



## RETO

Recoger, digitalizar, difundir y encaminar la afluencia de correo a gran escala debido a los picos de las hipotecas impulsados por los tipos de interés históricamente bajos, al tiempo que se implementa el teletrabajo.

## SOLUCIÓN

Correo Digital de Iron Mountain

## RESULTADO

- > Seguimiento integral de documentos gracias al aprendizaje automático, la digitalización y los flujos de trabajo herméticos
- > Se ha reducido el 25% de los costes de gestión de documentos, al tiempo que se redujeron los tiempos de los ciclos de seguimiento
- > Se ha facilitado la escala para soportar un aumento del 30% anual en la producción neta de hipotecas durante 2020-2021 o reducciones drásticas de refinanciación del 70% en 2022 sin afectar a los resultados.
- > Se admiten más de 250 tipos de documentos diferentes
- > Se gestionan los documentos de seguimiento de miles de compañías de títulos y jurisdicciones de registro
- > Las excepciones se gestionan de forma automatizada mediante la identificación rápida de los documentos defectuosos para corregirlos

## ESTUDIO DE CASO

# DIGITALIZACIÓN DEL CORREO POSTAL DE LAS ENTIDADES HIPOTECARIAS

## RETO

Cuando se piensa en sectores que se mueven a la velocidad del rayo, es probable que la financiación hipotecaria no sea lo primero que venga a la mente. Existen importantes obligaciones (como la ampliación de la supervisión reglamentaria y los requisitos exclusivos de los inversores) que ralentizan los procesos en todos los puntos de contacto. Además de no ser conocido por moverse con rapidez, el sector de los servicios hipotecarios se ha visto muy afectado en los últimos años.

Cuando la pandemia nos sumió a todos en un frenesí económico, el sector hipotecario tuvo que adaptarse rápidamente. Los tipos de interés de los préstamos cayeron en picado hasta un mínimo histórico en 2020 y 2021, y la gente empezó a evaluar sus necesidades de vivienda. Mientras que algunos refinanciaron sus casas por completo, muchos dieron el salto a la compra de nuevas viviendas.

Con esta fluctuación de volumen a gran escala, una de las principales entidades hipotecarias del país experimentó más actividad de correo de la que podía manejar. Desde más documentos de seguimiento y

correspondencia de clientes hasta modificaciones y solicitudes de indulgencia, la cantidad de correo entrante planteaba retos logísticos en su oficina, el trabajo con los proveedores y las interacciones cotidianas con los clientes.

Y el aumento de la actividad de la sala de correo tuvo que ser apoyado con un modelo de personal que pasó inmediatamente al teletrabajo. Si todo este correo entrante no se gestiona de forma adecuada y eficiente, esta entidad se arriesga a sufrir consecuencias tanto en las operaciones internas como en la reputación externa.

## SOLUCIÓN

Esta entidad hipotecaria se dio cuenta de que necesitaba una forma de recopilar, digitalizar, categorizar, difundir y destruir de forma segura grandes cantidades de correo a todos los niveles. Para conseguirlo, decidieron dar el salto con nuestra solución Correo Digital.

Con el servicio de Correo Digital de Iron Mountain, esta entidad ayudó a agilizar significativamente sus operaciones de forma segura y conforme a la normativa.

## CONCLUSIÓN

El cambio a un correo totalmente digital ayudó a esta entidad a reducir los montones de papel y la burocracia para satisfacer las necesidades de sus clientes y socios del sector.

Lo que normalmente llevaría de 7 a 10 días, a nuestro equipo le llevó menos de 24 horas procesar, categorizar y compartir con la entidad o su socio asignado. Nuestro centro de admisión centralizó los documentos de la entidad y pudimos hacer que la información fuera rápidamente visible y disponible para los clientes.

Al centralizar la ingesta de contenido físico y digital, utilizamos el aprendizaje automático para clasificar el contenido de la entidad, extraer el valor y aplicar las políticas. Lo que ayudó a agilizar aún más este proceso fue que todo esto se hizo en el punto de entrada del correo postal.

Tomamos más de 250 tipos de documentos, incluidos los instrumentos de seguridad registrados, las pólizas de título, los requisitos de los inversores y la correspondencia de los clientes,

y ayudamos a mejorar la eficiencia de los procesos y los tiempos de entrega. Gracias a nuestro trabajo conjunto, esta entidad crediticia consiguió una reducción del 25% en los costes de gestión de documentos como consecuencia de la reducción del tiempo de revisión y entrega de los mismos.

En términos de escalabilidad, el Correo Digital ha permitido a esta entidad acelerar más y más rápido de lo que podría por sí misma con los procesos manuales de correo postal. Ha experimentado un aumento del 30% anual en la incorporación de nuevos clientes hipotecarios gracias a su mayor capacidad para responder a la demanda del mercado y a la reorientación de los recursos de personal hacia los puestos de creación de ingresos.

Al aplicar nuestra tecnología de Correo Digital, que incluye capacidades de aprendizaje automático e inteligencia artificial, esta entidad crediticia mejoró su flujo de trabajo global de principio a fin para un futuro más próspero.

*Obtén más información sobre nuestra solución de correo digital.*

---

900.22.23.24 | [IRONMOUNTAIN.COM/ES](https://IRONMOUNTAIN.COM/ES)

2022 Iron Mountain, Incorporated. Todos los derechos reservados. Este documento ha sido creado por Iron Mountain Incorporated y sus filiales ("Iron Mountain"), y la información proporcionada en el mismo es material patentado y confidencial de Iron Mountain y/o sus licenciatarios, que no puede ser reproducido o transmitido de ninguna forma o por ningún medio, electrónico o mecánico, para ningún propósito, sin el permiso previo por escrito de Iron Mountain. Los planes, la estrategia, las fechas de lanzamiento o las capacidades actuales de los productos o servicios están sujetos a cambios sin previo aviso, y no representan ni implican una invitación u oferta, ni la disponibilidad en todos los países, y no pretenden ser un compromiso de disponibilidad futura de productos o funciones. Este documento no está patrocinado, avalado ni afiliado a ninguna otra parte, y los ejemplos de clientes descritos en este documento se presentan como ilustraciones de cómo los clientes han utilizado los productos y servicios de Iron Mountain, y no constituyen un aval, afiliación u otra asociación con dichos clientes u otras entidades a las que se hace referencia en este documento. Iron Mountain no será responsable de ningún daño directo, indirecto, consecuente, punitivo, especial o incidental que surja del uso o de la imposibilidad de utilizar la información. Iron Mountain proporciona esta información TAL CUAL y no ofrece ninguna declaración o garantía con respecto a la exactitud o integridad de la información proporcionada o a su idoneidad para un fin determinado. "Iron Mountain" es una marca registrada de Iron Mountain, Incorporated en los Estados Unidos y otros países, y Iron Mountain, el logotipo de Iron Mountain, y sus combinaciones, y otras marcas marcadas por TM son marcas comerciales de Iron Mountain Incorporated. Todas las demás marcas comerciales y otros identificadores son propiedad de sus respectivos propietarios.