

# Solución de incorporación y ejecución de préstamos de Santander compite con los bancos digitales

Los equipos de Banca Corporativa, Comercial y de PyMES de Santander en Reino Unido ofrecen servicios financieros a empresas con facturación entre £ 500 mil y £ 500 millones. Centrada en mejorar la experiencia del cliente, la empresa puso en marcha una transformación para digitalizar sus procesos manuales e ineficientes.

El principal motor de esta transformación fue la necesidad de corregir dos de las mayores quejas de los clientes empresariales al obtener un préstamo: el proceso de incorporación y el tiempo para obtener el préstamo. Con DocuSign Agreement Cloud, Santander redujo drásticamente el tiempo que sus nuevos clientes tardan en abrir una cuenta y acceder a los fondos, al permitirles hacer el proceso de forma digital, sin la necesidad de dirigirse a una sucursal ni enviar la documentación. Después de una revisión minuciosa de las mejores tecnologías de firma electrónica y CLM, Santander eligió DocuSign por su facilidad de uso y su sólida integración con Salesforce.

## Utilizar el DocuSign Agreement Cloud para agilizar el proceso de incorporación

Antes de esta transformación digital, un nuevo cliente tenía que completar 1 de 39 formularios de incorporación en PDF antes de imprimirlo, firmarlo y devolverlo a una sucursal local. Los clientes tardaban un promedio de 12 (a veces hasta 25) días en completar este proceso manual innecesario.

Con DocuSign, Santander logró digitalizar estos pasos, al reemplazar los 39 PDF poco manejables por un formulario dinámico y en línea. Una vez que el cliente envía el formulario inicial, se activa una secuencia de procesos administrativos necesarios para aprobar y abrir la nueva cuenta, como verificaciones de delitos financieros y antifraude. En muchos casos, el procesamiento paralelo ayuda a completar todos los pasos de la incorporación, de manera que, cuando el cliente firme, su cuenta ya esté abierta.

“La recopilación de firmas mientras se llevan a cabo los procesos administrativos y comerciales, nos permite ofrecer una experiencia del cliente que supera incluso a los bancos digital first”, explica Jonathan Holman, director de transformación digital, Santander Corporate & Commercial.

Con la ayuda del equipo de Éxito del Cliente de DocuSign, Santander también diseñó y desarrolló un flujo de trabajo para las firmas que permite que varias personas colaboren y firmen el mismo documento simultáneamente. Como muchas empresas tienen múltiples firmantes en distintos lugares, y otros que deben completar los formularios antes de firmarlos, esto mejoró radicalmente un proceso lineal y lento. Dicho esto, ahora los clientes tardan un promedio de solo 2 días para abrir una cuenta.

## Resultados

### Antes de DocuSign

**39**

formularios en PDF editables de varios productos

**12 días**

Tiempo promedio que los nuevos clientes tardaban en abrir una cuenta

### Después de DocuSign

**1**

formulario dinámico en línea

**2 días**

Tiempo promedio que los nuevos clientes llevan para abrir una cuenta

Pero los clientes no son los únicos que se benefician de un mejor proceso de apertura de cuentas. La implementación de DocuSign Agreement Cloud redujo considerablemente la carga administrativa asociada con la ejecución de contratos de incorporación o préstamos de los clientes. Anteriormente, la configuración de un nuevo cliente exigía que los formularios en papel se trasladaran manualmente a los sistemas administrativos y se verificaran frente al original. Todo esto desapareció con la digitalización, de manera que los empleados de Santander pueden enfocarse en los clientes, en vez de la documentación.

## Simplificar el complejo mundo de los contratos crediticios con DocuSign CLM

La capacidad que tiene Santander de ofrecer una aplicación de préstamos digital de principio a fin, que reduce el tiempo para obtener los fondos, marca la diferencia entre el éxito del crédito o perder la oportunidad. Para que esto fuera posible, Santander recurrió a DocuSign CLM para digitalizar y conectar los contratos crediticios. Gracias a una integración de la API con nCino, la negociación del préstamo y la formalización del contrato se llevan a cabo en un solo sistema.

Con DocuSign CLM, las condiciones para un nuevo acuerdo crediticio se proponen y cotizan en nCino, antes de avanzar con total facilidad a DocuSign CLM para la negociación entre el banco y el solicitante. Una vez que las partes llegan a un acuerdo, nCino activa automáticamente la documentación para la preparación de los documentos y la firma electrónica del cliente utilizando DocuSign. Otros procesos administrativos necesarios pueden realizarse de forma paralela, de manera que se firme el contrato y se liberen los fondos simultáneamente.

“Si eliminamos 30 por ciento del tiempo necesario para negociar y ejecutar un préstamo (mediante la automatización, el procesamiento paralelo y la firma electrónica), ese tiempo se invierte en las relaciones con el cliente”, señala Holman.

Independientemente de los desafíos enfrentados por el equipo de transformación digital, la meta final siempre es la misma, según Holman: utilizar la tecnología para mejorar la experiencia del cliente.

**“La recopilación de firmas mientras se llevan a cabo los procesos administrativos y comerciales, nos permite ofrecer una experiencia del cliente que supera incluso a los bancos *digital-first*”.**

**Jonathan Holman**

Director de transformación digital  
Santander Corporate & Commercial

---

### Acerca de DocuSign

DocuSign ayuda a las organizaciones a conectar y automatizar la forma en que preparan, firman, ejecutan y gestionan sus acuerdos. Como parte de DocuSign Agreement Cloud, DocuSign ofrece eSignature: la mejor forma del mundo para firmar electrónicamente en prácticamente cualquier dispositivo, en casi cualquier lugar, en cualquier momento. Actualmente, más de 500,000 clientes y cientos de millones de usuarios en más de 180 países usan DocuSign para acelerar el proceso de hacer negocios y simplificar las vidas de las personas.

**DocuSign, Inc.**  
221 Main Street, Suite 1550  
San Francisco, CA 94105

[docusign.mx](https://www.docusign.mx)

**Para obtener más información**  
[contactomx@docusign.com](mailto:contactomx@docusign.com)  
01-800-8010-323 (México)  
+1-206-926-4239 (Latinoamérica)