



WHITE PAPER DE ESG

# La revolución en el proceso de préstamo con IBM Cloud Paks

Un futuro centrado en el cliente mediante una rápida transformación, la aceleración de la innovación, la modernización de la infraestructura y la reducción del riesgo

Por Mike Leone, analista senior de ESG

Octubre de 2021

IBM encargó este white paper de ESG, que se distribuye bajo licencia de ESG.

## Índice

Introducción.....	3
Retos con respecto a los préstamos tradicionales .....	3
Recurrir a TI .....	3
Medidas para apoyar una mentalidad donde "el cliente es lo primero" .....	4
La nube .....	4
Integración.....	5
Análisis .....	5
Inteligencia artificial .....	5
Riesgo/Seguridad .....	6
IBM Cloud Paks .....	6
Préstamos para PYMES.....	7
The Bigger Truth .....	7

## Introducción

Al igual que todos los demás sectores, el de los servicios financieros está experimentando una rápida transformación digital. De hecho, el 82 % de las entidades de servicios financieros se encuentran en la fase de planificación, acaban de empezar o están en proceso de implementar y ejecutar diversas iniciativas de transformación digital. Estas organizaciones desean mejorar la eficiencia operativa, ofrecer experiencias mejores y más diferenciadas a los clientes y adoptar herramientas y procesos digitales que permitan a los usuarios interactuar y colaborar de nuevas formas.<sup>1</sup> Sin embargo, sigue habiendo retos importantes. En el caso de la banca y los préstamos en particular, su infraestructura monolítica se ha vuelto cada vez más compleja, inflexible y costosa. Los procesos manuales han demostrado ser lentos y propensos a errores. Además, las crecientes amenazas a la seguridad y los cambiantes requisitos en materia de cumplimiento han aumentado el riesgo en todo el proceso de préstamo, lo que ha retrasado el éxito de la transformación digital. Y a medida que afrontan estos retos, los prestamistas continúan buscando partners que les ayuden a agilizar la transformación, acelerar la innovación, modernizar la infraestructura y reducir el riesgo, todo ello a la vez que adoptan el uso de más datos, la automatización y la IA para lograr sus ambiciosos objetivos centrados en el cliente.

## Retos con respecto a los préstamos tradicionales

Los prestamistas se enfrentan constantemente a innumerables obstáculos para lograr sus objetivos de transformación digital. Desde la originación del préstamo hasta la prestación del servicio y la gestión continua de la cartera, obstáculos en toda la cadena de valor de la financiación generan complejidad, retrasos y riesgos. La introducción manual de datos durante el proceso de originación del préstamo es lenta y propensa a errores, sin tener en cuenta el hecho de que muchos prestamistas introducen la misma información en los documentos varias veces. Este ha demostrado ser uno de los mayores obstáculos en el proceso de préstamo. La calificación crediticia y la evaluación del riesgo dependen cada vez más del juicio humano debido a unos modelos de riesgo anticuados o fragmentados. La toma de decisiones final se ve interrumpida continuamente por un sistema de recopilación de documentos ineficiente e incoherente. La falta de documentos provoca a menudo retrasos en los controles finales de cumplimiento y auditoría.

Una vez emitidos los préstamos, la gestión de los mismos presenta una nueva serie de retos. El proceso de revisión continuo requiere periódicamente la recopilación manual de datos, que es lenta y dificulta el seguimiento y cobro de los pagos. Y en caso de impago, muchos bancos carecen de controles para hacer un seguimiento eficaz de los mismos, por no hablar de la integración y la consolidación de informes que les permitan adoptar las medidas oportunas. En resumen, es evidente que los prestamistas necesitan ayuda para agilizar el proceso de préstamo, impulsar el crecimiento de los préstamos y gestionar el riesgo crediticio.

## Recurrir a TI

Para los prestamistas, muchos retos a menudo se remontan a TI y a la pila de tecnología y arquitectura subyacente. La infraestructura heredada es simplemente incapaz de seguir el ritmo de las cargas de trabajo, las iniciativas y los procesos centrados en los datos de la banca moderna. Las tecnologías de la información deben evolucionar en su enfoque tradicional de las actividades administrativas y de gestión, que son cada vez más irrelevantes en un universo bancario moderno, en el que el



**77 %** de los principales responsables de la toma de decisiones de TI en servicios financieros cree que la complejidad de TI ha aumentado en los últimos dos años.

<sup>1</sup> Fuente: Informe de investigación de ESG, [2021 Technology Spending Intentions Survey](#), enero de 2021. Todas las referencias de investigación de ESG de este white paper se han tomado de este informe de investigación.

cliente es lo primero. Pero, a medida que TI actúa, la complejidad aumenta. Más de tres cuartas partes (77 %) de las divisiones de TI en el espacio de los servicios financieros afirman que sus entornos de TI son más complejos que hace dos años. Entre la migración a la nube, el aumento del trabajo remoto, el panorama dinámico de la ciberseguridad, las nuevas normativas sobre seguridad y privacidad de los datos, los mayores volúmenes de información y la necesidad de incorporar tecnologías emergentes, como la IA y la automatización robótica de procesos, la presión ha recaído sobre TI para modernizar sus arquitecturas y modelos de consumo en apoyo de los nuevos paradigmas bancarios.

Para la mayoría de los bancos, esto significa que el departamento de TI tendrá que abandonar la infraestructura monolítica, inflexible y costosa en favor de una arquitectura empresarial moderna que ofrezca agilidad, modularidad, interoperabilidad e inteligencia. Otro reto para TI a la hora de embarcarse en este ciclo transformador es el hecho de que existen lagunas en las competencias tecnológicas en diferentes áreas de la empresa. La mitad (50 %) de las entidades de servicios financieros presenta una escasez problemática de competencias en ciberseguridad, un 44 % en arquitectura/planificación de la nube, un 30 % en inteligencia artificial/aprendizaje automático y un 29 % en orquestación y automatización de TI. El departamento de TI necesita ayuda para implementar, desplegar y suministrar de forma eficaz los recursos y la tecnología apropiados en el momento oportuno a fin de ofrecer un mejor apoyo a la banca moderna.

## Medidas para apoyar una mentalidad donde "el cliente es lo primero"

Con el objetivo de desarrollar sus modelos de negocio, modernizar TI y satisfacer de manera más eficaz las necesidades de los clientes, la investigación de ESG muestra que la mayoría de las entidades de servicios financieros (55 %) informan de que están aumentando el gasto en tecnología en 2021. Hoy en día, el principal objetivo empresarial de los bancos es mejorar la eficiencia operativa, y una de las principales iniciativas empresariales que impulsan el mayor gasto en tecnología es mejorar la experiencia del cliente. Esto se consigue invirtiendo en diversas áreas del negocio, incluida la automatización de procesos, la reducción/optimización del uso de recursos y la mejora del seguimiento de activos. Esta transformación centrada en el cliente puede verse hoy en muchos bancos que ya han facilitado notablemente a sus prestatarios la solicitud de un préstamo, pero el enfoque se está desplazando ahora hacia los procesos back-end, como la navegación más eficaz por el proceso de originación del préstamo. Los bancos están recurriendo a la nube, aumentando la inteligencia de datos y reduciendo el riesgo con una integración perfecta y una automatización de principio a fin.



**85 %** de las entidades de servicios financieros utilizan actualmente servicios de nube pública para satisfacer los requisitos de carga de trabajo de las aplicaciones.

### La nube

A medida que los bancos buscan remodelar la forma en que se relacionan con los clientes y ofrecer una experiencia de cliente de última generación, la nube pública está demostrando ser

fundamental. 85 % de las entidades de servicios financieros utilizan actualmente la nube, y otro 14 % tiene previsto utilizarla o está interesado en ella. La experiencia de los bancos que hacen uso de la nube hasta la fecha es reveladora, ya que la mayoría ha visto cumplidas, si no superadas, sus expectativas en las siguientes áreas: rendimiento, disponibilidad, servicio al cliente, seguridad, escalabilidad, migraciones y compras. La modularidad, la agilidad y la interoperabilidad introducidas por el aprovechamiento de la nube han permitido a las organizaciones alcanzar con éxito sus objetivos de modernización de la infraestructura y los datos. Además, la nube está demostrando reducir la barrera de entrada a una serie de iniciativas tecnológicas al proporcionar acceso a las últimas y mejores tecnologías y servicios de datos, así como a través del creciente número de ofertas de servicios gestionados, aliviando también los puntos débiles operativos de TI.

## Integración

Los bancos están dando prioridad a las arquitecturas que permiten integrar mejor el negocio, las herramientas financieras y los datos. El ciclo de vida de los préstamos de principio a fin,

desde la solicitud y originación hasta la gestión y el servicio, incluye una gran variedad de herramientas.

A medida que los prestamistas buscan consolidar esos ecosistemas y tomar decisiones mejor informadas, garantizar una buena integración con las agencias de crédito y otras herramientas financieras puede posibilitar una respuesta más rápida a los clientes. Los datos procedentes de todos estos lugares y sistemas deben integrarse, organizarse, analizarse, visualizarse y gobernarse correctamente para garantizar constantemente una alta calidad de los mismos. Esta es una razón poderosa por la que la investigación de ESG muestra que el 43 % de las entidades financieras han declarado que la integración de datos es su principal área de inversión en análisis de datos de cara al futuro.



**43 %** de las entidades de servicios financieros citan la integración de datos como la principal área de inversión en gestión y análisis de datos.



**40 %** de las entidades de servicios financieros citan la mejora en el análisis de los datos para la inteligencia empresarial en tiempo real y el conocimiento de los clientes como la principal iniciativa que impulsa el mayor gasto.

## Análisis

Los estudios de ESG muestran que un 40 % de las entidades de servicios financieros citan la mejora en el análisis de los datos para la inteligencia empresarial en tiempo real y el conocimiento de los clientes

como la principal iniciativa que impulsa el mayor gasto en tecnología. Para lograr sus objetivos centrados en el cliente, los bancos y prestamistas reconocen la necesidad de obtener una visión más rápida y mejor a partir de más datos, que crecen constantemente y se distribuyen por distintos entornos. La creación de una experiencia personalizada para cada cliente basada en el análisis de datos históricos y en tiempo real permitirá a los bancos ofrecer una experiencia de cliente perfecta basada en la digitalización y la implicación cognitiva. A través de servicios internos basados en datos, los bancos estarán preparados para hacerse cargo de todo el ciclo del cliente, desde los clientes que acaban de empezar su ciclo financiero a través de un préstamo para un coche o de una tarjeta de crédito hasta la vida a largo plazo y la preparación para el fin de vida (EOL). Los bancos podrán ser proactivos en sus ofertas en el momento oportuno para ofrecer el valor adecuado en función del momento en que se encuentre el cliente en su ciclo financiero.

## Inteligencia artificial

Dado que la inteligencia artificial ofrece un valor sin precedentes en el sector bancario, los prestamistas buscan una vía rápida de acceso a los servicios de IA de última generación

para ofrecer automatización e información en tiempo real a lo largo del ciclo de vida de los préstamos. Esto coincide con la investigación de ESG, que muestra que el 67 % de las entidades de servicios financieros aumentarán el gasto en IA durante el próximo año. Los bancos buscan recopilar, almacenar y organizar de forma inteligente la documentación de los préstamos mediante el análisis de textos y funcionalidades de reconocimiento óptico de caracteres (OCR). Se está haciendo uso de asistentes virtuales para mejorar todos los aspectos de los puntos de contacto con los clientes, desde la preselección hasta la incorporación y el servicio de atención al cliente. El tiempo de tramitación para la aprobación de los préstamos puede reducirse significativamente gracias a modelos actualizados de calificación crediticia. Y para la auditoría, los bancos están desarrollando herramientas de evaluación continua del riesgo que automatizan el seguimiento de la situación y las tendencias del riesgo para proporcionar una visión completa y dinámica del riesgo para una entidad auditora en cualquier momento y automatizar la compilación del plan de auditoría.



**67 %** de las entidades de servicios financieros tiene previsto aumentar su gasto en tecnologías de IA durante el próximo año.



**50 %** de las entidades de servicios financieros citan el refuerzo de la ciberseguridad como una de las iniciativas con mayor gasto en tecnología durante el próximo año.

## Riesgo/Seguridad

Desde un punto de vista operativo, la reducción del riesgo es normalmente una prioridad clave para el sector bancario. Lo último que quiere

un banco es ver su nombre en el siguiente titular debido a una infracción de seguridad o por fracasar en una auditoría de cumplimiento y poner a la vista los datos de los clientes. Los clientes quieren estar tranquilos sabiendo que sus datos están seguros, y los bancos quieren ofrecer confianza a sus clientes. Esta es una de las principales razones por las que la mitad (50 %) de las entidades financieras citan el refuerzo de la ciberseguridad como una de las iniciativas con mayor gasto en tecnología durante el próximo año, y más de 1 de cada 4 cita la garantía de cumplimiento normativo. Los bancos desean consolidar sus marcos, herramientas y estándares para satisfacer el dinámico ecosistema de la seguridad y el cumplimiento de forma más eficaz dentro del sector de los servicios financieros. Esto significa que buscarán soluciones capaces de garantizar una seguridad y un cumplimiento automatizados y continuos en relación con los distintos servicios, cargas de trabajo y partners.

## IBM Cloud Paks

IBM cree que una arquitectura de nube híbrida basada en la tecnología de IA permitirá a los responsables empresariales y tecnológicos ofrecer TI y aplicaciones flexibles, abiertas y fáciles de consumir en cualquier lugar en el que se necesiten. A medida que las organizaciones avanzan por la vía de la transformación digital, siguen buscando formas de modernizar sus aplicaciones e infraestructura en todos los entornos, mejorar la eficiencia operativa y aportar más agilidad al negocio. IBM ha introducido IBM Cloud Paks para ofrecer un gran valor a través de una plataforma totalmente integrada y compatible con la nube híbrida, capaz de:

- Acelerar las iniciativas de innovación y transformación digital que abarcan entornos distribuidos con una mayor portabilidad a través de soluciones en contenedores que se ejecutan en Red Hat OpenShift.
- Ofrecer funcionalidades y procesos estrechamente integrados para eliminar las tareas redundantes que consumen tiempo y satisfacer el deseo de infundir más automatización y agilidad en el negocio, a fin de lograr una mayor eficiencia y un mayor retorno de la inversión.
- Mejorar la colaboración entre las unidades de negocio que están cada vez más implicadas en las decisiones empresariales estratégicas.
- Abordar la escasez de competencias de manera oportuna para evitar retrasos en la consecución de los objetivos empresariales.
- Ofrecer seguridad y coherencia operativa a través de un único plano de control que posibilite una experiencia de gestión común en todos los entornos para mejorar la productividad y reducir el coste total de propiedad.

IBM Cloud Paks, software de nube híbrida basado en IA, está diseñado para acelerar la modernización de las aplicaciones con funcionalidades de gestión de datos, automatización y seguridad preintegradas. Sobre la base de Red Hat OpenShift, IBM Cloud Paks ofrece la única experiencia de plataforma de nube híbrida del sector, lo que permite a los equipos empresariales y de TI desarrollar y modernizar las aplicaciones más rápidamente en cualquier infraestructura de nube o de TI, ya sea en las propias instalaciones, en todas las nubes públicas o en el borde de la red. Esto proporciona a las empresas

la flexibilidad que necesitan para crecer, mejora la productividad de los empleados e impulsa la innovación empresarial basada en la tecnología.

IBM Cloud Paks integra a la perfección las funcionalidades de software de IBM, su ecosistema de partners y la comunidad de código abierto. Todo esto puede gestionarse con un plano de control unificado e inteligente y consumirse en cualquier lugar, como un servicio, para ofrecer resultados empresariales más rápidos.

## Préstamos para PYMES

Tradicionalmente, el proceso de originación de préstamos ha sido lento y costoso. Los bancos tardan semanas en tomar una decisión y, en muchos casos, se tardan meses en recibir el dinero. Mediante el uso de diferentes componentes de una colección de IBM Cloud Paks e IBM Financial Services Workbench, los bancos pueden revolucionar el proceso de originación y aprobación de préstamos. Los suscriptores pueden utilizar los flujos de trabajo empresariales automatizados y la automatización robótica de procesos para liberar tiempo y reducir las tareas mundanas y propensas a errores, como rellenar unos mismos campos de texto varias veces en los distintos documentos. Los prestamistas pueden aprovechar el análisis predictivo para realizar análisis de escenarios hipotéticos con rapidez y precisión. Los desarrolladores de integración pueden conectar de forma segura el entorno existente y diferentes sistemas en la nube sin necesidad de escribir una sola línea de código. Los equipos responsables del cumplimiento pueden responder rápidamente a las auditorías o ajustar las políticas basándose en nuevos estándares, mientras que los equipos encargados de la seguridad y gobernanza pueden garantizar la confianza en el acceso a los datos, así como en el uso, intercambio y disponibilidad de los mismos. Las entidades de servicios financieros pueden transformarse digitalmente sin interrupciones mediante la convergencia progresiva de la gestión de sistemas heredados con soluciones digitalizadas nativas de la nube creadas con arquitecturas de microservicios y DevOps. Los arquitectos de TI pueden crear dominios de servicios genéricos que pueden reutilizarse, en lugar de funcionalidades específicas de productos o canales que deben volver a crearse para cada canal.

Gracias a funcionalidades como la implementación de código bajo, todos los usuarios, independientemente de su nivel de conocimientos, tienen la posibilidad de crear servicios específicos del dominio que combinen las mejores herramientas de código abierto de su clase con canalizaciones preintegradas y automatizadas. Al unificar las funcionalidades de creación e implementación de servicios en una única solución, los usuarios pueden añadir sin problemas componentes y datos de IA en sus casos de uso operativo. Al añadir estas eficiencias entre bastidores a lo largo de las distintas fases del proceso de originación y aprobación del préstamo, la experiencia del cliente mejora significativamente al comunicársele más rápido la decisión y, si se aprueba, recibir el efectivo también más rápido.

Explore esta [experiencia interactiva](#) para obtener más información sobre el caso de uso de préstamos para PYMES con IBM Cloud Paks e IBM Financial Services Workbench.

## The Bigger Truth

Dado que el sector bancario está evolucionando para centrarse más en el cliente con enfoques modernos y transformados digitalmente para la concesión de préstamos, el cambio es inevitable. Los bancos necesitan ayuda para modernizar su infraestructura tradicional heredada, plagada de complejidad y sin una escalabilidad rentable. Además, necesitan orientación sobre cómo aplicar la automatización a las actividades adecuadas con el objetivo de mejorar los procesos manuales y reducir las tareas propensas a errores. Y también necesitan soluciones prescriptivas para reducir el riesgo al abordar el dinámico panorama de la ciberseguridad, así como los cambiantes requerimientos de normativa en todo el proceso de préstamo.

IBM ha sido un partner de confianza en el sector de los servicios financieros durante décadas, lo que permite a los bancos transformarse digitalmente en sus propios términos a la vez que logran sus objetivos centrados en los datos y en el cliente. Con IBM Cloud Paks, los bancos pueden adoptar una arquitectura de nube híbrida basada en tecnología de IA que acelera la innovación y la transformación digital a través de una plataforma estrechamente integrada de funcionalidades y procesos avanzados. De este modo, tienen la posibilidad de aprovechar la automatización del tamaño adecuado en función de sus necesidades, a la vez que mejoran la eficiencia operativa, capacitan al personal, aumentan la colaboración y reducen el riesgo para alcanzar colectivamente los objetivos empresariales de manera más rápida y fiable que nunca.

Todas las marcas registradas son propiedad de sus respectivas empresas. La información contenida en esta publicación tiene fuentes que Enterprise Strategy Group (ESG) considera fiables, pero ESG no está en disposición de garantizarlo. Esta publicación puede contener opiniones de ESG, que están sujetas a cambios. La presente publicación es propiedad de Enterprise Strategy Group, Inc. Cualquier reproducción o distribución de esta publicación, en parte o en su totalidad, ya sea en formato impreso, electrónico o de otro tipo, a individuos no autorizados a recibirla sin el consentimiento expreso de Enterprise Strategy Group, Inc., constituirá una infracción de la ley de derechos de autor de EE. UU. y deberá ser sometida a acciones legales por daños y perjuicios y, si procede, a procedimientos penales. Si tiene cualquier duda, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de ESG a través del teléfono 508.482.0188.



**Enterprise Strategy Group** es una empresa de análisis, investigación, validación y estrategia de TI que proporciona inteligencia de mercado e información práctica a la comunidad global de TI.