



indra

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING
EN SERVICIOS FINANCIEROS

EXTERNALIZACIÓN DE PROCESOS PARA ENTIDADES FINANCIERAS

10 de las mayores Entidades Financieras de España y 4 de las 10 mayores de Latinoamérica confían en Indra a la hora de externalizar sus operaciones

indracompany.com/bpo

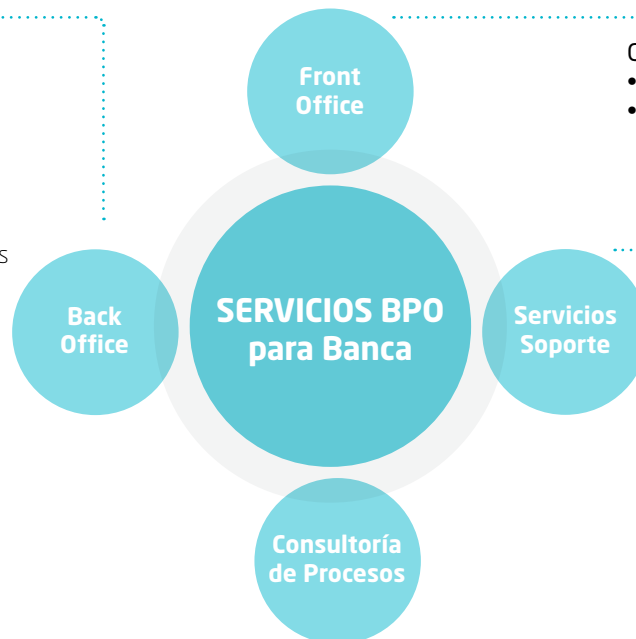
SERVICIOS DE EXTERNALIZACIÓN PARA ENTIDADES FINANCIERAS

LAS ENTIDADES FINANCIERAS CONFÍAN LA EJECUCIÓN DE SUS OPERACIONES A INDRA, LO QUE LES PERMITE MEJORAR SUS RATIOS DE EFICIENCIA Y CONCENTRARSE EN SU CORE BUSINESS



Offering en Servicios Financieros

- Operaciones de Activo (Financiación)
- Medios de Pago
- Operacional/Administrativo
- Comercio Exterior
- Activos Adjudicados
- Recobro
- Tesorería y Mercados de Capitales
- Gestión de reclamaciones / incidencias



Contact Center para Sector Financiero:

- Banca telefónica
- Ventas comerciales

Enterprise Services:

- F&A
- Procurement
- RR.HH

Gestión Documental

Posición de Indra

El informe DBK 2011 sobre el mercado de BPO español declara que Indra es la compañía líder absoluto en BPO en España, con más del doble de negocio que su inmediato competidor.

A nivel internacional, el negocio de BPO de Indra destaca por su posicionamiento en Latinoamérica, donde 4 de las 10 mayores entidades financieras del continente han confiado en Indra como proveedor especializado de BPO.

Desde una perspectiva sectorial, Indra destaca en banca donde esta posición se hace aún más dominante, ya que la mayor parte de nuestros servicios BPO corresponde, precisamente, al ámbito de la externalización de las operaciones de Entidades Financieras.

Indra ha sido en las últimas décadas el aliado estratégico de bancos y cajas en la mejora de eficiencia y reducción de costes. Desde su origen, hemos acompañado a los bancos

en sus primeros pasos en la externalización y después en su transformación operativa e internacionalización en períodos de auge económico, y ayudando finalmente a afrontar la profunda reestructuración bancaria actual.

Gracias a esta dilatada experiencia, Indra ofrece las mayores garantías en el mantenimiento del conocimiento y el control operativo, asegurando los niveles de calidad de los procesos y una reducción significativa y mantenida de los costes.

¿Por qué Indra?

- Amplia experiencia en servicios BPO para Entidades Financieras
- Soluciones tecnológicas propias para optimizar y agilizar los servicios BPO
- Mitigación del riesgo operativo de la transición del servicio mediante una contrastada metodología de toma de control de los procesos
- A diferencia de otros proveedores que solo ofrecen externalización de tareas aisladas, Indra aporta un profundo entendimiento y conocimiento de los procesos, lo que permite ofrecer servicios de alto valor añadido, conocido como KPO (Knowledge Process Outsourcing)
- Centros de producción especializados (near-shore y off-shore) y centros de Servicios Compartidos que aportan flexibilidad y capacidad de absorción de cargas de trabajo puntuales, y adaptación del servicio a una demanda dinámica.
- Adaptación a las necesidades del cliente a través de distintos modelos de colaboración (outsourcing, joint venture, partnerships...)

Líneas de Oferta

NUESTRO BACK OFFICE PARA SERVICIOS FINANCIEROS SE CARACTERIZA POR TENER UN OFFERING ESPECIALIZADO PARA CADA LÍNEA DE OFERTA QUE, COMBINADO CON EL DESARROLLO DE APLICACIONES ESPECÍFICAS, GARANTIZAN PROCESOS ÁGILES Y MECANIZADOS

1. OPERACIONES DE ACTIVO

Servicios que dan cobertura global o parcial para la tramitación de financiación. Estamos especializados en:

- Créditos Hipotecarios
- Créditos al Consumo
- Financiación Especializada (Renting, Leasing,...)

2. MEDIOS DE PAGO

Cobertura global de BPO para todo el área, compuesta por:

- Card Core (procesos Emisor-Adquirente)
- Gestión de incidencias
- Gestión de plásticos
- Prevención y gestión del fraude
- Programa integral de fidelización
- Gestión de TPV y ATM...

3. OPERACIONAL / ADMINISTRATIVO

Incluye:

- Cámara de Compensación de pagos y Cartera de Efectos (cheques, pagarés, letras de cambio...)
- Procesamiento de órdenes de Clientes (domiciliaciones, factoring, confirming...)
- Gestión Operativa Diaria (testamentarias, bastanteos, certificados, impuestos...)

4. COMERCIO EXTERIOR

Gestión integral que permite tramitar tanto la operativa documentaria (remesas y créditos) como la operativa básica (gestión de transferencias, incidencias,...).

5. GESTIÓN DE ACTIVOS ADJUDICADOS

El servicio RealBPO de Indra cubre la gestión integral de todos los activos inmobiliarios de una entidad financiera, desde la incorporación del activo, su mantenimiento, acabando con la formalización de la venta y la post venta.

6. RECOBRO

La unidad de recuperación de cobros impagados ofrece una solución completa, comenzando por la prevención de impagados, siguiendo por el recobro amistoso, continuando por el judicial y extrajudicial, y finalizando por el recobro de fallidos.

7. TESORERÍA Y MERCADO DE CAPITALES

Indra ofrece una serie de servicios que dan cobertura total o parcial del proceso, como la gestión de carteras y posiciones, el cálculo y publicación de valores liquidativos, control post-contratación...

8. GESTIÓN DE RECLAMACIONES E INCIDENCIAS

Servicio que cubre desde el registro de terceros, hasta la comunicación de la resolución al cliente y/o organismo oficial.



OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE NEGOCIO
Y SIGNIFICATIVA REDUCCIÓN DE COSTES

COMPROMISO CON LOS ACUERDOS DE NIVEL
DE SERVICIO (ANS)

RÁPIDA IMPLANTACIÓN (TIME TO MARKET)
DE SERVICIOS DE GRAN VOLUMEN

MITIGACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO
EN LA TOMA DE CONTROL

Herramientas BPO

Indra ha desarrollado herramientas propias diseñadas especialmente para distintos procesos operativos de banca, lo que permite mejorar la eficiencia y conseguir resultados altamente satisfactorios.

iPrevia

Aplicación desarrollada por Indra, cuyo objetivo es optimizar el proceso de tramitación de créditos, otorgando la máxima flexibilidad y aportando una mayor eficiencia al proceso.

ITECBAN Cards

Es la herramienta utilizada en la gestión de procesos de Medios de Pago; aporta valor al cliente de la entidad financiera gracias, entre otros factores, a una fácil adaptación a la complejidad de cada banco.

Back Office Operacional/ Administrativo

Para mecanizar los servicios de Back Office Operacional se utilizan desarrollos propios, de rápida aplicación, fácilmente adaptables e integrables, no requieren grandes inversiones, mejoran la eficiencia de manera considerable y eliminan las tareas manuales.

Sistema de Gestión de Recobro (SGR)

Modelos de Comportamiento para segmentar clientes; realización de Scoring de Recuperaciones para calcular la propensión de pago; e implementación de un árbol de decisión que aporta eficiencia a los procesos.

NCSRM

Plataforma tecnológica propia de Servicios de Atención al Cliente. Es una herramienta multicanal, multicliente, flexible e integrable con otras plataformas, entre otras características.

Indra Real Estate

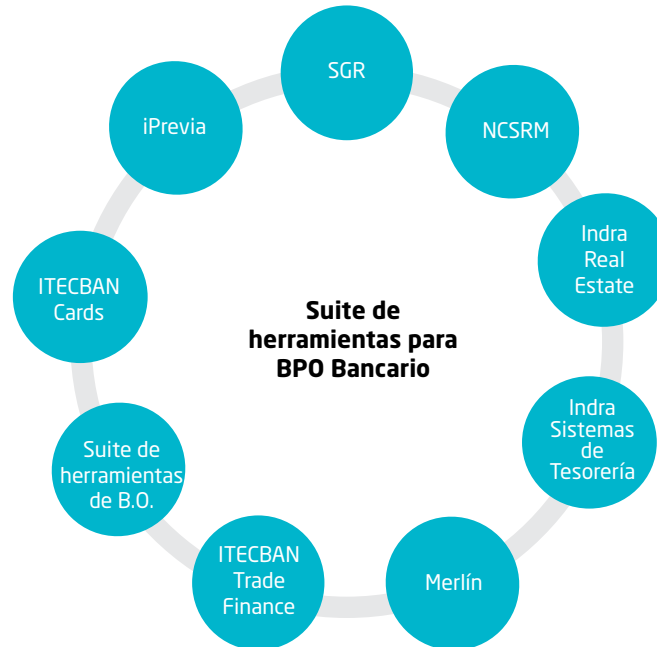
Suite de herramientas propias que permite gestionar el ciclo de vida completo de los Activos Adjudicados, integrable con la herramienta del cliente.

Indra Sistemas de Tesorería

Es la herramienta para Mercados de Capitales y Tesorería, que permite una gestión multientidad, multicartera y multiproducto, aportando flexibilidad al proceso.

Merlín

Es la herramienta utilizada para la gestión, repositorio y procesamiento documental, permite ofrecer servicios como la digitalización, grabación de datos y tramitación industrializada de documentos (expedientes, contratos, facturas...).



ITECBAN Trade Finance

Controla todo el proceso de las operaciones en Comercio Exterior aportando mayor eficiencia al proceso de BPO, gracias a su accesibilidad, optimización del proceso y validaciones a lo largo de todo el flujo, entre otros factores.

Principales Clientes

Grupo **BBVA**

 **Grupo Santander**

Deutsche Bank 

 **CaixaBank**

 **Sabadell**

 **Standard Bank**

 **Banesto**

bankinter.

 **Sovereign Bank**

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema

 **BARCLAYS**

uno-e
Grupo BBVA

CAIXA
CAIXA ECONÓMICA FEDERAL

 **liberbank**

 **Instituto de Crédito Oficial**

ING DIRECT

Bankia

 **FINANMADRID**

