



Caso de éxito
BANCO SANTANDER - CHILE

MADRID, 2022



Marca de estudio: Banco Santander Chile



Banco Santander Chile es la filial chilena del Banco Santander, uno de los mayores grupos financieros del mundo. El banco fue fundado en 1978 en Santiago de Chile, donde se encuentra su sede.

En la actualidad, es el banco más grande del país, con más de 474 sucursales en todo el territorio nacional, 58.0 billones de dólares en activos y un beneficio neto de 871.1 millones de dólares. Actualmente ocupa el puesto n°19 en el ranking de empresas chilenas.

Es una de las empresas con mejores calificaciones de riesgo de América Latina con un rating Aa3 de Moody's, A+ de Fitch y A de Standard and Poor's. Asimismo, en materia bursátil, el banco se cotiza en la Bolsa de Comercio de Santiago.

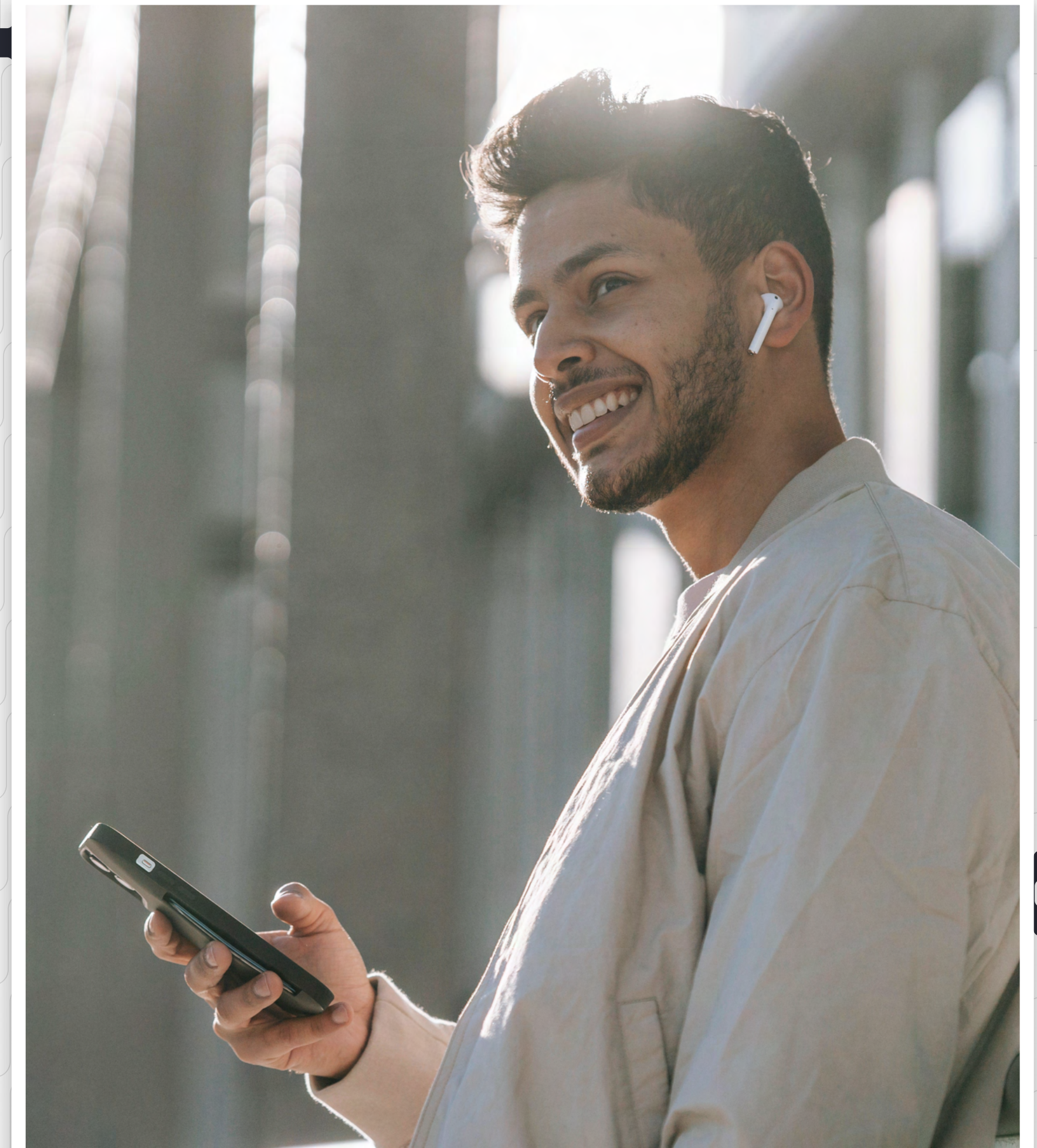


Banco Santander Chile | Antecedentes

El Banco Santander Chile ha realizado diversas iniciativas para el avance de la inclusión financiera y el cierre de la actual brecha de digitalización entre Europa y Latinoamérica, siendo reconocido como el mejor banco del año 2021 por The Banker, premio obtenido también en otros países.

Desde la entidad han impulsado la mejora de procesos y la experiencia de servicio, consolidando la estrategia digital, con foco en ofrecer soluciones más asequibles ampliando su cartera de clientes, además del desarrollo de acciones sostenibles en las comunidades donde están presentes.

- Una de esas soluciones es **Superdigital**, una plataforma de inclusión financiera cuyo objetivo es llegar a cinco millones de clientes activos para 2023 en varios países latinoamericanos. Además, en Chile se alcanzó un año histórico en adquisición de clientes gracias al lanzamiento de su nueva cuenta corriente digital **Santander Life**.



- ▶ **Getnet**, el negocio de pagos en comercios o adquirencia del Banco, es ya el tercer mayor adquirente de Latinoamérica. Procesó en torno a 90.000 millones de euros en pagos en todo el mundo en cuatro mil millones de operaciones en 2020 y hoy tiene más de 1,2 millones de clientes.
- ▶ **The Banker** también reconoció el papel de Santander como entidad **financiadora de proyectos de energías renovables** en América.

En el caso de Chile, la entidad ha participado en diversos créditos con características ESG, en donde la tasa de interés está asociada al cumplimiento de una serie de KPI relacionados con criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

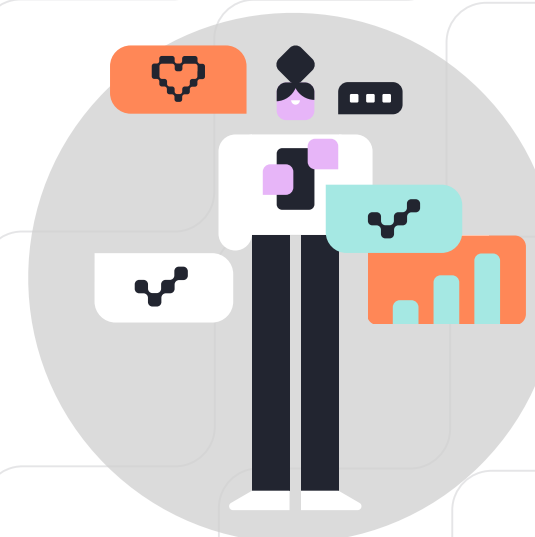
BSC I Caso de éxito: Aumento de clientes promotores

Séntisis Customer Experience

A través del análisis y clasificación de encuestas de satisfacción por parte de la tecnología de Séntisis CX y del equipo de consultoría, se ha realizado un acompañamiento al Banco Santander Chile para fortalecer el entendimiento de la experiencia de sus clientes, respecto a sus productos y servicios.



Encuesta



Este proceso, aplicado desde 2018, ha facilitado la evaluación, seguimiento y presentación de los resultados del funcionamiento de áreas estratégicas de la entidad, en función de la atención y experiencia de clientes, a través de la identificación de los temas que son más relevantes, además de poder profundizar en aquellos que son clave en el desarrollo de su negocio.

BSC I Caso de éxito: Aumento de clientes promotores

En estos últimos 3 años se ha evidenciado un crecimiento sostenido de clientes promotores.

Este alto porcentaje de clientes satisfechos por encima de los clientes detractores ha sido una constante en la organización, como resultado de su estrategia digital, con foco en ofrecer soluciones más asequibles ampliando su cartera de clientes, además del apoyo en el análisis y evaluación de los indicadores de valoración de clientes, que se traducen en:

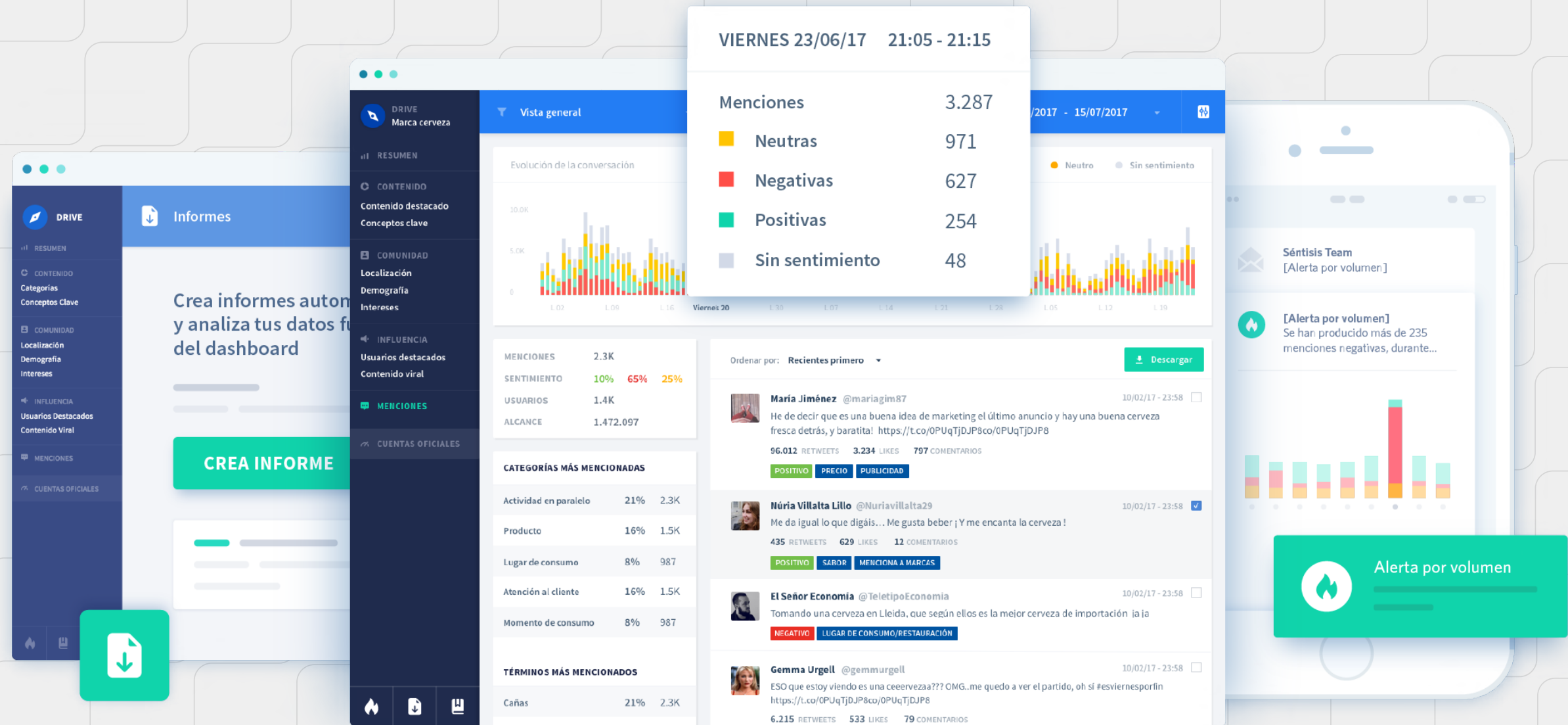
- Plataformas de funcionamiento amigable y eficiente.
- Empatía y resolución ágil y efectiva de requerimientos.
- Oferta de productos y servicios innovadores, competitivos y adaptados a la realidad del cliente.



Caso de éxito I BSC



Para 2022, el proyecto sigue creciendo. **El Banco Santander Chile** profundizará aún más en el entendimiento de sus clientes al establecer la conexión vía API con la tecnología de Séntisis CX, con el objetivo de optimizar el análisis en tiempo real de los comentarios.





séntisis
intelligence