



Hyland



SERVIÇOS FINANCEIROS | SUCESSO DE CLIENTES

FIRST NATIONAL BANK OF AMERICA

Banco implementa solução inovadora de rastreamento de documentos de empréstimos para rastrear empréstimos desde a origem até a manutenção

O DESAFIO

O First National Bank of America (FNBA) estava bem em sua jornada à transformação digital no final de 2016. Trabalhando com Keymark, um fornecedor de software para automatização inteligente e parceiro Hyland, o banco substituiu um sistema legado não suportado e antigo, o DART, pela plataforma de informações corporativas OnBase da Hyland. Embora o banco tenha implementado o OnBase originalmente como sua nova solução de armazenamento de documentos, logo revolucionou o fluxo de trabalho de processamento de empréstimos do FNBA, dando ao banco mais visibilidade dos empréstimos que estava originando, comprando e prestando serviços de manutenção.

Mas o banco de US\$ 1,5 bilhão ainda estava enfrentando um desafio persistente. Enquanto ele continuou usando alguns componentes do DART para rastrear documentos e ajudar que cada empréstimo estava completo, seguro e compatível, o rastreamento estava limitado a documentos finais, como título de apólice, registros de financiamentos, etc. Além disso,

já que o DART não era mais suportado, era uma questão de tempo antes que o banco enfrentasse um desafio maior do que esperava.

“Ele poderia parar a qualquer momento”, disse Jon Hinsman, gerente no departamento de registros do FNBA. “E não conseguiríamos construir um sistema próprio que fosse economicamente viável!”

O FNBA precisava de uma solução que organizasse os documentos no tipo documental adequado e os preparasse para a auditoria de conformidade. De forma específica, o banco estava procurando por uma solução que rastreasse documentos desde a contratação até pagamento de juros. Uma solução que focaria não apenas nos documentos, mas no empréstimo como um pacote.

O banco encontrou sua solução na plataforma de informações corporativas OnBase.

A SOLUÇÃO

Mais precisamente, Craig Bowman, diretor de TI no FNBA, e Hinsman descobriram a solução no CommunityLIVE, conferência de usuários anual da Hyland.

“Estávamos visitando o evento e aconteceu em uma demonstração dos especialistas da Hyland sobre uma nova solução para rastreamento de documentos de empréstimo”, disse Hinsman.

A demonstração mais aprofundada com vários decisores do FNBA mostrou ao banco como a solução de rastreamento de documentos de empréstimos da Hyland tinha a capacidade de oferecer uma visão completa da conta de empréstimo ao invés de apenas documentos. A equipe do FNBA tinha uma longa lista de perguntas - “e se” e “pode fazer” - os times da Hyland e Keymark responderam a todas.



LOCALIZAÇÃO

East Lansing, Michigan

PORTE

Mais de US\$1 bilhões em ativos
3 filiais

INTEGRAÇÕES COM O ONBASE

RELM (nosso sistema operacional de empréstimos)

DEPARTAMENTOS QUE UTILIZAM O ONBASE

Áreas de Serviço - Depósito, Seguro, Serviço ao cliente, Liberação de garantia Ramificações e Operações Departamentos de produção - Departamentos de aquisições e Compra de patrimônio

“A abordagem da solução era inovadora. Uma maneira completamente diferente de olhar para o problema. Enquanto muitos negócios utilizam OnBase para rastrear documentos e tipos de documentos, a maioria dos bancos está procurando por uma maneira de rastrear empréstimos”.

Jon Hinsman
Gerente do Departamento de Registros
FNBA

“A abordagem da solução era inovadora. Uma maneira completamente diferente de olhar para o problema”, continuou Hinsman. “Enquanto muitos negócios utilizam OnBase para rastrear documentos e tipos documentais, a maioria dos bancos está procurando por uma maneira de rastrear empréstimos”.

Em outras palavras, os bancos estão procurando por uma solução que visualize o empréstimo como um objeto em si, considerando os documentos que completam o empréstimo.

“Todo empréstimo tem um conjunto base de documentos necessários para securitizar a transação. Rastrear estes documentos através da vida do empréstimo é vital”, disse Hinsman.

Como o FNBA já utilizava OnBase, da demonstração à instalação, a solução de rastreamento de documentos de empréstimo levou apenas seis meses. Um pouco mais de um mês após a implementação, o FNBA já estava tendo mais informações sobre documentos em falta ou excluídos.

“Além disso, quando você obtém o OnBase, analisa tudo o que pode fazer e pensa: ‘Meu Deus, o que faremos a seguir?’”, disse Hinsman.

OS BENEFÍCIOS

Ajuda a garantir conformidade com regulamentos da indústria

Ao proativamente notificar o credor sobre documentos exigidos ou em falta, a solução de rastreamento de documentos de empréstimo da Hyland ajuda a garantir a conformidade através do ciclo de vida do empréstimo. Também ajuda a identificar documentos expirando, informa agentes de crédito de que a nova documentação precisa ser coletada e inicia a retenção após o pagamento. A organização evita multas e penalidades, e reputações são mantidas intactas.

A solução também oferece aos auditores uma percepção única do arquivo de empréstimo. Você consegue rapidamente perceber se um empréstimo está em conformidade, quais documentos são coletados, quais estão em falta e por qual razão, quais itens da lista de verificação foram completos e por que alguns não foram.

Oferece uma visão completa do *pipeline* do *prospect*

A solução começa a rastrear assim que a instituição financeira recebe um lead, fornecendo aos funcionários uma visão completa do *pipeline* do *prospect*. Ela faz isso ao capturar eletronicamente informações que foram esquecidas em computadores locais ou que existiam apenas em papel. Agora os funcionários podem executar relatórios que fornecem uma abundância de informações em tempo real, incluindo quais tipos de empréstimos estão no *pipeline*, assim como dados sobre esses empréstimos.

Isso inclui o recurso de rastrear documentos e dados de *prospects* que podem ainda não ser clientes do banco ou membros da cooperativa de crédito.

Eleva a experiência do cliente

A solução trata da reutilização e renovação de garantias de empréstimos no setor de serviços financeiros. Seja um banco, cooperativa de crédito ou credor não tradicional, a solução oferece o recurso de rastrear dados, documentos e exceções de empréstimos para vários tomadores de empréstimos e vários empréstimos. Isso é feito reunindo e classificando todas as informações sobre garantias de empréstimos, correspondências e tomadores de qualquer produto de empréstimo que uma instituição possa oferecer. Também é agnóstico ao tipo de processo de empréstimo.

A solução tem a capacidade de reportar qualquer elemento de dados capturados, incluindo tipo colateral, nome de entidade, exceções de vencimento, tipos de documento, itens atualizados através do processo de empréstimos, visibilidade do *pipeline* e correspondência.

Veja mais em [Hyland.com/](https://www.hyland.com/)
Serviços Financeiros

Hyland™