

Indra y Everis entran en la filial de 'back office' de Sabadell

EXTERNALIZACIÓN DE OPERACIONES/ El banco traspasó el 1 de julio a 483 empleados a su participada BSOS, en la que ha dado entrada a estas dos firmas con el 20%.

Sergi Saborit. Barcelona

Banco Sabadell avanza en el proceso de reorganización en torno a filiales propias especializadas en la prestación de servicios a todo el grupo financiero. La entidad acaba de dar un fuerte impulso a la sociedad Business Services for Operational Support (BSOS), a la que el 1 de julio traspasó a 483 de sus empleados y donde acaba de dar entrada a Indra y a Everis.

Según ha podido saber EXPANSIÓN, las divisiones de externalización de procesos de negocio (BPO) de estas dos multinacionales han tomado, cada una, un 10% del capital de BSOS, donde Sabadell mantiene el 80% restante.

Además de la entrada en el accionariado de la compañía de *back office* de Sabadell, el acuerdo con Indra y Everis incluye un contrato de prestación de servicios al banco valorado en 240 millones de euros. Concretamente, la entidad financiera que preside Josep Oliu pagará durante los próximos doce años 20 millones de euros anuales a las dos compañías, que se reparten el contrato al 50%.

En una fase inicial, BSOS y las *fábricas* de operaciones de Indra y Everis trabajarán sólo para el banco en España, pero el objetivo es ampliar más adelante el acuerdo para prestar también servicios al británico TSB y al banco que ha creado Sabadell en México. En una tercera fase no se descarta que BSOS pueda ofrecer servicios de externalización a terceros clientes, como otras entidades financieras o compañías aseguradoras.

"Este acuerdo persigue cuatro grandes objetivos: ganar eficiencia, dotarnos de la



BSOS se ocupa de los trámites administrativos de las sucursales.

mejor tecnología, garantizar la escalabilidad de nuestro sistema de operaciones y dotarnos de un vehículo que nos permita prestar servicios internacionales", explica José María Lizaso, director de BSOS. Según la compañía, anualmente se realizarán más de 6 millones de operaciones, de las cuales el 80% serán tramitadas por los socios.

Formalización de créditos

Banco Sabadell decidió constituir BSOS en 2013 para realizar actividades de *back office* en el ámbito de las recuperaciones de deuda, aunque con el tiempo asumió nuevas funciones vinculadas con el cumplimiento normativo y la atención al cliente. Cuando en 2014 el banco vendió su negocio de recobro a Lindorff, la filial redujo su actividad y se quedó con una plantilla de sólo 65 empleados.

Sin embargo, tras un año de preparativos y una vez recibidas

todas las autorizaciones, Sabadell ha reactivado la compañía al encargarle todas las operaciones de formalización de contratos de activo. Así, desde el 1 de julio, es BSOS la empresa que se encarga de tramitar y formalizar todos los créditos, avales e hipotecas que realizan las oficinas del banco. Además, la compañía se encarga también ahora de la gestión de los expedientes de riesgo previos a la concesión de préstamos.

BSOS se ocupa además de ejecutar las transferencias internacionales de los clientes del banco y de tramitar las transferencias masivas de clientes, como por ejemplo el pago de nóminas. Se mantienen las funciones de cumplimiento normativo, testamentos y gestión de reclamaciones de clientes, entre otras.

Todo este traspaso de actividad ha supuesto que 483 empleados del banco hayan pasado este mes a ser plantilla

de BSOS, que este año activará un proceso de prejubilaciones voluntarias para trabajadores de entre 58 y 65 años. Se calcula que entre 100 y 130 personas dejarán la compañía, que cuenta con centros de trabajo en Barcelona, Madrid, Alicante, Oviedo, San Sebastián y México. Sabadell ha pactado con los sindicatos dejar intactas las condiciones laborales de estos empleados, que mantendrán el convenio de banca.

"El compromiso es que Sabadell seguirá siendo el accionista mayoritario de BSOS; no estamos vendiendo esta actividad, estamos adoptando un modelo de tres capas en el que el banco tiene la gestión estratégica y la supervisión, BSOS la gestión operativa y los dos *partners* la ejecución", explica Lizaso.

Las prejubilaciones –que reducirán la plantilla de BSOS a 400 personas– se compensarán con la fuerza laboral que aportarán Indra y Everis, que en el plazo de un año prevén tener destinadas a 700 personas trabajando para Banco Sabadell en sus centros operativos de Madrid y Barcelona (Indra) y de Alicante y Barcelona (Everis), por lo que en total 1.100 empleados dependerán de esta alianza.

Indra se ocupará de todas las operaciones que afectan a las territoriales centro, Norte, Sur y Noroeste; mientras que Everis se centrará en Cataluña y zona Este.

Además de BSOS, Sabadell tiene una filial de servicios tecnológicos (BSIS), otra de servicios inmobiliarios (Solvia) y última la creación de una compañía especializada en relación directa con el cliente (*call center*).