

DocPro*



PROCESAMIENTO DE PRÉSTAMOS DE CONSUMO

Reduzca el riesgo mientras mejora la experiencia de cliente

Crea satisfacción al cliente acelerando el procesamiento de préstamos con DocProStar, mientras cumple con las normas y reduce el riesgo. Los documentos correctos, en el orden correcto con información precisa y relevante disponible en todos los sistemas. Todos los datos críticos verificados contra la base de datos del banco y las reglas de negocio. Aseguran un pleno cumplimiento y control, entregando una fácil interacción con el cliente, a lo largo de toda la transacción.



Satisfacer las expectativas de tu cliente requiere conocer al cliente. El prestatario de hoy quiere experimentar el mismo nivel de servicio al cliente, velocidad y comodidad que disfruta con su teléfono inteligente en la cafetería cuando realiza procesos de préstamo, ya sea para un automóvil, un teléfono, un televisor o una tarjeta de crédito.

EL ESCENARIO

Si bien cada vez más datos se digitalizan y están disponibles para determinar la solvencia crediticia de un consumidor, todavía quedan muchos procesos manuales asociados con las aprobaciones de préstamos que impiden que los bancos respondan a las solicitudes dentro de un marco de tiempo competitivo. Los consumidores inician el proceso de solicitud de préstamo en el momento en que están listos para comprar, y el banco o prestamista que responde más rápido, con la mejor oferta, gana. Los bancos, los prestamistas y las instituciones financieras en general siempre buscan mitigar el riesgo al tiempo que brindan una experiencia fantástica al cliente... una hazaña que es casi imposible de lograr hoy en día sin la automatización de procesos.

Los préstamos de consumo a menudo comparten los siguientes desafíos centrados en documentos: grandes volúmenes, trabajo manual y tendencia a errores. Todo lo cual resulta en un proceso costoso y oportunidades perdidas.

Los cuatro préstamos de consumo más comunes que se ajustan a este perfil son:

- Préstamos garantizados por CD
- Préstamos sin garantía o préstamos con firma personal
- Préstamos para vehículos
- Préstamos inmobiliarios
- Préstamos para pequeñas empresas

**"Rápido de extremo a extremo
El proceso de solicitud es el mayor
diferenciador en la financiación de
préstamos para automóviles". - PWC**

El proceso de recepción y aprobación de solicitudes de préstamos de consumo es complejo y sensible al tiempo. Aunque los tipos de documentos pueden ser diferentes para cada tipo de préstamo, el procesamiento de documentos sigue siendo el mismo: recopile varios documentos de diversos canales, comprenda cada documento en contexto, asegúrese de que todos los documentos requeridos existan dentro de una cuenta de cliente y verificar datos personales críticos en los distintos tipos de documentos y/o bases de datos.

El proceso de solicitud de préstamo generalmente lo inicia el consumidor, ya sea a través de un corredor de hipotecas, en la sucursal de un concesionario o en cualquier otro punto de compra del consumidor, que a menudo depende del tipo de producto o préstamo que se solicita. El proceso es un período vulnerable con un resultado crítico, ya que el banco, el prestamista o el concesionario de automóviles corren el riesgo de perder la venta si el consumidor debe esperar demasiado para obtener una respuesta sobre la aprobación del préstamo.

Los diversos canales a través de los cuales la información fluye hacia un concesionario de automóviles o un lugar de compras del consumidor y, en última instancia, al banco o prestamista (y posiblemente a su BPO o centro de servicio compartido interno) para su revisión son inmensos y complejos, y puede ser difícil capacitar a los empleados para exigir el cumplimiento a lo largo de los procesos regulatorios.

ANTES DE AUTOMATIZAR CON DOCPROSTAR: LENTO, MANUAL Y DESORDENADO



Una solicitud de préstamo requiere que el solicitante presente una serie de documentos al prestamista, incluido una solicitud y documentos de respaldo, como prueba de identificación, de residencia, comprobante de pago de empleo, mientras que otras partes, como un tasador, una empresa inmobiliaria o el concesionario presenten documentación adicional sobre el activo y el préstamo. **Por lo general, las solicitudes de préstamos al consumidor incluyen un mínimo de 5 a 10 documentos.**



Los documentos llegan desde varios canales de entrada. Algunos se envían en papel, por lo que el procesador, ya sea el banco, el concesionario o el prestamista, debe escanearlos para crear imágenes digitales; algunos documentos se envían a través de dispositivos móviles, sitios web y correo electrónico. Una vez recibido, la institución que procesa el préstamo puede enviar todos estos documentos juntos (como un paquete) a varios bancos o prestamistas para la consideración del préstamo. **En este momento, es importante que el banco o el prestamista actúen con rapidez.** El consumidor está esperando una respuesta, y con múltiples bancos o prestamistas compitiendo simultáneamente, cada minuto cuenta.



Los bancos o prestamistas a veces utilizan a un subcontratista de procesos de negocios (BPO) o a un centro interno de servicios compartidos (SSC) para formalizar el expediente de documentos, revisando la solicitud para que se encuentre completa y asegurando que cumpla con las reglas de negocio y cumpla con la evaluación de riesgos para que el banco o el prestamista pueda responder a la solicitud de aprobación del préstamo. Debido a que los BPO y/o SSC a menudo no participan de la interacción con el consumidor, **administrar la recepción, clasificación, extracción de datos desde muchos tipos de documentos diferentes y desde múltiples canales de entrada crea desafíos de procesamiento** que representan una amenaza para los tiempos de respuesta competitivos.



Estas organizaciones de procesamiento emplean a docenas de operadores, quienes están capacitados en los requisitos regulatorios específicos de cada proceso de préstamo y las reglas comerciales correspondientes. Sin embargo, a menudo hay cambios en este proceso, lo que requiere muchas horas de capacitación adicional y da como resultado errores y tiempos de procesamiento más prolongados. **Además de los problemas de tiempo, también existen desafíos en la calidad de los documentos** y el estricto apego al proceso de negocio. Por ejemplo, los documentos a menudo llegan como una copia en papel de un documento original, que luego se escanea, lo que reduce aún más la calidad y dificulta la extracción manual de datos con precisión.



También se deben realizar verificaciones antifraude en los documentos, que requieren integraciones con sistemas bancarios y gubernamentales; por ejemplo, para validar la autenticidad de una tarjeta de identificación. **Siempre que falte un documento o se descubra que la solicitud está incompleta, se debe iniciar un proceso de excepción** antes de que se pueda considerar la solicitud para su aprobación final. Esto da como resultado una cantidad excesiva de papel que se desplaza y espera en los escritorios de las personas para revisar y responder al banco, prestamista o procesador, lo que afecta la eficiencia, el tiempo y aumenta la posibilidad de errores y fraudes.



Con un volumen tan alto de tareas manuales involucradas, **todo el proceso de formalización de documentos puede demorar entre 2 a 8 días por transacción en promedio.** Esto significa que, para cumplir competitivamente con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) para la aprobación de préstamos, por ejemplo, los bancos y las organizaciones crediticias a menudo aprueban y desembolsan préstamos antes de que se complete el proceso de formalización, lo que crea aumentos sustanciales en el riesgo financiero para el banco o prestamista.

PROCESAMIENTO AUTOMATIZADO DE PRÉSTAMOS DE CONSUMO CON DOCPROSTAR

Los principales bancos, prestamistas y sus procesadores internos y externos han trabajado con TCG para implementar soluciones que reducen radicalmente el tiempo de procesamiento de la solicitud de préstamo. Estas organizaciones ven millones de dólares ahorrados en costos de procesamiento utilizando DocProStar para automatizar la formalización de los documentos requeridos para la solicitud de préstamo.

A menudo, estas organizaciones integran DocProStar para manejar los documentos de préstamo directamente a medida que llegan del consumidor, asegurando que el procesador reciba solo información digital completa y precisa para procesar. Además, TCG es compatible con aplicaciones móviles de un procesador o prestamista, que puede ser parte integral de una mejor experiencia del cliente.

EL PROCESO DIGITAL: CAPTURAR, COMPRENDER, ACTUAR

Experiencia digital

Una mejor experiencia del cliente comienza cuando el solicitante toma una foto de su identificación con un dispositivo móvil en casa o en la ubicación del prestamista, en lugar de ingresar o escribir los detalles en un formulario. Para clientes registrados, que ya pueden tener una relación con el prestamista, los datos de la identificación ofrecen acceso inmediato a los detalles de la cuenta del cliente, análisis de riesgo, historial crediticio, etc., lo que permite que el prestamista tome una decisión más rápidamente. Con la información del cliente lista, la cantidad de documentos de respaldo requeridos también puede reducirse.

Capturar/Normalizar

El solicitante proporciona todos los documentos requeridos en varios formatos (papel o electrónico) y a través de varios canales (correo postal, E-Mail, aplicación móvil, etc.) antes de que se requiera una reunión o aprobación en persona. DocProStar primero digitaliza y estandariza los documentos para su posterior procesamiento y reúne todos los documentos requeridos relacionados con la solicitud. Además, DocProStar se puede integrar con los sistemas del banco, recibiendo automáticamente los documentos que se escanean al sistema de un banco o prestamista, o se capturan a través de una aplicación móvil. Con el uso del TCG Mobile SDK, los prestamistas también pueden mejorar la calidad de la captura desde un móvil.

Clasificar/Extraer

DocProStar usa inteligencia artificial (IA) para clasificar automáticamente todos los documentos e identificar su tipo. Realizando una lista de verificación preliminar para garantizar que todos los documentos requeridos estén presentes antes de que avance el proceso. (Los documentos faltantes o documentos con fechas válidas pueden solicitarse automáticamente y depositarse en la cuenta correcta una vez proporcionados).

Con la automatización impulsada por bots, DocProStar extrae automáticamente todos los datos necesarios de cada documento, como nombres, direcciones, números de identificación, entradas de formularios, etc. Todos los datos extraídos se pueden verificar cotejándolos con las base de datos del banco y del gobierno o/y contra datos relevantes de otros documentos en el proceso de préstamo, pudiendo además utilizar listas negras, listas blancas, datos de clientes existentes, etc.

Validar/Verificar

Luego, DocProStar valida que la aplicación incluya todos los documentos requeridos, en el orden correcto, confirma que la información extraída sea precisa y completa, y verifica la consistencia de los datos en toda la documentación. Por ejemplo, el proceso del banco podría consistir en cruzar la dirección de la solicitud con la dirección en la prueba de identificación, así como en los documentos de prueba de ingresos o comprobante de pagos de servicios. Antes de que el cliente pueda ser confirmado para un préstamo, la solución verifica automáticamente la información de la aplicación para evitar el fraude y garantizar el cumplimiento de las regulaciones.

Revisar/Formalizar

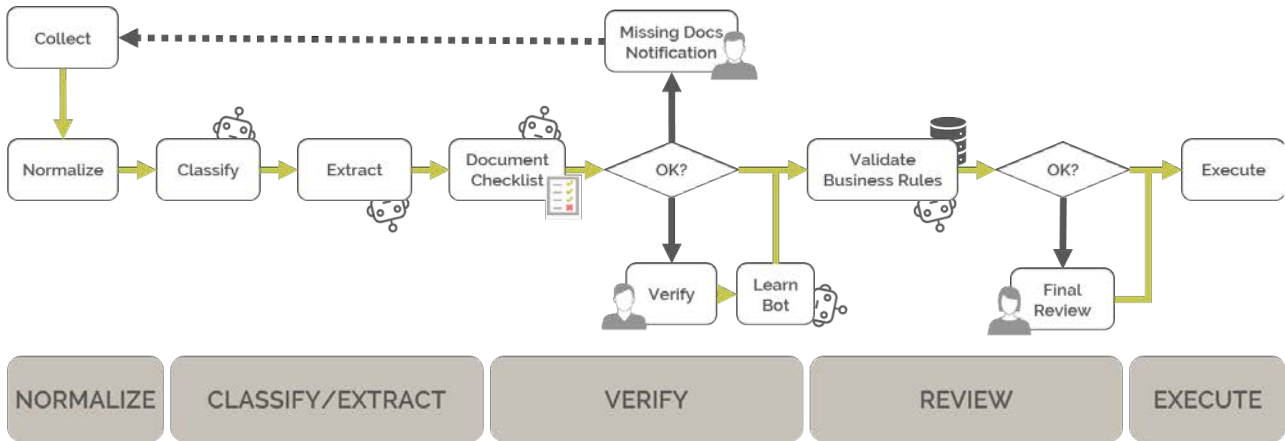
Utilizando las reglas de negocio del banco, DocProStar revisa el expediente para garantizar que esté completo y que las reglas coincidan con precisión. Si falta algún dato o documento requerido, o si se identifica un umbral de riesgo no válido, se activa una notificación para la acción correctiva. La notificación de DocProStar señala exactamente lo que un usuario debe revisar para minimizar el tiempo y el esfuerzo necesarios para que el proceso avance.

Cuando llega el momento de la formalización final y la aprobación del préstamo por parte del banco o prestamista, DocProStar ofrece una experiencia de usuario ergonómica para que cualquier intervención humana necesaria sea rápida y sencilla.

Gestionar/Ejecutar

Una vez que se realiza la formalización, todos los documentos y datos se transfieren sin problemas a los sistemas existentes del banco para ejecutar la transacción de préstamo. Al cierre del proceso, DocProStar entrega todos los archivos comprimidos asociados con la transacción al banco para su almacenamiento permanente.

DOCPROSTAR PARA PROCESAMIENTO DE PRÉSTAMOS



BENEFICIOS DE LA AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS

CLIENTES FELICES



Debido a que puedes acelerar drásticamente el proceso de préstamo, puedes responder a las consultas antes y **generar muchos más préstamos**. Tanto los prestamistas como los procesadores reducen el trabajo manual del operador y los costos de capacitación debido a un proceso más simple.

RIESGO REDUCIDO



Al desembolsar fondos solo cuando toda la formalización del préstamo ha pasado automáticamente todas las reglas de negocio, verificaciones y procesos internos, el banco ha reducido significativamente su riesgo, así como el porcentaje de préstamos que incumplen. Los datos y flujos de procesos en DocProStar brindan a los prestamistas la información crítica necesaria para tomar decisiones **correctas y más rápidas sobre el riesgo**.

ROI DRAMÁTICO



Los prestamistas reducen el tiempo de procesamiento de días a minutos y pueden ahorrar millones de dólares por año en costos de procesamiento de préstamos y entrada de datos. La cantidad de operadores en el sitio del procesador, ya sea BPO o SSC, puede permanecer igual, pero la cantidad de transacciones efectivamente manejadas por persona cada mes puede ver un aumento dramático.

AUTOMATIZACIÓN CONSISTENTE Y CONFORME



Ya no se depende de los operadores del procesador para garantizar que se cumplan las reglas de negocio. Los canales de flujos de información en estas organizaciones son inmensos y abrumadores; puede ser difícil capacitar adecuadamente y esperar que los empleados hagan cumplir las normas. DocProStar formaliza los documentos y los convierte en datos procesables, **al tiempo que garantiza que se sigan las reglas de negocio y los procesos automatizados**, para que el préstamo pueda aprobarse con confianza. Se pueden agregar nuevas reglas o cambiar las existentes en la plataforma DocProStar sin necesidad de capacitación del operador.

AGILIDAD DE PROCESOS



El proceso automatizado de DocProStar proporciona **una adaptabilidad rápida y segura para manejar cambios en documentos, datos y flujos de trabajo, modificaciones a las reglas de negocio, escalar el sistema para manejar altos volúmenes** (en la nube y on-premise) e interactuar con sistemas back-end utilizados por los prestamistas, los bancos y el gobierno. Debido a que las reglas están integradas con los sistemas centrales, cualquier cambio en los niveles de riesgo o requisitos de validación se refleja de inmediato. La solución combina de manera inteligente personas y bots con un enfoque no-code/low-code para que TI pueda adaptarse rápidamente.

SOBRE DOCPROSTAR

DocProStar automatiza el procesamiento de extremo a extremo para una amplia variedad de casos de uso centrados en documentos, no solo para seguros, además en otras industria como la banca, procesos como apertura de cuentas, solicitudes de arrendamiento, crédito al consumo, hipotecas, cuentas por pagar y sala de correo digital. La propiedad intelectual de TCG proporciona una plataforma moderna, robusta y altamente escalable que incluye Automatización Robótica de Procesos (RPA), Inteligencia Artificial (IA) y otras tecnologías para lograr un nuevo grado de eficiencia en el procesamiento administrativo. El cumplimiento está integrado y los tiempos de implementación se acortan debido al enfoque sin código de la plataforma y las opciones de implementación flexibles (nube pública o privada). Las organizaciones que utilizan DocProStar reducen costos, aceleran los tiempos de transacción, reducen el riesgo y ofrecen mayor valor a sus clientes y socios.

SOBRE TCG

TCG Process es una organización internacional que resuelve desafíos de automatización de procesos de negocio (BPA) con su plataforma DocProStar, digitalizando y automatizando procesos complejos en empresas como Banca/Finanzas, Seguros, Salud, Administración Pública y subcontratistas de procesos de negocios u organizaciones de servicios compartidos. TCG comercializa soluciones directamente al cliente y a través de socios, en los 5 continentes.