

SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE HIPOTECAS

LA GESTIÓN INTEGRAL DE LAS OPERACIONES HIPOTECARIAS, ES UN SERVICIO "END TO END" QUE ENLOBA PRE-FIRMA, FIRMA Y POST-FIRMA



15 AÑOS DE EXPERIENCIA EN GESTIÓN HIPOTECARIA

1. Contexto

Indra es una empresa que conoce las necesidades y tendencias del Sector, esto es el resultado de la colaboración durante más de 15 años como socio de referencia de importantes empresas financieras españolas, las cuales gozan de prestigio por ser una de las más eficientes operativamente de su sector.

Además de nuestra experiencia en BPO en diferentes industrias y servicios comunes que nos avala, contamos con una de las mejores plataformas tecnológicas para llevar a cabo la gestión y administración de la tramitación hipotecaria.

Contamos con un Departamento de Tecnología, experto en los procesos, que aplica la capacidad tecnológica de Indra en la mejora continua de los procesos, específico para la Unidad de Negocio Hipotecario.

La formalización de préstamos hipotecarios y otras operaciones de activo, es un proceso complejo que implica a diversas unidades dentro de la organización de las entidades financieras (red comercial, unidad de riesgos, unidades formalizadoras, etc.). En los últimos 15 años, la tendencia en la centralización de muchas de las actividades del proceso ha sido denominador común en el sector, lo que ha permitido a las entidades una homogenización del proceso mejorando el control, la eficiencia en el mismo y un mejor desarrollo de la venta cruzada, mayor rapidez en el despliegue de campañas de productos específicos y descargar a la red de oficinas de tareas administrativas especializadas de bajo valor comercial.

Indra BPO ha sido pionera y actor relevante en la evolución del sector, acompañando a las entidades más relevantes en el

camino que han recorrido y dotando a las mismas de los recursos tecnológicos (con tecnología propia) y humanos necesarios para la ejecución del proceso de la manera más eficaz y eficiente posible según el momento de mercado, dando cobertura a la fase de comercialización del producto, a la de formalización de operaciones, a la firma de las mismas y a la tramitación de las escrituras correspondientes.

Nuestro Servicio comprende la Gestión Integral de las Operaciones Hipotecarias con un modelo de negocio diferencial y apoyado en el más avanzado soporte tecnológico.

2. Solución propuesta

El Modelo de Negocio de Indra se ha configurado para lograr el cumplimiento de los siguientes Objetivos:

- Mayor Eficacia focalizándonos en el **compromiso de cumplimiento de los Niveles de Servicio pactados** como factor clave en la necesaria diferenciación respecto a nuestros competidores
- Mayor Eficiencia con base en **esquemas de optimización y variabilización de costes** que permiten la adecuación de la estructura a la evolución de los volúmenes de negocio
- Mejora del Control con el soporte de Cuadros de Mando e Informes de seguimiento
- Mejora de Calidad y Reducción de Plazos evitando desviaciones
- Digitalización Integral de la documentación durante todo el proceso garantizando la trazabilidad
- Seguimiento detallado de operaciones y sus incidencias
- Reducción de tareas administrativas en la Entidad
- Modernizar y mejorar los procesos de tramitación
- Facilitar el Intercambio de información entre los diferentes agentes que intervienen en el proceso
- Acceso a mejores prácticas de administración de gestión de expedientes

Indra como empresa líder del sector tecnológico ha sabido combinar sus capacidades y herramientas tecnológicas con una transformación del proceso y renovación constante aprovechando las mejores prácticas y tecnología:

- La herramienta de "Work-Flow" dirige la actividad de los equipos humanos incrementando su eficiencia y minimizando errores
- El Sistema Documental permite mantener la trazabilidad de los expedientes en todo el proceso de tramitación sin necesidad de uso de papel
- La información se gestiona por múltiples canales

Para aumentar las ventajas competitivas de este modelo Indra se apoya en tres palancas:

1

Solvencia, Capacidad, Experiencia y Foco en las tareas de mayor valor añadido por su complejidad o criticidad en el proceso.

Para ello, Indra dispone de varios Centros o Departamentos Especializados con capacidad de adaptarse a los requerimientos del cliente y con una experiencia acumulada de más de 15 años:

- Centros de Previa o de Gestión del Servicio
- Centro Fiscal
- Centro de Administración
- Atención al Cliente
- Departamento de Calidad
- Departamento de Auditoría
- Responsables de Zonas
- Red de Delegaciones Post-firma
- Servicios Jurídicos
- Departamento de Tecnología

Gracias a la capacidad de obtener resultados exitosos Indra ha desarrollado un modelo de servicio basado en la facturación por operación, por lo que las Entidades Financieras no asumen ningún coste por este servicio y convierten en variables unos costes fijos.

2

Control estricto del servicio con metodología y sistemas propios

con un sistema unificado de "soporte" a la gestión del proceso que da cobertura a todas las necesidades y orientado a la eficiencia del proceso en todas las Unidades que engranan sus actividades para prestar el servicio que requieren nuestros clientes.

Esta metodología, nuestra estructura de Responsables de Zona y Red de Delegaciones aporta **cobertura nacional** a los procesos de **Asistencia a Firma y Post-Firma**

- La estructura de **Responsables de Zona** mantiene la **interlocución** cuando es necesario con la estructura territorial de las entidades y **supervisa** el funcionamiento de la red de delegaciones.
- La **Red de Delegaciones** aporta la **capilaridad geográfica** necesaria para la prestación de un **servicio homogéneo** a nivel nacional con una estructura de costes variabilizada
- El esquema de gestión de delegaciones se articula alrededor de unos **niveles de servicio internos** definidos, cuya medición y seguimiento realiza el departamento de calidad y que permite **gestionar proactivamente** posibles problemas en los niveles de servicio trasladados a nuestros clientes.

3

Continúa inversión en la mejora de los procesos a través de la tecnología.

Contamos con un **Departamento de Tecnología Específico** para la Unidad Hipotecaria, experto en los procesos, que ha desarrollado un **Sistema de Gestión Propio** con las siguientes características;

- Orientado a la **industrialización del proceso** mediante un Gestor de Actividades, mejorando la operatoria y minimizando errores
- Con un Cuadro de mando de Gestión y Seguimiento permitiendo
 - El seguimiento de los **Niveles de Servicio** llegando al detalle de la operación
 - Control y Seguimiento de **Incidencias, Calidad y Plazos** de proveedores externos (tasadoras, notarios,...)
 - **Consultas diferenciadas por Nivel de Usuario** tanto en Indra como en las Entidades
- Construido con **las últimas tecnologías**
- Integrable con los sistemas de las Entidades minimizando el "doble marcaje"
- Proceso altamente optimizado mediante la **generación y acceso a la documentación digital**

Indra BPO tiene la **experiencia** de haber configurado gran cantidad de Centros Hipotecarios habiendo sido **pionera** en la definición de la organización de los mismos, los procedimientos operativos y el modelo de

relación con las Entidades. Indra BPO aporta Capacidad y Experiencia especializando los Centros de Previa en función del Canal de entrada o de la tipología de las operaciones, tales como:

- Centro de No Residentes
- Centros de Prescriptores
- Centros de Subrogaciones Promotor
- Centros de Promotores
- Centros de operaciones Especiales
- Centros exclusivos para el Canal Internet

Desde el 2001, Indra ha gestionado más de 1.200.000 documentos

3. Resultados

Este servicio aporta multitud de ventajas como son: aumento de calidad, reducción de plazo, aumentar el control... Pero queremos destacar una serie de mejoras organizativas tales como:

- **Reducir costes**
 - Tanto directos como indirectos
 - Conversión de costes fijos en variables
- **Mayor énfasis en la eficacia**
 - 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**
 - Permitted centrarse en actividades estratégicas

Indra ha llevado cabo un proceso de transformación del negocio de tramitación hipotecaria con el fin de adecuarlo a un mercado que:

- **Aumenta su exigencia en cuanto a calidad articulada a través de Acuerdos de Nivel de Servicio.**
- **Demanda cada vez más control y solvencia del proveedor dada la situación económica actual y el perfil de los proveedores en este ámbito.**
- **Exige mecanismos de mejora de la eficiencia ante la caída de volúmenes en un negocio de costes fijos elevados.**

Indra en el mercado de los Servicios Financieros

Indra es un proveedor multinacional de soluciones (TI, consultoría y BPO), número 1 en España y una de las primeras empresas de Europa y Latinoamérica, con presencia en 138 países. Cuenta con más de 43.000 profesionales repartidos alrededor del mundo.

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. La actividad en el mercado de Servicios Financieros dentro del conjunto de Indra, ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos años, gracias al desarrollo internacional, especialmente en la región de LATAM.

Indra dispone de una amplia oferta de soluciones BPO para el sector Financiero que cubren tanto procesos de front-office con clientes y agentes internos del banco como de back-office para las diferentes áreas de Activo, Pasivo y Operaciones bancarias. Estas soluciones pueden dar lugar a servicios "end to end" que gestionan todas las actividades del proceso, o adaptados a las necesidades y fases según los requerimientos del cliente.

