

# Backbase

**El futuro de la  
originación de créditos:  
¿por qué la alta gerencia  
debe liderar la adopción  
de préstamos digitales?**



# Decir “no” al statu quo

## ¿Suenan conocidos, verdad?

Por lo general los bancos han logrado sus objetivos de préstamos, aún a pesar de contar con procesos manuales y/o en papel. ¿Por qué cambiar las cosas? O, si lo hacen, el proyecto se desecha porque siempre hay otra prioridad más urgente. Cuando temas como embedded finance o Buy Now, Pay Later llegan al mercado, tambalean y se dan cuenta de que tal vez se hayan perdido el tren.

¿Suenan familiares? Lo más probable es que tu Director de préstamos te haya estado persiguiendo por este tema específico. Como miembro de la alta gerencia, ya tienes demasiadas cosas por las que ocuparte y tal vez te sea difícil comprender por qué tus procesos de préstamos necesitan una actualización ahora, a diferencia de tus otras prioridades.

Pero, presta atención. En esta guía, aprenderás más de lo que te está diciendo tu Director de préstamos y acerca de cómo puedes **aprovechar esta enorme oportunidad con bajo riesgo y bajos costes.**



# Tabla de contenido

<b>Decir “no” al statu quo</b>	<b>02.</b>
<b>Préstamos Digitales como “la” oportunidad</b>	<b>04.</b>
<b>Barreras para la excelencia de los préstamos digitales</b>	<b>05.</b>
<b>Tendencias en préstamos digitales</b>	<b>06.</b>
1. La amenaza de los bancos solamente digitales	
2. Crear un modelo de préstamo alternativo	
3. La importancia de las colaboraciones con fintech	
4. El surgimiento de préstamos específicos	
<b>Áreas para la innovación de préstamos digitales</b>	<b>07.</b>
• Datos alternativos	
• Ecosistema integrado	
• Datos y análisis	
<b>Factores esenciales para el éxito a largo plazo</b>	<b>08.</b>
1. Personalización/configuración	
2. Escalabilidad	
3. Reusabilidad	
4. Capacidad de innovación	
<b>Logra tus metas de préstamos digitales</b>	<b>09.</b>
<b>Comercial</b>	
1. Ofrecer productos financieros atractivos	
2. Garantizar que tu modelo operativo pueda disponer de préstamos digitales exitosamente	
<b>Tecnología</b>	
1. Inteligencia artificial	
2. Ciencia de datos	
3. Automatización	
<b>Trabajar con los expertos de préstamos digitales</b>	<b>12.</b>
<b>Aprendizajes clave</b>	<b>13.</b>
<b>Sobre a Backbase</b>	<b>14.</b>

# Préstamos Digitales como “la” oportunidad

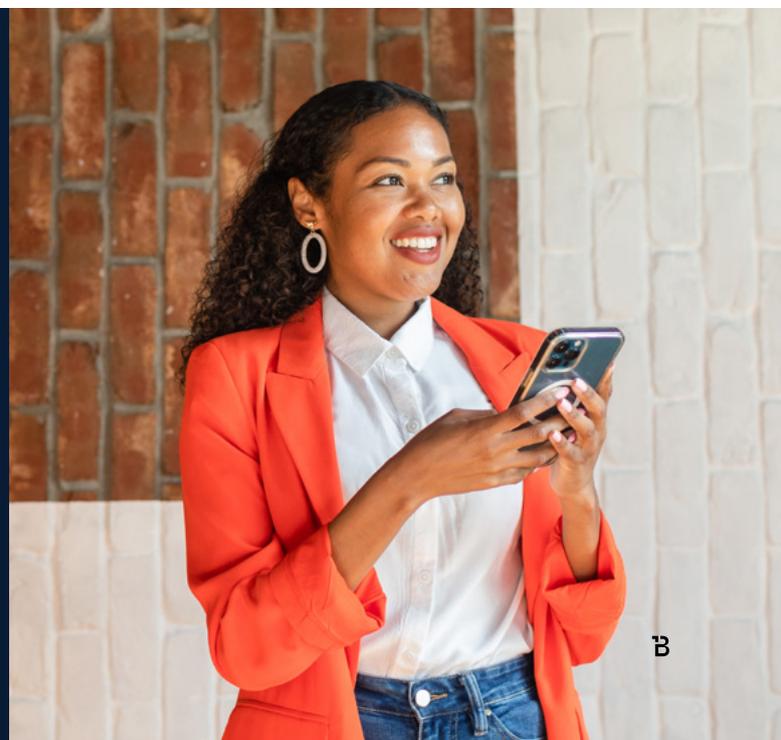
Piénsatelo, los beneficios de modernizar tu journey de solicitud de préstamos son impresionantes.

En primer lugar. Una **solución de préstamos digitales de extremo a extremo mejorada y automatizada** te ayudará a impulsar las ganancias, gracias a las mejores conversiones y oportunidades nuevas para ventas cruzadas así como la venta incremental. Pero eso no es todo. **Reducirás los gastos operativos** al ser más eficiente a la hora de ofrecer créditos, y la disponibilidad de los datos y tecnología analítica te ayudará a tomar decisiones **con mayor precisión y mayor rapidez**. Incluso puedes **expandirte a nuevos mercados**, sacando provecho de los distintos segmentos de clientes y **lanzar nuevas propuestas de valor** que garantizarán el futuro de tu institución para los próximos años. Esto marcará una enorme diferencia en tu resultado final.

También, ten presentes los beneficios para tus clientes y miembros. Disfrutarán de una **mayor transparencia** en el proceso de originación de créditos, así como también un **menor tiempo de respuesta** y un **journey de usuario mejorado**. Inclusive puedes ofrecerles **recomendaciones personalizadas**, que te permitirán posicionarte como **una solución integral para todas sus necesidades de préstamos**. Con el tiempo, confiarán en ti para cada uno de sus hitos financieros. Más que un simple proveedor convencional de productos de préstamos, te habrás convertido en un asesor financiero de confianza para el futuro.

¿Te preguntas cómo iniciar tu transformación?  
Mira la última entrada de nuestro blog:

[Digital lending: 4 consejos para actualizar tus journeys de originación de créditos](#)



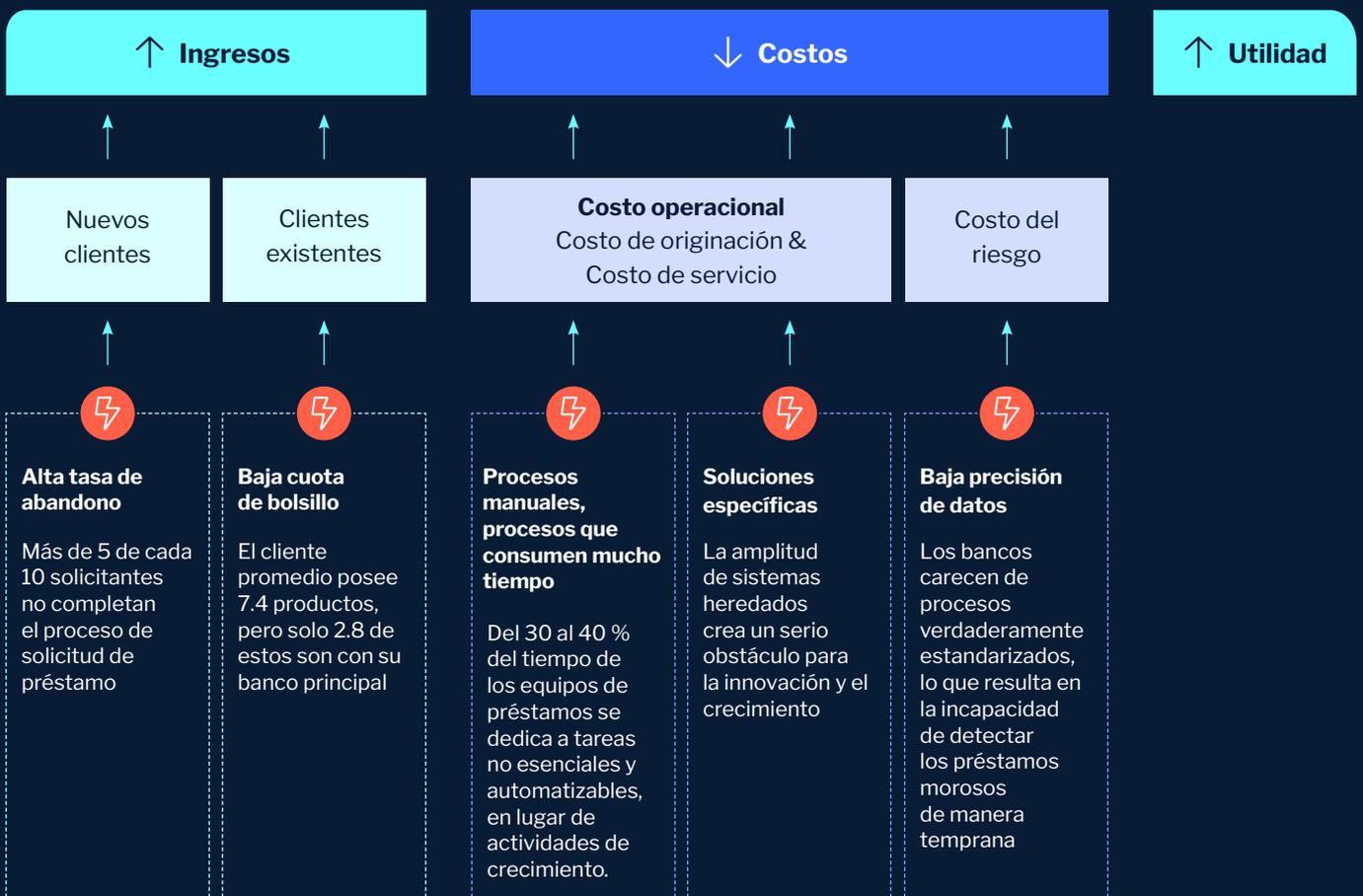
# Barreras para la excelencia de los préstamos digitales

Sin embargo, cuando hablamos de transformar el journey de préstamos de tu institución financiera, es más fácil decirlo que hacerlo. Por un lado, tendrás que **superar los vacíos de tu tecnología de préstamos** que llevan a malas experiencias del usuario. Debido a las **distintas interfaces y a sistemas ineficientes**, muchos clientes están abandonando el proceso de solicitud, mientras que los empleados se esfuerzan por brindar el servicio apropiado para aquellos que no abandonan.

También tendrás que **aprovechar la automatización y el aprendizaje automático (machine learning)**, ya que los procesos manuales ralentizan significativamente la aprobación de los préstamos, y ni hablar del desembolso de fondos, que puede llevar meses. Lamentablemente, a pesar de avances

recientes, **muchos banqueros siguen sin confiar en la toma de decisiones automatizada** debido al posible nivel de riesgo. A diferencia de los productos de depósitos, los créditos inherentemente involucran un riesgo crediticio, donde procesos manuales han estado tradicionalmente involucrados en el proceso de la toma de decisiones. Agreguemos a eso **un acceso limitado a los datos, escasez de talento digital y cooperación interna insuficiente**, y será fácil entender por qué muchas instituciones financieras se están quedando atrás.

Pero no te preocupes, tu Director de préstamos ya está muy al tanto de la situación. Y, como probablemente te lo haya comentado, la situación tiene solución. Observemos algunas de las tendencias actuales para visualizar el panorama.



# Tendencias en préstamos digitales



## Tendencia 1

### La amenaza de los bancos solamente digitales

Muchos clientes no están satisfechos con las opciones de originación de créditos que encuentran en bancos convencionales o cooperativas de crédito, por lo que llevan su negocio a otra parte. A los millennials y miembros de la Generación Z les preocupa, particularmente, perderse alternativas superiores y no tienen ningún problema en cambiar de solución si encuentran una que se adapte mejor a sus necesidades.



## Tendencia 2

### Crear un modelo de préstamo alternativo

Existen otro tipo de amenazas. Las empresas de financiamiento colectivo, sitios de comparaciones financieras y las plataformas de préstamo entre pares están ganando participación en el mercado rápidamente debido a mejores tasas de interés. Pero eso no significa que te estés quedando fuera de la carrera.



## Tendencia 3

### La importancia de las colaboraciones con fintech

Las fintech aparecen en escena para ayudarte a brindar opciones de crédito alternativas, permitiéndote ofrecer tasas y términos de préstamos atractivos. Te ayudarán a reencaminarte con tecnología avanzada de préstamos digitales y años de conocimiento estratégico, permitiéndote integrar tus sistemas con los proveedores de puntuaciones de crédito en tiempo real, verificación digital de ingresos y soluciones de verificación de identidad y datos.



## Tendencia 4

### El surgimiento de préstamos específicos

Las soluciones innovadoras como Buy Now, Pay Later y la microfinanciación han conquistado el mercado. En parte, esto sucede gracias a los avances en datos y análisis que han ayudado a las instituciones a reducir sus tiempos de procesamiento y a crear productos verdaderamente diferenciados.

# Áreas para la innovación de préstamos digitales

## ¿Listo para comenzar?

Entonces llegó el momento de evaluar las distintas formas con las que puedes diferenciarte con préstamos digitales de última generación, pensados para el cliente.

- **Datos alternativos** — utiliza fuentes de datos como Buró de crédito, redes sociales y patrones de comportamiento para crear insights personalizados.
- **Ecosistema integrado** — crea un ecosistema de préstamos automatizado y totalmente integrado tanto en tu plataforma interna como en tus fuentes externas de datos. Eso te permitirá convertirte en una solución integral en otras áreas, como seguros, bienes raíces, tasación de propiedades y otras industrias no bancarias, aumentando así tu adherencia e impulsando la fidelidad de tu marca.
- **Datos y análisis** — las evaluaciones mejoradas de riesgos y créditos te ayudarán a disminuir las tasas de morosidad, mientras ahorras tiempo, dinero y esfuerzo.

Recuerda: la innovación en los préstamos no se trata solamente de contar con la tecnología de moda. También se trata de reimaginar todo el proceso para que sea más eficiente y esté mejor optimizado, tanto para el cliente como para el banco.



# Factores esenciales para el éxito a largo plazo

Como tu Director de préstamos probablemente haya mencionado, la originación de créditos está aumentando actualmente. Entre las **altas tasas de adopción y las condiciones favorables**, el mercado está en un estado de crecimiento sostenido, y esa es tu oportunidad para lograr el éxito. Pero antes de abocarte de lleno, estos son nuestros cuatro factores clave que te ayudarán a garantizar que tu journey de modernización de préstamos perdure en el tiempo.

- 01. Personalización/configuración** — asegúrate de tener la capacidad de modificar o alterar tu sistema de préstamos digitales para adaptarse a las necesidades de tus clientes. Eso te mantendrá ágil y con capacidad de respuesta, a medida que sus expectativas cambien con el tiempo.
- 02. Escalabilidad** — comienza con poco, pero sueña a lo grande. Prepárate para el crecimiento y la expansión, creando una solución que escale junto contigo.
- 03. Reusabilidad** — es importante desarrollar un sistema modular que pueda utilizarse una y otra vez. De esa manera, estarás listo si te expandes a otros países o quieres crear una submarca, por ejemplo.
- 04. Capacidad de innovación** — las cosas cambian, y tú también tendrás que hacerlo. Garantiza el futuro de tus sistemas para los próximos 5-7 años, de modo que siempre estés listo para las nuevas tendencias, challengers y demandas de los clientes.



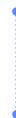
## Loan Origination Nuevos clientes

No tengo acceso a mi preste en efectivo hasta dentro de 1-2 días



## Loan Origination Clientes existentes

Quiero aplicar a un préstamo fácilmente sin tener que volver a proporcionar información de incorporación.



## Modificaciones de prestamos / Manager

Quiero poder cambiar fácilmente un préstamo para adaptarlo a mis necesidades.

# Logra tus metas de préstamos digitales

Ahora, muy bien con todo eso, pero ¿cómo puedes comenzar con esto de verdad?

Bueno, para poder permanecer competitivo en el enorme ecosistema de préstamos digitales, deberás adaptarte y adoptar las prácticas y capacidades recomendadas. Separemos dichas prácticas en aspectos comerciales y tecnológicos para poder explorar mejor dónde puedes comenzar con tu journey de modernización.



## Comercial

Deberás enfocarte en dos cosas para poder usar los préstamos digitales con el fin de mejorar tus resultados comerciales:

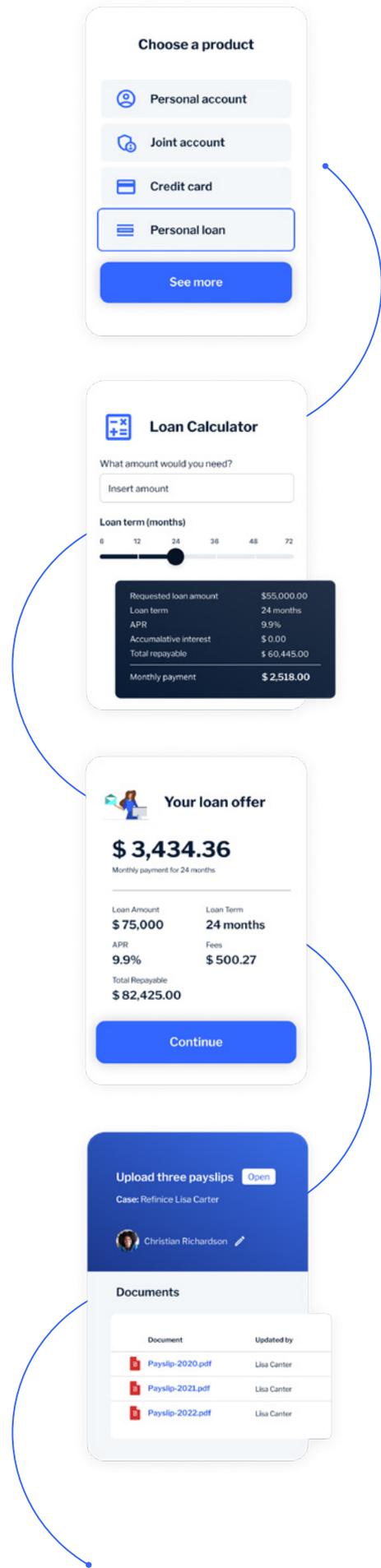
### 1. Ofrecer productos financieros atractivos

El panorama del producto de crédito ha evolucionado muchísimo en poco tiempo. Las ofertas de las instituciones financieras, los challengers digitales y las fintech se han vuelto más innovadoras, especialmente en el contexto digital. Eso incluye cosas como **productos para pequeñas y medianas empresas**, que se han enfocado más debido a las expectativas más altas de los propietarios de las empresas actuales. Y, por otro lado, los clientes han sido atraídos por **Buy Now, Pay Later**, que les permite aumentar líneas de crédito instantáneas y, a menudo, sin interés. Si quieres competir en este juego con tantos competidores, deberás ser igual de innovador y priorizar al cliente.

## 2. Garantizar que tu modelo operativo pueda disponer de préstamos digitales exitosamente

Luego, considera cómo tus transacciones pueden contribuir a **ofrecer una experiencia del cliente que sea verdaderamente única**. Generalmente, las instituciones financieras necesitan usar un modelo operativo digital para adaptarse a las mejores prácticas de préstamos, que se centran en tres áreas, a saber:

- Interacción con los clientes**  
 asegúrate de personalizar tus journeys para todos los tipos y segmentos de clientes. Al usar análisis para identificar patrones de clientes, crearás nuevas oportunidades para la venta incremental y venta cruzada de productos digitales.
- Excelencia de procesos**  
 deberás hacer algunos avances tecnológicos si quieres aprovechar lo digital para reorganizar tu proceso para una mayor eficiencia. Aumenta tu enfoque en datos y análisis, lo que reducirá enormemente tu tiempo de respuesta.
- Preparación organizacional**  
 recuerda, tus empleados necesitan contar con habilidades modernas y relevantes. Eso incluye cosas como experiencia de cliente, automatización, IA-ML y análisis de datos.



# Tecnología

Pero no podemos descuidar el lado tecnológico de las cosas. Estas son tres áreas en las que recomendamos centrarse con el fin de **lograr un proceso sólido de préstamos digitales**:

## 1. Inteligencia artificial

Los algoritmos de la IA y machine learning han cambiado radicalmente la forma en la que realizamos el proceso de préstamo. Juntos, **automatizan las tareas administrativas que dependen de personas**, permitiendo a los líderes digitales dedicar menos tiempo y esfuerzo a los procesos tediosos, y más tiempo a fortalecer las relaciones con los clientes.

Por ejemplo, considera usar los **chatbots con tecnología de IA** para cubrir una gran parte del contacto con tus clientes. Ellos se ocuparán de las solicitudes básicas, aligerando las tareas de tu personal y mejorando la experiencia general del usuario.

## 2. Ciencia de datos

Es esencial desarrollar **servicios financieros digitales, centrados en el cliente**, ya que pueden ofrecerte tanto valor como seguridad. Al usar tecnología moderna, organizarás tus transferencias de datos, estandarizarás y analizarás los datos para saber más acerca del background de tus prestatarios y, así, podrás personalizar mejor tus soluciones de préstamos.

Miremos por ejemplo los **datos alternativos**. Rápidamente, se ha vuelto una necesidad en el proceso de evaluar la puntuación crediticia de un cliente, ya que los métodos de calificación crediticia ya no son tan precisos como eran. Si puedes aprovechar la tecnología de los datos, podrás tomar **decisiones más inteligentes y mejor informadas**, y esto tendrá un enorme impacto en el flujo de valor.

## 3. Automatización

Por último, pero no menos importante, la **automatización es tu clave para crear los préstamos rápidos, fácilmente accesibles** que demandan los consumidores modernos. Tus clientes quieren tener la capacidad de autogestionar sus actividades, y tú debes darles esa capacidad. Al empoderarlos para que tengan el control de su salud financiera en sus propias manos, liberarás a tu equipo para que dedique más tiempo en tareas y negocios valiosos. Es una parte esencial de los préstamos en la era de servicios alrededor del cliente.

Por un lado, puedes usar la **automatización de procesos robóticos** para automatizar la evaluación de riesgo de créditos, y permitirte así acelerar los tiempos de respuesta y habilitar todo desde las solicitudes, documentación, verificación y acceso seguro a los datos. Y su interacción con las API también aumentará significativamente tu potencial de innovación y brindará a tus clientes un acceso más rápido a tus créditos. Es un verdadero punto de inflexión en la originación de créditos.

# Trabajar con los expertos de préstamos digitales

¿Percibes entonces las prioridades de tu Director de préstamos? Ellos están al tanto del **enorme potencial que presenta la originación de créditos digitales** y, probablemente, comunicarte eso ha estado en su lista de prioridades durante un tiempo. Pero, incluso con la combinación de tus habilidades y equipos, para llevar a cabo un proyecto de modernización, se necesita mucho conocimiento comercial y técnico.

Y ahí es donde entramos nosotros.

Con [Backbase Digital Lending](#), tendrás todas esas herramientas que necesitas para **brindar las experiencias rápidas y sin interrupciones que tus clientes exigen**, todo mientras reduces los costes e incrementas las ganancias. Eso se traduce en un **journey de solicitud de crédito sin complicaciones** que te permite recopilar, validar y analizar datos en tiempo real. Y tus empleados se beneficiarán de la importación financiera, la verificación de ingresos y la difusión financiera digitalizadas, todo esto desde una única interfaz, que nada tiene que ver con los antiguos procesos manuales en papel.

Nuestra Plataforma de Engagement Banking es compatible con tu transformación digital en todos los canales y productos, desde tarjetas de crédito hasta créditos para pequeñas empresas y todo lo que se encuentre en el medio de ambos. Y con preintegraciones con los proveedores de las mejores soluciones fintech, podrás lograr un impacto en tiempo récord. Incluso puedes personalizar tus journeys para que se adapten a cada caso único, lo que te permitirá diferenciarte del resto.

	Tarjetas de crédito	Préstamos personales	Préstamos para automóviles	Préstamos para pequeñas empresas	Otros préstamos
 Precalificación	✓	✓	✓	✓	+
 Aprobación	✓	✓	✓	✓	+
 Oferta y financiación	✓	✓	✓	✓	+
 Reembolsos	✓	✓	✓	✓	+

**Backbase**

**Engagement Banking Platform**

Si trabajas con nosotros, podrás hacer lo siguiente:

- **Reducir el abandono significativamente**, al cerrar tratos con esa experiencia simple y transparente que esperan tus clientes.
- **Garantizar un rápido tiempo de respuesta**, al empoderar a tus empleados con las herramientas de automatización digitalizadas que ellos necesitan
- **Reducir los tiempos de procesamiento**, mientras minimizas tus costes y deleitas a tus clientes en el proceso
- **Impulsar tu cantidad de créditos procesados**, mientras aumentas la eficiencia y reduces los costes
- **Garantizar el futuro de tus productos de préstamo** en todas las líneas de negocio e innovar a velocidad récord

Entonces, si hemos logrado convencerte de que este es el momento para innovar digitalmente, ¡comencemos! Contáctanos para que podamos explicarte cómo Backbase puede ayudarte a diseñar el journey de préstamos digitales de tus sueños.

Juntos podemos lograr un gran impacto, y puedes llevar esa promesa al banco.



# Aprendizajes clave

Para aprovechar la oportunidad de préstamos digitales y crear una solución de originación de crédito mejorada y automatizada de extremo a extremo, necesitarás:

- **Superar los vacíos en tu tecnología de préstamos**
- **Unificar tus interfaces aisladas y sistemas ineficientes**
- **Aprovechar la automatización, la IA y el machine learning**
- **Colaborar con las mejores empresas fintech**
- **Crear un ecosistema de préstamos totalmente integrado y automatizado**
- **Ofrecer a tus clientes productos financieros atractivos**

Sabemos que no es tarea fácil. Pero si lo logras, todo el mundo estará hablando de tu banco. Eso incluye a tus pares, así como también a los clientes que vendrán de a cientos a tocar tu puerta. Y te agradecerán por eso, como también lo hará tu Director de préstamos.

¿Necesitas ayuda para comenzar? Mira nuestra guía práctica paso a paso:

[Préstamos digitales: 4 consejos para actualizar tus journeys de originación de créditos](#)

Backbase

**Préstamos digitales:**  
4 consejos para  
actualizar tus journeys  
de originación de  
créditos

# Acerca de Backbase

Backbase tiene la misión de rediseñar la banca alrededor del cliente.

Creamos la Plataforma Engagement Banking de Backbase, una plataforma unificada con el cliente ubicado en el centro, para ayudar a los bancos a organizar los journeys sin fricción en cada etapa del ciclo de vida del cliente. Hacemos que sea fácil para los bancos organizar los journeys de los clientes sin fricción, todo en una plataforma unificada. Desde el onboarding del cliente hasta la entrega de servicios, la fidelidad del cliente y la creación del crédito, ayudamos a las instituciones financieras a superar las expectativas en todas las etapas del ciclo de vida del cliente. Desarrollada desde cero con el cliente en el corazón, nuestra Plataforma Engagement Banking se conecta fácilmente en los sistemas bancarios core existentes y viene preintegrada con las fintech más recientes, para que las instituciones financieras puedan innovar a escala.

Más de 150 financieras de todo el mundo han adoptado la Plataforma Engagement Banking de Backbase, incluidas Avanzia, Banco Caja Social, Banco de la Nación Peru, Bank of the Philippine Islands, Berenberg, BNP Paribas, Citizens Bank, ENT Credit Union, Greater Bank, HDFC, Judo Bank, KeyBank, National Bank of Bahrain, Navy Federal Credit Union, Natwest, Pictet & Cie, Raiffeisen, SchoolsFirst Federal Credit Union, Standard Bank, Société Générale, TPBank, Washington State Employee Credit Union y Wildfire Credit Union.

Backbase es una empresa fintech privada, fundada en 2003 en Ámsterdam (sede global), con oficinas regionales en Atlanta (sede de las Américas), Nueva York, Boise, Ciudad de México, Toronto, Londres, Cardiff, Dubái, Cracovia, Singapur, Sídney y Tokio.

## Americas HQ

10 10th Street, Suite 325  
Atlanta, GA 30309, United States  
Toll-Free Number: +1 866 800 8996  
Phone: +1 470 881 8780  
[sales-us@backbase.com](mailto:sales-us@backbase.com)

## European HQ

Jacob Bontiusplaats 9  
1018 LL Amsterdam,  
The Netherlands  
Phone: +31 20 465 8888  
[sales-eu@backbase.com](mailto:sales-eu@backbase.com)

## Regional Office Toronto

150 King Street West  
Toronto – ON  
M5H 3T9  
Canada  
[sales-us@backbase.com](mailto:sales-us@backbase.com)

## Regional Office Princeton

202 Carnegie Center, Princeton  
NJ 08540  
Suite 300  
United States of America  
[sales-us@backbase.com](mailto:sales-us@backbase.com)

## Regional Office London

Second floor, 3 Sutton Lane  
London  
EC1M 5PU UK  
+44 20 3735 8437  
[sales-eu@backbase.com](mailto:sales-eu@backbase.com)

## Regional Office Dubai

Marina Plaza, Level 27  
Dubai Marina – Dubai,  
United Arab Emirates  
[sales-eu@backbase.com](mailto:sales-eu@backbase.com)

## Regional Office Boise

US Bank Plaza,  
101 S Capitol Blvd. Suite 1750  
Boise, ID 83702 – United States  
[sales-us@backbase.com](mailto:sales-us@backbase.com)

## Regional Office Cardiff

Ground Floor, The Bounded  
Warehouse, Atlantic Wharf, Cardiff,  
CF10 4HE – United Kingdom  
[sales-eu@backbase.com](mailto:sales-eu@backbase.com)

## Regional Office Singapore

18 Cross Street Exchange,  
02-101  
Singapore 048423  
[apac-team@backbase.com](mailto:apac-team@backbase.com)

## Regional Office Mexico

Blvd. Miguel de Cervantes  
Saavedra 169  
Granada, Miguel Hidalgo  
Ciudad de México 11520  
[sales-latam@backbase.com](mailto:sales-latam@backbase.com)

## Regional Office Brazil

14401 - Edifício Tarumã,  
Av. das Nações Unidas, 6º andar, sala 601  
Chácara Santo Antônio (Zona Sul), São Paulo  
SP, 04794-000, Brazil  
[sales-latam@backbase.com](mailto:sales-latam@backbase.com)