

# La solution d'intégration et d'exécution des prêts de Santander UK rivalise avec les banques numériques

Les équipes de Santander UK chargées des PME, du commerce et des entreprises proposent des produits de services financiers aux entreprises dont le chiffre d'affaires se situe entre 500 000 et 500 millions de livres sterling. Soucieuse d'améliorer l'expérience client, la société s'est engagée dans une transformation visant à numériser ses processus manuels inefficaces.

Le principal moteur de cette transformation a été la nécessité de corriger deux des plus grandes frustrations des entreprises clientes en matière de garantie des prêts : le processus d'intégration et le délai d'encaissement. Avec le DocuSign Agreement Cloud, Santander a réduit de manière drastique le temps nécessaire aux nouveaux clients pour ouvrir un compte et accéder aux fonds, leur permettant de le faire numériquement, sans avoir à se rendre dans une agence ou à envoyer de la paperasse. Après une étude approfondie des principales technologies de CLM et de signature électronique, Santander a choisi DocuSign en raison de sa convivialité et de sa forte intégration avec Salesforce.

## Utiliser le nuage d'accords DocuSign pour accélérer le processus d'embarquement

Avant cette transformation numérique, un nouveau client devait remplir l'un des 39 formulaires d'embarquement au format PDF modifiable avant de l'imprimer, de le signer et de le renvoyer à une agence locale. Ce processus, inutilement manuel, prenait en moyenne 12 (et parfois jusqu'à 25) jours aux clients pour le remplir.

Grâce à DocuSign, Santander a pu numériser ces étapes, remplaçant les 39 PDF encombrants par un formulaire dynamique en ligne. Une fois qu'un client soumet ce formulaire initial, il déclenche une succession de processus de back-office nécessaires pour approuver et ouvrir le nouveau compte, comme les chèques pour la criminalité financière et la lutte contre la fraude. Dans de nombreux cas, le traitement parallèle permet de mener à bien toutes les étapes d'intégration, de sorte qu'une fois que le client a signé, son compte est ouvert.

“La collecte de signatures tout en complétant les processus de front et de back office nous permet d'offrir une expérience client qui surpasse même les banques qui utilisent d'abord le numérique”, explique Jonathan Holman, responsable de la transformation numérique chez Santander Corporate & Commercial.

## Résultats

Avant  
DocuSign

Après  
DocuSign

**39**  
formulaires PDF  
modifiables pour de  
nombreux produits

**Une**  
formulaire  
dynamique en ligne

**12 days**  
Temps moyen  
nécessaire aux  
nouveaux clients pour  
ouvrir un compte

**2 days**  
Temps moyen  
nécessaire aux  
nouveaux clients pour  
ouvrir un compte

Avec l'aide de l'équipe de DocuSign Customer Success, Santander a également conçu un workflow de signature avancé qui permet à plusieurs personnes de collaborer et de signer le même document simultanément. Comme de nombreuses entreprises ont plusieurs signataires dans différents endroits et d'autres qui peuvent simplement remplir des formulaires avant la signature, cela a radicalement amélioré un processus lent et linéaire. Au total, il ne faut plus que deux jours en moyenne aux clients pour ouvrir un compte.

Mais les clients ne sont pas les seuls à bénéficier de l'amélioration des ouvertures de comptes ; la mise en œuvre du DocuSign Agreement Cloud a considérablement réduit la charge administrative liée à l'exécution des contrats d'embarquement ou de prêt avec les clients. Auparavant, la mise en place d'un nouveau client nécessitait la transposition manuelle des formulaires papier dans les systèmes de back-office et leur vérification par rapport à l'original. Tout cela disparaît avec la numérisation, de sorte que les employés de Santander peuvent se concentrer sur les clients plutôt que sur la paperasserie.

## Simplifier le monde complexe des contrats de prêt avec DocuSign CLM

La capacité de Santander à offrir une application de prêt numérique de bout en bout qui minimise le temps nécessaire pour encaisser peut faire toute la différence entre le succès et l'échec du prêt. Pour ce faire, Santander s'est tourné vers DocuSign CLM pour numériser et se connecter aux contrats de prêt. Grâce à l'intégration d'une API avec nCino, la négociation du prêt et la conclusion du contrat se font dans un seul système.

Grâce à DocuSign CLM, les conditions d'un nouveau contrat de crédit sont proposées et tarifées dans nCino avant d'être transférées sans problème dans DocuSign CLM pour la négociation entre la banque et le demandeur. Une fois que les deux parties sont parvenues à un accord, la paperasse est automatiquement déclenchée à partir de nCino pour la préparation des documents et la signature électronique par le client à l'aide de DocuSign. D'autres processus de back-office nécessaires peuvent se dérouler en parallèle afin que le contrat signé soit respecté avec des fonds prêts.

“Si nous supprimons 30 % du temps nécessaire à la négociation et à l'exécution d'un prêt grâce à l'automatisation, au traitement parallèle et à la signature électronique, ce temps est réinjecté dans la relation avec le client”, a déclaré M. Holman.

Quel que soit le problème auquel l'équipe de transformation numérique s'attaquera ensuite, l'objectif final sera toujours le même, selon M. Holman : utiliser la technologie pour améliorer l'expérience du client.

**“La collecte de signatures tout en complétant les processus de front et de back office nous permet d'offrir une expérience client qui surpasse même celle des banques qui privilégient le numérique.”**

**Jonathan Holman**

Responsable de la transformation numérique  
Santander Corporate & Commercial

---

### A propos de DocuSign

DocuSign aide les organisations à connecter et automatiser la façon dont elles préparent, signent, exécutent et gèrent leurs accords. La plateforme DocuSign Agreement Cloud inclut la solution de signature électronique leader du marché qui permet de signer électroniquement sur presque tous les terminaux, partout, à tout moment. Plus de 500,000 clients et des centaines de millions d'utilisateurs dans plus de 180 pays utilisent DocuSign pour mieux s'accorder.

**DocuSign France**  
9-15 rue Maurice Mallet  
92130 Issy-les-Moulineaux

**Pour plus d'informations**  
Appelez le  
+33 (0) 975 181 331

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