

# SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE HIPOTECAS PARA BANKINTER

EL SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE HIPOTECAS DE BANKINTER ENFOCA PREFIRMA, FIRMA Y POSTFIRMA



## Contexto

### Transformación del negocio hipotecario

En el actual entorno financiero y comercial derivado de la situación económica mundial, caracterizada por significativas tasas de desempleo e impago de créditos, es clave para las entidades financieras disponer en estos momentos de proveedores capaces de ofrecer un servicio integral en el sector de la tramitación hipotecaria.

Este servicio integral debe reunir las ventajas propias de la externalización de servicios: rentabilidad, variabilidad de costes, conocimiento del servicio y calidad.

- Aumento de la exigencia en cuanto a calidad articulada a través de acuerdos de nivel de servicio.
- Incremento de la necesidad de control y solvencia del proveedor que presta el servicio dado el grado de competencia entre los jugadores del mercado.
- Necesidad de implementar nuevos mecanismos de mejora de la eficiencia ante la caída de volúmenes en un negocio de costes fijos elevados.
- Inclusión de Herramientas de producción y control que posibiliten optimizar los procedimientos de trabajo de los equipos.
- Ante esta coyuntura Indra ha llevado a cabo un proceso de transformación del negocio de tramitación hipotecaria con el fin de adecuarlo a un mercado sujeto a cambios muy relevantes en los últimos años. Todo ello de cara a optimizar los procesos y modelos operativos que permitan las mejores prácticas en este negocio.

## Sistema integral de gestión hipotecaria

El sistema de gestión integral de hipotecas que Indra presta a Bankinter es un servicio End to End que engloba la prefirma, la firma y la postfirma y que ha permitido configurar un servicio diferencial, apoyado en el más avanzado soporte tecnológico.

### CONTROL DEL SERVICIO CON METODOLOGÍA Y SISTEMAS PROPIOS

Con este sistema Indra pretende satisfacer las principales necesidades de Bankinter:

- Mejorar la eficiencia y la eficacia en la gestión hipotecaria debido a la mayor especialización de Indra en el proceso.
- Mejora de la calidad y reducción de los plazos evitando desviaciones y errores.
- Seguimiento detallado de operaciones y sus incidencias.
- Reducción de actividades administrativas en Bankinter.

- Medición de los niveles de servicio.
- Modernizar y mejorar los procesos de tramitación hipotecaria de Bankinter.
- Facilitar el intercambio de información entre los diferentes agentes que intervienen en el proceso.
- Acceso a mejores prácticas de administración de gestión de expedientes.

## Beneficios

### Optimización y variabilidad de costes

La externalización del servicio integral de gestión hipotecaria ha reportado a Bankinter multitud de ventajas, como el aumento de la calidad del servicio proporcionado al cliente final, reducción de plazos de gestión, incremento del control de las operaciones, etc. No obstante, las mejoras organizativas a destacar son:

- Facturación por operación por lo que Bankinter no asume ningún riesgo.
- Modelo operativo homogéneo con un esquema de variabilización de costes.

- Utilización de procedimientos y plataforma tecnológica única, integrable, modulable y flexible.
- Alta capacidad de industrialización del proceso de tramitación hipotecaria.
- Continua inversión en la mejora de los procesos a través de la tecnología

Reducción de costes:

- Tanto directos como indirectos
- Conversión de costes fijos en variables

Mayor énfasis en la eficacia interna:

- Ganar flexibilidad y eficiencia en la gestión administrativa
- Incremento de flexibilidad y escalabilidad
- Liberar a la entidad de tareas transaccionales, alejadas del corazón del negocio, permitiendo centrarse en actividades estratégicas.

## Indra en BPO

### Respuesta completa al problema de la protección de infraestructuras críticas

Indra es socio estratégico de los principales grupos bancarios y aseguradores, cuenta con más de 2.000 proyectos anuales en 400 clientes de Europa, Latam y Asia Pacífico. Sigue una estrategia de creación de valor, con una oferta de gestión global de las necesidades del cliente; desde el diseño de una solución, pasando por su desarrollo e implantación, hasta su gestión operativa.

Para aumentar las ventajas competitivas Indra aporta en las siguientes palancas de cambio:

- Solvencia, capacidad, experiencia y foco en las tareas de mayor valor añadido que son tareas críticas del proceso
- Modelo de red de delegaciones evolucionado para las actividades que

requieren mayor capilaridad geográfica y de menor valor añadido.

Control del servicio prestado con metodología y plataforma propias para tramitar créditos hipotecarios, con una herramienta de Work Flow capaz de dirigir la actividad de los equipos humanos y ser el soporte de la gestión.

