



MARKET INTELLIGENCE RESEARCH / ANALYTICS

RELATÓRIO | ABRIL 2024

## MIRA Bancos | Imagem



# MIRA Bancos | Imagem

O MIRA BANCOS | IMAGEM, resulta de entrevistas realizadas a **clientes** dos principais bancos em Angola.

Com esta pesquisa pretende obter-se indicadores de notoriedade, imagem, avaliação, satisfação e preferências relativos aos principais bancos:

BAI | BFA | BIC | ATLÂNTICO | BPC | BCI | SOL | KEVE | BNI | STANDARD BANK | CAIXA ANGOLA

De forma a garantir a representatividade dos bancos no que diz respeito às avaliações específicas, foi feita uma sobre-amostra, com recolha presencial, para os Clientes dos Bancos:

- BNI; Keve; Standard Bank; Caixa Angola

**TOTAL: 2243 entrevistas**

Total 2243 entrevistas, das quais 195 são presenciais e 2048 telefónicas.

# MIRA Bancos | Imagem

## ESTUDO QUANTITATIVO

Indivíduos com **20 e mais anos**  
residentes em **Luanda**  
pertencem aos **estratos ABC**



Amostra principal  
**2048**



Sobre-amostra  
**195**



---

**TOTAL: 2243**

# Caracterização da amostra principal

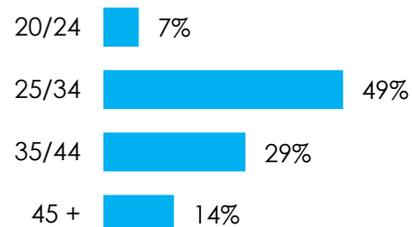
## Entrevistas: 2048



### género



### idade



### escolaridade



### ocupação



# Indicadores - Amostra principal

Entrevistas: 2048

## Notoriedade Bancos

Espontânea TOM

Espontânea Total



## Imagem Bancos

Melhor Banco

Mais confiável

Mais inovador

Cresceu mais

Melhores campanhas publicitárias

Funcionários mais simpáticos

Resolve mais rapidamente solicitações dos Clientes

Oferece as melhores taxas de juro

Cobra menos despesas

## Banco principal

Motivos pela escolha

## Intenção de abertura de conta

# Indicadores – por Banco

## Bases amostrais: por banco

BAI | BFA | Atlântico | BIC | BPC | BCI | SOL Standard Bank | Keve | BNI | Caixa Angola

### Avaliação

#### Motivos pela avaliação



### Imagem Bancos

- Confiável
- Cresceu mais nos últimos 3 anos
- Inovador
- Boas campanhas publicitárias
- Bons produtos e serviços
- Poucos descontos
- Resolve rapidamente solicitações dos Clientes
- Oferece boas taxas
- Funcionários simpáticos
- Falhas de sistema
- Enchentes

### Sugestões de melhoria

#### Comparativo

# Indicadores - Amostra total

Entrevistas: 2243



- Canais de contacto preferênciais
- Frequência com que se desloca ao Banco
  - Motivos pelos quais que se desloca ao Balcão
- Apoio ao Cliente
- Frequência de utilização do Cartão Multicaixa
- Aplicativos Bancários utilizados



MIRA   
MARKET INTELLIGENCE RESEARCH ANALYTICS

**ESOMAR<sup>24</sup>**  
Corporate

  
**pamro**  
Pan African Media  
Research Organisation