



## Servicios de **BPO** para Entidades **Financieras**

**BPO** | Grupo  
ASSISTA



# Grupo ASSISTA

## Quienes somos

Assista BPO es parte del **Grupo Assista**, el cual acumula más de 30 años de experiencia en la provisión de servicios para clientes corporativos.

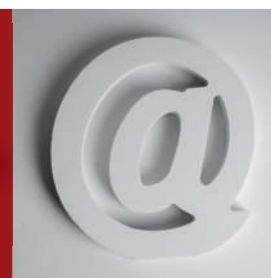
Nuestro grupo empresarial se destaca en áreas de negocio clave como la construcción, mantenimiento de grandes instalaciones, gestión de siniestros y servicios de BPO para grandes organizaciones.

# Assista BPO en cifras



**2.000.000**  
de llamadas  
atendidas  
al año.

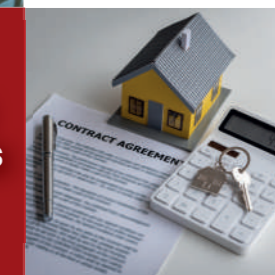
**250.000**  
emails  
gestionados  
al año.



**Más de 500**  
gestores a su servicio.



**32.000**  
datafonos  
gestionados  
al año.



**8.000.000**  
de documentos  
escaneados  
al año.



**900.000**  
tarjetas  
de crédito  
emitidas  
al año.

**90.000**  
expedientes  
hipotecarios  
gestionados  
al año.

## Contenido

QUIENES SOMOS	02	PROCESAMIENTO DE PRÉSTAMOS	09
ASSISTA BPO	04	PROCESAMIENTO DE PRÉSTAMOS	10
RESUMEN DE SERVICIOS PARA BANCOS	05	GESTIÓN DE RECLAMACIONES	11
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	06	GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN	12
SERVICIOS DE GESTIÓN HIPOTECARIA	07	GESTIÓN DE DATÁFONOS	13
SERVICIOS DE BACK OFFICE	08	GESTIÓN Y EMISIÓN DE TARJETAS	14

## Assista BPO

Assista BPO tiene una extensa trayectoria en la gestión de servicios para clientes corporativos.

Nuestros equipos están especializados y divididos en diferentes áreas en las que brindamos nuestros servicios, con un plan de formación para mejorar de forma continuada su desempeño.

Atendemos diversos segmentos del mercado gracias a la amplia presencia de nuestro grupo empresarial en varios sectores, como el asegurador, inmobiliario y bancario.

En el segmento de las entidades financieras, **gestionamos de manera integral la banca telefónica** de una de las cinco entidades financieras más importante del país.



## Assista BPO en España

### CERTIFICACIONES

ISO 9001: 2015  
ISO 14001: 2015  
ISO 22301: 2019

### PRINCIPALES CENTROS

VALENCIA.- **120** GESTORES  
MÁLAGA.- **290** GESTORES

**OTROS CENTROS EN ESPAÑA:** MADRID, BARCELONA, SEVILLA, ALICANTE, LAS PALMAS Y ARAGÓN.

### SISTEMAS DE GESTIÓN

AVAYA  
HERMES



## Tipología de Servicios para el sector Financiero



Atención al Cliente



Gestión de Hipotecas



Procesamiento de Préstamos



Servicios de Back Office



Gestión de Documentación



Gestión de Reclamaciones



Gestión de Dafatons



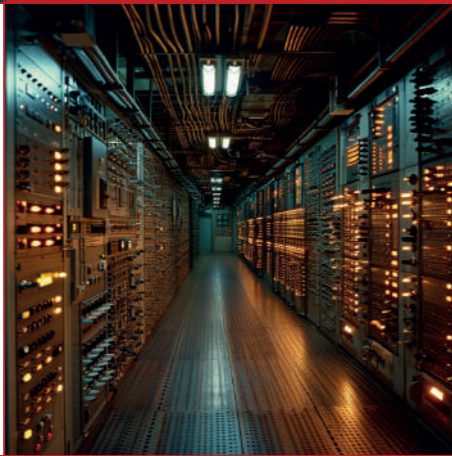
Emisión de Tarjetas

# Servicios de Atención al cliente



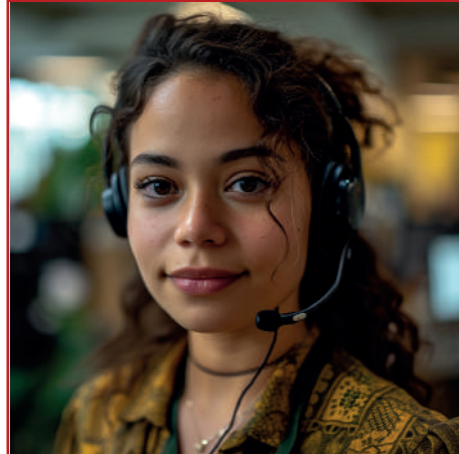
## Banca telefónica

Gestionamos de forma integral todas las solicitudes de información general y específicas de los clientes relacionadas con la actividad de la entidad financiera.



## Asesoramiento Financiero básico

Ayudamos a los clientes a tomar decisiones informadas sobre servicios financieros.



## Resolución de incidencias

Brindamos soporte técnico para incidencias relacionados con servicios online en banca telefónica y oficinas.



## Soporte Online

Ofrecemos asistencia a través de chat en vivo o correo electrónico.

## Seguimiento de solicitudes

Garantizamos que las solicitudes y transacciones se completen de manera satisfactoria.

# Gestión de Hipotecas

## ✓ Administración de carteras hipotecarias

Gestionamos las carteras de hipotecas, incluyendo seguimiento de préstamos activos y tasas de interés.

## ✓ Procesamiento de pagos

Recibimos y procesamos pagos mensuales, calculamos intereses y generamos recibos.



## ✓ Gestión de Escrow

Administración de cuentas de escrow para impuestos y seguros.

## ✓ Reestructuración de Prestamos

Colaboramos en ajustar términos de hipotecas según circunstancias cambiantes.

## ✓ Generación de Informes

Proporcionamos informes sobre el rendimiento de la cartera de hipotecas.

## ✓ Servicio al cliente Hipotecario


Atención a consultas, estado de cuentas y opciones de pago.




# Servicios de **Back Office**

 <p><b>Procesamiento de datos</b></p> <p>Verificación y registro de transacciones financieras, como compras con tarjetas de crédito.</p>	 <p><b>Servicios inHouse</b></p> <p>Disponemos de personal para desarrollar su labor en las instalaciones de nuestros clientes si estos lo requieren.</p>	 <p><b>Gestión de inventarios</b></p> <p>Administración, gestión y envío de suministros para garantizar disponibilidad constante en todas las instalaciones de la compañía.</p>
 <p><b>Procesamiento de documentación</b></p> <p>Procesamiento de solicitudes de cuentas, contratos y formularios internos.</p>	 <p><b>Servicios Onboarding</b></p> <p>Damos soporte a las dudas e incidencias que puedan acontecer en las gestiones online que realiza el cliente.</p>	 <p><b>Soporte administrativo</b></p> <p>Resolución de dudas y asistencia técnica y administrativa para sucursales.</p>
 <p><b>Procesamiento de facturas y pagos</b></p> <p>Procesamiento de facturas y emisión de pagos a proveedores y empleados.</p>	 <p><b>Gestión de archivos y registros</b></p> <p>Organización de archivos físicos y electrónicos para una recuperación eficiente.</p>	 <p><b>Seguimiento de activos y equipos</b></p> <p>Control de estado de activos y equipos utilizados en la entidad financiera.</p>
 <p><b>Servicio de soporte tecnológico</b></p> <p>Resolución de problemas técnicos relacionados con hardware y software para todos los empleados de la entidad financiera.</p>		 <p><b>Generación de Informes</b></p> <p>Elaboración de informes para evaluar el rendimiento de las operaciones.</p>

# Procesamiento de Préstamos

- 

**Asesoramiento y atención al cliente**  
Brindamos atención al cliente para consultas y orientación.
- 


**Evaluación de solicitudes**  
Evaluamos las solicitudes de préstamos según los criterios de la entidad financiera.




- 

**Verificación del crédito**  
Realizamos verificaciones exhaustivas para evaluar el riesgo crediticio.
- 

**Aprobación de préstamos**  
Una vez aprobados los préstamos, generamos la documentación necesaria.

- 

**Administración de pagos**  
Gestionamos los pagos mensuales, el seguimiento de saldos y recordatorios de pago.
- 

**Seguimiento y reporte**  
Realizamos un seguimiento constante y generamos informes periódicos.



# Gestión de Reclamaciones

 <p><b>Atención al cliente de reclamaciones</b></p> <p>Brindamos atención al cliente relacionada con consultas y procesos.</p>		 <p><b>Investigación de reclamaciones</b></p> <p>Realizamos investigaciones exhaustivas cuando sea necesario, apoyándonos en los profesionales externos que sean requeridos.</p>
 <p><b>Registro de reclamaciones</b></p> <p>Recibimos y registramos todas las reclamaciones de los clientes.</p>		 <p><b>Resolución de reclamaciones</b></p> <p>Trabajamos en la resolución de las reclamaciones buscando el óptimo y satisfactorio resultado para ambas partes.</p>
 <p><b>Evaluación inicial de la reclamación</b></p> <p>Realizamos una evaluación inicial para determinar su validez y los pasos a seguir.</p>		 <p><b>Seguimiento de plazos</b></p> <p>Cumplimos con los plazos establecidos y los requisitos normativos.</p>
 <p><b>Comunicación con el cliente</b></p> <p>Mantenemos una comunicación activa con los clientes y proporcionamos actualizaciones.</p>		 <p><b>Generación de Informes</b></p> <p>Proporcionamos informes sobre el desempeño y resoluciones.</p>

# Gestión de Documentación

- Digitalización de documentos
- Indexación y clasificación
- Almacenamiento seguro



- Flujo de trabajo de documentos
- Gestión de accesos
- Cumplimiento y retención de documentos

- Recuperación y traslado de documentos
- Destrucción segura de documentos
- Gestión de valijas internas



# Gestión de Datáfonos para Comercios



## Suministro de Datáfonos

Negociamos la compra masiva de terminales para los clientes de la entidad, así como la distribución nacional de los mismos.



## Mantenimiento y reparación

Disponemos de un equipo humano y tecnológico propio para las labores de actualización, mantenimiento y reparación de terminales.



## Reposición de Datáfonos

En caso de nueva apertura, rotura del terminal o cambio de necesidades del cliente, reponemos de forma urgente los aparatos que precise el cliente para el funcionamiento normal de su negocio.



## Cobertura nacional del servicio

Disponemos de una red de profesionales propios y partners tecnológicos que nos permite dar una cobertura integral a todo el territorio nacional, incluido Baleares y Canarias.



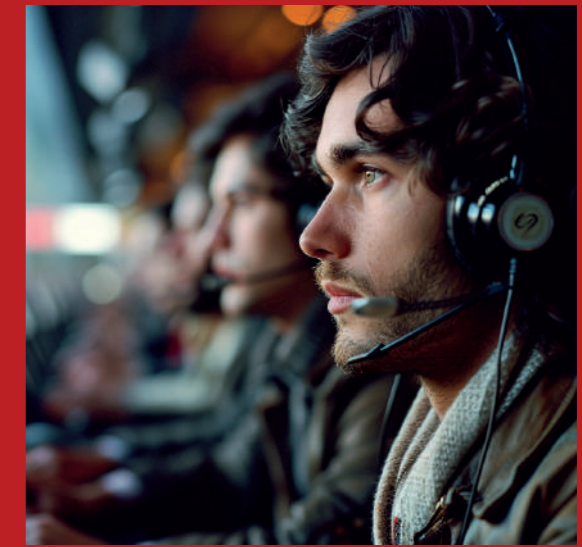
# Emisión de Tarjetas

## ✓ Emisión de tarjetas

Emitimos tarjetas de crédito, así como cualquier otro tipo de identificación requerida por la entidad financiera.

## ✓ Envío y recepción

Nos encargamos tanto del envío como de la recepción de tarjetas con las sucursales.



## ✓ Renovación

Coordinamos y gestionamos la renovación y envío de las nuevas tarjetas tanto a clientes como a sucursales.

## ✓ Reposición

Atendemos las incidencias reportadas por los clientes y su envío a las sucursales en caso de pérdida o extravío de la tarjeta.

## ✓ Gestión informática

Nos encargamos de la edición y generación de tarjetas, así como de su control informático.

## ✓ Control de stock

Evaluamos las necesidades a corto y medio plazo para disponer de un stock suficiente para poder atender todas las necesidades de la cartera de clientes.



**¿HABLAMOS?**

[bpo@grupoassista.com](mailto:bpo@grupoassista.com)

**902 12 71 71**



**BPO** | Grupo  
ASSISTA