

PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES CONTRA EL FRAUDE Y LA USURPACIÓN DE IDENTIDAD

Las empresas financieras tienen la responsabilidad de salvaguardar la información personal. La Ley de Protección de Datos Europea exige a estas empresas que protejan la información financiera personal no pública de sus clientes, incluida la forma en que se recoge, almacena y utiliza dicha información.

Muchas instituciones han establecido medidas de seguridad efectivas para proteger los datos almacenados en sus servidores, pero descuidan la protección total de la información de los clientes durante su recopilación y uso.

Si los detalles financieros personales son escuchados, puede llevar a un colapso del programa de prevención de fraudes de una empresa. El *pretexting* es la práctica de obtener la información personal de un individuo bajo falsos pretextos para vender, obtener crédito a nombre de la víctima o robar sus activos.





¿QUÉ ES EL ENMASCARAMIENTO DE SONIDO Y CÓMO FUNCIONA?

El enmascaramiento acústico, la práctica de añadir sonido de fondo a un espacio para reducir la inteligibilidad de la palabra, puede reducir en gran medida la divulgación involuntaria de información de los clientes en entornos de venta al por menor y en oficinas. El sonido, que suele emitirse a través de altavoces instalados en el techo o por encima de él, da lugar a una mayor productividad, así como a una mayor privacidad y comodidad.

He aquí un ejemplo de enmascaramiento del sonido en la vida cotidiana: ¿ha mantenido alguna vez una conversación con alguien al otro lado de la cocina mientras lavaba los platos? Cuando el agua no está corriendo, se pueden oír perfectamente las palabras de la otra persona; pero cuando el agua está abierta es mucho más difícil oír y entender lo que se dice. La persona no está hablando más bajo, pero parece que lo hace, porque el ruido del agua corriente está "enmascarando" el sonido de la voz de la persona.

El enmascaramiento sonoro imita este fenómeno de forma más sofisticada y eficaz. Al añadir sonido ambiental a un entorno similar a la corriente de aire, los demás ruidos del espacio quedan oscurecidos, lo que los hace menos molestos. El enmascaramiento acústico no elimina los ruidos; simplemente reduce el área en la que el habla humana es inteligible y distrae.

OFICINAS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y SOLUCIONES PARA CALL CENTERS

Muchas oficinas financieras y centros de atención telefónica contemporáneos tienen plantas abiertas en las que varios asesores están muy cerca para hablar con los clientes. Aunque las plantas abiertas fomentan la colaboración, pueden dar lugar a un aumento de las distracciones y a posibles errores de los trabajadores. Los investigadores de una encuesta reciente descubrieron que, por término medio, el 5% del tiempo de un trabajador se pierde por distracciones sonoras, lo que contribuye a que los tiempos de respuesta sean lentos y a que se produzcan errores numéricos que pueden acarrear problemas financieros o legales para los clientes y la empresa a su vez. Con cada reclamación, la tarifa del seguro de errores y omisiones de una empresa puede aumentar. Incluso los despachos privados no son inmunes a los problemas de privacidad y productividad. Las técnicas modernas de construcción han llevado a que las paredes desmontables se construyan hasta la placa del techo y no hasta la cubierta del mismo, lo que lleva a que las conversaciones se extiendan a las oficinas contiguas o a los pasillos.

SOLUCIONES DE BANCA MINORISTA

La necesidad de enmascarar el sonido en los entornos de las sucursales bancarias es crítica. Los clientes esperan una experiencia privada y confortable cuando visitan su sucursal bancaria local. Cuando las sucursales bancarias cuentan con diseños de oficinas abiertas con techos altos y pocos materiales de amortiguación del sonido, la privacidad de los clientes se ve afectada. Estos entornos también cuentan con ventanillas de cajeros sin bloqueos entre ellas o el mostrador de cajeros y el vestíbulo. Con un sistema de enmascaramiento de sonido de Biamp, las sucursales pueden ofrecer a los clientes el ambiente que necesitan.



LA MÁS AMPLIA CARTERA DE PRODUCTOS Y SOLUCIONES DE ENMASCARAMIENTO SONORO

- La mayor red de instaladores e ingenieros de campo profesionales y certificados
- Los sistemas de enmascaramiento acústico más eficaces disponibles
- La instalación de menor impacto y la mejor solución para las nuevas construcciones y las remodelaciones
- Soluciones completamente escalables y adecuadas para espacios de cualquier tamaño
- Capacidades de megafonía para oficinas, música de fondo y enmascaramiento de sonido, todo ello desde un único altavoz
- Capacidades de red para facilitar el control, la personalización y la integración del sistema
- Una alternativa asequible a los costosos proyectos de construcción o a los materiales de bloqueo de sonido



Una vez que tenga instalada la insonorización en su oficina, se preguntará cómo ha podido vivir sin ella.

ROBERT HUNT
Facility Manager
Benco Dental



Los empleados se distraían con conversaciones a 18 metros de distancia. Cuando el sistema está encendido, el habla se vuelve ininteligible a una distancia de unos 6 metros.

STEVE SHANKS
Manager
Denbury Resources, Inc.

Visite www.soundmasking.com para obtener más información sobre las numerosas ventajas que nuestras soluciones de enmascaramiento de sonido, líderes en el sector, ofrecen a las entidades financieras.