

Resultaten tevredenheidsenquête

Santander Consumer Bank

September 2018

In juni 2018 hebben we onze klanten in een online enquête bevraagd over 3 fundamentele elementen :

1. Waarom ze kozen voor Santander Consumer Bank.
2. Hun algemene tevredenheid.
3. Het merk Santander.

21% van onze klanten vulde de enquête in, wat wijst op een zeer **grote betrokkenheid**.



21%



75%

75% van onze klanten koos voor Santander Consumer Bank omwille van de **rente**.

54% van de respondenten gebruikte het automatische aanmeldingsproces **met de elektronische IDkaart** en kaartlezer, en geeft deze oplossing een score van 8,3/10.



8,3/10



8,7/10

De medewerkers van ons **call center** scoren op **hulpvaardigheid** maar liefst 8,7/10.

De **algemene tevredenheid** over de producten en diensten krijgt een 8,1/10.



8,1/10



Onze klanten linken het merk Santander vooral met de begrippen "**eenvoudig te begrijpen**" en "**simpel in gebruik**".

Besluit

Onze klanten gaven ons een mooi rapport na ons eerste jaar activiteit op de Belgische markt. Met een algemene score van 8,1/10 zijn ze zeer tevreden over de producten en diensten van Santander Consumer Bank.

De belangrijkste verbeterpunten zijn de online banking zone, de navigatie op de website en de introductie van een mobiele app.

Het team van Santander Consumer Bank dankt haar klanten voor hun betrokkenheid en engageert zich om in de nabije toekomst in te zetten op de gevraagde verbeterpunten.