quem o diz são os nossos consumidores, que reconhecem a nossa experiência e esforço por inovar. Não poderíamos estar mais agradecidos pela confiança que depositam em nós.

Prometemos continuar a iluminar bons negócios e a possibilitar que os automóveis usados brilhem cada vez mais.

QUEM **PISCA
PISCA** NÃO ARRISCA

POWERED BY:
Credibom





PRÉMIO CINCO ESTRELAS | CREDIBOM



Pedro Mata, Deputy CEO

CREDIBOM: A SOLUÇÃO IDEAL

Pedro Mata, Deputy CEO do Banco Credibom, em entrevista à Revista Business Portugal, destaca o Prémio Cinco Estrelas como elemento motivador para continuar a superar as expectativas dos clientes e a oferecer soluções que melhor se adaptam às suas necessidades.

O Banco Credibom, conquistou mais uma vez o Prémio Cinco Estrelas, na categoria de “Crédito ao Consumo” com uma satisfação global de 75,4%, destacando-se nos critérios de satisfação pela experimentação e intenção de recomendação. O que representa este reconhecimento público?

Perceber que os consumidores portugueses confiam na marca Credibom e que valorizam e reconhecem a nossa dedicação, motivou-nos a continuar a superar as expectativas dos nossos clientes e a oferecer soluções que melhor se adaptam às suas necessidades. Em 2022, queremos estar ainda mais próximos, ser mais relevantes e garantir que os portugueses encontram no Credibom a solução ideal para a concretização dos seus projetos de vida.

Relativamente a 2021, a avaliação positiva dos consumidores aumentou 3,3%, reforçando o seu posicionamento como uma referência no crédito ao consumo em Portugal. Esta é uma motivação para continuarem a trabalhar no sentido de que os portugueses encontrem no Credibom a solução ideal?

Sem dúvida, este reforço positivo dos consumidores, atesta o nosso compromisso em simplificar a vida aos nossos clientes e parceiros, proporcionando-lhes a melhor experiência possível para conquistar a sua preferência.

Este prémio representa também o reconhecimento pelos nossos Clientes e Parceiros do trabalho que temos vindo a desenvolver. Por outro lado, também nos atribui a responsabilidade de manter a melhor resposta às suas expectativas.

Esta distinção demonstra também o esforço da marca e dos seus colaboradores para estar mais próximo do cliente e oferecer soluções que melhor se adaptam às necessidades dos consumidores, como é o exemplo do processo inovador de autenticação de assinatura através de meios digitais?

O Banco Credibom tem uma operação suportada totalmente em plataformas digitais e em *call centers* para servir Clientes e Parceiros. Em 2021, 84% da nossa atividade é iniciada sobre as nossas plataformas digitais ou assinada eletronicamente pelo cliente final.

A transformação digital é já hoje uma condição *sine qua non*, i.e., é uma condição indispensável no mercado de crédito ao consumo – os consumidores à medida que integram as suas

atividades para plataformas digitais, essencialmente suportadas por aparelhos móveis, passam a exigir experiências semelhantes a todos os seus fornecedores – o crédito ao consumo também. *Fintechs*, *Cryptocurrencies*, *Blockchain* e todo um léxico que ainda há pouco começámos a dominar. A última década viu surgir novos conceitos que têm colocado em causa a banca tradicional dos produtos e serviços às marcas e comunicação. Uma revolução que tem movimentado os mercados de forma veloz.

O Banco Credibom sempre se posicionou de forma a que esta tendência fosse uma realidade e fomos o 1.º Banco em Portugal a integrar a assinatura eletrónica sobre contratos de crédito ao consumo, além de investir uma parte significativa do seu orçamento anual na reformulação da arquitetura dos seus sistemas de informação (p.e. API's) para o ecossistema digital nacional.

Com mais de 25 anos da presença em Portugal, que linhas pretende o Banco Credibom seguir para se manter no topo e continuar a satisfazer e surpreender os seus clientes?

O mundo mudou nos últimos anos, intenso em novos desafios. Pautado por momentos de adversidade, mudança, mas também de superação. O Credibom, nos últimos anos, tem desafiado os portugueses a olharem-se mais, a criarem novas rotinas, a repensar a vida dentro da sua casa, a dar mais valor a dimensões que considerávamos certas. Os resultados obtidos têm sido muito positivos. Desde que efetuámos o reposicionamento da marca para dar *empowerment* aos consumidores portugueses, temos vindo a crescer consistentemente a notoriedade da marca. O nosso foco está em oferecer o melhor serviço no mercado nacional, de forma consciente e transparente em todas as fases do ciclo de vida do produto.

Os dados quantitativos têm vindo a confirmar o crescimento da notoriedade, mas também o nosso nível de serviço, visível com o reconhecimento do Prémio 5 Estrelas, o *ranking* no Portal da Queixa na categoria de crédito ao consumo e os valores de NPS (*Net Promoter Score*) que avaliamos sobre todos os serviços do Banco.

O reconhecimento dos portugueses não só nos enche de orgulho, como também nos recorda, de que este é um trabalho diário das nossas equipas e que temos todos os dias que trabalhar com alegria e surpreender os nossos clientes.



PISCA PISCA | PRÉMIO CINCO ESTRELAS

A ÚNICA PLATAFORMA DE CLASSIFICADOS AUTOMÓVEIS, COM UM SERVIÇO CINCO ESTRELAS!

Para Paulo Figueiredo, Diretor do PiscaPisca.pt, perceber que os consumidores portugueses confiam numa marca que está no mercado há menos de dois anos, é um incentivo para continuar a crescer e a desenvolver ferramentas para profissionais e consumidores de forma a servir o mercado e acrescentar valor.

A plataforma PiscaPisca.pt conquistou pela primeira vez o Prémio Cinco Estrelas na categoria de “Plataforma de Classificados - Automóveis”. A satisfação global apontou para os 77.7% com destaque nos critérios de inovação, intenção de recomendação e preço/qualidade. O que representa esta distinção?

Recebermos uma das melhores e maiores distinções: ser a ÚNICA plataforma de Classificados Automóveis, com um serviço Cinco Estrelas! Perceber que os consumidores portugueses confiam na marca PiscaPisca.pt, uma marca que está no mercado há menos de dois anos, motiva-nos a continuar. Agradecemos a todos por confiarem em nós e contribuírem para que pudéssemos receber este reconhecimento cinco estrelas!

Perceber que os consumidores portugueses confiam na marca PiscaPisca.pt, constitui uma motivação para continuar o crescimento e desenvolvimento para que o mercado e os profissionais possam contar com mais e melhoradas ferramentas?

Em 2022, iremos continuar a crescer e a desenvolver ferramentas para profissionais e consumidores de forma a servir o mercado e a continuar a acrescentar valor.

O motor de busca PiscaPisca.pt pretende ser o *advisor* dos consumidores no momento de compra e venda de um carro usado, por meio da inovação da confiança, e para todos - *experts* ou não de carros. A construção de uma atitude, espírito de tribo, é o nosso 3º eixo de identificação. O PiscaPisca.pt rompeu com a forma tradicional deste sector comunicar, sendo uma marca inclusiva e que “conversa” com todos os géneros, de uma forma simples! Num contexto desafiante, de incerteza mundial, colocámos os portugueses a cantar e a dançar o “Pisca Pisca” cumprindo assim também para a causa comum de “Um mundo melhor”.

Lançado em março de 2020, o PiscaPisca.pt veio apoiar as pequenas e médias empresas do sector automóvel, ao criar uma montra digital que faz também aconselhamento e que é útil para todos – para quem vende e para quem compra. Que balanço traça deste percurso?

O PiscaPisca.pt ultrapassou largamente os objetivos estabelecidos para o seu lançamento e já ajudou mais de um milhão de portugueses na pesquisa do carro ideal.

A colaboração com o mercado e a aposta do sector refletem-se nos mais de 41.600 veículos disponíveis na plataforma, resultante de uma parceria entre a Associação Portuguesa do Comércio Automóvel



Paulo Figueiredo, Diretor

(APDCA) e o Banco Credibom, assim como nos mais de 2.000 parceiros profissionais registados. Apesar dos últimos dois anos terem sido particularmente desafiantes para a venda de carros novos, o mercado de veículos usados registou um crescimento sustentado. O contexto de pandemia reforçou igualmente a importância das plataformas digitais, não só resultante da questão prática inerente ao negócio, desde o pagamento às deslocações, mas também de uma oferta de opções mais ampla e da melhoria do serviço de venda e pós-venda.

O PiscaPisca, enquanto *challenger*, num mercado praticamente monopolista, pretende reforçar a importância de manter o tecido empresarial das médias empresas deste sector nos próximos anos. O PiscaPisca.pt é um motor de busca, de compra e venda de carros usados, pensado para todos os gostos, estilos de vida e necessidades do mercado. Não é apenas mais uma plataforma *on-line*, mas sim um projeto que se diferencia pela confiança, uma vez que todos os carros publicados são reais e têm as características técnicas corretas, e pela simplicidade, dado que a pesquisa é tão fácil como utilizar o *Google*. Neste primeiro ano e meio de atividade, o PiscaPisca.PT ajudou muitos portugueses a encontrar o carro dos seus sonhos, sendo este o top 10 das marcas e modelos mais pesquisados: *Renault, BMW, Mercedes-Benz, Peugeot, Volkswagen, Opel, Nissan, Audi, Citroen e SEAT; Mercedes-Benz Classe C, Mercedes-Benz Classe A, Renault Clio, Nissan Qashqai, BMW Série 1, Renault Mégane, Volkswagen Golf, Mercedes-Benz CLA, Smart fortwo e BMW Série 3.*

As mulheres registaram algum destaque enquanto utilizadoras da plataforma, desmistificando a ideia de que o universo automóvel é exclusivamente masculino, reforçando simultaneamente a universalidade e simplicidade de utilização que caracterizam o PiscaPisca.pt. Para o segundo ano de atividade, prometemos novidades.

Em 2022, qual a estratégia assumida para o PiscaPisca.pt continuar a acrescentar valor e a superar as expectativas dos seus clientes?

O PiscaPisca.pt continuará a ser um *challenger*. Quando falamos do PiscaPisca.pt, falamos de mobilidade e referimo-nos sempre ao universo automóvel. Contudo, o conceito de mobilidade envolve outras dimensões da experiência humana. O futuro da mobilidade passa pela procura de novas experiências, mais do que recorrer a fórmulas previsíveis. Existe um consumidor cada vez mais exigente que espera ser surpreendido em todos os momentos da sua relação com as marcas.

26

PRÉMIO CINCO ESTRELAS

