

Santander alcanza primer lugar en recomendación de clientes dentro del sistema financiero nacional

La encuesta realizada por la consultora Activa Research abarcó un universo de más de 50 mil personas, quienes posicionaron a Santander en el lugar N°1 en calidad y experiencia de servicio, en el marco del NPS (Net Promoter Score).

Por quinto año consecutivo, Santander Chile fue reconocido como el banco líder en recomendación de clientes (NPS), según la medición realizada por Activa Research, empresa que analiza estos datos de manera continua durante todos los días del año y que recopila más de 50 mil encuestas para sus resultados.

Santander encabeza varias dimensiones, siendo las principales las vinculadas a los canales de atención de personas, con un primer lugar en Ejecutivos, Contact Center y Cajeros Automáticos (ATM), obteniendo en todas puntuaciones sobresalientes.

A ello se suma el primer lugar en Productos, que considera tarjetas de débito y de crédito, consumo, hipotecarios, seguros y compra y venta de dólares.

“Ser el banco más recomendado en Chile no es casualidad. Este logro es fruto del trabajo en equipo de todos los que, día a día, apoyan a nuestros clientes y ayudan a Chile a progresar”, destacó Román Blanco, country head y gerente general de Santander.

Por su parte, Claudia Heimpell, VPE de Clientes, Experiencia y Calidad, resaltó el reconocimiento como un reflejo del compromiso que tiene la institución con la experiencia de sus clientes. “Poner a las personas en el centro de todo lo que hacemos es lo que nos permite seguir avanzando y mejorar continuamente. Este logro es una motivación extra para seguir buscando nuevas maneras de entregar una experiencia más cercana, eficiente y memorable a cada uno de nuestros clientes”, señaló.

¿Cómo funciona el índice NPS?

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

Quienes responden son clasificados en tres grupos: promotores, clientes cuyas experiencias han sido muy positivas y están predispuestos a recomendar; pasivos, clientes cuyas experiencias



han sido simplemente satisfactorias; y detractores, aquellos que han tenido una experiencia negativa que por eso no estarán abiertos a recomendar.

Gestionar estas recomendaciones a través de indicadores como el NPS ayuda a incrementar el número de clientes leales que están dispuestos a sugerir los servicios de una empresa a más personas, amplificando los efectos positivos del servicio a otros clientes y también en sus resultados.



“

Ser el banco más recomendado en Chile no es casualidad. Este logro es fruto del trabajo en equipo de todos los que, día a día, apoyan a nuestros clientes y ayudan a Chile a progresar,

”

destacó Román Blanco, country head y gerente general de Santander.



Escanea y conoce sobre bienestar financiero, innovación y emprendimiento, conciencia verde, educación y compromiso.