

2º RETO SANTANDER – UPM:



“Análisis de canales digitales de Banco Santander España”

Banco Santander y Universidad Politécnica de Madrid (UPM) colaboran, mediante la aplicación de un convenio, en las actividades de soporte científico y tecnológico con la finalidad de potenciar el ecosistema de innovación y emprendimiento de la UPM. Este convenio contempla como una de las vías de desarrollo la propuesta, por parte de Banco Santander, de realizar retos tecnológicos para que toda la comunidad de la UPM pueda proponer soluciones o alternativas de mejora.

La Universidad Politécnica de Madrid (UPM) y Banco Santander lanzan esta segunda edición de retos Santander – UPM para toda la comunidad de la Universidad. **El objetivo principal del reto es premiar a los participantes que, tras analizar en profundidad los canales digitales de Banco Santander España – app y web –, propongan ideas que permitan desarrollar mejoras desde un punto de vista de Experiencia de Cliente (“Customer Experience”).** Los ganadores serán seleccionados entre todas las propuestas recibidas.

OBJETIVOS DEL RETO:

- Analizar en profundidad los canales digitales de Banco Santander España: aplicación móvil y web para particulares (queda excluido del análisis los segmentos de Pymes y autónomos).

- Identificar y desarrollar en profundidad mejoras o recomendaciones con foco en potenciar y fortalecer el *Customer Experience* (ver ejemplos ilustrativos abajo).
- Se podrán considerar canales de otros bancos competidores para la identificación de mejoras.
- Redactar un informe claro y preciso sobre el trabajo realizado y el detalle de la/s mejora/s propuesta/s.

DIRIGIDO A:

El concurso está abierto a **todos los alumnos de la Universidad Politécnica de Madrid de grado y máster.**

REQUISITOS:

- Indispensable **inscribirse** en la web de eventos UPM con una dirección de correo electrónico válida (**@alumnos.upm.es**). Las inscripciones podrán ser individuales o en equipos de hasta un máximo de tres miembros.
- El análisis de los canales digitales, tanto de la app como de la web de Banco Santander España, tiene como **requisito previo ser cliente de Santander**. En caso de que ningún integrante del equipo sea cliente o tenga una cuenta Santander, se podrá dar de alta de forma rápida y gratuita pudiendo así analizar en profundidad el proceso de alta ("*onboarding*") como parte del análisis.

CALENDARIO:

- Inscripciones abiertas hasta el 9 de junio de 2021, inclusive.
- Inicio: **15 de junio de 2021 a las 10h.** (sesión de presentación)
- Fin: **30 de junio de 2021 a las 13h.** (sesión de cierre)
- Publicación de los ganadores de los premios: **14 de julio de 2021**

MODALIDAD:

Tanto el desarrollo del reto como las charlas de bienvenida y cierre se celebrarán de forma **telemática** (se compartirán todos los detalles de acceso con suficiente anterioridad).

DETALLES DEL RETO:

Propuestas de mejora:

Las propuestas de mejora se deberán desglosar por canal digital; es decir, se deberá diferenciar entre app y web.

El acceso a ambos canales es muy sencillo:

- Web: www.bancosantander.es (Acceso clientes)
- App: Descargar la aplicación "Santander" desde cualquier dispositivo móvil

Para el análisis, se podrán considerar todos los *Customer Journeys* existentes dentro de ambos canales digitales. Ejemplos ilustrativos de *Customer Journeys*:

- Pagos P2P (Bizum)
- Transferencias internacionales
- Proceso de *Onboarding* (alta)
- Alta/contratación de productos financieros (tarjetas crédito/débito, hipoteca, etc.)
- Baja de productos financieros
- Servicio de atención al cliente
- Personalización de alertas, notificaciones, seguridad y fraude
- Etc.

Informe final:

Cada equipo debe presentar un **único informe final** incluyendo todas las propuestas de mejora de forma clara, estructurada y auto explicativa. Se recomienda utilizar *Microsoft Power Point* para su realización, aunque se pueden utilizar herramientas complementarias si se considera necesario.

El informe final se deberá enviar a la dirección de correo electrónico que se indicará **antes de que finalice la sesión de cierre** del reto.

Premios:

El jurado Santander-UPM decidirá los tres equipos ganadores en función de la calidad del informe y de las propuestas presentadas, así como de la viabilidad de desarrollo e implementación de las mismas. En el caso de duplicidad de propuestas, se tendrá en cuenta el orden de presentación de los informes, es decir sólo recibiría el premio el que primero presente su propuesta.

Banco Santander otorgará los siguientes premios:

- **1^{er} premio:** Una **BECA de prácticas remuneradas y tuteladas en el Banco Santander de tres meses** de duración para cada uno de los integrantes del equipo ganador. Las prácticas serán rotativas entre diferentes departamentos de la organización y se ajustarán las fechas según disponibilidades de Banco Santander.

- **2º premio:** Un **cheque Amazon de 120€** para cada integrante del equipo que finalice en segunda posición.
- **3er. premio:** Un **cheque Amazon de 80€** para cada integrante del equipo que finalice en tercera posición.

REGLAS DEL RETO Y POLÍTICA DE CONDUCTA:

Los participantes se comprometen mediante su participación en el reto a no divulgar por ningún medio las propuestas de mejora halladas en los canales digitales mencionados. Queda absolutamente prohibido realizar ataques maliciosos a los citados canales. El incumplimiento de reglas de programa llevará a la inmediata descalificación del participante.

Las inscripciones serán individuales. La composición de cada equipo deberá ser enviada por correo electrónico a la organización durante la primera jornada del reto, no pudiendo modificarse durante la celebración del mismo.

Santander-UPM se reservan el derecho de aplazar o anular la convocatoria si el número de inscripciones no garantiza un mínimo de resultados. Así mismo, se reserva el derecho de declarar los premios desiertos si las propuestas presentadas no suponen una mejora clara o no es viable su implementación.

Las inscripciones se cumplimentarán online en la dirección <http://eventos.upm.es/go/reto-santander-2>

¡¡¡Convocatoria abierta hasta el 9 de junio de 2021!!!