

Éliminer les documents papier des demandes de prêt immobilier.

Pour des gains de rapidité, d'efficacité et de simplicité, dans le respect des exigences de sécurité.

Présentation

Aujourd'hui, les banques sont confrontées à une concurrence nouvelle qui menace leur part de marché, à des organismes de réglementation et des médias à l'affût du moindre souci de conformité, et à des coupes budgétaires incessantes. La rationalisation et la consolidation des processus leur offrent un moyen de renforcer leur position et de relever ces défis avec force et confiance.

15k\$

sont économisés chaque mois par
la société Franklin American Mortgage
Company grâce aux solutions Nuance

Pour les banques, le traitement des demandes de prêts immobiliers est l'un des processus qui requiert le plus d'améliorations. Car si les prêts immobiliers demeurent une part importante de leurs revenus, le processus actuel de demande de prêt repose en grande partie sur des documents papier, sources d'inefficacités et de retards coûteux.

Parallèlement, les technologies de l'information intelligentes (multifonctions, téléphones mobiles, tablettes, etc.) sur lesquelles comptent les banques pour optimiser leurs processus, constituent autant de points vulnérables susceptibles d'accroître les risques de non-conformité. L'intégrité des données personnelles des clients est menacée chaque fois qu'un document papier ou électronique est créé, numérisé, copié, imprimé, ou envoyé par fax ou par e-mail.

Traitement des demandes de prêt : un processus à améliorer

Aux États-Unis, grâce à une reprise économique continue alliant une forte croissance de l'emploi, une demande insatisfaite, une augmentation des mises en chantier et des taux d'emprunt peu élevés, le marché des prêts immobiliers devrait se développer en 2015 et en 2016. La MBA (Mortgage Bankers Association, fédération américaine des banquiers spécialisés dans le crédit immobilier) prévoit des demandes d'achat et de refinancement annuelles avoisinant les 1,2 milliards de dollars à court terme, faisant des prêts immobiliers résidentiels un marché de choix et un produit d'ancrage possible pour développer des relations fructueuses entre la banque et ses clients. Toutefois, comme le souligne le cabinet d'études TowerGroup spécialisé dans les technologies de l'information appliquées aux services financiers, les actifs hypothécaires ne délivreront leur potentiel que « si les institutions financières sont capables d'exploiter leurs systèmes technologiques afin d'améliorer le taux de rétention des emprunteurs et de développer les ventes croisées d'autres produits financiers ».

Cela est bien plus facile à dire qu'à faire quand on sait que les systèmes informatiques bancaires sont parfois obsolètes et que les processus de demandes de prêt sont souvent dépassés. Qui plus est, le principal problème des processus existants réside dans l'utilisation des documents papier. « Actuellement, les prêts immobiliers font partie des rares processus reposant quasi-intégralement sur des documents papier » affirme James Grizzle, Président de l'entité Fannie Mae CIO Innovation Challenge Team on Data Quality. « Les documents papier devraient être le résultat de ce processus, et non la source ».

Éliminer les documents papier : un véritable défi

Tandis que les services bancaires en ligne et mobiles constituent une avancée significative vers les processus « zéro papier », les banques ont mis du temps à s'affranchir du format papier et du traitement manuel des demandes de prêt. Si les systèmes informatiques jouent un rôle essentiel dans la rétention des emprunteurs, la complexité, les erreurs et les délais inhérents au traitement des dossiers papier de demandes de prêt sont les principaux responsables du mécontentement et du départ des clients — un résultat diamétralement opposé aux objectifs des banques.

Toute une série d'opérations de copie, de télécopie, de numérisation, d'impression et de saisie manuelle des données jalonne le processus de demande de prêt. Un dossier de prêt typique peut facilement comporter des centaines de pages et nécessiter plus d'un mois de traitement.

Les délais, les coûts et les frustrations s'accumulent tout au long de ce processus, tandis que les documents transitent par coursier entre les agences et les services de numérisation centralisés, que les informations contenues dans les documents papier sont ressaisies dans des silos informatiques qui n'intègrent pas de fonction de capture des données de documents numérisés, que les pages se perdent en chemin et que les erreurs manuelles se multiplient. Ces inefficacités semblent être la norme plutôt que l'exception. Une étude réalisée par InfoTrends révèle que seules 18 % des agences bancaires peuvent numériser les documents des dossiers de prêt directement dans des systèmes back-end électroniques. Dans certains établissements, l'intégration aux systèmes d'information fait tellement défaut que des documents initialement générés au format électronique sont imprimés pour être ensuite numérisés. Chaque erreur ou page manquante retarde le processus jusqu'à ce que le problème soit corrigé. Les clients ne disposent d'aucune visibilité sur l'avancement de leur dossier et, face aux demandes répétées de la banque pour les mêmes informations, ils finissent par perdre à la fois patience et confiance.

Aux États-Unis, les prêts immobiliers représentent 37 % des réclamations déposées en 2013 auprès du Consumer Financial Protection Bureau, l'organisme américain de protection financière des consommateurs, constituant ainsi la première cause de litige avec les organismes financiers. 12 % des plaintes relatives aux prêts immobiliers concernent le processus de demande ou la signature du prêt.

S'il est difficile de chiffrer le mécontentement des clients, les coûts attribuables aux erreurs et aux retards sont quant à eux mesurables. Selon un article publié récemment sur le forum en ligne du secteur du logement de Fannie Mae, organisme américain spécialisé dans le prêt immobilier, il en coûterait 1 dollar par dossier pour vérifier en amont les données de prêt, 10 dollars par dossier pour filtrer en aval ces données, et près de 100 dollars pour corriger des problèmes de fiabilité des données apparus tardivement dans le processus. Selon James Grizzle, dans le pire scénario envisageable où des documents erronés et des problèmes de qualité des données entraîneraient des prises de décision malavisées, les sociétés de crédit dépenseraient entre 80 et 100 millions de dollars par an en rachat de prêts.

Le processus de demande de prêt est devenu si inefficace et coûteux (la MBA estime le coût net par prêt à 6 253 dollars) que les banques spécialisées dans le crédit immobilier ont enregistré une perte nette de 194 dollars par dossier de prêt au cours du premier trimestre 2014.

Les coûts d'exploitation des banques sont dus en grande partie aux exigences de conformité réglementaire. Parmi les nombreuses obligations en matière de processus opérationnels, de rapports et de divulgation des informations, les lois américaines Gramm-Leach-Bliley Act, Dodd-Frank et Sarbanes-Oxley imposent aux établissements financiers de mettre en place les mesures de protection administratives, techniques et physiques requises pour garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles des clients.

Les sanctions applicables en cas de non-conformité incluent des amendes, voire des peines d'emprisonnement pour les infractions les plus graves.

Outre l'enjeu qu'il représente pour les banques, le paysage réglementaire en constante évolution met en relief les carences et les risques inhérents aux flux de documents papier et à certaines technologies supposées aider les banques à offrir une meilleure expérience à leurs clients. En réalité, même si les incidents impliquant des failles de sécurité des systèmes en ligne ne cessent d'émailler les pages des journaux, c'est bien le comportement négligeant ou malveillant des utilisateurs de technologies bureautiques et mobiles qui complique le travail des responsables informatiques et de la conformité :

- Risques de vols des documents confidentiels laissés dans les véhicules professionnels des employés.
- Risques d'envoi de données client par fax à de mauvaises destinations.
- Risque d'envoi de données client confidentielles à des adresses e-mail incorrectes.
- Risques de vols de périphériques mobiles compromettant les données personnelles des clients.

Des failles de sécurité et des risques de non-conformité planent sur chaque point de contact des informations, qu'il s'agisse de télécopieurs analogiques sans fonction de suivi des activités, de multifonctions combinant des fonctions de copie, d'impression, de numérisation et de télécopie, enregistrant les images sur un lecteur interne et conservant en mémoire les adresses e-mail, les ID réseau et utilisateur, voire même les mots de passe associés, sans parler des appareils mobiles capables d'afficher, de partager et d'imprimer des données. En l'absence d'authentification de l'utilisateur, de pistes d'audit ou de tout autre moyen de contrôle et de sécurité, chaque document et chaque action constituent un risque de divulgation des données et un point vulnérable à travers lequel les données personnelles des clients peuvent être détournées ou compromises, délibérément ou accidentellement.

Lorsque le formulaire de prêt, le permis de conduire, la carte Vitale, l'avis d'imposition ou l'attestation d'emploi d'un client est imprimé et demeure dans le bac de collecte d'un multifonction à la vue et à la portée de tous, les données personnelles du client risquent de tomber entre de mauvaises mains. Les multifonctions non sécurisés peuvent servir à faire des copies ou des numérisations non autorisées. Les employés de banque font souvent des copies des dossiers de prêt avant de les envoyer par coursier, afin de prévenir tout risque de perte. Ces copies sont archivées dans des armoires de classement non sécurisées, ou directement dans le bureau des employés. Et rien n'empêche des documents stockés sur le disque dur d'un multifonction d'être imprimés ou copiés sur une clé USB.

Une chose est sûre, les technologies et les processus électroniques n'éliminent pas totalement les documents papier et comportent aussi leurs propres vulnérabilités.

Ainsi, en l'absence d'une stratégie d'intégration menée à l'échelle de l'établissement, le partage des informations en interne peut inclure des envois par la poste, par e-mail ou par fax, ainsi que la ressaisie d'informations. Les appareils mobiles présentent des risques, non seulement en cas de vol ou de perte, mais aussi dans le cas d'une utilisation bien intentionnée mais non sécurisée. Certaines banques n'ont peut-être pas totalement pris en compte la sécurité dans leur stratégie mobile. Ou certains employés utilisent peut-être leurs appareils mobiles de façon inappropriée afin de gagner du temps. Imaginons qu'un chargé de clientèle décide de photographier avec son téléphone portable professionnel le permis de conduire et l'avis d'imposition d'un client, soit parce qu'il ne dispose pas de scanner, soit par convenance personnelle. Il envoie ensuite les images capturées à son adresse e-mail professionnelle, puis les importe dans le dossier de demande de prêt électronique. Dans ce scénario, la provenance du document électronique n'est mentionnée nulle part dans le dossier, et rien ne garantit que les images capturées seront supprimées sur l'appareil mobile.

C'est le comportement négligeant ou malveillant des utilisateurs de technologies bureautiques et mobiles qui complique le travail des responsables informatiques et de la conformité.

Afin d'optimiser le traitement des demandes de prêts et de garantir leur compétitivité, leur efficacité et le respect de leurs obligations réglementaires, les banques doivent capturer les documents et les informations de façon électronique. Elles pourront ainsi éliminer au maximum les documents papier, automatiser les processus et les flux de travail manuels, renforcer la sécurité et le contrôle des documents requis ou transmis, simplifier le partage des informations entre leurs différentes entités, et gagner du temps et de l'argent. Les banques qui n'automatisent pas leurs processus de prêt perdent des clients et des parts de marché au profit de leurs concurrents.

Les banques qui n'automatisent pas leurs processus de prêt perdent des clients et des parts de marché au profit de leurs concurrents.

Traitement avancé, efficace et convivial des demandes de prêt, dans le respect des exigences de conformité

Nuance aide les banques à optimiser leur processus de demande de prêt immobilier, afin d'offrir à leurs clients une expérience plus rapide et plus satisfaisante, tout en respectant leurs obligations de conformité. Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier permettent de numériser tous les documents requis pour la demande de prêt, du montage du dossier jusqu'à sa gestion continue, et d'éliminer de ce fait les contraintes et les risques liés aux documents papier. Elles ajoutent également une couche de sécurité et de contrôle aux informations électroniques et documents imprimés, offrant ainsi aux clients et aux employés une visibilité accrue sur le processus de prêt. Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier remplacent les processus manuels par des flux de travail sécurisés et automatisés. Les banques peuvent ainsi capturer les documents sur le lieu de la demande, connecter l'activité de leurs agences aux systèmes centralisés, réduire les risques d'erreur humaine et de non-conformité, développer les ventes croisées et la fidélité de leurs clients, et réduire de façon significative leurs coûts d'exploitation.

Un processus simple et rationalisé en action

Un scénario de demande de prêt immobilier classique illustre la rapidité, l'efficacité, la sécurité et la rentabilité du processus mis en œuvre à l'aide des solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier.

Numériser les documents sur le lieu de la demande

Prenons l'exemple d'une cliente qui se rend dans une agence bancaire afin d'effectuer une demande de prêt. Prévoyante, elle a apporté tous les documents nécessaires au montage du dossier, y compris son avis d'imposition le plus récent, ses derniers bulletins de salaire, une attestation d'emploi et une pièce d'identité avec photo. Le chargé de clientèle lance le processus de demande de prêt, saisit les informations sur son ordinateur et collecte les documents de la cliente afin de monter son dossier.

S'il ne disposait pas d'une solution de numérisation, il devrait transmettre par coursier tous les documents au centre de traitement de la banque, ce qui nécessiterait jusqu'à 2 jours. Grâce aux solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier, le chargé de clientèle peut utiliser le multifonction installé dans son agence ou son appareil mobile pour capturer et distribuer tous les documents de la cliente directement dans le système de traitement des demandes de prêt immobilier de la banque.

Pour déverrouiller le multifonction, il doit s'authentifier en passant sa carte de contact devant le lecteur de cartes du périphérique, ou en saisissant son nom d'utilisateur et son mot de passe — ou son code PIN — sur l'écran du périphérique ou de son appareil mobile. Une fois authentifié, il voit s'afficher les flux de travail prédéfinis qui lui ont été affectés. Dans notre exemple, l'un de ces flux de travail lui permet de numériser les documents et de les transmettre de manière sécurisée au centre de traitement de la banque, éliminant ainsi les besoins en logistique, ainsi que les délais et les coûts liés au traitement manuel et à la livraison physique. L'employé de banque est immédiatement notifié de l'envoi des documents, ainsi que du nombre total et du type de pages transmises.

Automatiser les tâches manuelles sujettes aux erreurs

L'extraction automatisée des données, l'identification du type de document (avec ou sans code barres), la correction et le nettoyage des images, la suppression des pages blanches et la numérisation recto-verso accélèrent le traitement des documents de prêt, améliorent la précision des informations fournies dans le dossier et éliminent les délais et les erreurs dus aux ressaisies manuelles. Grâce à l'intégration transparente et sécurisée des données, les informations appropriées sont exploitables par le système bancaire centralisé et les applications internes de gestion de contenu d'entreprise, d'analyse décisionnelle ou de marketing.

Les processus mis en œuvre par les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier sont conçus pour optimiser la simplicité d'utilisation, réduire les interventions manuelles et limiter les risques. Les interrogations bidirectionnelles de bases de données permettent de remplir automatiquement les champs, accélérant ainsi le montage des dossiers des clients, que ces derniers soient déjà enregistrés ou non dans la base de données. Des flux de travail entiers peuvent être prédéfinis et affectés à un simple bouton. Les fonctions de numérisation sont entièrement automatisées, et permettent de convertir les données aux formats spécifiques du secteur d'activité, sans que l'utilisateur n'ait besoin de connaître ni de spécifier les paramètres d'entrée ou de sortie. Il est également possible d'automatiser les tâches répétitives et sujettes aux erreurs, telles que le nommage de fichiers, le regroupement en lots, le fractionnement, l'archivage et l'indexation de documents numérisés, sur la base des codes barres qu'ils contiennent. La validation et le filtrage des informations sur le lieu de la demande garantissent un traitement approprié et une distribution précise des documents, y compris la distribution instantanée des documents nécessitant une signature manuelle. Si une action supplémentaire est requise de la part de l'utilisateur, des invites visuelles limitent les risques d'erreur humaine.

Au bout de quelques secondes, il reçoit une notification automatique confirmant le succès de l'opération de numérisation et précisant le nombre total ainsi que le type de pages numérisées. Il peut visualiser ces informations et leurs mises à jour à tout instant via la fonction d'historique/d'état accessible sur le multifonction, son poste de travail ou son appareil mobile.

Récupérer les documents depuis n'importe quelle source

Supposons à présent qu'aucune preuve d'assurance n'a été numérisée dans le dossier. Dans un premier temps, la solution Nuance va immédiatement notifier le chargé de clientèle de cette anomalie et générer une page de garde comportant un code barres, qui permettra d'ajouter au dossier le document dès qu'il aura été numérisé. Ainsi, si la cliente a oublié ce document, cela ne créera aucun retard dans le traitement de la demande de prêt.

De retour chez elle, elle pourra l'envoyer par fax, avec la page de garde incluant le code barres qui associera automatiquement le document au dossier correspondant. Elle pourra également transmettre ce document par e-mail, avec ou sans code barres, soit à l'adresse générée spécifiquement pour cette anomalie, soit à l'adresse e-mail professionnelle du chargé de clientèle. Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier permettent de capturer des documents à partir de n'importe quelle source d'entrée, y compris des scanners, boîtes de messagerie électronique, applications de télécopie, formulaires Web, applications Outlook et Notes intégrées et clients mobiles. Il est ainsi possible d'intégrer des informations de tout format au dossier de demande de prêt d'un client.

L'employé de banque peut vérifier à l'aide de son smartphone le document transmis par e-mail, avant de le transférer vers la solution de gestion documentaire Nuance. Il peut également accéder en toute sécurité aux mêmes flux de travail prédéfinis en spécifiant le même ID réseau que celui indiqué sur le multifonction. Cela lui permet d'ajouter le document de la cliente, de résoudre l'irrégularité et de vérifier l'historique et l'état du prêt, et de confirmer au final que le dossier électronique de demande de prêt est complet.

Augmenter la satisfaction des clients

Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier éliminent les processus manuels et les erreurs humaines qui peuvent retarder l'octroi de prêts et mécontenter les clients. Le remplissage automatique des champs de la demande de prêt, la capture automatisée des données à partir de documents numérisés, le transfert instantané des documents entre les agences et le siège de l'établissement ainsi que la visibilité continue sur l'état de la demande de prêt contribuent à améliorer la précision ainsi que la vitesse de traitement des dossiers. Les clients ont ainsi l'assurance que leur demande est sur la bonne voie.

Simplifier la conformité

Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier éliminent la production documentaire inutile et améliorent la distribution des documents de prêt. Toutefois, la seule façon de numériser, copier, imprimer ou envoyer par e-mail ou par fax des documents contenant des données personnelles en respectant les obligations de conformité repose sur la mise en place d'un système incorporant des fonctionnalités de sécurité et d'authentification à la pointe de la technologie. Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier répondent à toutes les exigences requises en matière de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données client :

- **Autorisation.** L'autorisation basée sur un mot de passe ou une carte intelligente (Smart Card) garantit que seuls les employés habilités peuvent accéder aux périphériques, applications réseau et ressources spécifiques. L'authentification réseau s'intègre de façon transparente au flux documentaire, garantissant ainsi une sécurité optimale.
- **Authentification.** L'utilisateur doit s'identifier sur le périphérique à l'aide d'un code PIN/PIC, d'une carte sans contact ou d'une carte intelligente afin d'accéder aux documents contenant des données sur le client. Une fois authentifié sur le multifonction, la solution contrôle les fonctionnalités qu'il peut utiliser en appliquant des règles et des permissions, et peut même interdire les opérations d'impression ou d'envoi par fax ou par e-mail des documents contenant des données personnelles.
- **Chiffrement.** Les communications entre les multifonctions intelligents, les appareils mobiles, le serveur et les destinations autorisées sont cryptées afin de garantir que les documents numérisés ne pourront être consultés que par les personnes autorisées.
- **Contrôle de la destination des fichiers.** La surveillance et l'audit simultanés des données contenues dans les documents garantissent le contrôle des informations avant qu'elles ne soient transmises. Une piste d'audit complète capture toutes les activités relatives aux multifonctions et aux documents.
- **Filtrage du contenu.** L'application automatique de règles de sécurité proactives empêche les données personnelles de quitter la zone sécurisée de la banque, en filtrant les communications sortantes et en interceptant les documents envoyés à des destinations non autorisées.
- **Sortie sécurisée.** Lorsque l'impression d'un document est requise, les solutions Nuance préviennent tout risque de divulgation des données client en exigeant que l'employé de banque se trouve devant le périphérique pour s'y authentifier et demander la libération de son document de la file d'attente sécurisée.

Les solutions Nuance étendent ce niveau de sécurité aux périphériques mobiles, permettant ainsi aux employés de banque de créer, recevoir, consulter, distribuer et imprimer des documents à partir de leurs smartphones ou tablettes. Le remplissage sécurisé des formulaires sur les appareils mobiles, y compris l'ajout de signatures électroniques, permet d'éliminer tout recours aux documents papier. Aucune donnée n'est stockée sur l'appareil, ce qui limite les risques de voir les données client compromises en cas de vol ou de perte de l'appareil.

Des solutions qui font toute la différence

Nuance possède des années d'expérience dans les secteurs d'activité hautement réglementés tels que les services financiers, la santé et même les services publics. Nos solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier reflètent à la fois notre savoir-faire sectoriel et notre engagement inégalé en matière de sécurité et de conformité des processus de traitement des documents papier. C'est également la raison pour laquelle nous offrons des solutions complètes aux entreprises, conçues pour capturer et distribuer les informations en toute sécurité, non seulement sur le lieu de la demande, mais également tout au long du processus de traitement des dossiers impliquant la consultation, l'impression et le partage de documents.

Pour aider les clients à maîtriser leurs coûts informatiques, les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier offrent une prise en charge inégalée des périphériques matériels et systèmes back-end. S'intégrant aux logiciels et systèmes déjà en place, les solutions Nuance simplifient le déploiement en permettant aux clients de tirer pleinement profit des investissements technologiques existants. Grâce à leur simplicité d'utilisation, leur fonctionnement intuitif et la richesse de leurs fonctionnalités de sécurité et de contrôle, les solutions Nuance bénéficient de l'un des taux d'adoption et de satisfaction des clients les plus élevés.

Fournir des résultats mesurables aux prestataires de services financiers

Chaque jour, des banques et des organismes financiers du monde entier profitent d'améliorations obtenues grâce aux solutions Nuance.

Aux États-Unis, une banque régionale de Pennsylvanie a vu sa capacité de traitement annuel doubler et dépasser les 6 millions de documents au cours de la première année de mise en œuvre. Les solutions de capture documentaire Nuance lui ont permis de connecter 210 multifonctions distribués à son système back-end Nautilus. Les employés peuvent désormais se connecter sur l'écran de commande du multifonction et numériser en toute sécurité les documents vers un répertoire de base, ou une application de télécopie ou de messagerie. Les utilisateurs peuvent traiter les documents électroniques sur leur poste de travail. En outre, dans chaque agence, des employés ont accès à des flux de travail qui permettent de numériser des lots entiers de

dossiers et de renommer, fractionner et distribuer automatiquement par type les documents sur la base des codes à barres qu'ils contiennent. Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier fournissent une solution unifiée qui tire pleinement profit des investissements matériels existants et élimine le besoin en licences tierces pour chaque utilisateur.

La société Franklin American Mortgage Company basée dans le Tennessee, aux États-Unis, a mis en œuvre une solution de gestion documentaire Nuance afin de garantir un traitement centralisé pour l'ensemble de sa clientèle (commerciale, de gros et de détail) et d'assurer la capture, la distribution et l'intégration documentaires pour de multiples systèmes. La solution « répond parfaitement à nos besoins » se félicite le vice-président des technologies de l'information de l'établissement. De fait, elle s'intègre en toute transparence à un réseau de 67 périphériques, exige une

reconfiguration minimale de l'équipement et limite les besoins en formation du personnel. « Sa polyvalence et sa capacité à tirer pleinement parti des fonctionnalités existantes de notre parc d'impression mixte répondent à toutes nos attentes. Nous pouvons désormais distribuer les documents à nos services géographiquement dispersés, ainsi qu'à notre système de gestion documentaire centralisé à des fins d'archivage. »

Grâce aux solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier, la société Franklin American Mortgage Company a réussi à améliorer l'efficacité de son personnel, optimiser son service client et renforcer la sécurité des dossiers de prêts, tout en réduisant ses coûts. Elle estime que l'élimination des frais d'expédition des documents papier entre les agences et le siège de l'établissement lui permet aujourd'hui d'économiser plus de 15 000 dollars par mois.

Conclusion

Une concurrence accrue, l'explosion des coûts, les évolutions réglementaires et le mécontentement des clients sont autant de bonnes raisons pour les banques d'améliorer la rapidité, l'efficacité, la sécurité et la simplicité des processus de demande de prêt immobilier. Les flux de traitement manuels des documents papier, sources de retards, d'erreurs et de gaspillages en toutes sortes, doivent être remplacés par des processus automatisés à la fois rapides, précis et économiques.

Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier contribuent à éliminer les documents papier du processus, automatiser les tâches manuelles et réduire les risques de non-conformité, tout en réduisant de façon substantielle les coûts d'exploitation.

Elles aident les banques à rationaliser leurs processus afin de consolider leur position et de relever ces défis avec force et confiance. En choisissant Nuance comme partenaire, vous bénéficiez de toute la flexibilité requise pour faire face aux réglementations et aux défis actuels et à venir.

Les solutions de capture documentaire Nuance pour le secteur financier permettent aux banques de capturer instantanément les documents de demandes de prêts depuis n'importe quelle source, de connecter les activités de leurs agences aux systèmes de traitement centralisés, de traiter et de distribuer avec précision les documents et de satisfaire à leurs obligations réglementaires visant à renforcer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données personnelles des clients.

Pour plus d'informations sur les solutions d'automatisation de flux de travail de Nuance dans votre langue, rendez-vous sur nos sites Web :

FRANÇAIS | ENGLISH | DEUTSCH | NEDERLANDS | ESPAÑOL | ITALIANO

Pour obtenir une réponse immédiate à vos questions, appelez-nous au :

France et pays d'Europe du sud +33 1 73 00 14 76
Belgique, Pays-Bas et Luxembourg +49 6441 671 38139
Royaume-Uni et Irlande +44 845 838 7023

Allemagne, Autriche et Suisse +49 6441 671 38446
Pays nordiques +44 7825 169 378
Pays d'Europe orientale et centrale +44 7825 169 378

À propos de Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications redéfinit sans cesse la relation entre l'homme et la technologie. Avec son portefeuille unique de solutions, Nuance permet des interactions plus naturelles et intuitives entre les utilisateurs et de nombreux systèmes, périphériques, appareils électroniques, applications et services. Chaque jour, des millions d'utilisateurs et des milliers d'entreprises vivent l'expérience Nuance par le biais de systèmes intelligents capables d'écouter, de comprendre, d'apprendre et de s'adapter à leur style de vie et leurs méthodes de travail.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur nuance.fr.