

Automatiza los procesos de autenticación de clientes

Insight Content Manager® de Iron Mountain para autenticar a tus clientes (KYC - Know Your Customer)

Desafío Comercial

La autenticación de clientes (KYC – del inglés *Know Your Customer*) ayuda a las instituciones financieras a cumplir la normativa y reducir los delitos financieros. Sin embargo, documentar y validar manualmente múltiple información de identificación de los clientes supone una disminución considerable de recursos y puede tener un impacto significativo en tus operaciones, relaciones bancarias y capacidad para proteger datos confidenciales.

Dato del Sector

El proceso de autenticación – KYC manual puede requerir hasta tres empleados a tiempo completo y tardar 100 días en completarse.

Eurofinance y *McKinsey & Company*

Impacto

El proceso manual de autenticación de clientes requiere mucho trabajo, reduce los presupuestos, prolonga el tiempo hasta la obtención de ingresos e inmoviliza a los trabajadores con tareas tediosas que consumen mucho tiempo. Los líderes de finanzas informan que el procesamiento de la información personal requiere hasta dos o tres empleados a tiempo completo.¹ Además, el costo del cumplimiento de la normativa sobre delitos financieros ha crecido un 43% en promedio, mientras que se prevé que los presupuestos disminuyan hasta un 25%.²

La incorporación ineficiente afecta negativamente la experiencia del cliente. Las encuestas demuestran

que la diligencia debida y el control de los clientes pueden tardar hasta 100 días en completarse,³ lo que frustra a los clientes potenciales e incluso los lleva a cambiarse a la competencia. Muchos bancos se estancan en la verificación y pierden la oportunidad de utilizar los datos para obtener información que puede mejorar aún más la experiencia del cliente, reducir los costos y aumentar los ingresos.

Evidentemente, la privacidad de los datos, la seguridad y el cumplimiento normativo son fundamentales para las instituciones de servicios financieros. Más de una cuarta parte de los bancos informaron de, al menos, 100 incidentes de fraude de identidad el año pasado, con un costo promedio de USD 310 000.⁴ No obstante, la gestión manual de documentos en papel y digitales en flujos de trabajo separados impide la transparencia y la capacidad de auditoría, a la vez que complica la seguridad de la información.

Y si pudieras...

InSight Manager Content® de Iron Mountain para la autenticación de clientes puede ayudarte a superar tus retos. Así, podrás:

- Incorporar clientes más rápido, a la vez que ahorras tiempo y costos.
- Impulsar la experiencia del cliente para obtener una ventaja competitiva.
- Mejorar la privacidad de los información, la seguridad y el cumplimiento normativo.

¹ EuroFinance, *Solving the KYC conundrum*, consultado en abril del 2023.

² McKinsey & Company, *Five actions to build next generation know your customer capabilities*, octubre del 2021.

³ McKinsey & Company, *Winning corporate clients with great onboarding*, octubre del 2022.

⁴ Help Net Security, *The staggering cost of identity fraud for financial services*, abril del 2023.



Insight Content Manager® para la gestión de reclamos

Puedes confiar en Iron Mountain®, una empresa global dedicada al almacenamiento, la protección y la gestión de información y activos, para que proporciones un sistema de gestión de contenidos empresariales (ECM, del inglés **Enterprise Content Management**) que satisfaga las necesidades del sector de los seguros. Así, podrás:

- **Recopilar la información de los clientes de forma ágil:** los agentes de seguros escanean documentos de forma segura en el sistema desde cualquier navegador web. Los procesos automatizados ingresan la información en el sistema con rapidez y precisión.
- **Digitalizar los documentos en papel:** puedes digitalizar tus propios registros físicos o Iron Mountain puede hacerlo por ti. El Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR, del inglés Optical Character Recognition) extrae el contenido de la correspondencia para facilitar su búsqueda. Insight Content Manager ofrece funciones de bajo código o sin código para que puedas adaptar aún más los flujos de trabajo automatizados a tus necesidades específicas y obtener resultados más rápidos y precisos.
- **Conectar la información entre plataformas:** la integración en los sistemas de seguro conecta los datos entre plataformas para eliminar aislamientos de información y proporcionar acceso a todos los datos relevantes en un solo lugar.
- **Habilitar el acceso en cualquier momento y lugar:** los agentes de seguro pueden acceder y buscar los documentos fácilmente en nuestra plataforma de servicios de ECM, mientras que los asegurados pueden revisar el estado de su solicitud en el portal web de forma segura.

- **Proteger tu empresa:** nuestra plataforma de contenidos cumple los estándares del sector y las políticas de caducidad de la información. Igualmente, ofrece funciones que te ayudan a responder a auditorías y a solicitudes de presentación de pruebas.
- **Gestionar todo el ciclo de vida:** Iron Mountain puede gestionar tus archivos físicos almacenándolos, destruyéndolos de forma segura o devolviéndotelos.

Los resultados tendrán un impacto significativo en tu resultado financiero. De este modo, lograrás:

- **Ahorrar tiempo y recursos:** agiliza los procesos para reducir el tiempo de procesamiento de los reclamos y provee al personal de tiempo para atender a los clientes y hacer crecer el negocio.
- **Proporcionar mejores experiencias al cliente:** la rapidez, la transparencia y la precisión de las comunicaciones te ayudarán a atraer y retener a tus clientes. Además, lograrás aumentar tu cuota de mercado.
- **Mejorar la seguridad y el cumplimiento normativo:** protege mejor la información confidencial y agiliza el cumplimiento de las normas de auditoría y presentación de pruebas. La automatización reduce los errores humanos para garantizar que los reclamos se resuelvan correctamente.

800.899.IRON | ironmountain.com