

---

## Nota de Imprensa

---

### **Santander Totta vence prémio de “Melhor Contact Center do Sector Banca”**

- *Esta distinção é feita pela Associação Portuguesa de Contact Centers, pelo quarto ano consecutivo.*
- *A operação de Contact Center do Banco Santander Totta conta com cerca de 140 posições de atendimento, que permitem realizar mensalmente mais de 250.000 contactos com Clientes.*

**Lisboa, 5 de Junho de 2012** – O Banco Santander Totta foi distinguido pela Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) como o “Melhor Contact Center do Sector Banca”, no âmbito dos Prémios APCC 2012.

Estes Prémios vêm reconhecer o nível de excelência do Contact Center do Santander Totta que, pelo quarto ano consecutivo, é considerado o melhor Contact Center do sector bancário, resultado do esforço que tem vindo a ser feito na melhoria da qualidade e da eficácia no relacionamento com os clientes.

Para aferir estes resultados, a APCC, em parceria com a Active Brain, baseou-se no inquérito Benchmarking Contact Centers Portugal 2012, no âmbito do qual foram analisados um vasto número de parâmetros de todos os concorrentes, dos quais se destacam os relativos a Recursos Humanos, Qualidade, Performance, Tecnologia e Condições de Trabalho. Foram ainda efectuadas auditorias a um conjunto significativo e aleatório de chamadas de clientes e entrevistas com os responsáveis dos Contact Centers.

Os Prémios APCC têm vindo a afirmar-se como uma referência de extrema importância no mercado, ao reconhecer e distinguir os melhores Contact Centers a operar no país, em termos de qualidade e de gestão orientada para a satisfação dos utilizadores.

A operação de Contact Center do Banco conta, neste momento, com cerca de 140 posições de atendimento, que permitem realizar mensalmente mais de 250.000 contactos com clientes.