

FALLSTUDIE

marginalen bank

Marginalen Bank automatiserar för att minska kostnader för regelefterlevnad

KYC-kontroller (Know-your-customer) är avgörande för att bankerna ska säkerställa regelefterlevnad och minimera risken för bedrägeri, men manuella processer kan minska effektiviteten och höja kostnaderna. Marginalen Bank använder Kofax RPATM för att automatisera säkerhetskontroller för alla låneansökare - vilket sparar 16 timmars manuellt arbete per dag.

8 timmar/dag

Sparas tack vare automation
av säkerhetskontroller

13

Viktiga affärsprocesser
strömlinjeformade

GDPR

Efterlevnad accelererad av snabb,
automatiserad rapportering

Work Like Tomorrow™

KOFAX

FALLSTUDIE



Om Marginalen Bank

www.marginalen.se

Marginalen Bank erbjuder online- och telefonbanktjänster till 200 000 kunder över hela skandinavien. Banken grundades 2010 och har 300 anställda, med huvudkontor i Stockholm, Sverige.

Produkter I Bruk

Kofax RPA™

Fokus

Robotprocessautomation, Know-Your-Customer (KYC), Efterlevnadskontroll, Nyregistrering av kund, Bedrägeribekämpning, Webbdataextrahering, GDPR

Utmaning

Marginalen Bank erbjuder ett omfattande utbud av bankprodukter online och via telefon - och automation är nyckeln till att leverera kundernas förväntningar för tjänster 24/7. Bankens KYC-kontroller (know-your-customer) förlitade sig dock starkt på tidskrävande manuella processer, vilket ökade driftskostnaderna och skapade risk för bristande efterlevnad.

Thomas Holmström, Solutions Manager för Marginalen Bank, förklarar: "Liksom alla organisationer för finansiella tjänster måste vi genomföra kundkännedomskontroller av våra låneansökande. Detta innebär att man kontrollerar varje sökandes namn och andra detaljer mot befintliga register över dömda bedragare så att vi kan vara säkra på att de inte utgör en betydande utlåningsrisk.

"Denna process innebar tidigare en manuell kontroll av relevanta datafält mot en lista på vårt kontrollorgans webbplats. Förutom att lägga till en extra arbetsdag till vår låneproduktionsprocess, konsumerade denna strategi ett betydande antal timmar per vecka - tid som vi annars skulle kunna spendera för att leverera mervärdestjänster till våra kunder."

"Kofax RPA har omvandlat vår KYC-process. Med en Kofax RPA-robot som utför bedrägerikontroller, kan vi vara säkra på att alla högriskansökande kommer att flaggas direkt."

Thomas Holmstrom, Solutions Manager, Marginalen Bank

Marginalen Bank var också angelägen om att minska sin exponering för den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR), vilken kräver att organisationen ska kunna leverera alla personuppgifter som är förknippade med en person på begäran.

"Enligt GDPR måste vi kunna hämta all personlig information om en kund inom en strikt tidsperiod på 30 dagar, om de ber om det," säger Thomas Holmström. "Vi insåg att vår befintliga strategi för informationsidentifiering skulle göra det svårt att uppfylla kraven för GDPR i tid."

Marginalen Bank började leta efter en lösning som skulle hjälpa till att automatisera dessa viktiga processer - och göra det möjligt att säkerställa regelefterlevnad och effektivisera upplevelsen för låneansökande.

"Nyckelordet för oss var modernisering," berättar Thomas Holmström. "Vi visste att vi kunde utnyttja automation för att lösa de utmaningar vi stod inför - det var bara en fråga om att hitta rätt leverantör."

Lösning

I samarbete med den långsiktiga affärspartneren Vipetech valde Marginalen Bank Kofax RPA™ som sin intelligenta automationsplattform.

"Vipetech var övertygad om att Kofax RPA skulle uppfylla våra specifika operativa krav, och efter att vi började utvärdera plattformen, höll vi snabbt med," säger Thomas Holmström. "Vi var särskilt imponerade av hur lätt det var att använda Kofax RPA för att skapa programvarurobotar. När vi först satte oss med Vipetech-teamet, skapade vi en fullt fungerande

KOFAX

FALLSTUDIE

robot för kontroll av bedrägerier på bara några timmar.”

Marginalen Bank använder nu en Kofax RPA-programvarurobot för att automatiskt utföra bakgrundskontroller för att förebygga bedrägerier – vilket gör att den kan uppfylla lagstadgade krav med minimal mänsklig inblandning.

“I stället för bara s.k. skärmskrapning kontrollerar Kofax RPA-roboten den verkliga HTML-koden bakom online-listan över dömda bedragare,” säger Thomas Holmström. “Denna kapacitet innebär att roboten kan returnera ett resultat mycket snabbare och mer pålitligt än en mänsklig operatör.”

Marginalen Bank har sedan dess utvidgat sin användning av Kofax RPA för att automatisera ännu fler av sina affärsprocesser med hjälp av konsulter från Vipetech.

Thomas Holmström tillägger: “Vipetech-teamet hjälpte oss att inte bara implementera Kofax-lösningen, de fungerade också som våra lärare – de utbildade oss för att skapa smarta programvarurobotar med hjälp av Kofax RPA:s inbyggda mallar. Med tanke på framtiden sätter Vipetechs utbildning oss i en mycket stark position för att automatisera fler av våra affärsprocesser, vilket kommer att hjälpa oss att maximera värdet på vår investering i Kofax RPA.”

Resultat

Med hjälp av Kofax RPA har Marginalen Bank nu automatiserat 13 viktiga affärsprocesser, inklusive bedrägerikontroller, kundkontoansökningar och intern lönebehandling.

“Kofax RPA har omvandlat vår KYC-process,” säger Thomas Holmström. “Med en Kofax RPA-robot som utför bedrägerikontroller, kan vi vara säkra på att alla högriskansökande kommer att flaggas direkt. Vi beräknar att vi sparar 16 timmar per dag i arbetskraft med Kofax RPA, vilket ger en total besparing på 8 timmar, med hänsyn till automationskostnaden. I

själva verket har vi numera ytterligare två heltidsekvivalenter per vecka, vilket hjälper oss att ägna mer tid åt kundorienterade tjänster.”

Kofax RPA har också gjort det möjligt för Marginalen Bank att öka noggrannheten och effektiviteten i viktiga backoffice-processer.

“En av de största fördelarna med att använda Kofax RPA är att vi nästan helt kan eliminera risken för manuella inmatningsfel,” säger Thomas Holmström. “Med Kofax RPA-robotar som hanterar repetitiva uppgifter som lönebehandling, har vi praktiskt taget eliminerat riskerna för dubbelinmatning av data mellan olika system.”

Med tanke på framtiden planerar Marginalen Bank att använda Kofax RPA för att automatisera sin informationsidentifieringsprocess, vilket underlättar behandling av GDPR-anspråk.

“Vi planerar att bygga en programvarurobot som kan genomsöka våra system för data om en viss kund och returnera den i en enkel och omfattande rapport,” säger Thomas Holmström. “Detta skulle spara våra anställda mycket tid och hjälpa oss att uppfylla 30-dagarsfristen för GDPR-förfrågningar – vilket minskar vår exponering för risker för bristande efterlevnad.”

Thomas Holmström avslutar: “Kofax RPA har redan haft en enorm, mätbar påverkan på vår verksamhet, och vi har precis bara börjat! I framtiden strävar vi efter att automatisera processer inom våra försäkrings-, kreditkorts- och affärslåneverksamheter. Kofax RPA kommer att vara nödvändigt när vi fortsätter att förbättra vår verksamhet och hjälper oss att leverera ännu mer lyhörda tjänster till våra kunder.”

Läs om fler framgångsberättelser från våra globala kunder på kofaxse.com

Work Like Tomorrow.™