

Resultaten tevredenheidsenquête

Santander Consumer Bank

September 2018

1

Introductie

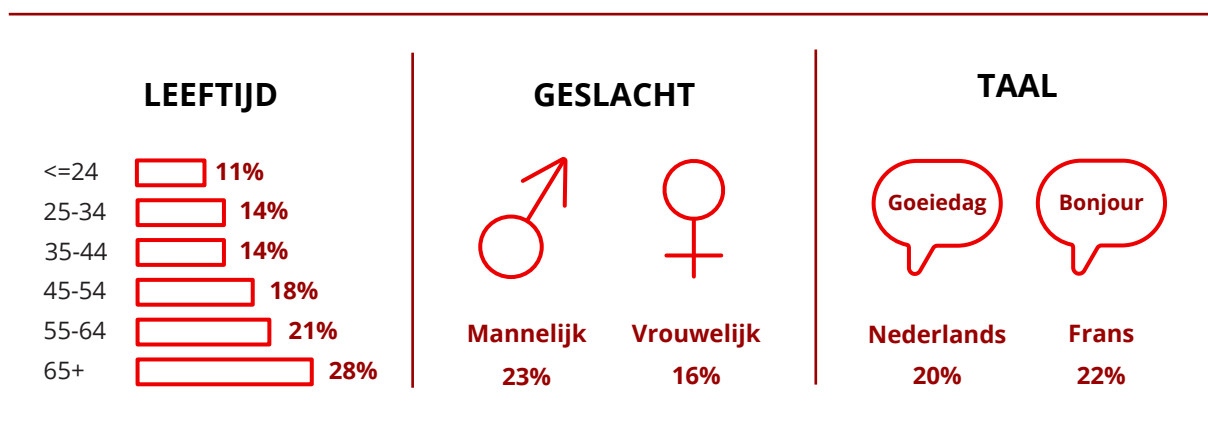
Banco Santander opgericht in 1857, is een toonaangevende commerciële bank voor particulieren en ondernemers, met hoofdkantoor in Spanje. Eind juni 2018 beheerde Santander wereldwijd 140 miljoen klanten dankzij de inzet van 13.500 kantoren en 200.000 werknemers.

In april 2017 lanceerde Santander op de Belgische markt een online spaarplatform via www.santanderconsumerbank.be. Deze online bank wil haar klanten niet alleen een aantrekkelijkere interestvoet bieden op hun spaargeld maar bovendien een eenvoudig online proces om een spaarrekening te openen. Gratis en zonder verplichtingen.

Afgelopen zomer organiseerde Santander Consumer Bank haar eerste klantenonderzoek om te peilen naar 3 belangrijke elementen:

1. Waarom ze kozen voor Santander Consumer Bank.
2. Hun algemene tevredenheid.
3. Hun perceptie van het merk Santander.

De responsrate van de enquête is **21%**, wat zeer hoog is. Dit wijst op zeer grote betrokkenheid en interesse van onze klanten waarvoor onze dank.



Verdeling van de respondenten

2

Waarom kozen onze klanten voor Santander Consumer Bank?

De resultaten

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat 75% van onze klanten koos voor Santander Consumer Bank omwille van de aantrekkelijke rentevoeten.

Het merk Santander klinkt voor een meerderheid van de Belgische consumenten nog weinig vertrouwd vandaag.

Het merk Santander

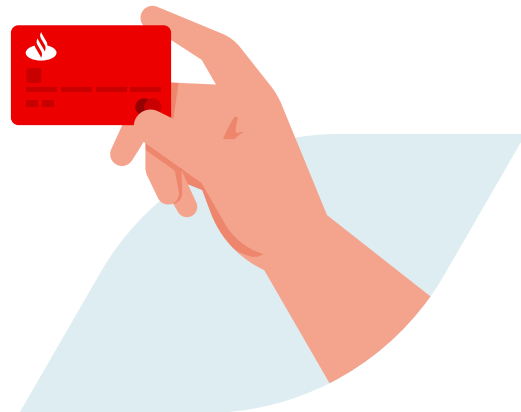
Rentevoeten



Santander Consumer Bank wil aantrekkelijke rentevoeten aanbieden die tot de top van de markt behoren en dat niet alleen door korte acties maar op een continue manier. Uiteraard dienen we hierbij rekening te houden met de marktomstandigheden en de algemeen geldende rentevoeten.

Sparen blijft populair

Het spaarboekje is en blijft populair bij de Belgen. In 2017 spaarden we maar liefst 260 miljard bij elkaar. En daar zijn goeie redenen voor. Want geld op uw spaarrekening is veilig, onmiddellijk beschikbaar en fiscaal aantrekkelijk. Spaarders gebruiken het vaak als wachtrekening voor een toekomstige aankoop of investering. En opent u een online spaarrekening?



U beheert uw verrichtingen zelf, zonder één cent kosten te betalen. Omdat een online bank niet moet investeren in loketten en personeel, kan zij u haar diensten kosteloos aanbieden.

3

Klant worden bij Santander Consumer Bank

Het online aanmeldingsproces

Klant worden bij Santander Consumer Bank is heel eenvoudig: de klant heeft de keuze tussen een manuele procedure of het snelle inlezen van zijn eID gegevens via de kaartlezer.



54%
met eID en kaartlezer

score: 8,3/10



46%
manueel

score: 7,5/10

Het online aanmeldingsproces kreeg een **gemiddelde score** van **8/10**.

Vooraf de elektronische procedure scoort goed omdat de klant in 1 keer alle documenten kan ondertekenen en zijn rekening activeren.

De spaarrekening activeren gebeurt via een eerste storting, afkomstig van een zichtrekening bij een Belgische bank. Deze fase is essentieel om eventuele fraude te vermijden. Daarom zijn er een paar **controlemechanismen** ingebouwd:



Het moet een zichtrekening zijn bij een 'traditionele' bank met kantorennet (dus niet bij een andere internetbank).



De zichtrekening moet op naam staan van de persoon die de spaarrekening opent bij Santander Consumer Bank.

Een minderheid van de klanten geeft aan dat ze niet vertrouwd zijn met een dergelijk proces. Toch verloopt deze eerste storting meestal vlot.

Onze klanten geven een **globale score** van **8,5/10** voor de eerste storting.

4

De contactkanalen

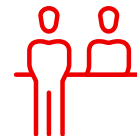
Online bank

Santander Consumer Bank is een online bank zonder kantorennet. Klanten kunnen met al hun vragen terecht bij onze klantendienst: telefonisch of per email.



23%
contact met klantendienst

score: 8,1/10



hulpvaardigheid
medewerkers

score: 8,7/10

Onze medewerkers doen hun uiterste best om onze klanten zo goed mogelijk te helpen. Dat blijkt uit de scores die ons call center heeft gekregen.

Op hulpvaardigheid scoren onze medewerkers zelfs 8,7/10. Dat spoort ons aan om nog beter te doen.

De beveiligde zone 'Mijn rekeningen'

De basisfunctionaliteiten van de sectie 'mijn rekeningen' op de website voor het beheer van uw spaarrekening worden positief beoordeeld. De meerderheid van de klanten geeft ook aan dat het simpel in gebruik is.

Hier noteren we wel een aantal potentiële verbeterpunten. Santander Consumer Bank engageert zich om deze punten prioritair aan te pakken:

- De mogelijkheden uitbreiden
- Een mobiele applicatie

5

Algemene tevredenheid

Producten en diensten

De algemene tevredenheid over de producten en diensten krijgt een score van 8,1/10. Maar liefst 37% van de respondenten geeft aan dat ze Santander Consumer Bank zou aanbevelen aan vrienden en kennissen.

Zou u Santander Consumer Bank aanbevelen?



Waarom wel?	Waarom misschien?	Waarom niet?
Interestvoeten	Graag meer diensten	Online banking te beperkt
Transparant en eenvoudig		Geen mobiele app
Sterke internationale groep		
Sparen zonder voorwaarden		
Gratis		

Santander Consumer Bank wil financiële diensten aanbieden die eenvoudig te begrijpen zijn en simpel in gebruik. Uit de scores blijkt dat dit ook zo wordt ervaren.

6

Besluit

De aantrekkelijke interestvoeten en de eenvoud van het productaanbod zijn de zaken die onze klanten het meest appreciëren. Ook de beschikbaarheid en de persoonlijke inzet van de medewerkers van de klantendienst worden gewaardeerd.

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

Samengevat kunnen we stellen dat onze klanten ons een mooi rapport hebben gegeven na ons eerste jaar van activiteit op de Belgische markt. Met een algemene score van 8,1/10 geven ze aan dat ze zeer tevreden zijn over de producten en diensten van Santander Consumer Bank.

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 verbeterpunten om hen nog beter van dienst te zijn.

Onze klanten geven een **algemene score** van **8,1/10**.

Heeft u nog een vraag?

Bel ons op **02/588 96 26**

www.santanderconsumerbank.be

