

**VASS**  
complex made simple

CASO DE ÉXITO

  
**Interbridge**  
Mortgages

## Soluciones de préstamo innovadoras y flexibles

*VASS apoya a Interbridge Mortgages en el lanzamiento de su nuevo negocio en un plazo de 12 meses, navegando en un entorno altamente regulado y complejo.*

  
**Interbridge**  
Mortgages

# Caso de éxito Interbridge

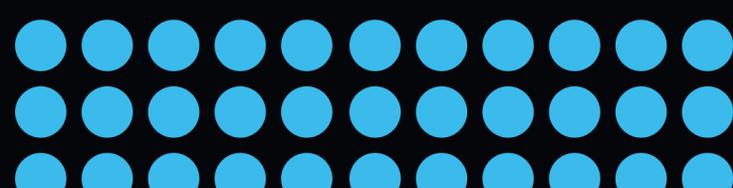
**Interbridge Mortgages**, un nuevo participante en el mercado de segunda hipoteca, se ha asociado con VASS para revolucionar la industria hipotecaria. Al aprovechar tecnologías avanzadas y soluciones innovadoras, Interbridge pretende ofrecer una experiencia sin fricciones y centrada en el usuario tanto para brokers como para clientes.

Este caso de éxito explora los desafíos a los que nos enfrentamos, las estrategias que implementamos y los notables resultados logrados en la misión de transformar el sector hipotecario tradicional.

*“Cualquiera que haya pasado por el proceso de obtener una hipoteca sabe que es una de las cosas más estresantes que se pueden hacer, y nuestro trabajo es quitarle gran parte de ese estrés.”*



**Jonny Jones**  
CEO Interbridge Mortgages



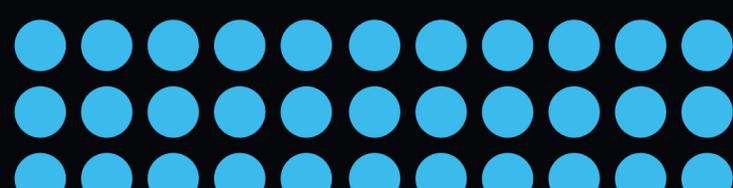
# Desafíos

Interbridge necesitaba obtener la **aprobación de la FCA** para lanzar oficialmente su nueva oferta de hipotecas dentro de los próximos 12 meses, mientras **desarrollaba un proceso simplificado para gestionar y compartir la documentación de los préstamos** con el fin de acelerar las aprobaciones hipotecarias.

# Contexto

**Nuevo participante:** Interbridge Mortgages, un nuevo prestamista en el mercado de préstamos de segunda carga, ofrece préstamos garantizados en Inglaterra, Escocia y Gales.

**Productos:** Las segundas hipotecas, también conocidas como préstamos para propietarios de viviendas, permiten a las personas con una hipoteca existente pedir fondos adicionales para mejoras en el hogar, consolidación de deudas o completar proyectos.

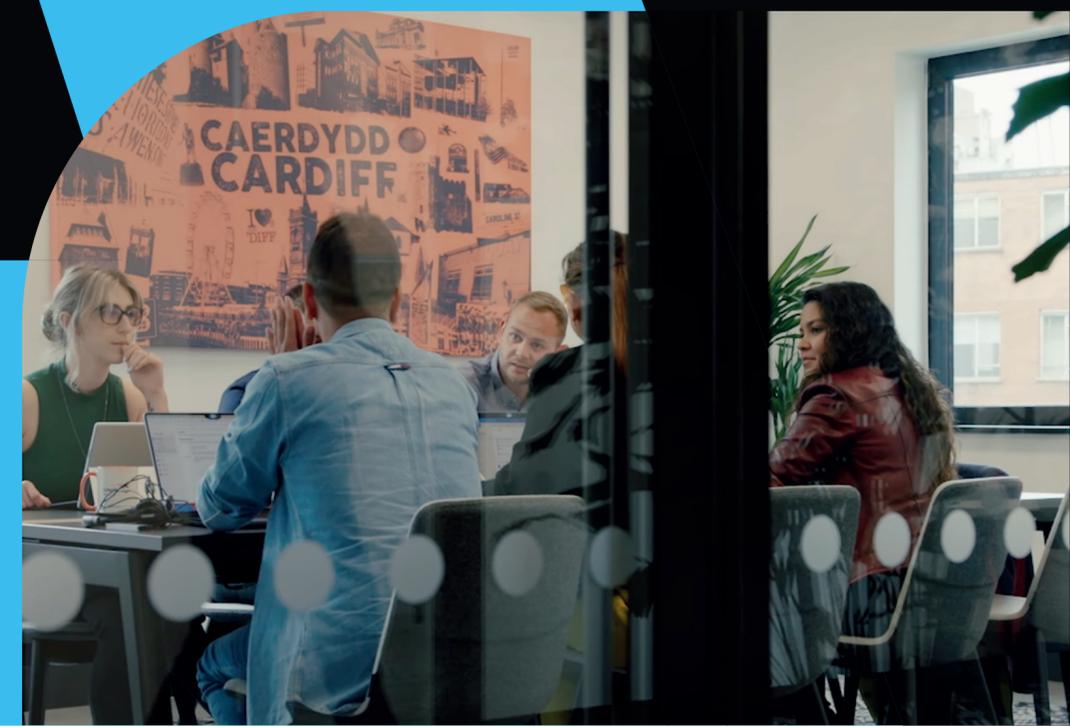


# Objetivos

**1 Experiencia de cliente**  
Ofrecer una experiencia excepcional y sin fricciones tanto para **brokers como para clientes.**

**2 Disrupción del mercado**  
Implementar una aplicación moderna y centrada en el usuario para optimizar el recorrido del cliente y disruptir significativamente **la industria.**

**3 Innovación**  
Desarrollar productos y servicios que satisfagan a los clientes actuales y transformen el **sector hipotecario tradicional.**



# Requisitos clave

1

## Preparación Operativa

Establecer un equipo de operaciones interno sólido con fuerte apoyo y liderazgo.

2

## Aprobación Regulatoria

Obtener la aprobación de la FCA para lanzar oficialmente su nueva oferta hipotecaria dentro de los próximos 12 meses.

3

## Transformación Digital

Maximizar la digitalización del recorrido del cliente utilizando enfoques sin código o de bajo código para garantizar la mantabilidad y escalabilidad.



CASO DE ÉXITO



# Nuestro enfoque

**Soluciones tecnológicas:** Enfocarse en cuatro pilares clave: Data Management, Integraciones, Salesforce y OmniStudio.

**Colaboración en equipo:** Más de 40 empleados de VASS y proveedores externos, enfatizando la comunicación constante, la cohesión y la colaboración entre todos.

**Compliance:** Atención meticulosa al cumplimiento de las regulaciones financieras y fuertes medidas de protección de datos.

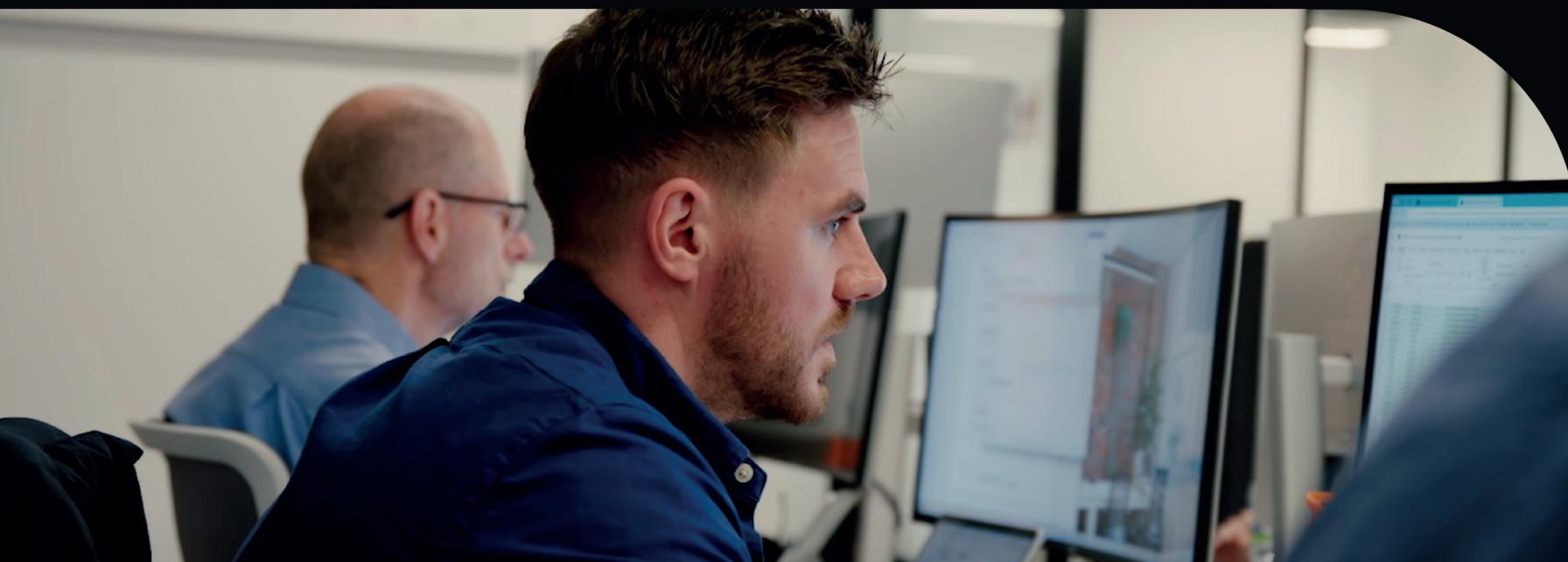
**VASS**  
complex made simple

*"El desafío que tuvimos con Interbridge es que querían innovar en el espacio de las segundas hipotecas, pero con un producto que fuera lo más rentable y sostenible posible. Para nosotros era obligatorio entregar y construir una plataforma sin código, utilizando únicamente la funcionalidad estándar."*

**Jenny Guisquet,**  
Head of Customer Success, VASS

*"Cuando identificamos a VASS por primera vez, una de las cosas clave que más nos llamó la atención fue que nuestros valores coincidían a la perfección"*

**Kieren Amand,**  
Head of Transformation, Interbridge Mortgages



# Cómo lo hicimos

Al aprovechar la tecnología de vanguardia y un enfoque centrado en el ser humano, diseñamos una plataforma a prueba de futuro que optimizó las operaciones y encantó a los usuarios.



## Diseño centrado en el usuario

Desarrollamos una aplicación a prueba de futuro para mejorar tanto las operaciones internas como las interacciones con los clientes.



## Integración con Salesforce

Elegimos la plataforma y los portales de Salesforce, incorporando un front-end personalizado de Experience Cloud orientado al cliente.



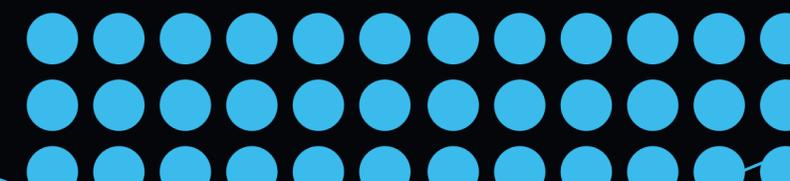
## Integraciones tecnológicas

Integración de varias tecnologías para optimizar el proceso del ciclo de vida del préstamo.

*“En los últimos 12 meses hemos construido una plataforma de creación de hipotecas que es simple e intuitiva de usar y permite a nuestros corredores comercializar y vender nuestros productos.”*



**Paul Strinati**  
CTO Interbridge Mortgages



# Componentes clave

## Gestión de documentos de préstamo

Facilitamos la gestión y el intercambio rápido de documentos de préstamo.

## Actualizaciones en tiempo real

Proporcionamos actualizaciones en tiempo real a clientes y corredores.

## Proceso de solicitud de préstamo

Simplificamos y aceleramos el proceso general de solicitud de préstamo.

## Soporte al cliente

Gestionamos consultas de atención al cliente después del desembolso del préstamo a través de la gestión de casos de Salesforce.

## Enfoque centrado en el usuario

Nos enfocamos en entregar una solución que la gente quiera usar.

## Integración de feedback

Iteramos constantemente basándonos en la retroalimentación de los usuarios, con el objetivo de reducir clics y automatizar procesos.

## Colaboración

Aseguramos una estrecha colaboración entre equipos para refinar y mejorar continuamente el sistema.

# Mejora iterativa

*"Dado que era un proyecto centrado en las personas, nuestro objetivo era ofrecer algo que los clientes y corredores de Interbridge pudieran usar de manera efectiva y eficiente. La retroalimentación fue crucial; estábamos iterando constantemente, pensando en cómo mejorar, reducir clics y automatizar más procesos porque entendíamos las necesidades de nuestros clientes."*



**Marco Erzingher**  
Solution Architect, VASS

# Resultados

Nuestros esfuerzos colaborativos produjeron resultados notables, transformando el proceso hipotecario y estableciendo nuevos estándares en la industria.

**MÁS de 100m de £**  
**Hito de Beneficio**  
en los primeros 5 meses,  
sobrepasando el pronóstico

**700 Brokers**  
**incorporados con éxito**

**de 1 semana a 24h**  
**de solicitud de crédito al pago**

**4,9 en valoración**  
**en Trust Pilot,**  
apoyando a más de  
3.000 nuevos clientes

- **Procesamiento de préstamo:**

Manejado con éxito la primera solicitud de préstamo el día del lanzamiento.

- **Primera oferta de hipoteca:**

Emitida en la primera semana de lanzamiento.

- **Mejora en la eficiencia:**

Se logró un tiempo promedio de finalización de solicitudes de 13 días.



# Impacto en el mercado

## Experiencia de cliente

Ofrecimos una experiencia de usuario fluida tanto para clientes como para corredores, permitiéndoles proporcionar cotizaciones y aprobaciones rápidas.

## Transformación de la industria

Revolucionamos el mercado de segundas hipotecas con un recorrido del cliente optimizado y de apoyo.

## Eficiencia operativa

Permitimos que el equipo de operaciones interno aprobara y desembolsara préstamos rápidamente gracias a integraciones eficientes.

## Atención al cliente

Optimizamos el soporte al cliente después del desembolso del préstamo al gestionar eficazmente las consultas mediante la gestión de casos de Salesforce.

# Colaboración futura

## Innovación continua

Vass continuará colaborando con Interbridge Mortgages para evolucionar su producto hipotecario e innovar nuevas ofertas de productos.

## Asociación consolidada

La fuerte relación entre Interbridge Mortgages y VASS resalta el éxito de su colaboración a largo plazo y sienta las bases para futuros logros.

CASO DE ÉXITO

**Interbridge**  
Mortgages



**VASS**  
complex made simple



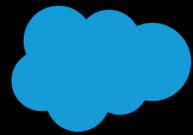
*“Queremos poder mirar atrás y decir que, como resultado de lo que hemos hecho, el proceso de obtener una hipoteca es mucho más sencillo de lo que solía ser. Que hemos revolucionado el mercado y cambiado la forma en que funcionan las cosas.”*



**Jonny Jones**

CEO Interbridge Mortgages

## Tecnología



Service Cloud



OmniStudio



Experience Cloud



Financial Services  
Cloud

## Integraciones

 Bottomline

 conga

 docuSign

 MAMBU

 MuleSoft<sup>®</sup>  
from Salesforce

 Power BI



 Sage

 Zoot<sup>®</sup>

 aws

 experian<sup>™</sup>

CASO DE ÉXITO



# VASS

complex made simple

Somos una empresa líder en soluciones digitales con sede en Madrid, España, presente en 26 países de Europa, América y Asia, con más de 5.000 profesionales. Ayudamos a grandes empresas en su proceso de transformación digital, desarrollando y ejecutando los proyectos más innovadores y escalables, desde la estrategia hasta las operaciones.

Todo nuestro crecimiento proviene del talento de nuestra gente, la pasión por la innovación y la búsqueda constante de la mejora, siempre al estilo VASS: "Complex made simple".



[company/vass](https://www.linkedin.com/company/vass)



[VASS\\_Company](https://twitter.com/VASS_Company)



[@VASS\\_Company](https://www.youtube.com/@VASS_Company)



[vass\\_company](https://www.instagram.com/vass_company)



[VASS](https://www.facebook.com/VASS)

[vasscompany.com](https://vasscompany.com)