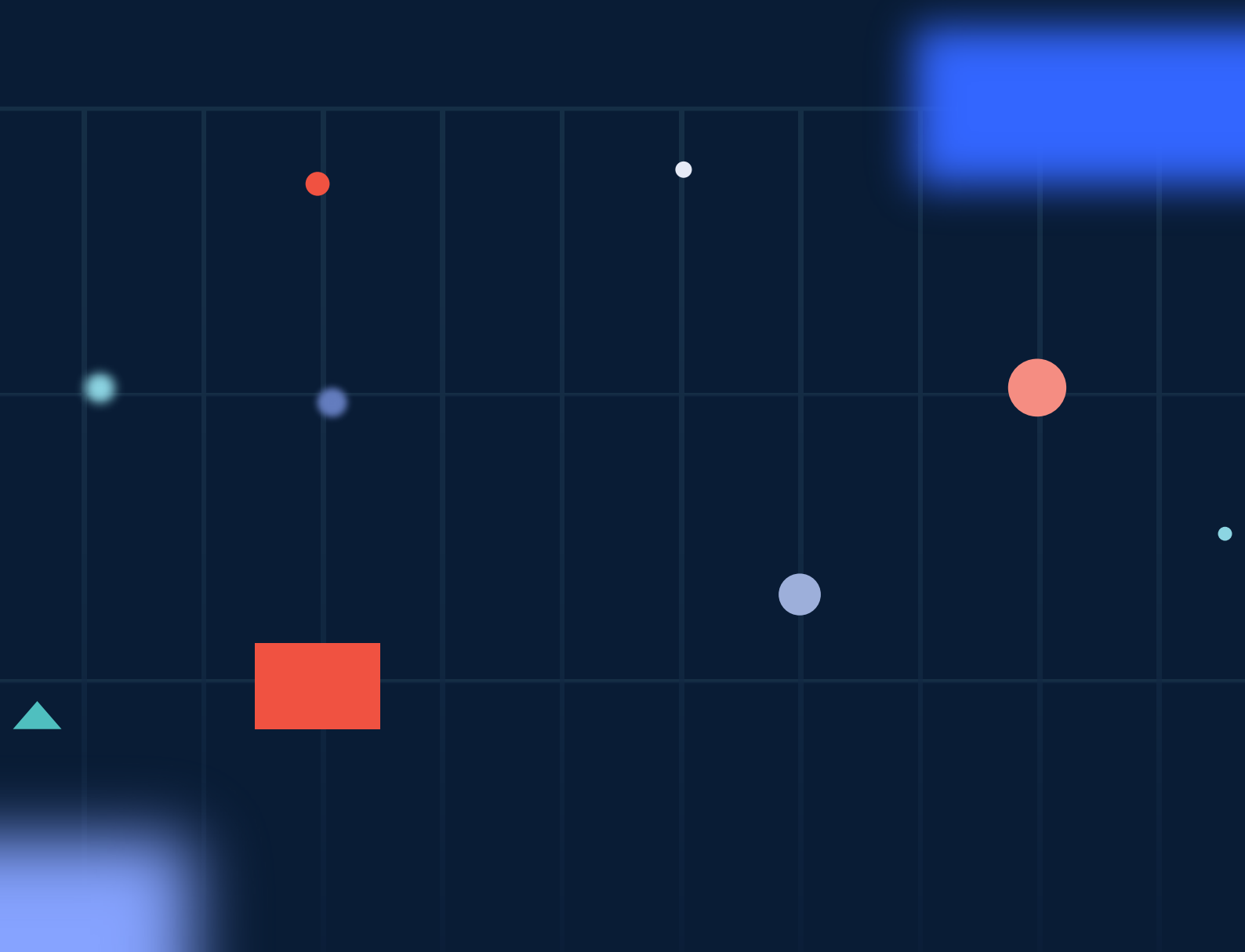


# Backbase

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



## Ir más allá del statu quo del préstamo

Pedir dinero prestado está relacionado con los eventos más importantes de nuestras vidas: todo, desde la luna de miel de tus sueños hasta abrir una pequeña empresa. Esto hace que sea **uno de los journeys más importantes para el cliente.**

Pero, en realidad, obtener un préstamo es, generalmente, una experiencia frustrante. **Los préstamos representan uno de los servicios menos digitalizados en la banca** y, generalmente, involucran una experiencia tediosa de solicitud, así como también una larga espera. Esto se debe principalmente al riesgo crediticio inherente relacionado y a que muchas veces requiere de la revisión por varios departamentos, así como también varios flujos de trabajo complejos.

¿Y qué hay de las instituciones financieras que actualizan su experiencia de préstamos digitales a clientes? En la mayoría de los casos, simplemente retienen pasos engorrosos y antiguos requisitos, logrando que los nuevos journeys sean **nada más que una versión digital de la misma historia pasada.**<sup>1</sup> Pero a los clientes esto ya no les agrada, luego de ser consentidos con la gratificación instantánea de entidades integradas como Klarna o Afterpay. Merecen algo mejor, y lo saben.

## Crear un proceso de préstamos digitales mejorado y automatizado

With all the potential pitfalls out there, it's easy to understand why loan origination has yet to undergo a digital "revolution" like other processes such as account opening.

Ante tantos obstáculos posibles, es fácil comprender por qué la originación de créditos todavía tiene que atravesar una "revolución" digital como otros procesos, así como la apertura de una cuenta. Pero no nos confundamos, **un proceso de préstamo digital de extremo a extremo, mejorado y automatizado, es más que simplemente posible, es en efecto el futuro.** Y tus clientes lo desean lo antes posible, de lo contrario buscarán otra opción. Por eso es importante empezar a actualizar tu proceso de préstamos. En esta guía, encontrarás cómo hacerlo.

**Este es nuestro enfoque recomendado para lograr el éxito:**

- 1.** Actualiza tu proceso de solicitud de crédito en la interfaz del usuario
- 2.** Ajusta los flujos de trabajo de tus empleados
- 3.** Digitaliza tus journeys de principio a fin progresivamente
- 4.** Automatiza con tus aliados de fintech de confianza

<sup>1</sup> The Financial Brand, ["How Banks Are Arming to Win the Digital Lending War With Fintechs,"](#) September 2021.

# 1.

## Actualiza tu proceso de solicitud de crédito en la interfaz del usuario

**KPI esenciales:** tiempo de envío de la solicitud



No es una novedad: una mala experiencia de usuario inevitablemente lleva a una alta tasa de abandono.

Lógicamente, las personas suelen abandonar cuando se encuentran con solicitudes extensas, ingresos de datos redundantes y envío manual de documentos. Por eso, **tu journey de digitalización debe comenzar con mejorar la experiencia del usuario.** ¿Tu objetivo principal? Reducir el tiempo que les lleva a tus clientes enviar una solicitud.

Pero no te olvides de que la solicitud de préstamo es el momento clave para recopilar los datos que tus equipos necesitan para poder procesar el préstamo. Se trata de **lograr el equilibrio apropiado entre la velocidad y la exhaustividad.** Pero ¿cómo se logra?

**Estos son nuestros consejos para lograr una experiencia de solicitud de préstamo de la que puedes enorgullecerte:**

### 1.1

Haz que la experiencia sea fácil y transparente

### 1.2


Automatiza tu recopilación de datos


# 1.1

## Haz que la experiencia sea fácil y transparente


Una solicitud de crédito puede requerir muchísima información. Para poder reducir la tasa de abandono, debes enfocarte en crear una experiencia que sea fácil de completar e incluso más fácil de comprender.


Estas son algunas de las cosas que debes considerar mientras lo actualizas:


 **Divide el proceso** en una serie de distintas pantallas, en lugar de un formulario largo y aterrador

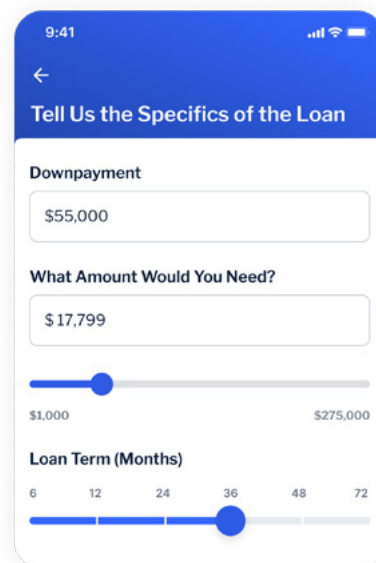
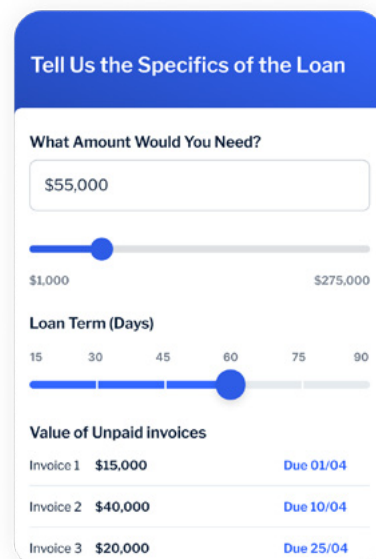
 **Usa una barra de progreso** para que el solicitante vea el estatus, así como también pantallas intermedias que expliquen los próximos pasos

 **Permite a los usuarios guardar su progreso** y reanudarlo al otro día, o incluso desde otro dispositivo

 **Precalifica a los solicitantes temprano en el proceso** para impulsar las conversiones y limitar la cantidad de candidatos no aptos.

 **Digitaliza tantos pasos de “eslabón final” como puedas.** Agregar un proceso de firma electrónica, por ejemplo, es esencial para acelerar los envíos y las aprobaciones

 **Ofrece acceso a un representante** de atención al cliente que pueda brindar ayuda y asesoramiento. Al fin y al cabo, solicitar un crédito es una decisión financiera importante, y los mejores bancos ofrecen contacto directo con un asesor vía chat, mensajería o, incluso, videollamadas, todas disponibles dentro del journey de la solicitud.

Value of Unpaid Invoices		
Invoice 1	\$15,000	Due 01/04
Invoice 2	\$40,000	Due 10/04
Invoice 3	\$20,000	Due 25/04

# 1.2

## Automatiza tu recopilación de datos

La recopilación de datos es una parte clave del proceso de solicitud de préstamo. Necesitarás tener acceso a los documentos e información personal de tus clientes, que generalmente es una tarea tediosa para ellos. Pero si puedes **hacer que el proceso sea sencillo y fácil para el usuario**, así como también escalable, aumentarás su engagement drásticamente. Y también les simplificarás la vida a tus empleados **reduciendo su carga de trabajo manual y mejorando sus tasas de conversión**.

Aquí hay algunos consejos para mejorar tu proceso de recopilación de datos:

- **Evita ingresos de datos redundantes** al pedir información solo de lo que no tienes en el sistema todavía.
- **Usa listas de validación de datos en tiempo real y listas desplegadas** para evitar errores y equivocaciones.
- **Crea un proceso para el envío digital de documentos**, así los clientes no tendrán que ir a una sucursal o enviar papeles a través del correo.
- **Crea un sistema de conexiones con los proveedores de pago de sueldos y sistemas de contabilización** para poder recuperar los datos necesarios. La mayoría de estos proveedores ofrecen APIs que ayudarán.
- **Digitize your KYC processes.** There's a lot of solutions out there to verify authenticity and identity in a fast, convenient, interactive digital session.

Algunos innovadores financieros ya están haciendo esto, así, ofrecen experiencias rápidas y convenientes que compiten con las de cualquier challenger digital. Por ejemplo, luego de crear una plataforma de préstamos digitales, BSK Bank pudo lograr una reducción del 75 % en el tiempo que lleva enviar una solicitud. Su **nuevo proceso de préstamo para autos solo lleva cinco minutos, y tan solo unos 20 clics.**<sup>2</sup>



### Consejo:

tu KPI principal aquí es el tiempo que lleva llenar y enviar una solicitud. Los challenger digitales han establecido un estándar de apenas 15 minutos, y ese tiene que ser tu objetivo. Intenta hacer una comparación de mercado con tus competidores para ver si estás al mismo nivel, lo que te permitirá establecer objetivos y hacer mejoras graduales con el tiempo.

## BKS Bank

### Customer story

[Obtén tu copia](#) del caso del cliente BKS para saber más

<sup>2</sup> Backbase, "[How BKS Bank created a fully digitized self-service loan application platform.](#)" 2023.

## 2.

# Ajusta los flujos de trabajo de tus empleados

**KPI esencial:** cantidad de préstamos creados por empleado, plazo para la dispersión



Pero recuerda que tener una solicitud rápida y sencilla no sirve para nada si el proceso lleva semanas o, incluso, meses.

Al final, eso puede incluso tener un peor impacto sobre la satisfacción del cliente que un proceso tedioso de préstamo. Se preguntarán por qué una parte del proceso fue tan genial, mientras que la otra se hace eterna. Y, probablemente, lo pensarán dos veces antes de volver a solicitarte un crédito.

Los bancos tradicionales generalmente tardan entre 5 y 7 días para procesar un crédito personal. Para los préstamos comerciales, puede tardar el doble o incluso más tiempo. Mientras tanto, **los prestamistas digitales están procesando préstamos similares en horas, o en minutos.** Y eso se traduce en una competencia difícil.

Entonces, cuando estés optimizando tu experiencia de solicitud de crédito, **¡no te olvides de los journeys de tus empleados!** Tus empleados de back y middle office tienen que ser tu principal preocupación, porque los datos que recopilan son cruciales para evaluar el riesgo crediticio. Por eso el proceso también debe priorizar sus necesidades, para que puedan hacer su trabajo lo mejor posible. Si puedes **empoderarlos para que tomen decisiones de originación de créditos de manera más rápida e inteligente**, mientras mejoras el proceso mismo de solicitud, estarás reduciendo significativamente tu tiempo de procesamiento. Eso se traduce en muchísimo menos riesgo y costes, mientras ahorras una gran cantidad de tiempo de trabajo valioso.

¿Sabías que entre el 30 y 40 % del esfuerzo típico para la originación de créditos se destina a las tareas no principales y automatizables?<sup>3</sup> Es un número impactante, especialmente cuando su tiempo podría utilizarse mejor en otra cosa, por ejemplo, con otras solicitudes importantes o complejas. Tu objetivo debiera ser usar la tecnología para reducir este número, aumentar la eficiencia, minimizar el error humano e impulsar el ROI, debido a una cantidad más alta de créditos procesados.

Aquí hay algunas ideas para mejorar la productividad de tus empleados:



**Brinda a tus empleados una perspectiva 360°** de la historia del cliente en un vistazo



**Reemplaza procesos en papel que llevan tiempo** por flujos de trabajo automatizados que incluyan la importación de documentos financieros digitalizados, verificación de ingresos, difusión financiera, etc.

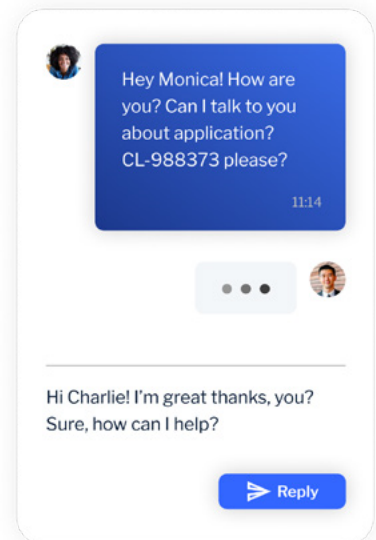
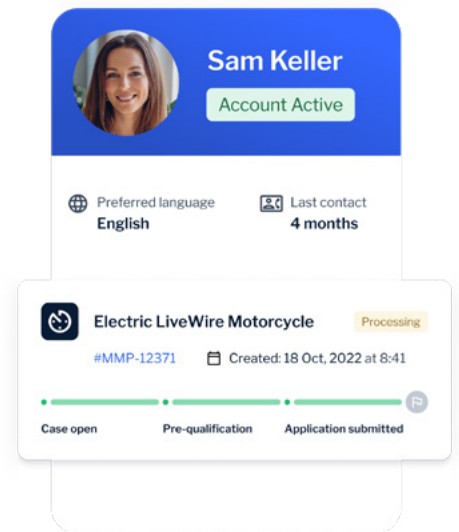


**Habilita la colaboración entre departamentos** en casos únicos al garantizar el desarrollo de una plataforma única para empleados para aprobación, tareas y más



**Conecta tus procesos internos al sistema de solicitudes,** para que los solicitantes siempre sepan el estatus de su solicitud.

Por supuesto, los préstamos siempre requerirán una cuota humana, especialmente para los clientes que prefieren ese nivel de servicio. Pero no subestimes el hecho de que mejorarás significativamente los journeys de tus empleados con el poder de la digitalización, permitiéndoles centrarse en lo que realmente importa. Y eso tendrá un gran impacto en el resultado final.



<sup>3</sup> Deloitte, [“Commercial lending digital transformation.”](#)



# 3.

## Digitaliza tus journeys de principio a fin progresivamente

**KPI esencial:** la cantidad de créditos que puedas cerrar a través del procesamiento directo



El hecho de que los reemplazos de los sistemas Big bang se lleven toda la atención no significa que sea el enfoque apropiado para ti.

Según McKinsey & Company, **solamente el 16 % de la transformación digital logra sus objetivos**, en términos de rendimiento y equipar la organización para mantener las mejoras en el tiempo.<sup>4</sup> O, dicho de otra manera, las transformaciones big bang casi nunca funcionan y es mejor evitarlas. Llamen la atención y son interesantes para los inversores, pero, definitivamente, hay una mejor manera de hacerlo.

# 16%

de la transformación digital logra sus objetivos

McKinsey & Company

En lugar de eso, deberás **llevar a cabo una digitalización progresiva**, que tenga en cuenta el journey del cliente.

**Esta es la mejor forma de sacarlo adelante:**

### 3.1

Comenzar desde el journey del cliente, no por el sistema

### 3.2

Comenzar con algo pequeño, pero desarrollar una visión a largo plazo

### 3.3

Hacer elecciones tecnológicas reutilizables/escalables

### 3.4

Designar un único agente del cambio

<sup>4</sup> McKinsey & Company, [“Unlocking success in digital transformations.”](#) October 2016

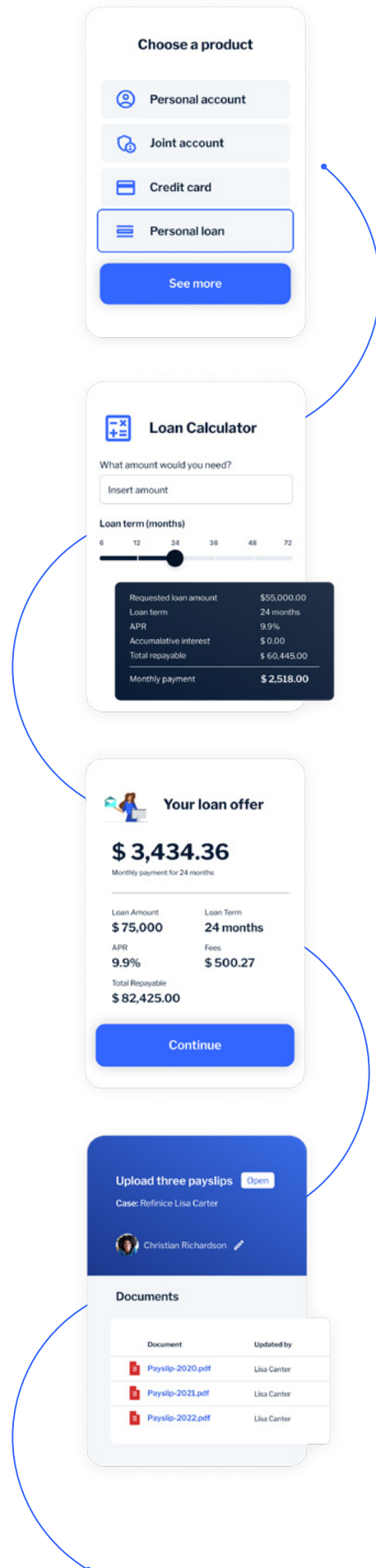


# 3.1

## Comenzar desde el journey del cliente, no por el sistema

Muchas instituciones financieras **comienzan a desarrollar nuevas capacidades sin comprender cómo pueden brindar mejor soporte a los journeys de clientes**, un error crítico que desperdicia tiempo y recursos. Uno de los errores más comunes es comenzar reemplazando los sistemas y procesos de préstamos principales. Luego de años de trabajo y millones gastados, estos bancos y cooperativas de crédito a menudo se dan cuenta de que han solucionado un problema que ya no tiene impacto tangible en el cliente, mientras que crean otros problemas a futuro.

En realidad, **la única forma de crear una plataforma perfectamente integrada entre los procesos de front, middle y back-office es digitalizar la cadena del journey del cliente**, de principio a fin. Esto permite que los datos se compartan instantáneamente con los equipos a cargo de procesar, evaluar y cerrar los acuerdos. Al combinar este abordaje con un enfoque en el front-end, los bancos pueden lograr resultados con mayor eficacia y rapidez.



## 3.2

# Comenzar con algo pequeño, pero desarrollar una visión a largo plazo

Probablemente ya sepas en este momento que digitalizar los préstamos significan un proceso complejo. Por eso, tienes que **hacer las cosas progresivamente, journey por journey**. Y el mejor lugar para empezar es por el camino más fácil, o productos relativamente simples, como las tarjetas de crédito y los créditos personales. Por ejemplo, un banco europeo abrió su swimlane para menos del 15 % de las solicitudes, principalmente para las menos complejas.<sup>5</sup> Y, más adelante, aumentaron el flujo gradualmente, así pudieron enfocarse en los acuerdos más complejos o sensibles.

Pero es **esencial tener una visión a largo plazo**. Si no la tienes, probablemente puedas empeorar la situación. Muchas instituciones financieras digitalizan sus productos uno por uno. Y, al hacer las cosas de esta manera, crean una experiencia del cliente terrible, así como una arquitectura tecnológica compleja que luego están obligados a mantener. Debido a la gran cantidad de partes involucradas, y el posterior uso de las soluciones aisladas, dichos bancos se encuentran entre la espada y la pared y les cuesta salir de ahí.

Imagina esto desde la perspectiva del cliente. Acaba de enviar una solicitud, y recibe la aprobación, para un auto nuevo. El proceso fue simple y transparente. Tanto así que su confianza en tu organización ha aumentado. Ahora este mismo cliente quiere solicitar una tarjeta de crédito, pero cuando comienza, tiene que cargar los mismos documentos e información otra vez. **Sin querer, le has mostrado que la buena experiencia fue una mera casualidad**. Y, probablemente, ni se gaste en enviar otra solicitud. Y, además de eso, las **tasas de conversión de productividad de tus empleados se verán afectadas** debido al tiempo que se necesita para volver a cargar y revisar los documentos, y llevará a una situación general de pérdida para todos.



### Consejo:

la clave es comenzar con poco y arreglar lo que ya tienes. Elige un producto relativamente simple y automatízalo. A medida que se demuestre el valor de esto, crearás una base sólida para comenzar a abordar proyectos más complejos. Pero no te apresures.

<sup>5</sup> McKinsey & Company, [“The lending revolution: How digital credit is changing banks from the inside.”](#) August 2018

# 3.3

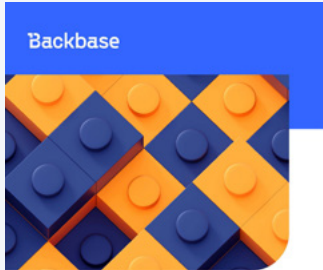
## Toma decisiones tecnológicas que permitan la reusabilidad y escalabilidad

Para afrontar esto y ofrecer a tus clientes una experiencia consistente, deberás desarrollar una visión a largo plazo para digitalizar toda tu cartera de productos de préstamos digitales. Puedes lograrlo al **elegir una plataforma que ofrezca escalabilidad y reusabilidad**, al unificar tus sistemas y herramientas aislados, para que tus clientes obtengan una experiencia consistente y sin interrupciones. Este paso es esencial, pero no significa que debas perder tiempo y recursos para reinventar la rueda.

Crear todo desde cero no es ni tu fuerte, ni debería ser tu mejor opción. Por el contrario, **trabajar con un aliado estratégico para crear una solución escalable** con bloques que puedan configurarse y reutilizarse en todos los productos y segmentos. Funciona de la siguiente manera:

- Comienza por aprovechar los activos listos para usar
- Luego, extiende los journeys
- Por último, personaliza las cosas para diferenciarte en el mercado

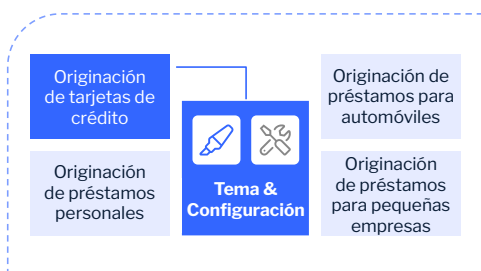
Al hacerlo, ahorrarás tiempo, dinero y esfuerzos, todo mientras minimizas el riesgo. Esto es lo que llamamos **desarrollo acelerado**, y es tu clave para generar el máximo impacto en la menor cantidad de tiempo.



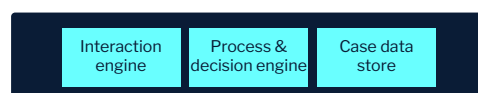
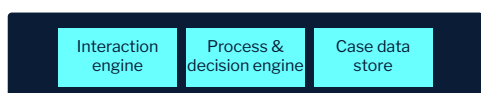
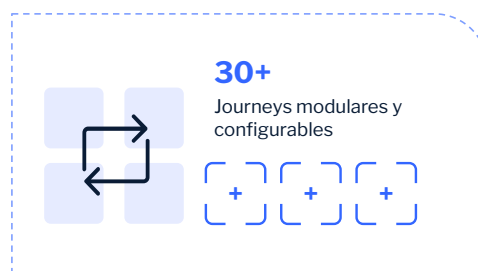
**Accelerated build: bridging the build vs. buy gap**  
A framework for analyzing your platform implementation journey

[Lee el whitepaper](#)  
Desarrollo acelerado: La brecha entre desarrollo vs. comprar

### Adopta flujos prediseñados



### Crea flujos y journeys personalizados



Velocidad ←—————→ Flexibilidad

## 3.4

# Designar un único agente del cambio

**Las instituciones financieras pocas veces tienen un único “dueño” del proceso crediticio**, alguien que tenga la discreción de impulsar el cambio a escala.<sup>6</sup> Y eso les hace ir más lento. Por eso, para poder digitalizar tus journeys de préstamos de manera exitosa, deberás designar a un único **“agente del cambio”**, que pueda encargarse de todo el proceso.

**Es difícil mantener la alineación constante con una gran cantidad de partes involucradas**, especialmente en un período prolongado, y tomar decisiones como comité solo crea más confusión. Pero si puedes encontrar a una persona que tenga el control, te mantendrás ágil a medida que el proyecto evolucione. Este agente liderará el cambio como el visionario del proyecto y su defensor principal, y te ayudará a llegar a la meta, mientras sorteas grandes obstáculos.

Ocúpate de elegir una persona que sea colaboradora, que mire hacia delante y sea decidida, ya que deberán obtener participación de los más altos niveles de tu institución y mantenerse alineados a diario. Es un trabajo difícil, pero esencial para lograr una transformación digital exitosa.



**Consejo:**

para saber más acerca de cómo evitar este problema, mira [esta presentación](#) de Backbase ENGAGE 2022.

<sup>6</sup> McKinsey & Company, [“The lending revolution: How digital credit is changing banks from the inside.”](#) August 2018

# 4.

## Automatiza con tus aliados fintech de confianza

**KPI esencial:** volumen de intercambio de datos entre las apps de los aliados



Luego, deberás continuar aprovechando la ayuda de un aliado fintech de préstamos digitales de confianza.

Te ayudarán a automatizar y a llegar más cerca del mencionado **procesamiento directo (STO, por su sigla en inglés)**.

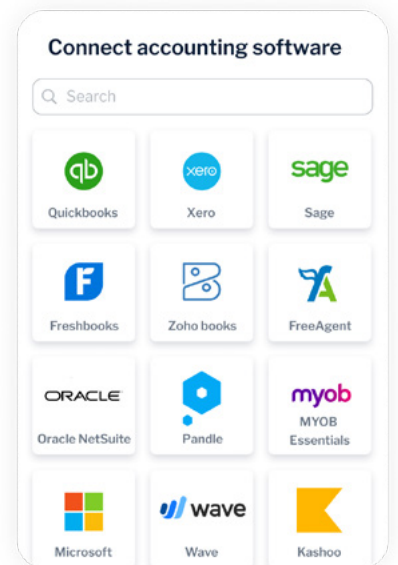
En algún momento, crearás un proceso totalmente automatizado que pueda hacer lo siguiente:

- **Evaluar el riesgo**
- **Aprobar o rechazar un préstamo**
- **Disponibilidad de fondos**, todo sin intervención manual.

Esto te ahorrará una gran cantidad de tiempo y dinero cuando se trate de créditos simples fácilmente aprobados, que ocupan la mayor parte del tiempo de tu equipo. Pero no intentes que te salga de la noche a la mañana. **Muchos prestamistas fallan porque no pueden evaluar y administrar el riesgo crediticio** de manera apropiada, y eso tiene que ser tu base antes de poder trabajar en la innovación y diferenciación. Por eso hay que aprender a caminar antes de correr, independientemente de lo tentador que pueda ser.

Afortunadamente, tus aliados fintech han estado “corriendo” durante años, y están más que preparados para ayudarte en tu journey. Podrán **integrarse directamente con tus sistemas y permitirte hacer mejoras graduales, con rapidez**. Por ejemplo, al ayudarte a gestionar el riesgo crediticio, pueden ayudarte a rechazar préstamos que podrían no rendir, y aumentar así tu rentabilidad, mientras te ayudan a ahorrar tiempo y dinero.

Trabajar con fintechs es genial, pero **asegúrate de no estar creando una integración tormentosa**. Puede ser algo complicado combinar la tecnología moderna con tus sistemas legados. Y después de la integración inicial, todavía debes considerar las actualizaciones constantes y mejoras, así como también el cumplimiento y la seguridad. Desafortunadamente, los bancos empresariales grandes no siempre están equipados para trabajar con startups pequeñas, relativamente nuevas. Por eso, debes elegir un aliado que ofrezca y mantenga preintegraciones para las **últimas fintechs**. Eso evitará problemas de integración innecesarios que podrían ralentizar o, incluso, frenar, tu transformación digital.



Por eso, debes elegir un aliado que ofrezca y mantenga preintegraciones para las **últimas fintechs**.



# Beneficios de un proceso de préstamo digital mejorado y automatizado

De seguro, modernizar tu journey de originación de créditos es un enorme proyecto. Pero los beneficios son demasiado buenos como para no hacerlo, así como también lo son las consecuencias de mantener un status quo más cómodo.

Los clientes pulularán hacia los journeys más fluidos y confortables que prioricen sus necesidades, pero dichas experiencias son, lamentablemente, todavía difíciles de encontrar en el entorno de préstamos digitales. Eso te convertirá en una commodity de moda. Con tu nuevo proceso de préstamos digitales, podrás hacer lo siguiente:

- **Reducir costos de servicio y mantenimiento**
- **Aumentar ingresos y tasas de conversión**
- **Impulsar las oportunidades de venta incremental y venta cruzada**

Y, con una base de tecnología sólida, podrás proponer nuevos productos de préstamos digitales que te ayudarán a diferenciarte de la competencia y crear defensores de la marca para toda la vida. Es cierto que requiere un poco de esfuerzo, pero es un objetivo totalmente alcanzable.

En cuanto a los empleados, les **simplificarás la forma de monitorear, actualizar y revisar el libro de préstamos**. Por ejemplo, podrán automatizar recordatorios para volver a adjuntar documentos, volver a verificar la situación de empleo y actualizar calificaciones de crédito regular y recurrentemente. Esto mejorará su trabajo, **al permitirles otorgar más préstamos, de manera más rápida e inteligente**.

También **impulsará significativamente la eficiencia y la participación de los empleados, mientras reduce el riesgo**. De hecho, luego de que WeBanki instauró una experiencia de préstamos totalmente digital que priorizara el rendimiento de los equipos de back-office del banco, su ratio de préstamos de bajo rendimiento bajó a un 1,2 % en comparación con el promedio de la industria del 5-6 %.<sup>7</sup> Y tu banco puede hacer lo mismo.



## Consejo:

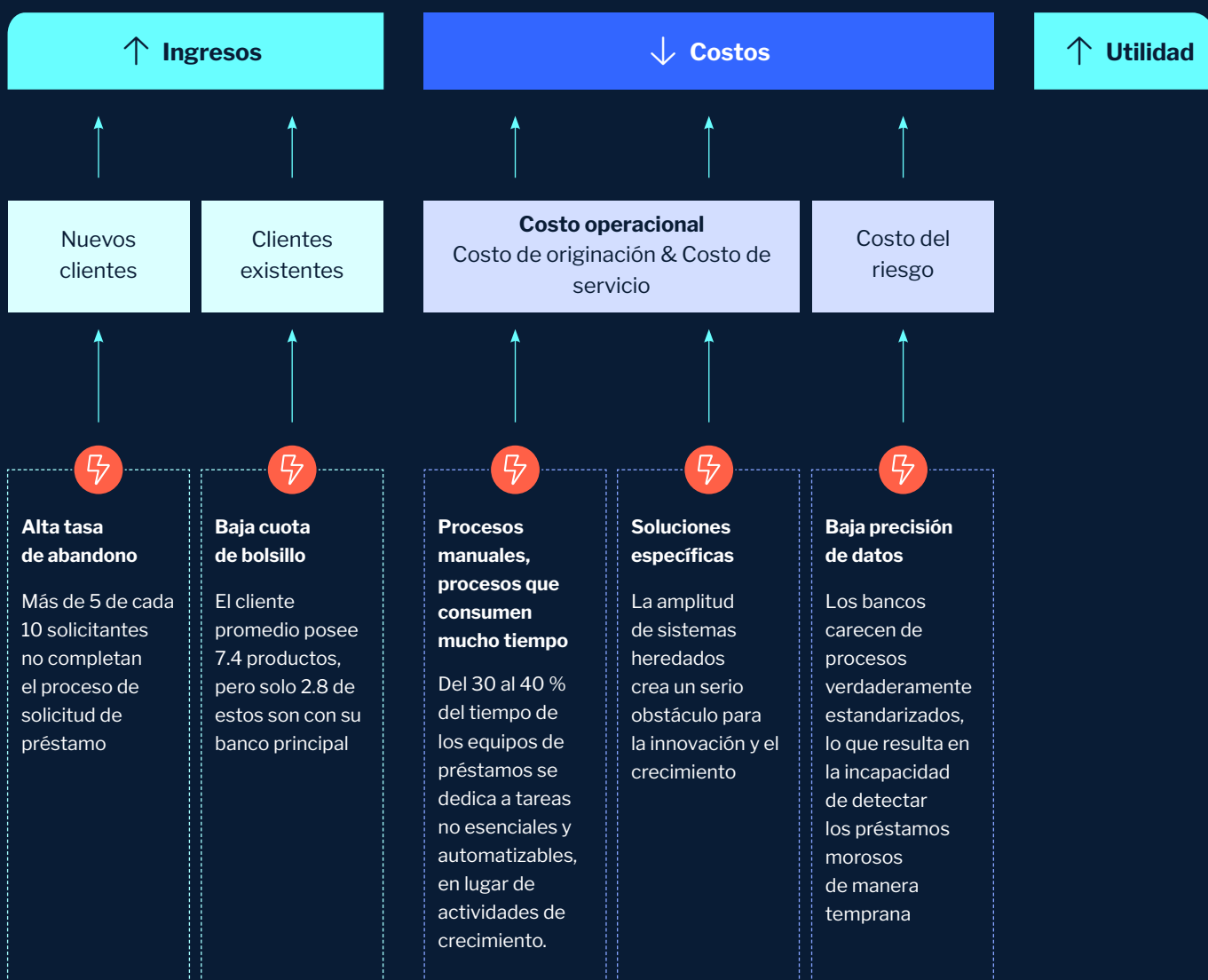
si quieres sacar adelante los mejores journeys de préstamos para clientes y empleados, deberás usar una plataforma. Pero, por suerte, no tendrás que descartar todas tus inversiones. El proveedor apropiado de plataforma puede integrarse directamente con tus sistemas, permitiendo una rápida salida al mercado, mientras se reducen los costos y riesgos.

<sup>7</sup> Gartner, [“Case Study: Automated, Technology-Driven SMB Credit Lending \(WeBank\),”](#) 2021



## ¿Eres una persona más visual?

Esta es una vista de la forma antigua de hacer las cosas, para que puedas comprender mejor lo que puedes ganar a partir de un sistema modernizado para la originación de créditos.



# Crear una experiencia de préstamos digitales más rápida e inteligente

Al fin y al cabo, el **trabajo de una institución financiera es estar presente en los momentos importantes de la vida de sus miembros o clientes**, y esto es particularmente cierto cuando se trata de préstamos. Ningún solicitante quiere sentir que su banco le está impidiendo alcanzar sus sueños. ¿Y si lo padecen? No tardarán en irse a otro banco. Por otro lado, **tus empleados necesitan tener mejores herramientas para hacer su trabajo** sin las tareas rutinarias y repetitivas a las que ya se han acostumbrado. Pero, como hemos visto, satisfacer a los clientes y empleados de la misma manera no es una tarea sencilla.

Visita Backbase. Nuestros flujos y journeys de [Digital Lending](#) pueden ayudarte a brindar las **experiencias rápidas y sin interrupciones que tus usuarios demandan, todo mientras reducimos los costos e, incluso, impulsamos las conversiones y los ingresos**. Podrás crear solicitudes de préstamos digitales sin problemas para ganar la confianza de tus clientes, al recopilar, validar y analizar los datos en tiempo real. Todo el tiempo, sabrán exactamente en qué parte del proceso se encuentran y te lo agradecerán.

Y, desde el lado del empleado, **reemplazarás los procesos intensivos y en papel, por una plataforma de préstamos digitales con flujos de trabajo automatizados**, que incluyen lo siguiente:

- **Importación financiera digitalizada**
- **Verificación de ingresos**
- **Difusión financiera**

Esto ayudará a agilizar las tareas de tus empleados, acelerar los tiempos de respuesta, mientras se reducen riesgos y errores.



## Consejo:

¿Quieres ver lo sencillo que podrían ser tus lending journeys?

Aquí hay [una breve demostración](#) que muestra a un solicitante obteniendo un préstamo para automóvil en menos de tres minutos.

Al trabajar con nosotros, comenzarás con poco y escalarás para brindar experiencias de originación de créditos consistentes y sin interrupciones en cada journey de clientes y empleados. Todo es posible con la [Plataforma Engagement Banking de Backbase](#), **compatible con tu transformación digital en todos los canales y productos, desde tarjetas de crédito hasta préstamos para pequeñas empresas y todo lo que se encuentre en el medio de estos dos.** También nos aliamos con los mejores proveedores de soluciones fintech del mundo, para que puedas revolucionar tu experiencia al cliente de manera instantánea. Incluso puedes personalizar una experiencia que te diferencie de los demás. ¡Aquí no existe una única solución para todos!



Para poder comenzar, es importantísimo que modernices tus procesos de originación de créditos lo antes posible. **Juntos, crearemos una mejor experiencia de préstamos para tus clientes, mientras te ayudaremos a impulsar tus ganancias.** Y eso es lo que llamamos una situación en la que todos ganamos.

[Agenda una charla](#)

# 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)