

## Santander da otra vuelta de tuerca a su digitalización

Santander España pone en marcha a partir del 1 de septiembre un servicio que permitirá a los clientes de los distintos segmentos gestionados por Santander Personal contratar productos que no requieran firma notarial desde cualquier dispositivo y sin necesidad de acudir a la oficina bancaria.

El banco que preside Ana Botín agiliza así su proceso de digitalización. Desde ayer se convierte en la primera entidad financiera que permite a sus clientes contratar un gran abanico de productos desde cualquier dispositivo sin acudir a la oficina. Solo con hacer cuatro clips una vez que tenga el servicio de identificación digital con su DNI.

Según ha informado la entidad, este servicio le permite convertirse en pionera en ofrecer en un único proceso la identificación del cliente y firma de contratos de forma digital en cualquier lugar y desde cualquier dispositivo en cuestión de minutos.

El banco precisa que **esta iniciativa** está adaptada al nuevo marco jurídico del reglamento europeo eIDAS (en materia de Identificación Electrónica y Servicios de Confianza) y a la autorización del SEPBLAC en cuanto a procedimiento de identificación no presencial.

**Santander España cuenta ya con una red de más de 250 gestores digitales**, un equipo “cualificado” procedente de figuras especializadas de la red comercial, que atiende en la actualidad a 250.000 clientes vinculados.

### Un gestor digital por cada 1.000 clientes

El objetivo, destaca Santander, es contar con un gestor digital por cada 800 ó 1.000 clientes, en función del grado de sofisticación y especialización de los mismos y llegar a un millón de clientes gestionados desde Santander Personal en 2019.

Los gestores digitales cuentan, además, con otras herramientas y canales para mejorar la atención del cliente y facilitar su labor comercial y de asesoramiento, como el teléfono, el mail, los buzones de contratos (repositorio de documentación en la aplicación web del Banco a la que el cliente puede acceder con sus claves y consultar y firmar los contratos) o la videollamada, que les permite realizar su labor de asesoramiento con información y documentación online.

El director de Santander Personal, José González, ha destacado que de esta forma se está dando respuesta a la “demanda creciente de gestión omnicanal personalizada, apalancada en potentes herramientas digitales y adaptada al día a día de los clientes”.

Además de ser una **herramienta básica en la labor de los gestores de Santander Personal**, Santander ID se trasladará progresivamente a las oficinas y al resto de equipos comerciales, con el fin de ir ampliando la accesibilidad de todos los perfiles de clientes hasta beneficiar al 100%.

En el último año, el número de clientes digitales aumentaron un 20% sobre el año anterior, hasta los 2,7 millones. El objetivo de Santander España es contar con 4,2 millones de clientes digitales en 2018.

**BBVA** aprovechó también para anunciar ayer que permite desde finales de 2015 la contratación de productos financieros a través de su app sin necesidad de ir a la oficina. Aunque en este caso, explican expertos, el proceso de contratación es jurídicamente más lento, ya que todavía no tiene reconocida en un mismo proceso la identificación y la firma digital, de ahí que Santander asegure que es pionero en ofrecer en un único proceso la identificación del cliente y firma de contratos de forma digital desde cualquier dispositivo.

**Fuente:** [http://cincodias.com/cincodias/2016/09/01/mercados/1472741295\\_273880.html](http://cincodias.com/cincodias/2016/09/01/mercados/1472741295_273880.html)