

# SERVICIO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS EN MEDIOS DE PAGO DE BANCO SABADELL

SOLUCIÓN INTEGRAL QUE  
ABARCA LA EXTERNALIZACIÓN  
COMPLETA END TO END DEL ÁREA  
DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS



## Contexto

### Solución Global BPO en Gestión de Incidencias

El Banco Sabadell efectuaba el conjunto de procesos de back office de medios de pago y, específicamente, la gestión de incidencias en modo insourcing. Por ello, la entidad estaba obligada a asumir unos costes fijos que eran independientes de la demanda real de mercado, lo que suponía un lastre para la consecución de los objetivos marcados.

Para eliminar ese lastre el banco necesitaba externalizar de forma paulatina su área de gestión de incidencias.

El Banco de Sabadell inició un proceso de transformación del servicio de gestión de incidencias en medios de pago, con el fin de adecuarlo a un mercado sujeto a cambios muy relevantes en los últimos años, debido a la incursión de las nuevas tecnologías en el sector bancario.

Necesitaba:

- Aumentar la exigencia en cuanto a la calidad de los servicios.
- Incrementar el control y solvencia del proveedor que presta el servicio dado el grado de competencia entre los actores del mercado.
- Mejorar el control de las incidencias generadas a través de medios electrónicos.

## Servicio de gestión de incidencias en medios de pago

Indra BPO propuso al Banco Sabadell un servicio altamente especializado, ágil y dinámico en el ámbito de la gestión de incidencias en medios de pago tanto para el emisor como para el adquirente, y ayudar al Banco Sabadell a ser más eficiente y poder alcanzar sus objetivos con mayor facilidad.

Indra BPO aporta los siguientes elementos diferenciales, que han resultado claves para alcanzar el éxito en la prestación de este servicio a Banco Sabadell:

- Plataforma tecnológica avanzada, flexible y modular que facilita la gestión y el control de las incidencias.

- Equipo de profesionales con dilatada experiencia en el procedimiento de análisis y revisión de incidencias.
- Centro de producción con acceso directo a red segura de Banco Sabadell (red dedicada) lo que facilita y agiliza la utilización de los aplicativos de la entidad.
- Parametrización de alertas asociadas a acciones de solución de incidencias ejecutables de forma automática.
- Optimización del servicio con la incorporación de la plataforma de gestión documental y un equipo de recursos que proporciona soporte a las tareas documentales

El servicio de gestión de incidencias consiste en:

- Recepción y clasificación de la documentación de la incidencia.
- Análisis y estudio de la incidencia.
- Gestión de la reclamación conforme a los criterios marcados.
- Detección del fraude.
- Solución de la incidencia.
- Soporte documental y archivo.
- Comunicación de la resolución practicada.
- Atención telefónica a las consultas efectuadas por la red de oficinas del Banco Sabadell.

### Beneficios

## Solución ágil de las incidencias. Facturación por expediente gestionado

La externalización del servicio de gestión de incidencias ha reportado a Banco Sabadell multitud de resultados positivos para la entidad:

- Reducción de los plazos de gestión de las Incidencias.
- Aumento de la calidad del servicio prestado al cliente final del banco.
- Incremento en la eficacia del inicio de retrocesión.
- Disminución de la gestión telefónica de la red de oficinas.

- Ahorro en tiempo de gestión de empleados de la red de oficinas, puesto que solo inician la incidencia y la gestión de la misma se traslada al back office.
- Liberación a la entidad de tareas transaccionales, alejadas del corazón del negocio.
- Lo que ha permitido a Banco Sabadell centrarse en actividades estratégicas.
- Generación de informes de explotación a diferentes niveles.
- Parametrización de las alertas asociadas a acciones de solución de incidencias ejecutables de forma automática.

- Capacidad de integración con los aplicativos del Banco Sabadell.
- Orientación a una solución ágil de las incidencias.
- Generación integrada de la documentación requerida por la red.
- Integración de la información de operaciones fraudulentas con la correspondiente incidencia.

### Resultados

Más de 10.000 Incidencias gestionadas al mes.

Más de 5.600 documentos gestionados al mes.

### Indra en BPO

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.



Avda. de Bruselas, 35  
28108 Alcobendas  
Madrid (España)  
T +34 91 480 50 00  
F +34 91 480 50 80  
indracompany.com  
indra@indracompany.es

Indra se reserva el derecho de modificar estas especificaciones sin notificación previa.