



Nota de Prensa

Santander renueva la certificación AENOR en asesoramiento de Banca Privada

- Este sello es un reconocimiento a la excelencia en la calidad de los servicios prestados por la entidad financiera en este segmento del mercado, así como a la alta especialización de sus profesionales y a su comportamiento ético y responsable.
- Santander Private Banking ofrece un servicio personalizado cercano, con 510 banqueros y 115.000 millones de euros de activos de clientes en España bajo gestión.

28 de mayo de 2021. [Banco Santander](#) ha renovado el certificado [AENOR](#) de asesoramiento en gestión del patrimonio personal para el segmento de clientes de Banca Privada, que ya consiguió en 2018 y por el que se convirtió en la primera entidad en España en lograrlo. Este sello acredita la excelente calidad en los servicios prestados a los clientes, el compromiso de la Dirección, así como la alta especialización de los banqueros, su comportamiento ético y responsable, junto a las competencias y la experiencia requeridas para satisfacer las expectativas de los clientes en un marco de servicio integral.

Para Adela Martín Ruiz, directora de Banca Privada para España de Banco Santander: “este certificado supone el reconocimiento al trabajo y el esfuerzo realizado por todo el equipo de Banca Privada de Santander España para lograr que nuestros clientes sigan alcanzando sus objetivos financieros personales; al mismo tiempo que garantiza la mejora continua en la gestión del asesoramiento a los clientes de Banca Privada”.

Por su parte, Gonzalo Piédrola, director de AENOR en la Región Centro y EMEA, ha afirmado que este certificado “es un reconocimiento al trabajo diario con una propuesta de valor competitiva y diferencial con un enfoque a de mejora continua en la gestión de esta parte del negocio. Es un activo importante que sirve para mejorar los procesos y aumentar la calidad de los servicios”.

El asesoramiento en la gestión del patrimonio personal es un proceso diseñado para generar confianza interna y externa en el diseño e implantación de los procesos de asesoramiento financiero, su modelo de relación y garantía del cumplimiento regulatorio. La especificación técnica establece los requisitos relativos a la prestación del servicio; compromiso de la Dirección; comportamiento



responsable y ético y competencia y experiencia de los banqueros; gestión de los procesos de relación con el cliente, así como las herramientas y los mecanismos establecidos para la medición, análisis y mejora de los procesos.

La certificación de AENOR, entidad líder en certificación en España y una de las diez principales del mundo, aplica a todo el negocio de Santander Private Banking en España: servicios centrales, oficinas, banqueros, recursos humanos y formación, experiencia de cliente y calidad, etc., y requiere un alto nivel de aplicación en todos los territorios. De hecho, más del 20% de las oficinas de Santander Private Banking han sido auditadas interna y externamente para verificar el despliegue y la homogeneización de los procesos.

Entre otras ventajas, esta certificación garantiza la mejora continua en la gestión del asesoramiento a los clientes de Banca Privada; con foco en la satisfacción de los clientes y, al mismo tiempo, contribuye a crear una cultura de calidad y excelencia en la organización. Este sello de AENOR se une a otras certificaciones vigentes con las que cuenta Santander España en Banca de Empresas y Select.

Con esta certificación de Banca Privada, Santander demuestra su compromiso por la búsqueda constante de la excelencia en su modelo de gestión y avanza en su misión de contribuir al progreso de las personas y las empresas como un banco Sencillo, Personal y Justo.

Sobre AENOR

AENOR es la entidad líder en certificación en España que identifica y ayuda a corregir las brechas de competitividad de las empresas, sectores y del tejido económico contribuyendo a la transformación de la sociedad creando confianza en las organizaciones y las personas.

Como entidad global desarrolla operaciones en 90 países en actividades de certificación, verificación, validación, inspección, análisis, formación y servicios de información. Actualmente, más de 80.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, Sostenibilidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, Digitalización, Bienestar Animal, Verificación de Información no Financiera o *Compliance*.

Sobre Santander

Banco Santander (SAN SM, STD US, BNC LN) es un banco comercial fundado en 1857 con sede en España. Cuenta con una presencia relevante en 10 mercados clave en las regiones de Europa, Norteamérica y Sudamérica, y es uno de los mayores bancos del mundo por capitalización bursátil. Tiene la misión de contribuir al progreso de las personas y de las empresas haciendo las cosas de forma sencilla, personal y justa. Santander está avanzando en banca responsable y para ello se ha puesto varios objetivos, entre ellos facilitar más de 120.000 millones de euros en financiación verde de 2019 a 2025 y la inclusión financiera de más de 10 millones de personas en el mismo periodo. A cierre del primer trimestre de 2021, Banco Santander tenía 1,1 billones de euros en recursos totales de la clientela, 149 millones de clientes, de los que 23,4 millones son vinculados y 44,2 millones son digitales, 10.800 oficinas y 190.000 empleados.

AENOR
Confía

 **Santander**



Para más información:

AENOR

Eduardo Cicuéndez Polo

Responsable de Marca y Relaciones con medios

Tel.: 681 35 53 04

ecicandez@aenor.com

Santander

Comunicación Corporativa

Tel.: +34 912 89 52 11

comunicación@gruposantander.com

Síguenos en:

