



Transformación digital en el sector bancario español:

Nuevos retos y oportunidades

► Contenidos

1. ¿Por qué se ha acelerado la digitalización del sector?	3
2. Los 8 retos actuales del sector bancario	10
3. Tecnologías al servicio del sector bancario	15
4. La revolución tecnológica, el salvavidas de la banca tradicional	22

1

¿Por qué se ha acelerado la digitalización del sector?



► Del dinero a los datos

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) constituyen un factor determinante en la transformación digital, especialmente del sector bancario, el cual ha evolucionado de forma rápida del negocio del manejo del dinero al de la gestión y procesamiento de ingentes cantidades de datos.

La banca tradicional está aprovechando estas TIC con el objetivo de mejorar sus procesos internos y optimizar la toma de decisiones. La combinación de tecnologías disruptivas como el **Big Data** y la **Inteligencia Artificial** parece erigirse como una solución certera a la hora de anticiparse a toda clase de escenarios y recomendar productos y servicios personalizados a los clientes.

Las recientes crisis económicas y la pandemia han incidido de forma directa en un aumento

de los tipos de interés y en un estrechamiento de los márgenes de beneficio, obligando a las entidades financieras, a adoptar medidas principalmente en dos vías. La reducción de costes, por medio del cierre de oficinas o ajustes de plantilla; y, especialmente, la **adaptación hacia el nuevo ecosistema digital** que marcará el futuro de la banca tradicional. Sin embargo, todavía queda mucho camino por recorrer para lograr una **plena transformación digital del sector bancario**.

► Una amenaza añadida: FinTech y BigTech

A la actual situación económica postpandemia, hay que sumar la irrupción de nuevos players en el sistema bancario, como las **FinTech** o **startups tecnológicas** que operan en este sector y las grandes empresas de internet o BigTech. Dentro de este último grupo se encuentran empresas como Google, Apple, Facebook y Amazon (GAFA), cuyo valor de mercado en conjunto supera en muchos casos el PIB de diferentes economías occidentales.

Estos nuevos competidores están poniendo contra las cuerdas a la banca tradicional, que necesita asumir importantes y necesarias inversiones en nuevas tecnologías.

Tanto las BigTech como las FinTech encontraron en la pandemia una oportunidad para ofrecer servicios financieros tradicionalmente ofertados por la banca tradicional. Según revela un reciente informe publicado por el Financial Stability Board

(FSB), estas tecnológicas consiguieron impulsar la demanda gracias a una clara tendencia hacia *“los pagos digitales y sin contacto, la reducción de la movilidad física hacia las sucursales bancarias, la búsqueda de la comodidad a la hora de contratar productos financieros y el ahorro adicional de los hogares”*, lo que constituye un claro ejemplo de **transformación digital en el sector bancario y financiero**.

No obstante, el papel protagonista de las **BigTech** en los mercados parece ser visto con cierto recelo por parte de diferentes países y diversos sectores de la economía, quienes las acusan de adoptar conductas monopolísticas. Esta situación viene propiciada especialmente por el uso de **tecnologías predictivas como el Big Data**, que permite anticiparse a los deseos y necesidades de los clientes potenciales, ofreciendo mejores productos y servicios; y, también, optimizar procesos internos para reducir costes y

mejorar la eficiencia operativa. Esto último deja a los bancos tradicionales muy lejos de estas posibilidades.

Un hecho que ha conducido a grandes potencias como la UE y EE.UU. a tomar cartas en el asunto. En Europa está previsto que, a lo largo de los dos próximos años, se debata sobre dos reglamentos con los que se busca poner coto al mundo digital y al avance imparable de las BigTech. Mientras que desde EE.UU. se impulsan leyes en esta misma línea, tras la publicación del documento elaborado por la Comisión del Congreso que demostraba cómo las BigTech intentaban dominar el mercado tecnológico y expulsar a la competencia. Unos acontecimientos que, a ojos del gran público, han pasado desapercibidos. Tanto es así, que estas grandes compañías continúan contando con el apoyo y la credibilidad de un gran número de clientes, especialmente los millennials y las generaciones posteriores.



► El nuevo cliente financiero: el nativo digital

Según revela el estudio Generación Millennial realizado por BBVA Research, **todas las miradas están puestas en esta generación de nativos digitales**, “un grupo de 80 millones de personas en EE.UU. y algo más de 51 millones en Europa, que en 2025 supondrán el 75% de la fuerza laboral del mundo”. Una generación caracterizada por utilizar múltiples canales y dispositivos digitales, extremadamente sociales y conectados, y mucho más críticos, exigentes y volátiles respecto a las generaciones anteriores. La dependencia tecnológica de los millennials sumada a su falta de interés por el sector bancario al que consideran, en cierta medida, responsable de la crisis financiera de 2008, son importantes retos que debe afrontar la banca tradicional.

El estudio The Millennial Disruption Index se hace eco de la poca sintonía que existe entre las entidades financieras y esta generación afirmando que “el 71% de los millennials estadounidenses prefiere ir al dentista antes que

acudir a un banco”. A lo que hay que sumar que el “73% de los encuestados son más receptivos a los servicios financieros que les puedan ofrecer Google, Amazon, Apple, PayPal o Square frente a los de sus propios bancos”.





Así las cosas, **los bancos se han visto obligados a establecer alianzas con empresas de TI**, con el propósito de ofrecer herramientas de pago atractivas, entre otros servicios, para así prevalecer en el mercado.

El informe desarrollado por el Monitor Deloitte titulado Digital Banking Maturity 2020 proporciona una visión global acerca de cómo están respondiendo los bancos a la revolución digital. El documento analiza la digitalización de la banca retail en tres canales (sucursal, Internet, móvil), para así evaluar las funcionalidades digitales, las necesidades de los clientes y su Experiencia de Usuario (UX). Todas ellas, utilizando la metodología “mystery shopping”.

▶ La banca española es la segunda más digitalizada del mundo

Ranking de países con la banca mejor digitalizada del mundo

CAMPEONES DIGITALES

1.  Turquía
2.  España
3.  Singapur
4.  Japón
5.  Noruega

BANCOS DIGITALMENTE AVANZADOS

6.  Rusia
7.  México
8.  Catar
9.  Bélgica
10.  Polonia

BANCOS DIGITALMENTE ADAPTADOS

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| 11. República Checa | 20. Francia |
| 12. Australia | 21. Suecia |
| 13. Arabia Saudí | 22. Canadá |
| 14. Portugal | 23. Suiza |
| 15. Eslovaquia | 24. Emiratos Árabes Unidos |
| 16. Perú | 25. Países Bajos |
| 17. Kuwait | 26. Luxemburgo |
| 18. Italia | 27. Grecia |
| 19. Alemania | 28. Rumanía |

De entre los 318 bancos de 39 países analizados, seis entidades españolas se posicionaron entre las 25 primeras a nivel mundial.

Unos resultados que han servido para colocar a la banca española como la segunda mejor digitalizada del mundo, solo por detrás de Turquía.

El informe clasifica los bancos analizados en cuatro grupos en base al nivel de madurez de los canales y productos ofrecidos, distinguiendo entre: digital latecomers, digital adopters, digital smart followers y digital champions.

Los **digital champions** son aquellos que ofrecen una mayor gama de funcionalidades relevantes para los clientes y una experiencia de usuario atractiva. Seguidos muy cerca por los **digital smart followers**, frente a los **digital adopters** y **digital latecomers** que ocupan posiciones inferiores respectivamente. Asimismo, los digital champions están invirtiendo en **procesos de ventas digitales end-to-end (E2E)**, ampliando su ventaja sobre los latecomers en productos clave, como cuentas corrientes, tarjetas de crédito y préstamos. Este tipo de soluciones E2E se caracterizan por abarcar desde la primera hasta la última interacción del usuario con la entidad bancaria.

Fuente: Deloitte

► Opciones digitales para los clientes del banco

Este documento de Deloitte acredita el esfuerzo en digitalización de los bancos antes de la pandemia, pero mucho más después de ella. De modo que, ahora los clientes disponen de un mayor abanico de opciones digitales para gestionar sus transacciones diarias.

Además, los dispositivos móviles cobran una gran relevancia en esta cuestión, ya que una buena parte de las consultas financieras se llevan a cabo a través de smartphones. Según una publicación realizada por The Financial Brand “en la era de las pantallas, los usuarios más jóvenes están más acostumbrados a operar vía móvil que a visitar el cajero

automático. Casi tres de cada cinco (59%) usan la aplicación de su banco y la mayoría (72%) accede varias veces a la semana; el 24% al menos una vez al día y el 74% recibe alertas en sus dispositivos móviles”.

Los bancos han aumentado sus inversiones en la adquisición de **soluciones digitales (E2E)**, que tratan de aportar una

experiencia de usuario sencilla y amigable, en línea con la de otros sectores.

La combinación de procesos E2E y soluciones de automatización, permite a las entidades financieras proveer **servicios integrales** que abordan todas las necesidades de los consumidores, donde el centro de referencia es maximizar la experiencia del cliente.

59%

Usuarios que usan la APP de su banco

72%

Usuarios que acceden a la APP varias veces a la semana



► Ventajas de la digitalización end-to-end

Un claro ejemplo de este tipo de **productos** son **los procesos multicanal** ofrecidos por los bancos, que permiten automatizar acciones que limitan la interacción humana, disponer de información accionable y en tiempo real, acortar los tiempos de ciclo, priorizar aquellas operaciones que requieran mayor urgencia, así como incrementar los niveles de flexibilidad y escalabilidad cuando las necesidades lo requieren.

La automatización de procesos por medio de un software BPM es otra de las soluciones de transformación digital por la que están apostando muchas compañías del sector bancario y financiero.

Un ejemplo de aplicación práctica de esta tecnología la encontramos en la solicitud y aprobación de créditos, dirigidos tanto a empresas como a particulares. Cualquier banco con un BPM puede llevar a cabo la aprobación de un crédito de forma 100% digital y con plena seguridad, por medio de la validación de la identidad del cliente y la firma digital de los documentos.

Entre los **beneficios** de esta tecnología destacan la agilidad, el aumento de la productividad, importantes ahorros en costes, el ahorro de recursos materiales y humanos, además de la sostenibilidad, ya que se ha prescindido del uso de papel.

Algunos ejemplos que evidencian la fuerte apuesta por la digitalización del sector bancario se materializan por medio de las **soluciones robo advisor**, es decir, gestores automatizados que ayudan a seleccionar las mejores soluciones de inversión y ahorro, de acuerdo con las preferencias y el perfil de cada usuario. Muchas de estas herramientas de inversión y ahorro han surgido a través de iniciativas de Venture Builder, como es el caso de SO:FIA (Banco Santander), Popcoin (Bankinter), Smart Money (CaixaBank) y MyInvestor (Andbank). Sin embargo, otras entidades han preferido colaborar con startups tecnológicas, a través de proyectos piloto o PoCs, como es el caso de EVO Banco y Finizens, Caser e Indexa Capital y Self Bank y Arbor.

2

Los 8 retos actuales del sector bancario



► Una transformación digital insuficiente impide crecer y competir

La consultora Capgemini, en colaboración con la European Financial Management Association (EFMA), ha elaborado el **Informe Mundial sobre la Banca Retail 2022**.

Un estudio que afirma que:

“El 95% de los ejecutivos cree que sus actuales sistemas heredados y capacidades tecnológicas están obsoletos”.

Estas carencias constituyen una rémora para el sector de la banca retail a la hora de poner en marcha estrategias de crecimiento con las que competir contra las empresas FinTech y BigTech, y centrarse más en el cliente.

En este sentido, el informe señala como requisito fundamental que *“los bancos aprovechen mejor los datos y la Inteligencia Artificial (IA) para adaptar la experiencia, crear conexiones más fuertes y maximizar el valor del cliente”*.

Por otra parte, el informe determina que *“con **modelos de gobernanza** de datos mejorados, los bancos pueden recopilar información propia de los clientes para mejorar la competitividad de sus capacidades de marketing digital. La combinación de estos modelos mejorados de gobernanza de datos, junto con la IA y el aprendizaje automático (Machine Learning), abrirá nuevas posibilidades para identificar, retener y atraer a los clientes en tiempo real”*.



► Principales retos

Entre los principales retos tecnológicos a los que se enfrenta el sector de la banca en la actualidad, cabe destacar los siguientes puntos:

1. Optimizar el crecimiento mediante modelos basados en plataformas bancarias digitales

El Informe Mundial sobre la Banca Retail 2022 subraya que *“más del 70% de los ejecutivos bancarios confirma que **los bancos tradicionales carecen de capacidades de datos y análisis**”*.

Además, señala el informe *“los bancos tradicionales recurren cada vez más a los modelos de negocio de plataforma bancaria para mejorar las experiencias de los clientes”*. En este sentido, muchos bancos están trabajando para crear un **ecosistema digital** que abarque el customer journey en todas sus fases. Algunos tratan de atraer a nuevos clientes ofreciendo una amplia gama de productos financieros y otros no financieros, en sus propios ecosistemas.

Tal y como apunta el documento, “aunque los enfoques varían, la capacidad de captar clientes y fidelizarlos con el respaldo de las herramientas digitales adecuadas, puede convertir a las plataformas en un motor clave de crecimiento”.

2. Ofrecer experiencias personalizadas y omnicanal

Nilesh Vaidya, responsable global del sector de la Banca Retail y Gestión de Patrimonios de la Unidad Estratégica de Negocio Servicios Financieros de Capgemini, afirma que *“los clientes quieren que se les ofrezcan experiencias personalizadas, independientemente de dónde se encuentren en su propio viaje digital. El reto, sigue estando en la ejecución”*. Una ejecución que depende de la tecnología de digitalización y automatización elegida.

Asimismo, sugiere que *“la banca retail debe replantearse sus modelos de negocio más amplios, reestructurándose para conseguir el mismo grado de satisfacción en las distintas fases de la experiencia del cliente, gracias a servicios personalizados y capaces de garantizar el estilo de vida que los clientes buscan en sus interacciones digitales”*. En este sentido, la omnicanalidad busca acabar con la incoherencia y disparidad existente entre las experiencias bancarias digitales y físicas que puede experimentar un mismo cliente.

3. Incidentes cibernéticos

La creciente dependencia de la tecnología lleva aparejada consigo un aumento de los ciberataques. El **phishing, hacking, ransomware y malware**, junto a los posibles problemas de tipo operativo que pueden surgir, constituyen otro de los retos a los que deberá hacer frente el sector bancario y financiero. Todos ellos pueden causar interrupciones en la prestación de servicios financieros y de pago, robo de datos personales, pérdida de ingresos y crisis de reputación de marca.

Según el informe anual Modern Bank Heists 2022, elaborado por VMware, sobre el comportamiento de los cibercriminales y la transformación defensiva del sector de la banca y finanzas, *“la mayoría de las instituciones planean aumentar su presupuesto en 2022, entre un 20 y un 30% en ciberseguridad”*, siendo las principales prioridades la detección y respuesta ampliada, la seguridad de la carga de trabajo y la seguridad móvil.

4. Nuevas regulaciones

La nueva Ley de Mercados Digitales (DMA), el nuevo reglamento europeo de criptoactivos (MiCa), la transposición de Basilea III y la creación de un único estándar verde que establezca las bases para una regulación de las finanzas sostenibles son solo una pequeña muestra de los temas que marcarán la agenda regulatoria de los próximos años.

En esta línea es importante disponer de una **tecnología flexible que aporte la agilidad necesaria para adaptarse a cualquier modificación de las regulaciones** y que disponga de las automatizaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de todas ellas.

5. Sostenibilidad

Las finanzas sostenibles entendidas como todas aquellas decisiones de inversión que tienen por objeto la incorporación de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno empresarial, están avanzando a un ritmo reseñable, especialmente en la UE. A lo largo de 2022, está previsto que la banca comience a reportar su porcentaje de activos verdes y que el BCE realice los primeros test de estrés de riesgo climático para analizar la resiliencia de la banca ante este tipo de escenarios.

6. Nuevos medios de pago

La consultora PricewaterhouseCoopers Asesores de Negocio, S.L. (en adelante, PwC Consulting), en su informe Medios de pago: 2025 y más allá, analiza **seis grandes tendencias que van a impactar en el futuro de los medios de pago**. Concretamente, estas macrotendencias son: acceso universal al sistema financiero, monedas digitales, digital wallets, incremento de las transferencias de crédito instantáneas, aceleración de los pagos transfronterizos y el aumento del fraude en los procesos de compra.

La digitalización de la vida financiera de una gran parte de la población mundial está incrementando la demanda de medios de pago electrónicos. Según establece el informe de PwC Consulting *“en 2030, los pagos electrónicos prácticamente se triplicarán en el mundo, hasta superar los tres billones de operaciones”*.

| El impacto de las monedas digitales

En cuanto al e-money, el informe de PwC Consulting estima que en los próximos 20 años las monedas digitales de los Bancos Centrales (CBDCs), junto con las criptomonedas *“sean la*

mayor *disrupción en el sector financiero*". Un ejemplo de este tipo de iniciativas en el ámbito privado es el lanzamiento de Diem por parte de Facebook.

Además, empresas como Mastercard y Visa han anunciado que están adoptando medidas para facilitar el uso de las criptomonedas. Al igual que muchos Bancos Centrales, tal y como recoge la encuesta del Bank for International Settlements (BIS), en la que el 60% de los Bancos Centrales está considerando el uso de CBDCs y el 14% ya tienen Pruebas de Concepto (PoCs) en marcha.

7. Blockchain

La **cadena de bloques o Blockchain** es una tecnología que ha venido a revolucionar el mundo de las finanzas. Esta técnica de almacenamiento distribuido de información se caracteriza por su bajo coste, además de por ofrecer altos niveles de seguridad, transparencia y una gestión descentralizada. Unos beneficios que se traducen en una oportunidad para la banca, frente a posibles casos de fraude y manipulaciones.

Entre los principales casos de uso de Blockchain relacionados específicamente con el sector financiero encontramos el *"trading de criptoactivos"*, la *"negociación y emisión de activos digitales"* y la *"tokenización"*. No obstante, otros muchos sectores están utilizando esta tecnología. Por ejemplo, el gobierno de Estonia ha digitalizado el 99% de sus servicios públicos por medio de la iniciativa e-Residency, ahorrando 1.400 años de tiempo de trabajo y un 2% de PIB anual, según el informe Estonia – the Digital Republic Secured by Blockchain, de PwC Consulting.

8. Open Finance

Tanto el *'open banking'* como el *'open finance'* ofrecen a los clientes la posibilidad de otorgar permiso a terceros para realizar operaciones concretas en su nombre o bien acceder a información privada específica.

Para ello, la banca y las finanzas abiertas necesitan tecnología que permita trabajar con APIs, es decir, una interfaz que favorezca el intercambio de información entre dos tipos de software o aplicaciones de forma segura.

Estas dos tendencias están cobrando cada vez mayor protagonismo, especialmente el *'open finance'*. Según datos aportados en el informe Tendencias del Open Finance, elaborado por PwC Consulting, se prevé que *"en 2022 los ingresos totales de esta modalidad superen los 9.800 millones de dólares en todo el mundo"*.



3

Tecnologías al servicio del sector bancario



► Tendencias tecnológicas

La prestigiosa firma analista Gartner se hacía eco en 2021 de las tecnologías más demandadas en el sector de los seguros, banca y servicios de inversión, a través de su informe **Assess the Business Value of Key Technologies**.

Dicho documento analiza 900 propuestas realizadas a los líderes de TI, determinando que *“especialmente en los últimos dos años, hemos visto un aumento en las peticiones de aprendizaje automático (Machine Learning), AI y automatización de procesos”*.

Para elaborar este estudio, la firma analista solicitó a todas las empresas participantes que asociaran las **cinco**

tecnologías con mayor nivel de demanda (Machine Learning/ Inteligencia Artificial, Analítica/ Big Data, Cloud Computing, RPA/Automatización de Procesos, Arquitectura API) con iniciativas empresariales y casos de uso comunes.

Así, el Machine Learning/ AI y la Analítica/Big Data se usaron preferiblemente para mejorar la eficiencia operativa y las capacidades

analíticas; el cloud computing para escalar la infraestructura IT y reducir costes; la RPA/ Process Automation para mejorar la eficiencia operativa y reducir costes; y, en último lugar, la Arquitectura API, para mejorar la eficiencia operativa e impulsar las acciones de marketing y la venta cruzada. Unas tecnologías, todas ellas, que analizaremos a continuación.

► Inteligencia Artificial

Esta tecnología aplicada al mundo de la banca y las finanzas despliega un amplio abanico de opciones de cara a mejorar los niveles de operatividad. Como son:

- Implementación de chatbots o asistentes virtuales para mejorar la atención al cliente.
- Servicios de OCR estructurado para el reconocimiento óptico de caracteres o inteligencia OCR para la extracción y estructuración de texto procedente de diferentes documentos financieros.
- Servicios de IA para la detección de anomalías, errores y fraudes, a partir de datos de eventos cíclicos.
- Análisis del sentimiento para mejorar la experiencia de usuario de los clientes.
- Visión IA para clasificar y estructurar imágenes y contenido multimedia a partir de metadatos.

Todas estas funcionalidades son solo una pequeña muestra de las múltiples aplicaciones que la IA puede tener en el sector de las finanzas de cara a lograr una mejor relación entre cliente y banco, una experiencia más satisfactoria en materia de usabilidad, así como favorecer el desarrollo de nuevos productos y servicios.

► Machine Learning

Esta disciplina de la Inteligencia Artificial consiste en el entrenamiento de diferentes algoritmos con la finalidad de predecir datos basados en objetivos numéricos o categorizaciones.

Entre las aplicaciones que tiene esta tecnología destacan, especialmente, la **identificación de actividades fraudulentas**, así como el control del blanqueo de capitales. El Machine Learning analiza millones de datos en cuestión de segundos y los compara con otros registrados a través de otras fuentes de información, detectando todo tipo de anomalías. Además, los algoritmos de Machine Learning tienen la capacidad de aprender y mejorar de manera automática, a partir de la experiencia, creando modelos especializados en la detección de fraude cada vez más complejos.

Por otra parte, el Machine Learning no debe verse exclusivamente como un sustituto a una metodología tradicional de modelización, sino que puede usarse como un **complemento a la hora de conseguir más datos** para que los modelos tradicionales funcionen mejor, tanto a nivel de procesos como de captura de datos, aportando mayor calidad a los datos existentes.

► Analítica

La analítica, combinada con soluciones de IA, permite recopilar datos de la actividad diaria de cualquier empresa financiera, con la finalidad de obtener estadísticas, análisis e informes detallados, imprescindibles para disponer de una visión consolidada de todas las actividades de la organización, en tiempo real.

Además, las herramientas de **Business Intelligence y reporting** contribuyen a agilizar la toma de decisiones y a mejorar la resiliencia de la organización, mediante el procesamiento de datos brutos, estructurados o no estructurados, y su transformación en información fácilmente entendible.

Así, los usuarios de estas herramientas de BI pueden configurar y obtener informes de estado de los procesos y aplicaciones, informes de análisis empresarial, y dashboards de rendimiento financiero que pueden compartir con otros departamentos.

► Big Data

El análisis de datos y de modelos de datos es una práctica instaurada en el sector de la banca desde hace muchos años atrás.

Sin embargo, a partir de la segunda década de los 2000, y como consecuencia de un cambio regulatorio, las empresas del sector apostaron por entornos únicos de datos que **facilitaran el análisis y su posterior impacto en el negocio**. Siempre teniendo presente que el gobierno de datos, la unificación y el control de la información son claves, independientemente de la tecnología utilizada.

Antes, los datos consistían en tablas con información. Ahora, con **algoritmos automáticos**, se pueden analizar las quejas, preocupaciones y sugerencias que un cliente realiza cuando llama al departamento de atención al cliente.

También se pueden **mejorar procesos** mediante la lectura de documentos de forma automática; o, también, mejorar el asesoramiento a los clientes mediante la lectura automática de documentos, para que los modelos matemáticos automatizados puedan tomar mejores decisiones, en tiempo real.

► Cloud Computing

La computación en la nube se ha intensificado a lo largo de los últimos años, provocando modificaciones a nivel de infraestructura.

A día de hoy, cada vez son más las empresas que desarrollan aplicaciones para ser ejecutadas en cloud, en lugar de emplear datacenters.

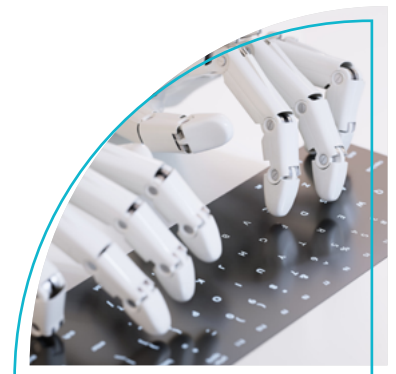
Sin embargo, el uso del cloud computing ha generado nuevos retos, específicamente relacionados con el **cumplimiento normativo y las obligaciones de ciberseguridad**. Por ello, cada vez se escuchan más voces en aras de una armonización de la regulación y una mayor colaboración entre reguladores y proveedores. El objetivo debe ser avanzar hacia una estandarización, por medio de un protocolo único basado en reglas, controles y contratos claros, el cual, pueda aplicarse a cualquier tipo de empresa, sin importar su tamaño o sector económico.

► Automatización Robótica de Procesos (RPA)

La RPA es otra de las soluciones tecnológicas empleadas por los bancos para automatizar tareas sencillas y repetitivas, que comprenden solo una parte de un proceso empresarial.

Este tipo de tareas son llevadas a cabo por **robots de software**, comúnmente conocidos como bots, que actúan en base a unas reglas de negocio establecidas, igual que si las desempeñara un humano.

Entre los beneficios de esta tecnología se encuentran la **reducción de la carga de trabajo**, una **mayor agilidad operacional** y la **reducción del tiempo de procesamiento**. Sin embargo, se trata de una tecnología que posee ciertas limitaciones a la hora de automatizar los procesos, ya que, no lo hace de una forma completa, sino que se centra en pequeñas tareas y de escaso valor para la organización. A ello hay que sumar la inestabilidad de las automatizaciones y la necesidad de supervisión constante que requieren las mismas.



► Process Automation (automatización de procesos)

La tecnología Business Process Management (BPM) actúa como un orquestador de procesos de negocio, aplicaciones y personas de una misma organización.

A diferencia de un RPA que se utiliza para pequeñas tareas repetitivas que no requieren ninguna integración, un BPM constituye una **solución integral** para automatizar y armonizar toda clase de procesos empresariales, de principio a fin, incrementando la agilidad y eficiencia operativa.

Asimismo, la **tecnología BPM** se adapta perfectamente a cualquier tipo de usuario, tanto a los perfiles más técnicos como a los citizen developers (usuarios avanzados con conocimientos técnicos que no son programadores profesionales), permitiendo que la tecnología empresarial esté al alcance de todos los tipos de usuario, no solo para programadores o técnicos avanzados. Esto permite que cualquier usuario pueda modelar procesos empresariales, sin necesidad de utilizar lenguaje de programación.

Además de automatizar procesos, la tecnología BPM ofrece un sinfín de posibilidades. Desde el diseño de interfaces personalizables y formularios, informes enriquecidos que recopilan y analizan los datos en tiempo real, gestión documental centralizada, mapas de procesos, y la integración con diferentes programas y aplicaciones de terceros.

En cuanto a sus **innumerables aplicaciones en el sector bancario**, destacan ejemplos tales como:

- Automatización del proceso de recopilación y análisis de documentos digitales, necesarios para tramitar una hipoteca o un préstamo;
- Seguimiento en tiempo real de las comunicaciones internas sobre transacciones;
- Digitalización del proceso de apertura de cuentas corrientes;
- Detección de fraude y operaciones de blanqueo de capitales, mediante el análisis en tiempo real de las operaciones diarias;
- Elaboración de informes automáticos para auditorías internas;
- Procesamiento de tarjetas de crédito de forma automatizada;
- Integración con sistemas heredados, evitando duplicidades de información y errores internos.

► Arquitectura API

Una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) permite conectar dos softwares entre sí para facilitar el intercambio de datos, bajo un formato estandarizado.

Su implementación en el sistema bancario ha servido para impulsar las iniciativas de Open Banking. Un ejemplo de este tipo de iniciativas lo encontramos en la cuenta bancaria lanzada por Telefónica Deutschland, en colaboración con el banco digital alemán Fidor. Esta propuesta de API de banca abierta consistía en ofrecer a los clientes interesados una **cuenta bancaria exclusiva para dispositivos móviles**, desde la cual poder llevar a cabo transacciones por medio del número de teléfono, pequeños préstamos instantáneos y, también, optar a exclusivas tarifas de datos.



4

La revolución tecnológica, el salvavidas de la banca tradicional



La banca española ha dado un salto de gigante hacia la transformación digital del sector, en cierta manera impulsada por el cambio de hábitos de los consumidores con la irrupción de la pandemia.

El auge de los canales digitales, tanto para la consulta de información como para la contratación de productos de inversión, es una tendencia creciente que debe ser afrontada por el sector bancario como una oportunidad.

Ello requiere la implementación de **soluciones tecnológicas** que permitan no solo satisfacer mejor las necesidades de los clientes y transmitirles mayor confianza; sino que, también, mejorar la experiencia de usuario por medio de la automatización de procesos empresariales desde el back-office.

En otro orden de cosas, la puesta en marcha de proyectos de automatización financiera

como catalizador para trazar sinergias entre las grandes entidades y los proveedores de tecnología de digitalización más innovadores, supone una iniciativa de gran valor, que nace para impulsar la innovación financiera de base tecnológica en España.

Sin embargo, la regulación de las FinTech y el acceso a la financiación se posicionan como dos de las asignaturas pendientes, en las que se deberá trabajar de cara a los próximos años para allanar el camino de las startups y las compañías que son conscientes de que la digitalización del sector y **la innovación tecnológica no es un lujo sino una necesidad para la supervivencia** en el sector bancario y financiero.



www.auraquantic.com