

## Banco de Credito y Securitizacion S.A

Case Study



### Invirtiendo en DocuWare

**El BACS Banco de Crédito y Securitización S.A., compañía de préstamos e inversión, integró DocuWare para simplificar las prácticas de documentación y mantenimiento de registros, y reforzar la seguridad y la exactitud de sus registros. BACS mejoró el flujo operativo de documentos, las prácticas de auditoría, y el servicio al cliente al implementar una gestión de documentos electrónica.**

Ubicada en Buenos Aires, Argentina, BACS es una entidad líder en el diseño de soluciones financieras para compañías de inversión y del mercado de capitales. BACS tiene un gran volumen de cartera de préstamos - incluyendo créditos garantizados, contratos de leasing, y préstamos personales y prendarios. Tienen una gran capacidad de distribución a través de compañías aseguradoras, fondos mutuos, fondos de cobertura y negocios familiares. BACS está entre los administradores líderes de bonos Argentinos, con más de \$26 millones de dólares en activos bajo su tutela entre 2010 y 2014.

#### Banco de Credito y Securitizacion S.A.

**Industria:** Finanzas / Banca / Seguro

**Ubicación:** Argentina

**Aplicación:** A Nivel de Compañía, Registros de Administración

**Tipo de Documentos:** Documentos de Prestamos, Archivos de Clientes



# Requisitos

Con solo 20 empleados encargados del inventario de documentos y archivo de más de 50,000 documentos de préstamos que pasan mensualmente por BACS, los procesos de documentación eran ineficientes y engorrosos. El flujo documental de BACS era mayormente manual.

Cada mes a los empleados se les pedía que vincularan estos documentos de préstamos con archivos de clientes nuevos o antiguos. Muchos de los documentos estaban incompletos o se repetían, obligando a los empleados a hacer inventarios de los documentos y archivos constantemente. Cada vez que documentos nuevos o actualizados llegaban, los empleados debían hacer manualmente los inventarios de estos, adjuntarlos a la carpeta correcta de cada cliente, y llevar un registro en hojas de cálculo de qué tan completo estaba cada archivo.

Frecuentemente los documentos se perdían o se archivaban mal, lo cual causaba errores en los reportes y limitaciones para la compañía, dado que los registros del inventario de documentos no garantizaba que un documento determinado se encontrara efectivamente bajo custodia.

BACS sencillamente no tenía el tiempo o el personal para manejar las grandes cantidades de documentos físicos, haciendo cada vez más difícil hacer el seguimiento de los documentos dado que éstos se movían permanentemente entre los departamentos de la compañía. Buscar un documento específico y un archivo de un cliente era un proceso ineficiente que demandaba mucho tiempo, causando un sentimiento de frustración en los empleados.

Cada vez era más claro que los procesos manuales de documentos estaban retrasando la operación. Ellos necesitaban una solución que los ayudara a estar al día con las necesidades de su creciente negocio, así como facilitar el cumplimiento del FACTA (Ley de Transacciones de Crédito Precisas y Justas, por sus siglas en inglés), la cual estipula políticas de privacidad para los documentos bancarios y limita las vías para compartir información de los consumidores.

# Solución

Después de una evaluación comprensiva de varias soluciones de documentación, BACS finalmente decidió usar DocuWare por su habilidad para optimizar el manejo y el inventario de los archivos de los clientes con procesos automáticos y transparentes de flujos de trabajo, los cuales mejoraron el cumplimiento de la normatividad de manejo de documentos. La empresa Ranko S.A., Socia Autorizada de DocuWare, trabajó con BACS para desarrollar un plan de cero-interrupción para la implementación de DocuWare y la creación de procesos digitales del flujo de trabajo, haciendo más fácil el proceso de migración para que los empleados no se sintieran abrumados.

Primero, se realizó un estudio para analizar las complejidades actuales del flujo de documentos, luego se establecieron procedimientos digitales para cada proceso. La indexación se automatizó mediante la conexión de DocuWare con los sistemas internos de la compañía. Con los sistemas conectados, un campo de indexación, como por ejemplo el número de identificación de un documento, podía usarse como un "código de emparejamiento" para obtener registros de datos relacionados que ya existen en el sistema de la compañía, usando la indexación adicional se aumentó la seguridad y la precisión de los registros. Todos los documentos en papeles fueron escaneados (usando equipos multifuncionales) e indexados en una base de datos digital segura, haciendo que la transición a lo digital fuera imperceptible.

## Las Tareas

- Procesar eficientemente y administrar documentación de préstamos y archivos de clientes.
- Eliminación de pérdida de documentos y optimización del proceso de compartir documentos entre departamentos.
- Cumplir con las regulaciones de la industria establecidas por FACTA, UIF, y BCRA.

## Módulos Aplicados

- Autoindexación

# Beneficios

El enrutamiento electrónico de los documentos entre departamentos ha hecho más fácil para los empleados encontrar y compartir información. Adicionalmente, a medida que se incluyen documentos escaneados en el sistema, los inventarios son actualizados automáticamente para mostrar el nivel de integración de cada archivo individual. Esto ayuda a que los empleados tengan reportes precisos respecto de la información custodiada por la compañía, y también les avisa sobre información faltante para que puedan completar cada archivo eficientemente. Se han implementado diferentes niveles de alertas para enviar notificaciones específicas dependiendo de la importancia y el tipo de documento que falte en cada archivo. Todos los documentos y registros ahora están inmediatamente disponibles para actividades de auditoría internas, externas, estatales o nacionales.

Aunque BACS todavía guarda sus archivos en papel hasta por 10 años (lo cual es un requerimiento legal) en una ubicación localizada fuera de sus oficinas, la compañía puede hacer un mejor uso del espacio que antes ocupaban sus archivos físicos. Igualmente, con el flujo documental funcionando, BACS ha mejorado la seguridad para sus clientes y cumple o excede el cumplimiento de las diferentes regulaciones incluyendo FACTA, UIF (Unidad de Información Financiera), y el BCRA (Banco Central de la República Argentina).

Con DocuWare, BACS ya no tiene los costos y frustraciones asociados con el manejo de documentos físicos en su día a día, y ha reducido significativamente la cantidad de tiempo que toma el procesamiento de documentos y su archivo. Compartir documentos, la colaboración y el servicio al cliente, son labores que han mejorado significativamente ahora que las solicitudes de información se pueden tramitar inmediatamente, eliminando los largos períodos de espera. Se ha reducido en gran medida el número de documentos perdidos ahora que todos los documentos están escaneados, indexados, archivados y pueden ser consultados fácilmente. DocuWare ha ayudado a BACS a unificar toda su documentación en un solo lugar, haciendo fácil la consulta de información de distintas plataformas y sistemas sin demoras.



## Los Beneficios

- Flujos de trabajo electrónico que facilitan el movimiento eficiente de documentos entre departamentos.
- Procesos transparentes que proveen a la administración y a los empleados reportes precisos de estado de los documentos.
- Los documentos y registros están disponibles inmediatamente para su uso interno, externo, estatal o para auditores nacionales.
- Los tiempos de procesamiento de documentos se ha reducido y el servicio al cliente ha mejorado.
- La seguridad de los documentos cumple o excede con los requerimientos regulatorios de la industria.

## Conclusion

El administrador de Operaciones y Sistemas de BACS, Daniel Arzamendia, está complacido con la manera que DocuWare ha optimizado el proceso documental a través de la organización. "DocuWare nos ha dado tranquilidad con respecto a la administración y seguridad de nuestros documentos electrónicos, alertas y reportes. Adicionalmente, estamos muy complacidos con la integración de DocuWare a nuestros sistemas internos, lo cual permite que compartamos documentos rápida y fácilmente sin duplicar información".

La mejora más notable para los procesos de flujo de trabajo de BACS es la habilidad para proveer información adecuada y en tiempo real a clientes y auditores, mientras aumenta la calidad y la precisión de la información.

Dado que BACS administra documentos con información financiera sensible, que de no tener un manejo y protección adecuados podría acarrear consecuencias financieras negativas, BACS considera la inversión en DocuWare como "invaluable".



"DocuWare nos ha dado tranquilidad con respecto a la administración y seguridad de nuestros documentos electrónicos, alertas y reportes. Adicionalmente, estamos muy complacidos con la integración de DocuWare a nuestros sistemas internos, lo cual permite que compartamos documentos rápida y fácilmente sin duplicar información"

*Daniel Arzamendia, Gerente de Operaciones y Sistemas, BACS*



This document can also be found here:

<http://pub.docuware.com/es/banco-de-credito-y-securitizacion-sa>

For more information please visit our website at:

[www.docuware.com](http://www.docuware.com)