

NOTA DE PRENSA

## **Santander, primera entidad que recibe la certificación AENOR de 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 485 banqueros y 97.000 millones de euros de activos de clientes en España bajo gestión.**

**16 de julio de 2018.** [Santander](#) se ha convertido en la primera entidad en España en obtener la certificación [AENOR](#) de Banca Privada en asesoramiento del patrimonio personal. El certificado reconoce la excelente calidad de los servicios prestados a sus clientes, así como la alta especialización de sus profesionales y su comportamiento ético y responsable, con las competencias y la experiencia requeridas para satisfacer las expectativas de los clientes en un marco de servicio integral.

El asesoramiento en la gestión del patrimonio personal es un proceso diseñado para permitir que los clientes consigan sus objetivos financieros personales. 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 30% de las oficinas de Santander Private Banking han sido auditadas internamente 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 la certificación obtenida a primeros de año por Santander España en Banca de Empresas.

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, a través de la certificación y de la evaluación de la conformidad, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios. AENOR es la entidad líder en certificación en España, ya que sus reconocimientos son los más valorados y se encuentra entre las 10 principales certificadoras del mundo.

Actualmente, más de 80.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR, que apoyan a las organizaciones en campos como la Calidad, Gestión Ambiental, Innovación, Seguridad Laboral o Responsabilidad Social.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 90 países en las actividades de certificación, formación, servicios de información, inspección, análisis, validación y verificación de proyectos de reducción de emisiones, acompañando a las empresas en su expansión. En España dispone de una completa red de 20 sedes.

### Para más información:

#### SANTANDER

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

MEMBER OF  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
In Collaboration with RobecoSAM

  
FTSE4Good

#### AENOR

Gustavo Granero  
Responsable de Prensa  
Dirección Corporativa de Comunicación y Marca  
Tels.: 914 325 969 - 699 995 872  
[ggranero@aenor.com](mailto:ggranero@aenor.com)  
[www.aenor.com](http://www.aenor.com)

#### Síguenos en:

