

## DÉFI

Collecter, numériser, diffuser et acheminer un afflux de courrier à grande échelle, conséquence des pics du nombre de prêts hypothécaires provoqués par des taux d'intérêt historiquement bas, tout en s'adaptant aux modèles de dotation en personnel compatibles avec le télétravail.

## SOLUTION

La salle de courrier numérique d'Iron Mountain

## RÉSULTAT

- Gestion complète des documents en attente optimisée par l'apprentissage automatique, la numérisation et des flux de travail hermétiques
- Réduction de 25 % des coûts de gestion des documents, tout en réduisant les temps de cycle des documents en attente
- Capacité de soutenir une augmentation de 30 % d'une année sur l'autre de la production nette de nouveaux prêts hypothécaires en 2020-2021 ou des réductions drastiques de refinancement de 70 % en 2022 sans affecter le résultat net
- Capacité à accepter plus de 250 types de documents différents  
Traitement des documents en attente de milliers de sociétés d'assurance-titre et de juridictions d'enregistrement
- Traitement automatisé des exceptions en déplaçant rapidement les documents défectueux vers la correction

## ÉTUDE DE CAS

# NUMÉRISATION DE LA SALLE DE COURRIER HYPOTHÉCAIRE

## DÉFI

Lorsque l'on pense aux secteurs qui évoluent à une vitesse fulgurante, celui des crédits hypothécaires n'est probablement pas la première chose qui vient à l'esprit. Il existe des obligations importantes allant de l'élargissement de la surveillance réglementaire aux exigences uniques des investisseurs qui ralentissent les processus à chaque point de contact. En plus de ne pas être connu pour sa rapidité, le secteur des services hypothécaires a été durement touché ces dernières années.

Alors que la pandémie nous plongeait tous dans une frénésie économique, le secteur hypothécaire a dû s'adapter rapidement. Les taux de prêt ont chuté à un niveau historiquement bas en 2020 et 2021, et les gens ont commencé à réévaluer leurs besoins en matière de logement. Alors que certains ont complètement refinancé leur maison, beaucoup ont fait le grand saut et acheté un nouveau logement.

Grâce à cette fluctuation de volume à grande échelle, l'un des principaux prêteurs hypothécaires du pays a vu plus d'activité dans la salle de courrier qu'il ne pouvait en gérer. Que ce soit un nombre accru de documents en attente et de correspondance client ou des demandes de modification et d'abstention, la quantité de courrier

entrant posait des défis logistiques au niveau de ses employés, du travail des fournisseurs et des interactions quotidiennes avec les clients.

Et l'augmentation de l'activité de la salle de courrier a dû être accompagnée par un modèle de dotation en personnel qui s'est immédiatement orienté vers le télétravail.

Si tout ce courrier entrant n'était pas traité correctement et efficacement, ce prêteur risquait des conséquences à la fois pour ses opérations internes et pour sa réputation externe.

## SOLUTION

Ce prêteur hypothécaire s'est rendu compte qu'il avait besoin d'un moyen de collecter, de numériser, de classer, de diffuser et de détruire de manière justifiable de grandes quantités de courrier à tous les niveaux. Pour y parvenir, il a décidé de franchir le pas avec notre solution de salle de courrier numérique Digital Mailroom.

Avec Iron Mountain Digital Mailroom, ce prêteur a contribué à accélérer considérablement ses opérations de manière sécurisée et conforme à la réglementation.