

Viатris revalida el Premio ELSA a la Excelencia en Atención al Cliente por segundo año consecutivo

- *Viатris revalida por segundo año consecutivo el Premio ELSA, consolidándose como la única farmacéutica en lograr este reconocimiento.*
- *Este galardón refuerza el compromiso de Viатris con una atención al cliente cercana, ágil y de máxima calidad.*

Madrid, 16 de octubre de 2025.- El Teatro Eslava de Madrid fue el escenario de la Ceremonia de Entrega de Galardones de la 15ª edición del Certamen de los Líderes en Servicio, una cita anual que reconoce a las compañías más valoradas por su atención al cliente en España. El evento, conducido por el actor, músico y humorista Álex O'Dogherty, destacó a las empresas ganadoras en 30 categorías diferentes, tras un riguroso proceso de evaluación.

En esta edición, Viатris ha vuelto a ser reconocida con el Premio ELSA a la Excelencia en Atención al Cliente 2026, consolidándose como la **única compañía farmacéutica en recibir este galardón en dos años consecutivos**. Este reconocimiento pone en valor la decidida apuesta de la compañía por ofrecer un servicio cercano, resolutivo y de alta calidad, situando al cliente en el centro de su estrategia.

Para otorgar los premios, las empresas candidatas fueron evaluadas a través de **220 test de Mystery Shopper** realizados en distintos canales de contacto no presenciales (135 llamadas telefónicas, 55 formularios o correos electrónicos, 6 pruebas de navegación web, 12 interacciones en redes sociales y 12 test vía chat virtual o WhatsApp). Además, se llevó a cabo una **encuesta de satisfacción a 2.000 consumidores** representativos de la población española, realizada por Netquest. Todos los resultados fueron procesados y validados mediante el sistema de medición de calidad eAlicia.

En este contexto, **Viатris obtuvo la mejor puntuación global de su categoría, alcanzando un 10,43 en calidad de servicio**, superando al resto de empresas del sector farmacéutico. Destacan especialmente los resultados por canal: **9,19 en atención telefónica, 9,24 en mail/formulario y un sobresaliente 10 en el canal web**, que logró el 100% de valoración en accesibilidad, resolución y experiencia de usuario.

La alta satisfacción de los clientes se reflejó también en indicadores clave como el **Net Promoter Score (NPS)**, que **alcanzó los 62,61 puntos**, muy por encima de la media del sector. Además, **el 85,6% de los comentarios recibidos fueron positivos**, resaltando la rapidez en la gestión de pedidos, la amabilidad del equipo, la fiabilidad en las entregas y la capacidad resolutiva del servicio.

El informe muestra asimismo una evolución muy positiva respecto a años anteriores. Entre 2024 y 2025, **el servicio telefónico pasó del 89,67% al 91,93% de valoración**, mientras que el canal de mail y formularios experimentó un **notable crecimiento del 81,55% al 92,37%**. El canal web, por su parte, **mantuvo la excelencia con un 100% de valoración en ambos años**, confirmando su liderazgo en atención digital.

Este nuevo galardón se suma al Premio de Servicio de Atención al Cliente recibido por Viатris en 2025 en la misma categoría, lo que reafirma su compromiso con una atención de calidad para profesionales y clientes del sector farmacéutico.

Desde la organización del certamen, Giampiero Pretuzziello, director de Clientes, ha señalado que **“el Certamen de los Líderes en Servicio no es solo un premio**, sino el resultado de un proceso continuo de mejora en la atención al cliente. Reconoce el esfuerzo y compromiso de los equipos que trabajan cada día por ofrecer un servicio de calidad. Además de visibilizar su impacto en la experiencia del cliente, el certamen proporciona una evaluación imparcial que

impulsa mejoras internas y refuerza el papel estratégico del equipo de atención. También actúa como una herramienta de comunicación y orgullo corporativo, destacando el valor humano detrás de cada proceso.”

Por su parte, Caroline Scianna, senior manager de Relaciones con Cliente de Viatris ha destacado que “este premio es un reconocimiento al esfuerzo constante de todo nuestro equipo por ofrecer una atención excelente, resolutive y cercana. Nos enorgullece ser la única farmacéutica distinguida con este galardón y, sobre todo, confirmar que nuestros clientes valoran la calidad del servicio que les ofrecemos día a día”.

Acerca de Viatris

Viatris Inc. (NASDAQ: VTRS) es una compañía global del cuidado de la salud que se encuentra en una posición única para salvar la brecha tradicional existente entre medicamentos genéricos y de marca, combinando lo mejor de ambos para abordar de forma más holística las necesidades sanitarias a escala mundial. Con la misión de ayudar a las personas de todo el mundo a vivir de manera más saludable en cada etapa de la vida, proporcionamos acceso a gran escala. Sólo en 2022, suministramos medicamentos de alta calidad a aproximadamente 1.000 millones de pacientes en todo el mundo. Con nuestra cartera de medicamentos excepcionalmente amplia y diversa, una cadena de suministro global única en su clase, diseñada para llegar a más personas cuándo y dónde los necesitan, y la experiencia científica para abordar algunos de los retos sanitarios más duraderos del mundo, el acceso adquiere un significado profundo en Viatris. Tenemos la capacidad de estar presentes en todos los momentos de la vida de los pacientes, desde el nacimiento hasta el final de la vida, desde las enfermedades agudas hasta las crónicas. Nuestra sede central está en EE. UU. y contamos con centros internacionales en Pittsburgh, Shanghai e Hyderabad (India). Para más información, visita viatris.com e investor.viatris.com. Póngase en contacto con nosotros a través de Twitter ([@ViatrisInc](https://twitter.com/ViatrisInc)), [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/viatris) y [YouTube](https://www.youtube.com/channel/UCv8t8t8t8t8t8t8t8t8t8t8).