



Santander Consumer Bank:
Zawieranie umów kredytowych
szybsze o 30%, dzięki
podpisom elektronicznym.

Klient.

Santander Consumer Bank należy do hiszpańskiej Grupy Santander obecnej w Polsce od 2001 roku. W swojej ofercie posiada szeroką gamę produktów kredytowych dla klientów indywidualnych oraz przedsiębiorców. Ich sprzedaż realizuje za pośrednictwem 321 oddziałów oraz sieci placówek współpracujących - ponad 27 tys. sklepów i marketów oraz 1000 salonów i komisów samochodowych.

Wyzwanie.

Dynamiczny rozwój i wysokie wolumeny sprzedaży produktów finansowych sprawiły, że Santander Consumer Bank szukał rozwiązania, które pozwoli na cyfryzację procesu zawierania umów kredytowych. Instytucji zależało na zwiększeniu szybkości, efektywności i wygody blisko 30 tysięcy doradców partnerów handlowych, którzy obsługują 350 tys. klientów rocznie. Chciał też poprawić jakość obsługi oraz usprawnić dotychczasowy, „papierowy” obieg dokumentów, który był nie tylko czasochłonny, ale wydłużał czas wydawania

decyzji o przyznaniu kredytu lub jego wypłacie. Wymagało to zastosowania rozwiązań informatycznych zgodnych z eIDAS, unijną regulacją określającą wymogi wobec podpisów i transakcji elektronicznych. Do realizacji tego projektu bank wybrał Asseco, lidera rynku usług zaufania w Polsce. Spółka była odpowiedzialna za wdrożenie usług zaufania oraz zapewnienie pełnego wsparcia, które obejmowało aspekty technologiczne, prawne oraz organizacyjne.

Wdrożenie.

Pierwszą częścią projektu, który rozpoczął się w grudniu 2019, była analiza dotychczasowego procesu zawierania umów kredytowych, a także określenia potrzeb oraz wymagań Santander Consumer Banku wobec nowego systemu. Musiał on spełniać wysokie wymagania bezpieczeństwa dostarczonych produktów, by wdrożone w infrastrukturze banku komponenty zapewniały pełną poufność podpisywanych umów kredytowych. Projekt obejmował wdrożenie produktów i usług bezpieczeństwa i zaufania Asseco, w tym:

- Bramek Zaufania (Podpisu oraz Walidacji) wykorzystywanych odpowiednio w procesie podpisywania i walidacji wraz z komponentami umożliwiającymi składanie zaawansowanych podpisów jednorazowych.

Kamienie milowe projektu:

grudzień 2019 - warsztaty analityczne w siedzibie banku

styczeń - czerwiec 2020 - przyrostowe i iteracyjne dostarczanie produktów projektu

czerwiec 2020 - pilotaż w wybranej grupie użytkowników

lipiec 2020 - wdrożenie produkcyjne

październik 2020 - zakończenie projektu

- Dedykowanej aplikacji webowej umożliwiającej składanie podpisów elektronicznych na umowach kredytowych.
- Zaawansowanego podpisu jednorazowego SMS do autoryzacji umów przez klientów.
- Kwalifikowanej pieczęci w usłudze SimplySign do autoryzacji umów w imieniu banku.
- Kwalifikowanej usługi walidacji.

Po ukończeniu głównych prac nad systemem został przeprowadzony pilotaż, w którym wzięła udział wyselekcjonowana grupa doradców partnerów handlo-

wych. W kolejnym etapie Santander Consumer Bank przy współpracy z Asseco rozpoczął stopniowe wdrażanie nowego rozwiązania w całej sieci sprzedaży.

Projekt był prowadzony w metodyce SCRUM, co oznacza że kolejne elementy rozwiązania były dostarczane przyrostowo i iteracyjnie. Dzięki temu klient mógł na każdym etapie weryfikować postępy prac.

Elektroniczny proces zawierania umów kredytowych wystartował w całej sieci w listopadzie 2020. Za jego realizację odpowiadały połączone zespoły Santander Consumer Banku i Asseco, liczące po 20 ekspertów.

„Jesteśmy instytucją finansową w Polsce, która może się posługiwać tytułem „Bank Przyjazny Klientowi” uzyskany 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” – powiedziała Ewa Muciek, Z-ca Dyrektora Pionu Technologii i Operacji, Santander Consumer Bank.

Kluczowe korzyści.



Bank digitalizując potwierdzanie dokumentacji kredytowej podniósł jakość świadczonych usług i skrócił czas obsługi klientów, którzy teraz mogą zdalnie zawierać umowę kredytową przy użyciu zaawansowanych podpisów jednorazowych autoryzowanych kodami SMS. Dzięki temu kredyt mogą otrzymać znacznie szybciej, bez zbędnych papierowych formalności.



Wprowadzenie procesów paperless pozwoliło na odciążenie backoffice’u i ograniczenie miejsca zajmowanego przez umowy w wersji papierowej. Cyfrowy obieg dokumentów wyeliminował też konieczność ręcznego wprowadzania danych do systemu, ograniczając tym samym wystąpienie ewentualnych błędów.



Z badania Santander Consumer Bank* wynika, że wdrożenie elektronicznego procesu sprzedaży skróciło czas zawarcia umowy kredytu o 30%. Przyczyniło się też do podniesienia jakości pracy doradców w sieci partnerskiej banku, z których aż 80% podkreśliło łatwość obsługi nowego procesu, a 40% doceniło możliwość zawarcia umowy kredytowej bez użycia ani jednej kartki.



Rozwiązania Asseco zapewniły wysoki poziom bezpieczeństwa oraz pełną poufność podpisywanych umów kredytowych, a także usprawniły procesy wewnętrzne. Santander Consumer Bank zyskał również możliwość lepszej analizy sprzedaży produktów w zdecydowanie krótszym czasie. Dzięki uzyskanej wiedzy o wartościach i wolumenach umów czy zrealizowanych celach sprzedażowych może szybciej podejmować decyzje dotyczących zarządzania siecią partnerską.

*badania Voice of Customer zrealizowane techniką CATI, przeprowadzone przez Santander Consumer Bank z Partnerami Handlowymi w okresie 15-08-2020 – 15.09.2020. Badanie zostało zrealizowane na próbie 345 Sprzedawców, którzy mają możliwość korzystania z podpisu cyfrowego.

Projekt w liczbach.



0

kartek papieru potrzeba
do zawarcia elektronicznej
umowy kredytowej



30 tys.

doradców korzystających
z systemu



o 30%

został skrócony czas zawarcia
umowy kredytowej



40

ekspertów wzięło
udział w projekcie



80%

partnerów banku podkreśliło
łatwość obsługi nowego
procesu



> 350 tys.

klientów z dostępem do
nowego rozwiązania

„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” – powiedział Artur Miękina, Dyrektor Sprzedaży Projektów Kluczowych, Asseco Data Systems.