

CASE STUDY

Santander Consumer Bank:
Kredyty przyśpieszone cyfryzacją.

Klient.

Santander Consumer Bank należy do hiszpańskiej Grupy Santander. Oferuje kredyty dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców w ponad 300 oddziałach oraz poprzez sieć placówek współpracujących – ponad 26 tys. sklepów i marketów oraz 1000 salonów i komisów samochodowych.

Przed jakimi wyzwaniami stał Bank?

- ✓ Poprawa jakości obsługi klienta.
- ✓ Zwiększenie efektywności i wygody pracy blisko 30 tys. doradców.
- ✓ Usprawnienie dotychczasowego „papierowego” obiegu dokumentów.

Jakie było
rozwiązanie?

Cyfryzacja procesu zawierania umów kredytowych z wykorzystaniem autorskich rozwiązań **Asseco zgodnych z regulacjami eIDAS:**

- **Podpis elektroniczny**
- **Pieczeń elektroniczna**
- **WebNotarius**
- **Bramki Usług Zaufania**
- **Aplikacja webowa**

Jakie były etapy projektu?

- 1 Analiza dotychczasowego procesu zawierania umów kredytowych.
- 2 Określenie potrzeb oraz wymagań Santander Consumer Bank wobec nowego rozwiązania.
- 3 Zaprojektowanie i wdrożenie bezpiecznego systemu zapewniającego pełną poufność podpisywanych umów kredytowych.
- 4 Wsparcie technologiczne, prawne oraz organizacyjne.
- 5 Pilotaż i stopniowe udostępnianie nowego rozwiązania w całej sieci sprzedaży.

Co zyskali Klienci i Partnerzy Santander Consumer Banku?

- ✓ **Cyfrowy proces zawierania umów kredytowych.**
- ✓ **Lepszą i szybszą obsługę.**
- ✓ **Pełną poufność danych.**
- ✓ **Wysoki poziom bezpieczeństwa.**

Co zyskał Santander Consumer Bank?

- ✓ **Ograniczenie papierowego obiegu dokumentów.**
- ✓ **Odciążenie bankowego backoffice'u.**
- ✓ **Łatwiejsze zarządzanie sprzedażą kredytów.**
- ✓ **Zwiększenie efektywności pracy doradców.**

Projekt w liczbach:



0

kartek papieru potrzebnych
do sprzedaży kredytu



30 tys.

doradców korzystających
z systemu



o 30%

został skrócony czas
zawarcia umowy kredytowej



40

ekspertów Banku i Asseco
wzięło udział w projekcie



80%

partnerów Banku doceniło
łatwość obsługi nowego
procesu



>350 tys.

klientów z dostępem
do nowego rozwiązania

„Jesteśmy instytucją finansową w Polsce, która może się posługiwać tytułem „Bank Przyjazny Klientowi” uzyskanym w wyniku niezależnej certyfikacji prowadzonej przez firmę badawczą Experience Institute. 97% naszych klientów jest zdania, że jako bank mamy proste procedury, dzięki którym można w łatwy sposób zawnioskować o kredyt. Wdrożenie elektronicznego procesu zawierania umów kredytowych jeszcze bardziej wzmocniło postrzeganie nas jako banku przyjaznego klientom. Cyfryzacja sprzedaży produktów pozwoliła nie tylko na obniżenie kosztów związanych z papierowym obiegiem dokumentów, ale znacznie usprawniła nasze procesy wewnętrzne.”

Ewa Muciek
Z-ca Dyrektora Pionu Technologii i Operacji
Santander Consumer Bank

„Projekt dla Santander Consumer Banku wyróżnia skala i zasięg zastosowania cyfrowego zawierania umów kredytowych oraz wynikające z tego korzyści. Nasz klient wdrażając produkty i usługi Certum zyskał nowoczesne, wygodne i docenione przez partnerów narzędzie, które ułatwia im pracę i pozwala szybciej i wydajniej realizować procesy sprzedaży produktów z oferty banku.”

Artur Miękina
Dyrektor Sprzedaży Projektów Kluczowych
Asseco Data Systems

CYFRYZYJ Z NAMI SWOJĄ ORGANIZACJĘ!



Chcesz poznać więcej szczegółów?

NAPISZ DO NAS

kontakt@biznesbezpapieru.pl