CASOS PRÁCTICOS

Responder, y en su caso abonar, en un plazo máximo de 24 horas el importe del crédito solicitado, o compensaciones económicas para el cliente en caso de incumplimiento de plazos son algunos de los compromisos adquiridos por **ABANCA** en la Carta de Servicios de su producto Préstamo 24 horas, que AENOR ha certificado.

# Certificados los compromisos del Préstamo Multicrédito de ABANCA

**Ángel Manuel Cerezo y Vicente García**
Procesos, optimización y calidad
ABANCA

ABANCA es una entidad financiera española que cuenta con una red de cerca de 700 oficinas distribuidas por España. En Galicia, donde se encuentra su razón social, es el principal financiador del tejido empresarial gallego y está presente en el 87 % de los municipios, lo que le permite dar cobertura al 98 % de la población. Fuera de Galicia dispone de una red comercial que supera las cien oficinas, con especial presencia en León, Asturias y Madrid.

La solidez y solvencia son una de sus señas de identidad. Con 1.850 millones de euros sobre el nivel de capital exigido por el Banco Central Europeo, es la tercera entidad mejor capitalizada de todo el sector financiero en España, según reflejan los datos al cierre del primer semestre de 2017.

En este nuevo modelo de banca especializada y de proximidad para familias y empresas, la calidad es, junto con responsabilidad, confiabilidad e innovación, uno de los cuatro valores corporativos con los que se han comprometido individualmente los 4.500 profesionales del banco. La satisfacción del cliente interno y externo es además un objetivo prioritario.

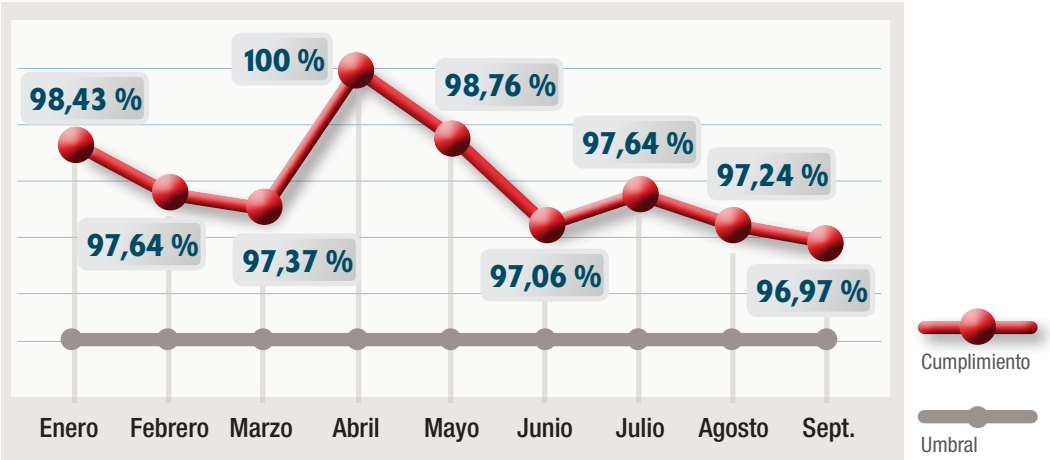
## Compromisos explícitos

Como respuesta a la crisis de confianza y trasparencia que ha vivido el sector en los últimos años, ABANCA plantea una forma diferente de hacer banca, más sencilla y transparente, más ágil, más innovadora y centrada en el cliente y en ofrecer un servicio de calidad. En este contexto nace en 2014 el préstamo Multicrédito, el primer producto bancario que incorpora compromisos de calidad explícitos, y por escrito, a través de una Carta de Servicios Certificada.

Este novedoso préstamo al consumo es una apuesta por la calidad de servicio como elemento de diferenciación. A las ya ventajosas condiciones de un préstamo personal tradicional incorpora ahora la agilidad y sencillez del proceso de contratación como atributo de experiencia del cliente, ofreciendo la posibilidad de obtener en 24 horas hasta 60.000€. Y es que para ABANCA la calidad de servicio, más allá de un eslogan o mera declaración de intenciones, quiere ser un

## LOS DATOS

### Evolución compromiso 24 horas en 2017



## CASOS PRÁCTICOS

Desde el punto de vista de los procesos internos, la elaboración de la Carta de Servicios no se ha enfocado como un fin en sí mismo, sino como parte de la dinámica de mejora continua en la innovación y digitalización para ofrecer un servicio de más valor y calidad a nuestros clientes

verdadero compromiso con el cliente materializado en la forma de una Carta de Servicios certificada. Este documento, entregable al cliente, explica por escrito y de forma clara cuáles son estos compromisos concretos de calidad, las obligaciones y derechos que le asisten, las medidas de compensación acordadas y los canales de sugerencia y escucha a su disposición.

La Norma UNE 93200 ha sido la referencia para que la elaboración y certificación de esta Carta de Servicios tenga el rigor y reconocimiento necesario. En dicha norma se especifican los contenidos mínimos de la Carta de Servicios, que garantizan trasparencia y calidad a los clientes, incluyendo objetivos e indicadores cuantificables asociados a los compromisos cuya medición y grado de cumplimiento es verificado y comunicado públicamente.

### Agilidad, atributo más valorado

La elaboración de la Carta de Servicios Multicrédito fue un ejercicio de coherencia con los valores corporativos de la entidad que sitúan al cliente y sus necesidades en el centro de su estrategia. Puesto que la agilidad es el atributo de calidad de servicio que más valoran los clientes en un préstamo al consumo, el compromiso está asociado al cumplimiento de un plazo de respuesta cerrado y adecuado a las necesidades del cliente.

Por medio de la Carta de Servicios, ABANCA se compromete por escrito a responder y, en caso de aprobación, abonar el importe en la cuenta del cliente en un plazo máximo de 24 horas contando desde la firma de la solicitud. También está establecido el compromiso de informar al cliente a través de banca electrónica, banca móvil o SMS de los diferentes estados por los que va pasando su solicitud, desde la recepción de documentación y confirmación de la firma, con la que se inicia el proceso, hasta la posible concesión y abono del importe, con la que se finaliza.

En el caso de que se produzca un incumplimiento del plazo, ABANCA es proactiva en informar al cliente y ofrecer una solución satisfactoria. Para ello, cuando se supera el plazo comprometido, el gestor de la oficina recibe una alerta automática para contactar con el cliente e informarle sobre los motivos del retraso, además de ofrecer una solución y la compensación económica a la que tiene derecho de acuerdo a las condiciones recogidas por escrito en la Carta de Servicios. Gestionar los posibles incumplimientos de forma proactiva tiene el objetivo de reducir el esfuerzo del cliente y mejorar su experiencia en un momento clave como éste. Además, de esta forma se anticipa cualquier posible queja o reclamación por incumplimiento de un compromiso de calidad de servicio, una gestión reactiva de la calidad que siempre tiene un mayor coste para la entidad.

### Compensación al cliente

Dentro de los requisitos y recomendaciones que establece la Norma UNE 93200 hay dos aspectos clave para demostrar que se tiene la convicción de cumplir el compromiso de calidad: la publicación de los indicadores y su

grado de cumplimiento, y el establecimiento voluntario de compensaciones al cliente en caso de incumplimiento. En cuanto a los indicadores de cumplimiento, durante el año pasado el Multicrédito 24H de ABANCA alcanzó un nivel de cumplimiento mensual de entre el 98,08 % y el 99,28 %, logrando superar al nivel de servicio objetivo fijado del 95 %. Respecto a las compensaciones, en esta Carta de Servicios ABANCA ha apostado por establecer compensaciones de carácter pecuniario que son claras y sencillas y aportan un valor económico proporcionado al cliente.

La compensación recogida en la Carta de Servicios establece que si pasadas 24 horas el cliente no recibe la notificación sobre la concesión o no del préstamo, o no se le abona el importe solicitado en su cuenta, ABANCA seguirá estudiando la solicitud y condonará la comisión de apertura o le abonará al cliente el 2 % de la facturación de su tarjeta VISA del mes siguiente. Siempre se van a producir situaciones excepcionales y múltiples casuísticas que deben ser resueltas con la máxima diligencia posible, por eso los objetivos del 95 % son objetivos realmente muy ambiciosos y haber logrado superar este objetivo es un éxito de toda la organización y una demostración del compromiso con la calidad de servicio de la red comercial.

Desde el punto de vista de los procesos internos, la elaboración de la carta de servicio para el Multicrédito no se ha enfocado como un fin en sí mismo, sino como parte de la dinámica de mejora continua en la innovación y digitalización para ofrecer un servicio de más valor y calidad a nuestros clientes.

Este trabajo de reingeniería de procesos partía de una situación inicial en la que más del 50 % de los expedientes tenían plazos que superaban ampliamente las 48 horas. Después de una primera fase se logró mejorar el proceso para que el 100 % de los casos finalizara en 48 horas. Posteriormente, con la ambición de seguir mejorando, se rediseñaron de nuevo los procesos para lograr reducir a la mitad el plazo hasta las 24 horas actuales. Pero no sólo se ha logrado reducir el plazo, sino que se ha seguido trabajando para mejorar, simplificar y adaptar aún más el proceso a las necesidades del cliente, que ahora puede elegir entre una tramitación 100 % digital, sin necesidad de desplazamiento; presencial, en caso de preferir una mayor cercanía con su oficina de confianza; o seguir un modelo mixto, en donde se inicia de forma *online* pero puede finalizar en la oficina que prefiera.

A pesar del esfuerzo que supone lograr una certificación como la de la Carta de Servicios del Multicrédito 24H, la garantía de calidad que ofrece un proceso de auditoría externo, riguroso e independiente es algo que reconoce y valora el cliente porque le da tranquilidad y confianza. ABANCA a día de hoy se diferencia por ser la primera y única entidad financiera en la banca española y europea en realizar un ejercicio de esfuerzo en transparencia y calidad de servicio a través de una Carta de Servicios certificada por AENOR en uno de sus productos.

Los buenos resultados logrados con el Multicrédito han llevado a la entidad a desarrollar recientemente una Carta de Servicios para su hipoteca. Los compromisos en este caso están asociados a la propia satisfacción del cliente en los atributos de calidad más importantes para él cuando contrata una hipoteca.

Este trabajo de innovación y rediseño de procesos realizado en el Multicrédito por ABANCA ha supuesto un motivo de orgullo para todo el equipo, al lograr en 2016 que fuera elegida como la mejor idea en la categoría de digitalización de procesos en el premio que concede anualmente el diario económico Expansión a las mejores ideas digitales del año en empresas de cualquier sector.