

DocPro*



APERTURA DE CUENTA DIGITAL PARA ENTIDADES FINANCIERAS

OnBoarding de Clientes en cuestión de minutos

Mejora la experiencia del cliente acelerando la apertura de cuentas con DocProStar, al mismo tiempo que garantizas un expediente completo y preciso. Los documentos correctos, en el orden correcto con la información relevante cotejada en todo el expediente. Todos los datos críticos son precisos y verificados con la base de datos y las reglas de negocios del banco. Cumplimiento total y control sobre toda la transacción desde la llegada del cliente hasta la confirmación de la apertura de la cuenta.



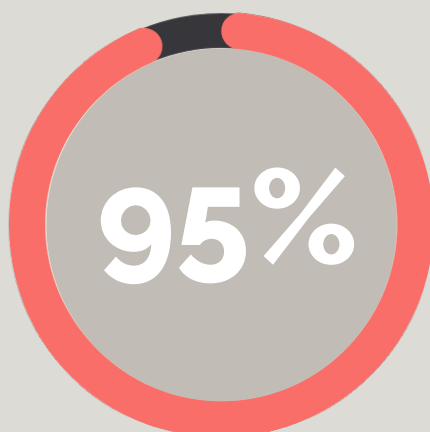
Cuando un cliente, ya sea una persona o una empresa, está listo para abrir una nueva cuenta en un banco, no hay tiempo que perder. Los clientes esperan un servicio inmediato, y los acuerdos de nivel de servicio (SLA) a menudo exigen que los bancos respondan a las solicitudes de apertura de cuentas dentro de 2 a 3 horas, o de lo contrario corren el riesgo de perder negocios frente a la competencia.

EL ESCENARIO

Con el auge de los bancos exclusivamente digitales y la banca como servicio (donde se pueden abrir cuentas simples desde un dispositivo móvil en unos minutos), los bancos tradicionales deben actualizar sus procesos de atención al cliente para cumplir con la creciente demanda de velocidad, precisión y seguridad por parte de los clientes.

La pandemia de 2020 ha provocado una forma de operar en los servicios financieros "nueva normalidad" que hace que la transformación digital sea aún más urgente. Según The Financial Brand, en su artículo "COVID-19 Acelera la Urgencia para la Transformación de la Banca Digital":

"Las instituciones financieras de todos los tamaños deben reevaluar sus modelos comerciales existentes, la estructura de los sistemas centrales, las redes de distribución, el compromiso con la innovación y la variedad de productos para un mercado con consumidores más exigentes, competencia más ágil y accionistas que buscan mayores eficiencias".



de los clientes de banca comercial quieren usar los servicios de banca digital

DESAFÍOS DE APERTURAS DE CUENTA

Complejidad

Trabajo Manual

Costos

1

Los procesos de apertura de cuenta son complicados por naturaleza. Si bien las regulaciones bancarias varían según la región, la complejidad de la apertura de cuentas es universal. Los bancos tradicionales requieren un expediente completo con información sobre los solicitantes que deben ser revisados, con más verificaciones aún para la apertura de cuentas empresariales. Es un proceso muy complejo de cumplimiento que generalmente implica un gran volumen de documentación (papeleo y documentos electrónicos), así como verificaciones internas, debido a los riesgos de lavado de dinero, el fraude y otros delitos financieros.

2

Muchos documentos diferentes para procesar. Un expediente típico de apertura de cuenta incluye fácilmente 10 o más documentos, como el contrato, la identificación del cliente, el comprobante de residencia, el comprobante de ingresos y otros documentos regionales específicos. Los trabajadores del banco deben clasificar manualmente estos documentos y verificar que cada documento requerido esté contenido en el expediente. Luego, los datos específicos de cada uno de estos documentos deben ser extraídos y revisados por un empleado del banco para verificar su precisión. La verificación manual necesaria para completar un expediente, junto con la entrada manual de los datos requeridos de cada uno de estos documentos, a menudo da como resultado que se envíen errores al sistema de transacciones bancarias. La corrección de estos errores en el sistema de transacciones retrasa aún más el proceso de apertura de la cuenta; la información debe ser precisa al ingresar al sistema.

3

Los procesos lentos y manuales crean altos costos y riesgos. Por cada 1000 aperturas de cuenta por día, los bancos tradicionales necesitan hasta 15-20 empleados de tiempo completo (ETC) para cumplir con los SLA y clasificar, extraer, validar y revisar la información proporcionada en todos estos documentos. Para empeorar las cosas, para los bancos que tienen SLA para la apertura de cuentas dentro de 1 a 3 horas, gran parte de esta validación manual se lleva a cabo después de que se abre la cuenta, lo que crea un período de vulnerabilidad para el banco hasta que se validan los datos.

Los bancos quieren acelerar los procesos de apertura de cuentas sin sacrificar la seguridad y sin el gran gasto de cambiar sus archivos y sistemas transaccionales.

"A medida que ingresamos a una nueva década, los bancos y las cooperativas de ahorro y crédito deben repensar sus estrategias y prioridades a medida que los datos y el análisis se aplican al desarrollo de productos, distribución, innovación, soporte administrativo y mejores experiencias del cliente. Ahora es el momento de una 'mentalidad disruptiva' en la banca".

The Financial Brand Top 10 Retail Banking Trends and Priorities for 2020

Apertura de cuenta automatizada: capturar, comprender, actuar

TCG adopta el enfoque para resolver estos desafíos de apertura de cuentas para los bancos al crear más valor a partir de los recursos que los bancos ya tienen: su sistema transaccional bancario y archivo digital. La fácil integración con el sistema transaccional es clave, debido a su importancia para la infraestructura de los bancos. La tecnología de TCG permite a los bancos implementar modernas aplicaciones de procesos bancarios de extremo a extremo compatibles con sus sistemas transaccionales existentes. DocProStar de TCG maneja el proceso complejo y desafiante de apertura de cuenta al capturar toda la información necesaria con alta precisión y gran eficiencia, superando la velocidad de otras plataformas Fintech.

DocPro* para Apertura de Cuenta:

Capturar/Normalizar

El cliente proporciona los documentos requeridos en varios formatos (papel o electrónico) y a través de varios canales (publicación, E-Mail, aplicación móvil, etc.). DocProStar digitaliza y estandariza los documentos para su posterior procesamiento y coloca todos los documentos necesarios relacionados con la apertura de la cuenta en un expediente.

Clasificar/Extraer

DocProStar usa inteligencia artificial (IA) para clasificar automáticamente todos los documentos y determinar su tipo. Realiza una lista de verificación preliminar para garantizar que todos los documentos requeridos para el producto estén presentes antes de que avance el proceso. (Los documentos que faltan o los con fechas válidas pueden solicitarse automáticamente y colocarse en la posición correcta del expediente 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 comparándolos con la base de datos del banco y/o contra datos relevantes de otros documentos en el mismo expediente.

Validar/Verificar

Luego, DocProStar valida que el expediente tenga 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 aplicación del cliente con la dirección en la prueba de identificación, así como los documentos de prueba de ingresos. Antes de que se pueda confirmar la cuenta del cliente, se verifica la información del expediente para evitar el fraude y garantizar el cumplimiento de normas como KYC, AML y EDD. Con la facilidad de integración de la plataforma, los bancos tienen la opción de proporcionar visibilidad en tiempo real al cliente a través de mejorar el proceso,

mejorando así el cumplimiento de cualquier requisito TCF (tratar a los clientes de manera justa).

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, no es válido o se identifica un umbral de riesgo, 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.

“DocProStar tiene esta capacidad única para permitir la validación y revisión simultáneas de documentos individuales y el expediente completo, lo que nos permitió implementar un proceso de apertura de cuentas extremadamente preciso y altamente automatizado”.

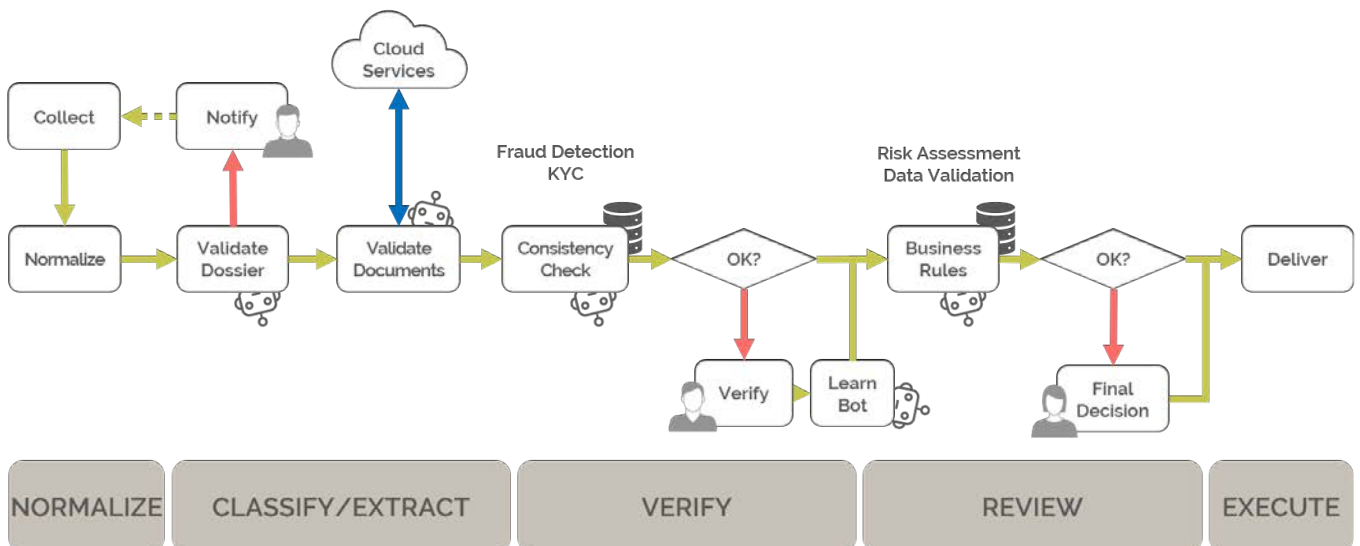
Cliente de TCG Banking desde 2018

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

Gestionar/Ejecutar

Una vez que se produce la formalización, todos los documentos y datos se transfieren sin problemas a los sistemas existentes del banco para ejecutar la transacción. Al mismo tiempo, DocProStar puede comunicar automáticamente la confirmación de la nueva cuenta al solicitante, ya sea por correo electrónico, un portal web o una aplicación móvil.

El mapa del proceso de apertura de cuenta



BENEFICIOS DEL CLIENTE



Rentabilidad sobre el capital tangible

Cuando se implementa DocProStar para la apertura de cuentas, el retorno de la inversión comienza de inmediato, con 10 FTE ahorrados por cada 1000 cuentas abiertas. El reembolso se completa en menos de 12 meses, mientras que la experiencia del cliente mejora continuamente con el tiempo. Con la captura de datos automatizada, los bancos pueden extraer información adicional sobre sus clientes de los documentos de apertura de cuentas que pueden analizar para comprender mejor a sus clientes y tomar decisiones basadas en datos.



Riesgo reducido, cumplimiento, visibilidad y control

La extracción de datos de alta precisión garantiza la calidad de los datos que alimentan el proceso. La validación cruzada de múltiples documentos, la formalización de revisión de expedientes legales y las verificaciones de cumplimiento automatizadas reducen drásticamente el riesgo y garantizan que los datos sean precisos y rastreables.



Experiencia del cliente mejorada

La implementación de una arquitectura moderna de captura y automatización de procesos, integrada con los sistemas existentes del banco, brinda a los bancos tradicionales una nueva oportunidad para mejorar los niveles de servicio al cliente para competir con los bancos digitales más nuevos.



Más valor para los sistemas existentes

DocProStar apoya a los bancos en la actualización y mejora de sus procesos con tecnología moderna sin reemplazar sus sistemas transaccionales, aumentando el valor generado por los sistemas y archivos existentes. La fácil integración ofrece resultados rápidos.



Cientos de horas de trabajo manual eliminadas

La clasificación de los documentos, la extracción de datos basada en reglas, la revisión del expediente para verificar que esté completo... todos estos procesos manuales de apertura de cuentas se eliminan. El personal del banco puede ser redirigido para agregar valor en otros procesos.

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

