



Cada año, esta entidad financiera reconoce al equipo más comprometido con la atención al cliente a través del premio "Apasionados por el Cliente", destacando el esfuerzo diario de sus ejecutivos por brindar el mejor servicio en la industria financiera nacional.

SEGÚN MÁS DE 50 MIL PERSONAS:

# Santander se consolida nuevamente como el banco más recomendado por clientes

Basada en el índice Net Promoter Score, la consultora Activa Research llevó a cabo una encuesta que posicionó a esta entidad financiera en el primer lugar en calidad y experiencia de servicio. Este logro es el resultado de un trabajo de años, en los que la compañía ha puesto a las personas en el centro, comprometida con el desarrollo de innovaciones que garantizan una mejor atención a todos sus clientes.

Por quinto año consecutivo, la encuesta de la empresa Activa Research ha posicionado a Santander Chile como el banco líder en la categoría Recomendación de Clientes, tras adjudicarse el primer lugar entre los principales competidores de la industria local en el índice Net Promoter Score (NPS). Los resultados de la medición, que recopila datos durante los 365 días del año, consideraron las respuestas de más de 50.000 clientes bancarios en los últimos seis meses.

Santander lidera en varias dimensiones: las principales están vinculadas a los canales de atención de personas con un primer lugar en Ejecutivos, Contact Center —también por quinto año consecutivo— y Cajeros Automáticos (ATM), obteniendo en todas puntuaciones sobresalientes.

La otra dimensión en que obtuvo el primer lugar es Productos, que considera tarjetas de débito y de crédito, consumo, hipotecas, seguros y compra y venta de dólares.

“Ser el banco más recomendado en Chile no es casualidad. Este logro es un reconocimiento a la dedicación de todos nuestros equipos, quienes lideran este compromiso con pasión y cercanía”, destaca el country head y gerente general de Santander Chile, Román Blanco.

## FOCO EN EL CLIENTE

La ruta para el éxito de Santander en esta materia se intensifica en 2012, cuando se incorpora dentro de la cultura organizacional la importancia de tener al cliente en el centro.

En 2016, la entidad estrenó un nuevo modelo rupturista de sucursal: Work/Café. Con espacios de cowork para clientes, atención de primera calidad y una experiencia nueva de la que representa el realizar trámites bancarios, su inauguración representó un antes y un después en la manera de llevar a cabo la atención al cliente.

Santander también ha apostado fuertemente por la innovación tecnológica para mejorar la experiencia de los usuarios. Con las constantes actualizaciones de su aplicación móvil y la implementación de un nuevo chat inteligente, el banco ha facilitado el acceso a sus servicios y ha optimizado la atención al cliente, permitiendo una gestión más rápida y eficiente de consultas y transacciones.

El cambio en la cultura interna del banco también ha sido muy positivo, el que se ha visto reconocido a través del programa “Apasionados por el Cliente”, que premia el rendimiento en la experiencia del cliente en diversas áreas del banco y ha motivado a seguir impulsando los esfuerzos en esta materia.

“El seguir siendo líderes en la industria es el reflejo directo del compromiso que tenemos con la experiencia de nuestros clientes. Poner a las personas en el centro de

### Resultados del índice Net Promoter Score (NPS)

**TOP 1**

Recomendación de Clientes  
(Por quinto año consecutivo)

**TOP 1**

Ejecutivos

**TOP 1**

Contact Center

**TOP 1**

Cajeros Automáticos

**TOP 1**

Productos  
(Tarjeta de débito, tarjeta de crédito, créditos de consumo, hipotecarios, seguros y compra y venta de dólares)

Fuente: Activa Research

Infografía Estudio Pixel

## ¿CÓMO FUNCIONA EL ÍNDICE NPS?

El Net Promoter Score (NPS) es una herramienta que mide la lealtad de los clientes hacia una marca, resumiendo todo en la pregunta ¿cuán probable es que recomiende este producto o servicio a un familiar o amigo? Luego, los clasifica en tres grupos: promotores, pasivos y detractores.

Los promotores son clientes cuyas experiencias han sido muy positivas y están predispuestos a recomendar. Los pasivos son quienes han tenido experiencias simplemente satisfactorias y, por tanto, se encuentran indiferentes a recomendar. Y los detractores, aquellos que han tenido una experiencia negativa y, por supuesto, no están abiertos a recomendar.

## PREMIO LEALTAD DEL CONSUMIDOR ALCO 2024

A lo anterior se suman dos nuevos reconocimientos: Santander obtuvo el primer lugar en la categoría Bancos y el tercer puesto en la categoría Mejor Experiencia Digital del Premio Lealtad del Consumidor.

Esta instancia, que encabeza Alco Consultores, con la colaboración del ESE Business School de la Universidad de los Andes, mide el NPS de diferentes empresas e industrias. Para la obtención de los resultados, se realizaron entre mayo y julio de este año 16.331 encuestas a clientes/usuarios habituales de 83 empresas de 18 industrias.

“Lo que hacemos en este estudio es recoger la voz de los clientes y transformarla en el reconocimiento que hoy entregamos. Lo que esos clientes nos reportan en las respuestas a nuestro seguimiento son experiencias altamente gratificantes y que los mueven a recomendar cada una de sus marcas”, explicó Emilio Detchler, presidente ejecutivo de Alco Consultores.

Claudia Heimpell, vicepresidenta ejecutiva de Clientes, Experiencia y Calidad, y Fernando Larraín, vicepresidente ejecutivo de Comunicaciones, Marketing y Estudios, fueron quienes recibieron este premio en representación de Santander Chile.

“Este reconocimiento es fruto del trabajo de todos los que somos parte de Santander Chile, quienes día a día nos esforzamos por entregar la mejor experiencia a nuestros clientes. Además, reafirma nuestro primer lugar en Recomendación de Clientes NPS, resultado que obtenemos por quinto año consecutivo”, afirmó Claudia Heimpell.

## INNOVACIONES QUE HAN MARCADO EL CAMBIO



**Work/Café:** Este modelo de sucursal creado en Chile en 2016 se ha convertido en una de las principales innovaciones de cara al cliente. Cuenta con 90 sucursales —incluido el modelo Expresso— a lo largo del país y se ha replicado en el extranjero, donde ya existen 138.



**Work/Café Expresso:** Modelo lanzado en 2023 y pensado exclusivamente para operaciones transaccionales, entregando rapidez, mayor seguridad y comodidad a todas las personas. Cuenta con horario extendido y ya existen ocho oficinas en todo Chile.



**Más Lucas y Más Lucas Joven:** Este producto consiste en una cuenta vista que genera intereses en el saldo que se mantenga en ella. Su apertura es 100% digital y no tiene ningún costo de mantenimiento asociado. Además, este 2024 se amplió la oferta para jóvenes mayores de 12 años, pensada como una herramienta de educación e inclusión financiera.



**Getnet:** Es la red de adquisición de Banco Santander, que en tres años ha contribuido a multiplicar el alcance del pago electrónico, llegando al 99% de las comunas del país, y mejorando la calidad de atención y servicio de los comercios, con modernos terminales que ofrecen a sus clientes una experiencia segura, fácil y cómoda al pagar con tarjeta.



**Servicio de transferencia de moneda extranjera:** Presentado en 2024, este servicio facilita las transferencias internacionales y mejora la calidad de vida de las personas. Permite el envío de dinero a 28 países de manera rápida y segura. Está disponible para todos los clientes a través de la app.



**Tarjeta de crédito para pymes y mijymes:** Ofrece un cupo desde \$300.000, ajustado a la realidad de cada cliente, brindando al emprendedor acceso a un capital de trabajo inicial. Combinada con otros productos del banco, permite construir un historial crediticio, facilitando el acceso a nuevas formas de financiamiento.

todo lo que hacemos es lo que nos permite seguir avanzando y mejorar continuamente”, comenta Claudia Heimpell, vicepresidenta ejecutiva de

Clientes, Experiencia y Calidad de Santander Chile. Agrega que “este logro es una motivación extra para seguir bus-

cando nuevas maneras de entregar una experiencia más cercana, eficiente y memorable a cada uno de los clientes”.

