RBC

Pionero en la industria: banca totalmente en línea

Resumen

Ayudamos a RBC a lanzar un banco estadounidense totalmente digital y exclusivamente por internet.

- Primer programa de crédito de la historia realizado íntegramente por internet (desde la solicitud hasta el desembolso)
- Rentabilidad rápida / Bajo fraude y bajo riesgo crediticio / Alta automatización
- Satisfacción del cliente galardonada con premios

Contexto

Royal Bank of Canada había logrado una participación de mercado de 29% en la banca canadiense y tenía prohibido adquirir otros intereses bancarios en Canadá. Aunque sus intentos previos de ingresar al mercado bancario de EE. UU. habían fracasado, las limitadas perspectivas en Canadá lo llevaron a intentar nuevamente su entrada a EE. UU., esta vez como un banco exclusivamente por internet.

Desafío

- RBC es una marca de gran confianza en Canadá, y su presencia en EE. UU. debía respaldar esa imagen
- RBC es un banco tradicional con limitada experiencia en internet
- El banco por internet debía volverse rentable por sí solo con rapidez
- Ampliar la base de clientes a consumidores y SME de EE. UU.
- Atender a canadienses expatriados y a clientes internacionales con afinidad por RBC
- Construir soluciones para autenticar y otorgar todos los tipos de préstamo

Solución

Se construyeron programas propietarios de autenticación por internet, líderes en la industria, que incluyen detección de amenazas, prevención de fraude y ofuscación dinámica de procesos, IP y datos de clientes ante una amenaza. Se utilizaron AI y ML para mejorar continuamente la detección de amenazas.

Se construyó un sistema de originación de crédito totalmente digital, totalmente automatizado y basado en big data. Se diseñaron flujos de trabajo multirrama para asegurar altas tasas de conversión de solicitud a desembolso (look to book). Se emplearon campos de solicitud y scoring dinámicos para mejorar la experiencia del cliente al solicitar el crédito. Se utilizaron IA y ML para construir rápidamente los mejores modelos auditables (no de caja negra) que cumplieran los requisitos de crédito y de rentabilidad de los productos minoristas y de SME: tarjeta de crédito, préstamos en cuotas sin garantía, financiamiento automotriz, crédito estudiantil y crédito hipotecario.

Se utilizaron herramientas de aprendizaje rápido para optimizar las ofertas en función de la rentabilidad, el crecimiento del portafolio y la satisfacción del cliente. Se desarrollaron bases de datos, modelos y flujos de trabajo a la medida para financiar a la diáspora y a clientes empresariales internacionales. Se desarrollaron algoritmos a la medida para administrar canales selectivos de originación de préstamos.

© Verde International, LLC.
Todos los derechos reservados.

RBC

Pionero en la industria: banca totalmente en línea

Resultados

- Las tasas de fraude fueron las mejores de la industria: solo 1/5 de los niveles estándar del sector
- El riesgo de crédito en internet fue equivalente al del crédito otorgado en sucursales
- Se alcanzó la rentabilidad en apenas un año
- 96.4% de todos los préstamos se procesó de forma totalmente automática, desde la solicitud hasta el desembolso
- Premios y reconocimiento de los medios por una satisfacción del cliente líder en la industria

© Verde International, LLC.
Todos los derechos reservados.