

Santander culmina con éxito y en el plazo previsto la integración de las oficinas de Popular

- El banco ha finalizado este fin de semana en Andalucía la migración tecnológica de los 3,5 millones de clientes activos que Popular tenía en toda España, que no han tenido que cambiar su número de cuenta ni sus tarjetas.
- El consejero delegado de Santander España, Rami Aboukhair, ha mostrado su satisfacción con el proceso: “Hemos culminado con éxito, en el plazo previsto y sin incidencias, la integración tecnológica de Popular. Desde el primer momento nuestra obsesión fue cuidar al máximo al cliente y que el proceso de integración no impactara en su experiencia. Iniciamos ahora una nueva etapa con un renovado impulso comercial, y más y mejores productos y servicios para particulares y empresas en todos los canales.”
- En la integración de las casi 1.600 oficinas, han participado más de 1.200 personas, se han migrado 15,2 millones de contratos, y han sido necesarias 1,6 millones de horas de desarrollo de *software* y más de 60.000 pruebas.

Madrid, 15 de julio de 2019 – NOTA DE PRENSA

Banco Santander ha finalizado este fin de semana en Andalucía la integración tecnológica de las casi 1.600 oficinas de las que Popular disponía en toda España, con la migración completa de 3,5 millones de clientes activos a la plataforma de Santander. Este proceso, que ha transcurrido sin incidencias y en el plazo previsto, se ha realizado de forma progresiva en ocho oleadas, comenzando el pasado mes de noviembre en Galicia y culminando este fin de semana en la comunidad andaluza.

El proceso de integración incluía también un plan de *rebranding* de las sucursales de Popular, tanto exterior como interior, que desde el momento de la migración tecnológica cambiaban la marca para funcionar ya como una oficina de Santander a todos los efectos. Con lo que la culminación de este proceso supone también el fin de la marca *Popular* desde un punto de vista comercial, tras su desaparición jurídica en septiembre de 2018.

El consejero delegado de Santander España, Rami Aboukhair, ha mostrado su satisfacción con el proceso: “Hemos culminado con éxito, en el plazo previsto y sin incidencias, la integración tecnológica de Popular. Desde el primer momento nuestra obsesión fue cuidar al máximo al cliente y que el proceso de integración no impactara en su experiencia. Iniciamos ahora una nueva etapa con un renovado impulso comercial, y más y mejores productos y servicios para particulares y empresas en todos los canales”.

La dimensión del proceso explica la participación de más de 1.200 profesionales, fundamentalmente del Área de Tecnología y Operaciones, para que todo sucediese con las menores molestias posibles para los clientes, y las 1,6 millones de horas de desarrollo de *software* y más de 60.000 pruebas. Además, se han realizado casi 10 millones de comunicaciones a clientes, con 500.000 llamadas y 120.000 visitas.

Comunicación Externa

Ciudad Grupo Santander, edificio Arrecife, pl. 2
28660 Boadilla del Monte (Madrid) Tel.: +34 91 2895211
comunicacion@gruposantander.com
www.santander.com - Twitter: @bancosantander

Los clientes han valorado, fundamentalmente, la transparencia y el acompañamiento durante el proceso y el hecho de que su experiencia no se haya visto impactada por la migración tecnológica. Así, según una encuesta realizada entre 6.000 clientes, un 91% de los migrados afirmó estar informado del proceso de integración y un 55% se declaró muy satisfecho con las comunicaciones recibidas (con calificaciones entre 9 y 10 en una escala de 0 a 10). La nota media con la que los clientes han valorado el proceso en general ha sido de 8 y un 52% afirma estar “muy satisfecho”.

Por eso, el banco decidió hacer la integración de forma progresiva y en diferentes oleadas, minimizando el impacto en caso de incidencias, así como mantener los números de cuenta y de tarjetas hasta el momento de su renovación. Asimismo y con el fin de garantizar la calidad en la atención prestada, se ha puesto especial cuidado en las comunicaciones a los clientes, manteniéndoles en todo momento informados de cómo transcurría y en qué fase se encontraba el proceso de migración de su oficina a la plataforma de Santander, y facilitando más de 190.000 horas de formación *online* a los empleados y 133.000 de formación presencial.

Principales ventajas para los clientes

Con la migración tecnológica a la plataforma de Santander, los clientes de Popular ahora pueden acceder a más de 7.500 cajeros de Santander en España y 30.000 terminales en todo el mundo, que pueden utilizar sin costes ni comisiones con su tarjeta de débito Santander. Asimismo, tienen a su disposición el que es considerado como el mejor *Contact Center* del sector, tal y como reconoce el *Premio a la excelencia en la atención al mejor Centro de Relación con Clientes en 2018*, otorgado por la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes, en colaboración con IFAES e IZO; y las diferentes aplicaciones digitales de Santander, que incluyen todas las posibilidades de pago móvil con *Apple Pay*, *Samsung Pay* o el *Wallet* del Santander. También podrán acceder a la banca digital de Santander, la más útil y funcional para los clientes en todos los dispositivos, según Aqmetrix.

Los empresarios y autónomos también disponen de aplicaciones digitales para ayudarles en la gestión de su día a día, como es el caso de la App *Santander Empresas* y la App *Mi Negocio*, además del asesoramiento de 4.000 gestores especializados, sobre todo en la parte de Negocio Internacional, donde pueden contar con el soporte de 12.500 oficinas en todo el mundo y cobertura en más de 150 países.

En este proceso de internacionalización, Santander España ofrece también soluciones integrales a las empresas para que se inicien en la actividad internacional y para que las que ya lo han hecho, se abran a nuevos mercados e, incluso, lleguen a instalarse en otras geografías. Este es el caso de *Santander Trade*, que permite conectar empresas de distintos países para que establezcan relaciones comerciales entre ellas y ofrece, además, una amplia información sobre el sector exterior. Esta herramienta supone una guía fácil e intuitiva, donde los emprendedores pueden conocer los países más atractivos debido a la información detallada que ofrece sobre más de 185 países. *Santander Trade* soluciona también los cambios de divisas con un convertidor de 147 divisas internacionales. Adicionalmente, ofrece información sobre el tipo de cambio y su grado de volatilidad.

El servicio *International Desk* da sentido a la conectividad internacional, ayudando a las pymes a establecerse en otro país donde el Grupo Santander tiene banco comercial e impulsando el crecimiento de las mismas. Ofrece una atención personalizada y multilingüe, tratando a la empresa en el país de acogida como un cliente conocido desde el inicio, con acceso a la oferta completa de productos del banco.

Comunicación Externa

Ciudad Grupo Santander, edificio Arrecife, pl. 2
28660 Boadilla del Monte (Madrid) Tel.: +34 91 2895211
comunicacion@gruposantander.com
www.santander.com - Twitter: @bancosantander