

Satisfacción de clientes

Satisfacción de cliente	Unidad	2017	2018	2019
	NPS Santander	55	36	39
	NPS Santander (Personas)	58	40	41
	NPS Santander (Empresas)	55	31	37
	Ranking NPS (solo Personas)	Top3	Top3	Top2

Metas

	Meta	Resultado
Meta para 2019	Alcanzar el Top2 entre la competencia en Satisfacción	2019: se alcanza el top 2 en Satisfacción respecto a la competencia
Meta para 2020	Estar en el Top3 entre la competencia en NPS	
Meta de largo plazo	Alcanzar el Top1 entre la competencia en NPS	