

Cómo el back-office de Cuatrecasas ahorra un 40% de tiempo, simplificando el KYC del onboarding

Cuatrecasas uno de los mayores despachos de abogados de Europa. En su misión por ganar eficiencia mediante la innovación en sus procesos, han elegido Parallel para digitalizar y centralizar la gestión de la información generada por las políticas de Know Your Client (KYC).

¿Cómo? Con la plataforma colaborativa e interactiva de Parallel han conseguido reducir el tiempo empleado tanto por su equipo de back-office como por sus clientes, convirtiéndolo en un proceso rápido, seguro y sin fricciones.

Conoce a Cuatrecasas

Cuatrecasas es un despacho de abogados multidisciplinar, fundado en 1917 en Barcelona, hace más de 100 años.

Desde entonces, se ha expandido por todo el mundo. Actualmente ya cuenta con más de 27 oficinas en 13 países diferentes y un equipo de más de 1.700 profesionales que cubren todas las áreas del derecho empresarial. En 2021, se posicionó como el tercer despacho de abogados de Europa a nivel de facturación.

El enfoque innovador de Cuatrecasas les ha permitido diferenciarse de la competencia en un sector mayoritariamente tradicional, como es el de los despachos de abogados.

¿Su lema? “Fomentamos una cultura de innovación aplicada a la actividad legal, que combina formación, procesos y recursos tecnológicos para aportar mayor valor y eficiencia a nuestros clientes”.

Su compromiso les ha hecho ganar prestigiosos premios durante años consecutivos, como el de firma más innovadora de Europa continental y, este 2022, el premio Using data en los Financial Times Innovative Lawyers Europe Awards.

Hablamos con Francesc Muñoz (CIO), Pascual Boil (Consultancy, Applications & Innovation Manager), Elsa Gómez (ECM Applications Responsible), y Vanesa González (IT Project Manager), personas clave de Cuatrecasas en este ámbito.

El reto: Superar el aumento de requisitos normativos que dificultan la apertura de nuevos asuntos

Cuatrecasas es un despacho de abogados en continuo crecimiento (entre 2020 y 2021 aumentaron sus cifras de facturación en un 11%, hasta alcanzar la sorprendente cifra de 350 millones de euros). Sin embargo, la prestación de servicios jurídicos es un sector rigurosamente regulado. Cada nuevo cliente o transacción legal deben pasar por un estricto proceso de KYC que implica la recopilación de una gran cantidad de datos altamente sensibles.

 CUATRECASAS

40 %

tiempo ahorrado en el seguimiento del proceso

25 %

más velocidad en abrir un nuevo asunto

3 h

ahorradas por profesional a la semana

Hasta hace un año, el equipo de back-office y los abogados de Cuatrecasas dependían de un proceso manual y lento para reunir toda la información que necesitan para cumplir con esta normativa.

El proceso era el siguiente: Los clientes se ponen en contacto con un socio o un abogado senior. Toman la decisión de confiar el asunto a Cuatrecasas. En ese momento, el reloj empieza a correr.

Sin embargo, debido a la creciente regulación de las políticas contra el blanqueo de capitales (AML), el despacho no puede empezar a trabajar en el nuevo proyecto sin pasar un control exhaustivo de KYC. Iniciar una relación comercial en este sector sin estas comprobaciones es objeto de sanción y supone un riesgo intolerable para Cuatrecasas.

Para llevar a cabo este proceso, enviaban un correo electrónico con varios archivos adjuntos que contenían un cuestionario KYC no personalizable en formato PDF. Debido a su complejidad, esto desencadenaba múltiples correos electrónicos y llamadas de ida y vuelta, incluso el envío de documentación por servicio postal.

Recopilar la documentación adecuada, obtener la información completa, perseguir al cliente, revisar, imprimir y archivar el papeleo llevaba mucho tiempo. Todo esto podía retrasar el inicio de los proyectos durante semanas, cuando, de hecho, los servicios ya estaban acordados.

Asimismo, el cliente, que siempre necesita soluciones lo antes posible, se sentía frustrado por la pesadez del proceso y toda la información requerida. A menudo, ni siquiera sabían dónde encontrarla.

Así que este proceso consumía horas facturables para la empresa y era una experiencia desagradable para los nuevos clientes desde el principio de la relación comercial.

"Por mucho que nos esforzáramos en preparar una lista de KYC detallada, nunca conseguíamos la información correcta a la primera. Llegaba dispersa e incompleta. Los correos electrónicos y las comunicaciones eran difíciles de seguir, la revisión de la documentación era compleja. No era escalable. Al final acabábamos haciendo tanto seguimiento y recordatorios que sentíamos que estábamos molestando al cliente". – Mireia Sánchez, Executive Assistant.

Cuatrecasas recibe una media de 1.500 nuevos asuntos cada mes, la mayoría de los cuales requieren realizar un proceso de KYC, y esa cifra va en aumento. Necesitaban una solución que diera soporte a su equipo de back-office y mejorara su proceso de onboarding para ayudarles a escalar.

La solución: Fácil de implementar y escalable para agilizar los procesos en todo el despacho

Cuatrecasas cuenta con un programa de aceleración de startups en el que Parallel participó en sus inicios. El CEO de Parallel, Derek, antiguo abogado fiscalista del despacho, conocía muy bien el tipo de obstáculos que suponían procesos como el KYC.

"No podría haber encontrado una solución mejor en el mercado que una creada por alguien que ha sufrido el mismo dolor. Por eso elegimos Parallel". – Elsa Gómez, ECM Applications Responsible.

¿La primera exigencia del despacho? Necesitaban una plataforma segura, a prueba de balas, en la que los clientes pudieran facilitar su información más sensible.

“Por mucho que nos esforzáramos en preparar una lista de KYC detallada, nunca conseguíamos la información correcta a la primera. Llegaba dispersa e incompleta. (...) No era escalable. Hacíamos tanto seguimiento y recordatorios que sentíamos que estábamos molestando al cliente.”

Mireia Sánchez,
Executive Assistant

“No podría haber encontrado una solución mejor en el mercado que una creada por alguien que ha sufrido el mismo dolor. Por eso elegimos Parallel.”

Elsa Gómez,
ECM Applications Responsible



+ 1.000 KYC (altas de clientes)
completados sin cadenas de correos

También era crítico facilitar el control y la revisión de todos los procesos, automatizándolas tareas más repetitivas para que los profesionales pudieran liberar su mente y centrarse en aportar valor a sus clientes. Había mucho en juego.

Al principio, había requisitos específicos que Parallel no ofrecía. Pero de nuevo, Cuatrecasas demostró su espíritu innovador, invirtiendo en tecnología y en la mejora de los procesos para seguir creciendo. Con el apoyo de Vanesa como Project Manager en Cuatrecasas, Parallel se coordinó durante el proyecto piloto para cumplir las expectativas y alcanzar los hitos, uno por uno.

Entre otros, junto con el equipo de Cuatrecasas, desarrollamos nuevas funcionalidades, mejoramos la personalización, trabajamos en sistemas de cumplimiento legal y desarrollamos integraciones.

Sin embargo, había dudas. Tanto los abogados como el equipo de back-office no tenían experiencia en tecnología. Adoptar un nuevo sistema podía ser todo un reto. ¿Daría Parallel todo lo que Cuatrecasas necesitaba y, al mismo tiempo, sería fácil de usar?

Efectivamente. Tras la implantación de Parallel, los empleados de Cuatrecasas empezaron a utilizarlo a diario con sus clientes.

"La vida antes de Parallel era una serie de checklists genéricas de KYC descoordinadas y con documentos dispersos por todos los canales. Ahora todo está organizado y es súper fácil de gestionar. ¡Y los clientes me han dicho que también les encanta!" – Mireia Sánchez, Executive Assistant.

Los beneficios: Un proceso sin fricciones tanto para el back-office como para los clientes

Tras la implantación de Parallel, el equipo de back-office seleccionado para probar la herramienta vio cómo las horas que dedicaban a este proceso pasaron de 8 a 5 horas semanales. Estos usuarios se convirtieron en embajadores de Parallel dentro de Cuatrecasas y animaron a sus compañeros a implantarlo.

Como resultado, el tiempo medio dedicado al seguimiento de cada proceso KYC se redujo en un 40% para los empleados de Cuatrecasas.

También recibieron comentarios positivos de sus clientes, que ganaron visibilidad sobre el proceso KYC y se sintieron cómodos con su portal de clientes personalizado.

La reducción del tiempo invertido por el despacho y las facilidades que también supuso para sus clientes agilizaron el cierre del proceso de KYC en un 25% de media (con algunos casos excepcionales de clientes muy resistentes al cambio).

Con la transformación de este proceso, Cuatrecasas ha devuelto el tiempo a sus profesionales, para que puedan centrarse en las tareas que marcan la diferencia y aportan valor al despacho. Al mismo tiempo, han puesto las necesidades de sus clientes en el centro, mejorando su comunicación con ellos y facilitando su onboarding.

“La vida antes de Parallel era una serie de checklists genéricas de KYC descoordinadas y con documentos dispersos por todos los canales. Ahora todo está organizado y es súper fácil de gestionar. ¡Y los clientes me han dicho que también les encanta!”

Mireia Sánchez,
Executive Assistant

Parallel, el mejor en soporte y facilidad de administración y uso.



4.9 ★★★★★



5.0 ★★★★★

Parallel es la plataforma de automatización de procesos documentales que permite a los equipos legales y comerciales escalar onboardings, contratos y KYC en un espacio de trabajo colaborativo con clientes, proveedores y empleados.

Contacto: support@onparallel.com

