

Informe de tendencias tecnológicas en el sector hipotecario

Abril 2024

Laura Martínez
Directora de Comunicación
laura.martinez@iahorrotechnologies.com
T +34 686 688 757
C/ General Ramírez de Madrid, 8, Planta 1
28020, Madrid

Índice

1. ¿Qué es HaaS?	pág. 3
2. Introducción	pág. 4
• La digitalización del sector bancario	pág. 4
• Un reto: digitalizar el producto hipotecario, todavía no disponible de manera online	pág. 5
• Las nuevas tendencias tecnológicas redefinen el proceso de digitalización del producto hipotecario	pág. 6
3. Tendencias tecnológicas	pág. 7
• Machine learning	pág. 7
• Big data	pág. 9
• Cloud computing	pág. 11
• APIs	pág. 14
• CRMs	pág. 16
• OCR	pág. 17
• Blockchain	pág. 19
4. Conclusiones	pág. 21

1. ¿Qué es HaaS?

Hipoteca as a Service (HaaS) es la solución integral de iAhorro Technologies para la digitalización completa del journey hipotecario de las entidades bancarias españolas.

Es una plataforma hipotecaria que cubre el proceso hipotecario del banco de principio a fin, combinada con servicios transversales de excelencia, para la gestión de los propios leads de la entidad.

La plataforma hipotecaria está dividida en módulos plug and play, llamados 'Tech Solutions', con el objetivo de facilitar su integración tecnológica en los sistemas de la entidad. Cada uno de estos módulos se centra en digitalizar una parte del proceso:

- **Cualificación** del usuario.
- Obtención, digitalización y validación de la **documentación** personal, laboral y económica del usuario.
- Automatización de la solicitud de la **nota simple** y petición, seguimiento y recepción de la **tasación**.
- **Pre-firma y firma** del préstamo hipotecario.
- **Post-firma** del préstamo hipotecario.

Así, los módulos solventan los principales puntos de dolor y necesidades de negocio que las entidades tienen identificados en cada etapa del funnel.

Además, Hipoteca as a Service ofrece a la entidad una serie de servicios transversales:

- **El tutor único:** se asigna un experto hipotecario multidisciplinar a cada uno de los clientes del banco que solicita una hipoteca, para acompañarlos de manera personalizada durante todo el proceso.

- **El área de usuario:** se pone a disposición de los clientes de la entidad un área de usuario, en la que podrán subir su documentación y realizar un seguimiento end-to-end de su operación hipotecaria.
- **El Client Data Center:** la entidad dispondrá de un dashboard de data, que le ofrecerá visibilidad al detalle y métricas de todas sus operativas, con el que sacar partido al valor del data que genera en sus operaciones.

Hipoteca as a Service está en constante evolución y cuenta con una amplia hoja de ruta tecnológica, con el objetivo de actualizarse a las continuas necesidades de los bancos españoles.

Sobre iAhorro Technologies

iAhorro Technologies nace como una división B2B de iAhorro Tan Fácil, que cuenta con una destacada trayectoria de casi dos décadas en asesoramiento hipotecario. Paralelamente, su empresa matriz, Grupo BC, líder en la formalización de hipotecas, y que cuenta con una trayectoria de más de 50 años, ha desarrollado avanzada tecnología propia para el mercado hipotecario. En 2021, Grupo BC fue adquirido por el fondo Silver Lake, líder mundial en inversión tecnológica.

La unión de todas estas piezas ha impulsado la creación de iAhorro Technologies y de la Hipoteca as a Service: un engranaje único de soluciones tecnológicas hipotecarias, pioneras en el mercado español, con las que trasladar la digitalización hipotecaria de principio a fin a las entidades bancarias españolas.

2. Introducción

En los últimos años, ha surgido con fuerza el concepto de 'digitalización de la banca', haciendo referencia, principalmente, al **auge de la banca online**. Una propuesta que muestra los esfuerzos del sector bancario español por dar respuesta y adaptarse a sus clientes, que cada vez demandan más digitalización e inmediatez a la hora de comunicarse con su entidad, desde gestionar sus finanzas en el día a día hasta contratar nuevos servicios o productos financieros.

No obstante, y a pesar de los avances significativos, al sector bancario todavía le queda mucho camino por recorrer. En especial, en referencia a **la necesidad de trasladar la digitalización también al producto hipotecario**, como ya se ha hecho en otros segmentos del banco. Un producto que, aunque es el buque insignia de las entidades, es también aquel en el que **menos digitalización e innovación hemos observado en los últimos 15 años**. Para la transformación del proceso hipotecario de las entidades, las nuevas tendencias tecnológicas pueden ser grandes aliados: hablamos del machine learning, el big data, el cloud computing, las APIs, el OCR, los CRMs o el blockchain, entre otros.

La digitalización del sector bancario

El sector bancario se encuentra inmerso en un proceso de transformación digital en el que, no obstante, adapta sus procesos a un ritmo más lento que otros sectores relevantes de la sociedad. Prácticamente la totalidad de las entidades en nuestro país han adoptado la

banca online, y han comenzado a experimentar e implementar nuevas tecnologías en sus procesos. Sin embargo, factores como las estrictas regulaciones o la necesidad de garantizar la seguridad de las transacciones han ralentizado este proceso de digitalización.

Por el contrario, otros sectores, como el de la atención médica, han experimentado transformaciones digitales más rápidas y radicales. En la actualidad, la telemedicina proporciona acceso universal a los servicios médicos, de forma inmediata y rompiendo barreras geográficas. Además, este sector ha integrado ya herramientas de inteligencia artificial que permiten proporcionar diagnósticos más rápidos y precisos, y personalizar los planes de tratamiento.

Estos sectores más digitalizados posicionan a nuestro país en el séptimo lugar del Índice de Economía y Sociedad Digitales' elaborado por la Comisión Europea (2023), que mide el nivel de transformación digital de las sociedades europeas, por encima del resto de grandes economías europeas, y solo por detrás de los países nórdicos.

70%

de los españoles utiliza servicios bancarios online, según un estudio de Funcas y KPMG

Algunos estudios sitúan a la banca española como máxima representante de la digitalización en el panorama global financiero. Por ejemplo, 'Digital Banking Maturity' de Deloitte (2023), en el que se concluye que **la banca española lidera el ranking de madurez digital a nivel mundial**, superando en más de 15 puntos porcentuales al segundo país. Actualmente, y tras la pandemia -que marcaba un punto de inflexión- **el 70% de los españoles utiliza servicios bancarios online**, un dato superior a la media europea, que se sitúa en un 60%, y solo por detrás de los países nórdicos (92%), según el estudio 'La digitalización como eje de transformación bancaria' del Observatorio de Digitalización Financiera Funcas y KPMG (2023). Esto se corresponde con la necesidad de inmediatez de un usuario que, como comentábamos, cada vez es más digital.

Para 2027, el sector bancario español espera que el uso de la banca online se incremente todavía más, alrededor de 15 puntos porcentuales, **alcanzando al 85% de la población**.

Además, si nos atenemos a los informes de resultados anuales de 2023 de las principales entidades bancarias del país, se observa que la tasa de contratación digital de productos financieros por parte de los clientes se situaba, en el año 2022, en torno a un 50%, aunque en algunos casos (por ejemplo, BBVA) el porcentaje es incluso superior al 75%. En concreto, este es el porcentaje que el sector financiero espera alcanzar en los próximos cinco años: **que tres de cada cuatro productos de las entidades se contraten digitalmente. ¿Qué pasa entonces con el producto hipotecario?**



En la actualidad, no hay ninguna entidad que ofrezca un servicio de solicitud hipotecaria digitalizado de principio a fin

Un reto: digitalizar el producto hipotecario, todavía no disponible de manera online

Con todo este camino ya recorrido, la banca española se encuentra ahora con el desafío de trasladar la digitalización al segmento hipotecario, en la misma medida en la que ya se ha hecho con otros segmentos del banco. "Las entidades han de avanzar para permitir que los usuarios también puedan adquirir su producto hipotecario de manera digital. El cliente que ha sido captado con una oferta hipotecaria tiene una vinculación media con la entidad de unos 30 años, un periodo en el que, seguramente, contratará más productos financieros", explica Marcel Beyer, CEO de iAhorro Technologies y Chief of Digital Businesses de Grupo BC. "Sin embargo, en la actualidad, **no hay ninguna entidad financiera que ofrezca a sus clientes un servicio de solicitud hipotecaria digitalizado de principio a fin**", añade.

Según el informe 'Digital Banking Maturity' de Deloitte (2023), los usuarios españoles prefieren utilizar los canales digitales (teléfono móvil y banca online) para sus gestiones financieras del día a día y para solicitar información. Acudir a una sucursal física es la tercera opción para los usuarios por orden de preferencia; aunque **la solicitud de una hipoteca es la primera de las gestiones financieras por las que acudirían a una oficina en lugar de apostar por las opciones digitales**, casi doblando en porcentaje a la segunda gestión por la que irían a la sucursal (el cierre de una cuenta bancaria). Un dato que se entiende, sobre todo, si tenemos en cuenta que el cliente todavía no dispone de esta opción de gestionar su producto

hipotecario de manera completamente digital, con ninguna entidad bancaria española.

“No obstante, sí es cierto que ya se ha iniciado esta carrera hacia la hipoteca digital. Algunos bancos están aún definiendo su hoja de ruta; otros, se están integrando con terceros; y un tercer grupo de bancos nativos digitales ya está invirtiendo en el desarrollo de sus propias hipotecas digitales”, continúa Beyer.

Según el estudio 'Digitalización financiera tras la pandemia: ¿qué ha cambiado?' de Funcas (2022), mientras que el 31,9% de los clientes de las entidades bancarias acceden todos o casi todos los días a su banca online, es una tendencia que ocurre en detrimento de la sucursal bancaria: **únicamente el 7,7% afirman ir a la sucursal semanalmente o cada 15 días;** siendo, además, el grupo de edad entre 60 y 70 años quienes más acuden. “Este grupo de edad no es el perfil más habitual a la hora de pedir un préstamo hipotecario. De hecho, los bancos suelen poner como requisito saldar el préstamo antes de los 70 años, por lo que los mayores de 56 tienen más problemas para obtener financiación”, aclara el CEO de iAhorro Technologies. “Aunque siempre hay excepciones, el perfil de usuario que más solicita una hipoteca -aquel comprendido entre los 31 y los 45 años-, un usuario digitalizado, probablemente acuda a una sucursal para gestionar su préstamo hipotecario por obligación, porque ahora mismo no tiene otra alternativa”.

7,7%

de los usuarios
acuden a su sucursal
semanalmente o cada 15
días

Las nuevas tendencias tecnológicas redefinen el proceso de digitalización del producto hipotecario

Las nuevas tendencias tecnológicas, siendo el machine learning, el big data o el blockchain algunas de las más sonadas en la actualidad, ya están siendo implementadas por los bancos en algunos de sus procesos. Según el estudio 'CFO Outlook for Financial Institutions', de Syntellis (2022), el 26% de las entidades bancarias encuestadas estaba planteándose ampliar su inversión en machine learning en 2023 y el 42% lo hacía en métodos de análisis predictivo, entre otros.

“En un contexto de constante evolución, estas tecnologías están redefiniendo el panorama bancario, y son claves para mantenerse competitivos en la carrera hacia la digitalización. Aquellos bancos que no las integren, corren el riesgo de quedarse obsoletos”, explica Beyer. “Desde nuestra compañía, hemos observado que cumplen una doble función: mejoran la experiencia del cliente de manera significativa, pero también optimizan los procesos internos de la entidad. No obstante, todavía no se ha explotado, ni mucho menos, toda su capacidad”, añade.

Además, **queda pendiente el trasladar estas tendencias y tecnologías al proceso de transformación y digitalización del producto hipotecario**, donde desempeñan un papel fundamental “en términos de optimización, de eficiencia operativa y de reducción de costes”, explica el CEO de iAhorro Technologies. Dependiendo de procesos manuales y convencionales en el funnel expone a las entidades a riesgos de ineficiencias y errores, que en su mayoría se pueden solventar. “Estas tecnologías **facilitan a ambas partes (entidad y cliente) la adopción de una hipoteca digital end-to-end**. Todo ello repercute en beneficio de la conversión del funnel”, concluye Beyer.

3. Tendencias tecnológicas

2.1 Machine learning

El machine learning, o aprendizaje automático, es una rama de la inteligencia artificial que permite a los algoritmos y sistemas mejorar automáticamente a través de la experiencia. Es decir, el machine learning utiliza grandes cantidades de datos históricos para identificar y reconocer patrones y, con ello, hacer predicciones, sin ser expresamente programado para ello (no se trata de una programación mediante reglas, sino de un modelo que crea esas reglas de manera desasistida gracias a los datos). Por tanto, la estadística es la base fundamental de esta tecnología de aprendizaje automático.

Algunas utilidades del machine learning para ayudar a la digitalización de diferentes partes del funnel hipotecario son las siguientes:

1. Evaluación de solvencia y medición del riesgo crediticio (credit scoring). En el proceso de solicitud de una hipoteca, los modelos de machine learning pueden predecir la **probabilidad de incumplimiento de pago** por parte de los prestatarios, al analizar un conjunto de datos más amplio que los métodos tradicionales. En este sentido, el machine learning se puede utilizar para prevenir riesgos frente a una tasa de morosidad que, según los últimos datos publicados por el Banco de España, se situaba en un **2,49% al cierre del primer semestre de 2023**, en referencia a los **créditos destinados para la compra o rehabilitación de una vivienda**. Una cifra que, además, se

fue incrementando a lo largo del pasado año, previsiblemente impactada por las subidas de tipos que han encarecido las cuotas de los préstamos variables. “Todos los bancos utilizan algún modelo de puntaje crediticio para prevenir riesgos. En iAhorro Technologies, ofrecemos a la entidad un algoritmo de regresión logística que calcula la probabilidad de mora del usuario en un mercado genérico español, y que le ayuda en la priorización de leads desde una fase temprana”, explica Marcel Beyer, CEO de la compañía. “Con este modelo de propensión mejoramos la conversión, porque el banco puede atender primero a usuarios con mejores perfiles”.

Además, el análisis de grandes volúmenes de datos permite elaborar perfiles (grupos de potenciales clientes que comparten características similares), de manera que la decisión de otorgar o no el préstamo hipotecario no tenga en cuenta únicamente la situación concreta del prestatario, sino las características del grupo en el que se le ha clasificado.

5%

de reducción en el margen de error de la entidad gracias al modelo de propensión de iAhorro Technologies

2. Valoración de propiedades. Utilizando algoritmos de machine learning, las entidades financieras pueden realizar valoraciones de propiedades de manera más eficiente y precisa, basándose en una amplia gama de datos, como el historial de transacciones, la ubicación o las características del inmueble, entre otros. Son los denominados '**modelos de valoración automatizada**', que pueden reducir la tasa de error en la valoración de propiedades (una tasa que, en 2022, se situaba en torno a un 12% en países como Estados Unidos).

2.1.1 El machine learning reduce los errores humanos y aumenta las capacidades de predicción del banco

Entre las tareas del profesional de una entidad bancaria, puede encontrarse la de revisar cientos de solicitudes de usuarios que desean obtener una hipoteca cada semana. Cada solicitud, a su vez, implica comprobar la información personal y financiera del solicitante, calcular el riesgo de impago, o verificar una gran cantidad de documentos necesarios para llevar a cabo la gestión, entre otros.

“Un procedimiento que requiere una considerable cantidad de tiempo, y en el que existe margen para el error humano, especialmente en referencia a la consistencia y la precisión de las evaluaciones”, explica Beyer. En este sentido, en lugar de que el empleado desempeñe todas estas tareas de manera manual, el machine learning puede automatizar parte de estas tareas iniciales en el funnel hipotecario. Por ejemplo, a través de:

1. El análisis de historiales crediticios. Es decir, examinar los historiales de crédito y los patrones de gasto del solicitante de la hipoteca de manera mucho más rápida y precisa que si se hiciera de manera manual, identificando factores de riesgo o señales de inestabilidad financiera que puedan poner en peligro el cobro de las cuotas por la entidad.

2. La predicción de riesgos de impago. Basándose en algunos datos personales y en la información financiera y crediticia del usuario, y comparándola con datos históricos y patrones reconocidos en otros usuarios, el machine learning puede predecir la probabilidad de riesgo de mora de un prestatario. Por ejemplo,



la entidad puede deducir que los solicitantes de ciertas áreas geográficas son más propensos a incumplir con los pagos de la hipoteca, o que ciertos indicadores económicos están relacionados con clientes que sí cumplen con las cuotas. Unos patrones de comportamiento que pueden ayudar a la entidad a decidir si otorgar o no un préstamo a un determinado usuario.

“El machine learning ayuda al banco a agilizar y optimizar todo este proceso, y a tomar una decisión fundamentada: realizar al solicitante una oferta lo más personalizada posible, o declinar, en caso de riesgo para la entidad”, concluye el CEO de iAhorro Technologies. Una tecnología que, a su vez, permite que los empleados puedan centrarse en otras tareas de valor más orientadas al cliente.

2.1.2 Beneficios para la entidad financiera

1. **Mejora en la precisión de la evaluación de crédito**, lo que conlleva a una reducción de riesgos por incumplimiento de los pagos por parte del cliente hipotecado.
2. Además, este modelo aprende constantemente con la nueva información incluida en los sistemas y con los resultados de las decisiones ya tomadas, **mejorando su precisión y fiabilidad con el tiempo**.

3. **Asignación más eficiente de los recursos**, debido a la automatización de tareas que tradicionalmente requieren de intervención humana. Por ejemplo, según datos de IBM, en el sector asegurador el trabajo manual se vería reducido hasta en un 80% gracias a esta automatización.

2.1.3 Beneficios para el cliente

1. **Mayor rapidez** en el proceso de contratación de su hipoteca.
2. **Obtención de unas condiciones de crédito potencialmente más favorables**, debido a una evaluación de riesgo más precisa y personalizada por parte de la entidad bancaria.

2.2 Big data

Big data es un término que hace referencia a grandes volúmenes de datos, estructurados y no estructurados y de diversas procedencias, tan complejos y con una evolución tan rápida (muchas veces, a tiempo real) que resulta imposible almacenarlos o procesarlos mediante los métodos tradicionales.

En este sentido, el big data y el machine learning son complementarios. El big data podría definirse como la “fuente de alimentación” que permite a las entidades crear modelos predictivos de machine learning.

El machine learning ayuda al banco a tomar una decisión fundamentada: realizar una oferta lo más personalizada posible, o declinar, en caso de riesgo

No obstante, no es esta su única finalidad, sino que obedece a un concepto más amplio, de obtención, gestión y procesamiento en información útil de multitud de datos, que pueden usarse también, por ejemplo, para la optimización de los procesos internos y flujos de trabajo de la entidad, o para tomar decisiones estratégicas de negocio.

Según el estudio 'Uso de tecnologías digitales por empresas en España', llevado a cabo por el Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2022), un tercio de las grandes compañías españolas utilizaba el big data en el ejercicio anterior, aunque la previsión es que esta tecnología detone todo su potencial en los próximos años.

Veamos algunas utilidades más del big data si nos ceñimos, específicamente, al mercado hipotecario:

1. Análisis del mercado en tiempo real. En el proceso previo a la solicitud de una hipoteca por parte de un cliente, una entidad financiera puede utilizar big data para predecir **tendencias y cambios en el mercado**, como variaciones en el precio del dinero (que influyan, por tanto, en los tipos de interés ofrecidos por la entidad) o en el valor de mercado de las propiedades en un determinado ámbito geográfico.

2. Personalización y productos o servicios complementarios. Por otro lado, la entidad puede llevar a cabo análisis de los datos de sus

clientes para **conocer en profundidad sus necesidades y expectativas** y ofrecerles, en su préstamo hipotecario, un servicio más personalizado (por ejemplo, a través de una hipoteca bonificada o con productos vinculados).

2.2.1 El big data permite a la entidad reducir costes en su funnel hipotecario

Recoger y analizar toda la información necesaria para la gestión de un préstamo hipotecario es un proceso extenso y, en muchos casos, no puede realizarse (ni tampoco actualizarse) a tiempo real. "Esto puede llevar a las entidades financieras a tomar decisiones erróneas, basadas en datos desactualizados o incompletos", explica Marcel Beyer. "Aquí es donde el big data puede ayudarles, gracias a la recopilación de **datos de múltiples fuentes**".

El big data permite al banco recoger enormes cantidades de información de diversas fuentes y, además, hacerlo a tiempo real: de sus clientes, del mercado, e incluso de la competencia, **pudiendo reaccionar de manera inmediata**, por ejemplo, a las ofertas y servicios de otras entidades. De esta manera, el banco tendrá, potencialmente, más éxito a la hora de retener al cliente tras realizarle una oferta, reduciendo su tasa de abandono en la etapa inicial del funnel hipotecario, e incrementando así la tasa de conversión.

En definitiva, gracias al big data, las entidades bancarias pueden procesar y analizar enormes conjuntos de datos con mayor rapidez de lo que los empleados podrían hacerlo manualmente, y de una manera mucho más precisa. "En lugar de semanas o meses, este análisis se puede realizar en minutos u horas o, en algunos casos, incluso a tiempo real, lo cual se traducirá en mejores ratios para la entidad", agrega Beyer. "Implementar el big data puede suponer que las entidades **reduzcan sus costes en hasta un 5%**".

33%

de las grandes compañías españolas ya utilizaba el big data en 2021

En lugar de semanas o meses, este análisis se puede realizar en minutos u horas o, en algunos casos, incluso a tiempo real. Implementar el big data puede suponer que las entidades reduzcan sus costes en hasta un 5%

2.2.2 Beneficios para la entidad financiera

1. Toma de decisiones más informada en sus procesos, basada en análisis de datos a tiempo real, lo que puede llevar a una mayor rentabilidad y ayudar en la reducción de riesgos. Según McKinsey, mientras que en 2022 únicamente un 15% del control de riesgo bancario recaía en el análisis de datos, en 2025 ese porcentaje aumentará hasta el 40%.

2. Mejora de las ratios de conversión y de la retención de clientes gracias a la hiperpersonalización, tanto en las condiciones del préstamo como en referencia a los productos vinculados o complementarios. Según Evergage, la plataforma de personalización de datos de Salesforce, el 86% de las empresas que han llevado a cabo proyectos de hiperpersonalización han visto un incremento medible en sus resultados de negocio.

2.2.3 Beneficios para el cliente

1. Ofertas más personalizadas que coinciden con sus necesidades específicas, basadas en su historial financiero, comportamiento y preferencias personales.

2.3 Cloud computing

El cloud computing, o computación en la nube, es un modelo de prestación de servicios a través de 'la nube', que permite a las empresas y entidades, así como a los usuarios particulares, acceder a recursos informáticos sin necesidad de poseer o gestionar infraestructura física: servidores, bases de datos o almacenamiento, entre otros.

Cuando hablamos de **cloud banking**, nos referimos al uso de los servicios en la nube específicamente por parte del sector bancario, para realizar sus operaciones y llevar a cabo sus procesos, almacenar datos o ejecutar aplicaciones de software, entre otros.

Según el informe 'Banking Cloud Altimeter' de la consultora internacional Accenture (2022), en una encuesta realizada a 150 ejecutivos de bancos a nivel mundial, el 82% de ellos planean trasladar más de la mitad de sus procesos que en el momento de la encuesta se ejecutaban en el mainframe (servidor físico de alto rendimiento) a la nube. La gran mayoría de ellos declaró que lo haría entre los próximos 2 y 5 años.

Las razones de las entidades financieras, según el mismo informe, son principalmente dos: **seguir siendo competitivos** y agilizar el **lanzamiento de nuevos productos y servicios**.

“El cloud banking se ha convertido en un componente tecnológico esencial para los bancos modernos, que les permite mejorar sus niveles de eficiencia, incrementar la seguridad de los datos de sus usuarios y aumentar sus niveles de innovación”, explica Marcel Beyer.

En este sentido, podemos deducir varias utilidades del cloud computing para implementar en el funnel hipotecario:

1. Almacenamiento de datos. Las entidades financieras pueden utilizar la nube para almacenar y procesar sus grandes volúmenes de datos (big data) relacionados con los préstamos hipotecarios, de manera segura y accesible para los trabajadores de la entidad.

2. Aplicaciones o áreas de usuario basadas en la nube. Más allá del almacenamiento de datos, el banco puede hacer uso del cloud computing para facilitar a sus prestatarios el proceso de solicitud y de aprobación de la hipoteca, ofrecerles la posibilidad de subir y de consultar en cualquier momento la documentación requerida en las diferentes fases del proceso, o para permitirles realizar un seguimiento a tiempo real y de manera autónoma del estado de su préstamo hipotecario, una vez ya haya aceptado la oferta.

“En la Hipoteca as a Service de iAhorro Technologies, gracias a esta funcionalidad, se le facilita el proceso hipotecario a los clientes de la entidad: pueden cargar en su área de usuario la documentación requerida y, al avanzar en el proceso, guardaremos también la nota simple y el certificado de tasación. Los usuarios **podrán consultar los archivos en todo momento e, incluso, descargarlos**”, explica el CEO de la compañía. “Además, las actualizaciones les mantienen informado de en qué momento del funnel se encuentran y cuál es el siguiente paso a seguir”.

2.3.1 El cloud banking: evitar desplazamientos innecesarios del cliente y permitirle un seguimiento a tiempo real

El journey hipotecario tradicional para un cliente que desea solicitar una hipoteca suele ser el siguiente: acudir a una sucursal bancaria de una determinada entidad, concertar una cita, entregar a la entidad la documentación necesaria para el proceso de solicitud y esperar semanas mientras esta solicitud pasa por diferentes departamentos antes de obtener una respuesta concluyente con la oferta hipotecaria. “Además, en caso de que existiera algún problema con su solicitud o de que la entidad necesitara más documentación adicional, ya sea de información personal, económica o laboral, el usuario tendría que volver a acudir a la sucursal bancaria, lo que ralentiza y dificulta todavía más el proceso”, apunta Beyer.

Gracias al cloud computing, el banco puede establecer un journey hipotecario diferente, permitiendo, por ejemplo:

1. La realización de la solicitud de la hipoteca online. En lugar de desplazarse presencialmente, el usuario puede iniciar su solicitud de hipoteca cómodamente desde su dispositivo electrónico, completando un formulario online del que, posteriormente, la entidad extraerá los datos para guardarlos en la nube, y a continuación subiendo, de manera autónoma, los documentos necesarios a un portal o área de usuario online de la entidad bancaria, “evitando el desplazamiento a la sucursal, e incluso otras vías que se utilizan actualmente y que resultan poco operativas, como el correo electrónico”, matiza Beyer

El cloud banking permite almacenar estos documentos de forma segura y que el personal autorizado del banco pueda acceder a ellos inmediatamente desde cualquier lugar.



2. Comunicación continua y seguimiento del proceso a tiempo real. El área de usuario permite a la entidad no solo recabar la información necesaria para el proceso de solicitud hipotecaria en marcha, sino enviar al usuario actualizaciones sobre el estado de la solicitud a tiempo real, en lugar de esperar a ser contactado por teléfono o correo electrónico, pudiendo consultar en cualquier momento el estado de su solicitud o la documentación del proceso.

2.3.2 Beneficios para la entidad financiera

- 1. Mejora de la experiencia del cliente,** incrementando su satisfacción y fidelidad al eliminar la necesidad de visitas presenciales a la sucursal.
- 2. Reducción de costes,** al no requerir una infraestructura física propia para el almacenamiento de big data o grandes volúmenes de datos.
- 3. Incremento en la seguridad** con respecto a los servidores tradicionales.

2.3.3 Beneficios para el cliente

- 1. Simplificación de su journey hipotecario:** acceso centralizado y disponible en todo momento de su solicitud y de su documentación.
- 2. Comunicación más rápida y eficiente** con su entidad financiera, y mayor transparencia en las diferentes fases del proceso.
- 3. Reducción de sus tiempos de espera,** debido a un procesamiento más rápido de la documentación.

82%

de los ejecutivos bancarios a nivel mundial planea trasladar sus procesos a la nube, la mayoría entre los próximos 2 y 5 años

2.4 APIs

Una API, o interfaz de programación de aplicaciones, es una pieza de código (conjunto de reglas y definiciones) que permite que diferentes sistemas de software se comuniquen entre sí, compartiendo información y funcionalidades, funcionando, así, como puentes o intermediarios.

Inicialmente, comenzaron a implementarse en el sector financiero a raíz de la aprobación de la Directiva PSD2 (normativa europea que regula los servicios de pago), aunque su uso se ha extendido y, a día de hoy, han servido para **impulsar las iniciativas de open banking** y ofrecen multitud de posibilidades a las entidades bancarias. “Les permite ser más innovadoras y flexibles, rápidas y eficientes, lo que también se traduce en reducción de costes”, explica Marcel Beyer.

Según el informe 'La digitalización como eje de transformación bancaria', de KPMG y el Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas, la **inversión en APIs** ya ha absorbido, en 2022, el **10% de los presupuestos de I+D de las entidades bancarias** de nuestro país, un dato que, previsiblemente, irá en aumento en los siguientes ejercicios.

Veamos algunos casos de uso en el mercado hipotecario:

1. Integración con otros sistemas. Las entidades financieras pueden integrar sus sistemas con plataformas externas, como bases de datos de crédito o aplicaciones de terceros, entre otros.

2. Facilitación del acceso. Las APIs también permiten que estas plataformas externas, como comparadores de hipotecas o aplicaciones móviles, puedan acceder a los datos y los servicios de la entidad financiera.

10%

de los presupuestos de I+D de los bancos españoles en 2022 se destinó a APIs

2.4.1 Autonomía, eficiencia y rapidez en la descarga de la documentación hipotecaria

Para una entidad bancaria que está considerando digitalizar su funnel hipotecario, las APIs juegan un papel fundamental, porque permiten una integración fluida entre el propio banco y terceros (como otras entidades bancarias, Administraciones Públicas, fintech, o proveedores de servicios tecnológicos). En este sentido, las APIs pueden ayudar a su digitalización hipotecaria en aspectos como:

1. La obtención automatizada de documentación. Las APIs pueden facilitar la obtención de la documentación que el usuario requiere para completar su proceso de solicitud hipotecaria, ya sea de índole laboral (como la vida laboral), o económica (por ejemplo, últimos movimientos bancarios, recibos de préstamos o la declaración de la renta). La conexión API permite transferir esta información entre la plataforma externa y la entidad bancaria de una manera sencilla y automatizada.

“Muchas veces, la mayor dificultad para un usuario no es entregarle la documentación a su entidad sino, precisamente, obtenerla: saber dónde buscar, además de lo tedioso

que puede resultar el trámite. Imaginemos un autónomo, un perfil de cliente al que su banco puede pedir hasta 10 documentos diferentes”, aclara el CEO de iAhorro Technologies.

Además, esta documentación puede quedar descargada en el área de usuario que la entidad pone a disposición de sus clientes, e incluso ser consultada en cualquier momento por el futuro hipotecado. “Es lo que ofrecemos en nuestra plataforma Hipoteca as a Service. Aunque, en este caso, es un flujo todavía más automatizado para la entidad: **el cliente es quien lleva a cabo el proceso de descarga**. La documentación queda guardada en su Área de Usuario, es revisada y, solamente cuando se haya completado este proceso, el cliente podrá pasar a la siguiente fase”, explica Beyer.

2. La integración con servicios externos de digitalización. Si la entidad bancaria decide trabajar con una empresa externa que le proporcione el servicio de digitalización hipotecaria, podrá ofrecer a sus clientes la opción de descargar automáticamente toda la documentación requerida, con los mismos beneficios tanto para cliente como para entidad.

“Con Hipoteca as a Service, ofrecemos a las entidades dos herramientas de descarga que utilizan conexión vía API, y que permiten al usuario descargar su información de manera completamente autónoma y en pocos segundos desde las Administraciones Públicas (Agencia Tributaria y Seguridad Social) y desde la entidad bancaria que utilice habitualmente o

con la que, por ejemplo, tenga domiciliado un préstamo” continúa Beyer.

3. Seguridad y cumplimiento normativo. La seguridad es un aspecto crucial al compartir datos sensibles de los usuarios con terceros. Las APIs establecen protocolos específicos para el intercambio de datos, asegurando que toda la información esté encriptada y sea transmitida de acuerdo con las regulaciones de protección de datos más actuales. Este procedimiento garantiza la protección de la información sensible del cliente y ayuda a la entidad bancaria a cumplir con las leyes y normativas pertinentes.

“Hoy en día, aprovechar el potencial de las conexiones APIs es fundamental en el proceso de digitalización hipotecaria. Permite la recopilación ágil, segura y eficiente de la documentación, automatiza los flujos de trabajo y mejora la experiencia del cliente”, concluye el CEO de iAhorro Technologies.

2.4.2 Beneficios para la entidad financiera

1. Mayor innovación y flexibilidad en la oferta de servicios al cliente, pudiendo desarrollar nuevas soluciones de una manera más ágil y adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado.

2. Garantía del cumplimiento normativo y regulatorio más actual.



Con HaaS, ofrecemos a las entidades dos herramientas que permiten al usuario descargar su documentación, de manera completamente autónoma y en pocos segundos

2.4.3 Beneficios para el cliente

1. Mayor facilidad y rapidez a la hora de obtener los documentos necesarios para gestionar su solicitud, reduciendo su carga de trabajo y mejorando su experiencia general en el proceso.

2. Las APIs protegen en todo momento **la información sensible** del usuario, lo que, además, puede hacer aumentar su percepción de seguridad en el proceso.

2.5 CRMs

Un CRM (o sistema de gestión de relaciones con clientes) es un software diseñado para gestionar las interacciones con los clientes actuales y potenciales de una empresa. Los CRMs ayudan a las entidades a organizar y analizar la comunicación y los datos e información de sus usuarios.

De esta manera, algunos casos de uso en el mercado hipotecario son:

1. La gestión de clientes. La entidad financiera puede utilizar estas herramientas para segmentar a sus clientes, para realizar un seguimiento de sus solicitudes hipotecarias y para establecer una comunicación efectiva que le permita fidelizar al usuario y mejorar la relación con el mismo. Además, un CRM permite recopilar y gestionar toda la información en detalle de cada uno de los clientes, como sus preferencias, su historial financiero o su comportamiento de compra.

2. Análisis predictivo. Los CRMs, en combinación con otras tecnologías, pueden utilizarse para identificar oportunidades de venta cruzada o para prever tendencias en el sector hipotecario,

entre otros. **En combinación con el big data y el análisis predictivo**, por ejemplo, las entidades financieras pueden personalizar sus ofertas hipotecarias según las necesidades y capacidades de cada cliente, “e incluso pueden anticiparse a estas necesidades y ofrecer servicios de manera proactiva”, explica Marcel Beyer. “Entender mejor el comportamiento del cliente puede ayudar a adaptar mejor los servicios y productos que le ofrece la entidad”.

2.5.1 Conocer mejor al cliente para optimizar el éxito de la operación

Cada cliente que acude a una entidad bancaria para adquirir un préstamo hipotecario tiene una situación diferente, en referencia a su situación laboral, sus ingresos, sus ahorros o sus historiales de crédito, entre otros. Además, cada cliente de la cartera de la entidad bancaria se encontrará en un punto diferente del funnel hipotecario.

En este sentido, un CRM permite al banco llevar un seguimiento de todos estos detalles, como dónde se encuentra cada cliente dentro del proceso, y cuál es el siguiente paso a seguir. Con ello, puede ofrecer numerosas ventajas a las entidades financieras en la gestión de sus productos hipotecarios:

1. Conocer mejor al cliente. El CRM permite almacenar información importante sobre cada cliente; por ejemplo, cuáles son sus ingresos, sus preferencias de comunicación, comentarios sobre inmuebles que haya visitado o preocupaciones que haya expresado en cualquier punto del proceso. “Esto permite a la entidad tratar a cada cliente de manera personalizada, como si cada uno tuviera su propio asesor o tutor, que comprende mejor que nadie sus preferencias y necesidades”, añade el CEO de iAhorro Technologies.

2. Realizar un seguimiento del proceso. El CRM actúa como un mapa que guía a la entidad financiera (y a sus gestores hipotecarios) en cada paso del journey. Es decir, el banco puede saber en qué punto se encuentra el proceso hipotecario de cada cliente en todo momento y, además, le permite anticiparse, previniendo retrasos o la aparición de problemas, por ejemplo.

“Los CRMs pueden automatizar tareas repetitivas en el día a día de los trabajadores de la entidad, como la entrada de datos, el seguimiento de correos electrónicos, o incluso la programación de citas o reuniones”, concluye Beyer. “Esto ayuda a liberar a los empleados de las tareas puramente administrativas, manuales, permitiéndoles enfocarse en actividades más estratégicas para la entidad”.

2.5.2 Beneficios para la entidad financiera

1. Mejora en los niveles de satisfacción del cliente, lo que se traduce en mayores ratios de conversión y oportunidades de venta.

2. Eficiencia operativa. El empleado puede ver rápidamente lo que necesita saber e invertir menos tiempo buscando archivos o tratando de recordar detalles específicos de un cliente.

3. La automatización ayuda a reducir los errores manuales y permite que los empleados se centren en otras tareas de valor.

2.5.3 Beneficios para el cliente

1. Atención personalizada, respuestas rápidas a sus consultas y ofertas adaptadas a sus necesidades y preferencias.

Una mayor satisfacción del cliente y una reducción de tiempos y de errores, entre los principales beneficios

2.6 OCR

El OCR (reconocimiento óptico de caracteres) es una tecnología que permite convertir diferentes tipos de documentos, como imágenes escaneadas, fotografías o PDFs, en datos editables. Entre los casos de uso para la digitalización hipotecaria, destacan los siguientes:

1. Digitalización de documentos presentados en papel. En el proceso hipotecario, los clientes suelen presentar documentación importante en papel, que la tecnología OCR puede **escanear y convertir en texto digital** que sea procesado por el sistema informático de la entidad bancaria.

2. Extracción y verificación de datos. El OCR permite el reconocimiento y extracción de datos clave de los documentos del cliente y su **conversión en datos estructurados** (es decir, en un formato estandarizado). Las entidades pueden, a partir de una amplia muestra de ficheros, y gracias a modelos entrenados de machine learning, identificar los diferentes campos y datos que se pueden extraer de las diferentes tipologías de documentos, para después llevar a cabo los procesos de verificación y aprobación.

2.6.1 Extracción de datos estructurados, para una mejor verificación y toma de decisiones

Imaginemos una entidad bancaria que ya ha implementado un sistema de solicitud de hipoteca online como el ofrecido en Hipoteca as a Service, permitiendo a los clientes cargar documentos digitales directamente a través de un portal o área de usuario en el sitio web o en la aplicación móvil del banco: movimientos bancarios, comprobantes de ingresos, copias de identificación, y otra documentación relevante en formato PDF, JPG o PNG. En este sentido, la tecnología OCR puede ayudar a la entidad financiera en varios aspectos:

1. La extracción automática de datos estructurados. Una vez que los documentos están en formato digital, la tecnología OCR puede identificar y extraer información específica, como nombres, fechas, cifras financieras o números de identificación, en función de los requerimientos de la entidad, y convertirla en datos estructurados, que puede almacenar en bases de datos o sistemas de gestión de documentos.

Además, los datos extraídos mediante OCR **pueden alimentar sistemas de flujo de trabajo automatizados**, que dirigen la información a los departamentos o personal adecuados para su revisión o aprobación. Esto acelera significativamente el proceso hipotecario, ya que elimina la necesidad de

ingreso manual de datos y permite que los procesos se muevan sin problemas de una etapa a la siguiente.

2. La validación de documentos e información. El OCR avanzado puede también ayudar en la validación de documentos y comprobación de la veracidad de los mismos. Por ejemplo, al comparar la información extraída de una identificación con los detalles proporcionados por el usuario en la solicitud de hipoteca, el sistema puede identificar **discrepancias o posibles fraudes o errores**. “Descargando un documento automáticamente de la Seguridad Social o de la Agencia Tributaria, puedes confirmar que sea veraz, pero no puedes validar, por ejemplo, que los datos que contiene coincidan con los datos que el cliente había dado previamente en la solicitud. Por esta razón, con el OCR que utilizamos en Hipoteca as a Service otorgamos a la entidad una validación extra del contenido, independientemente de la procedencia del documento”, explica el CEO de iAhorro Technologies.

Además, el OCR puede verificar la autenticidad de los documentos al detectar características de seguridad o comparar con plantillas documentales predefinidas.

El OCR convierte el gran volumen de datos en datos digitales manejables, que además podrán ser integrados en los sistemas de gestión de la entidad. “Con los datos estructurados, el banco puede utilizar algoritmos automáticos o machine learning para tomar mejores decisiones”, añade Beyer.



Somos conscientes del enorme valor de los datos para las organizaciones. Por ello, enviamos a las entidades los datos estructurados que extraemos mediante nuestra tecnología OCR

“Somos conscientes del enorme valor de los datos para las organizaciones. Es por ello que, en iAhorro Technologies, enviamos a las entidades los datos estructurados que extraemos mediante nuestra tecnología OCR. Incluso, vamos más allá y les ofrecemos la posibilidad de conectar estos datos a sus CRMs internos, para ayudarles en su roadmap y toma de decisiones futura”, concluye.

2.6.2 Beneficios para la entidad financiera

- 1. Reducción de tiempos y de errores humanos** o posibles fraudes en la gestión de datos.
- 2. Mayor rapidez** en la recuperación de información precisa cuando se requiera.
- 3. Mayor eficiencia** en los procesos de revisión y aprobación, y aumento de la productividad de los trabajadores de la entidad.

2.6.3 Beneficios para el cliente

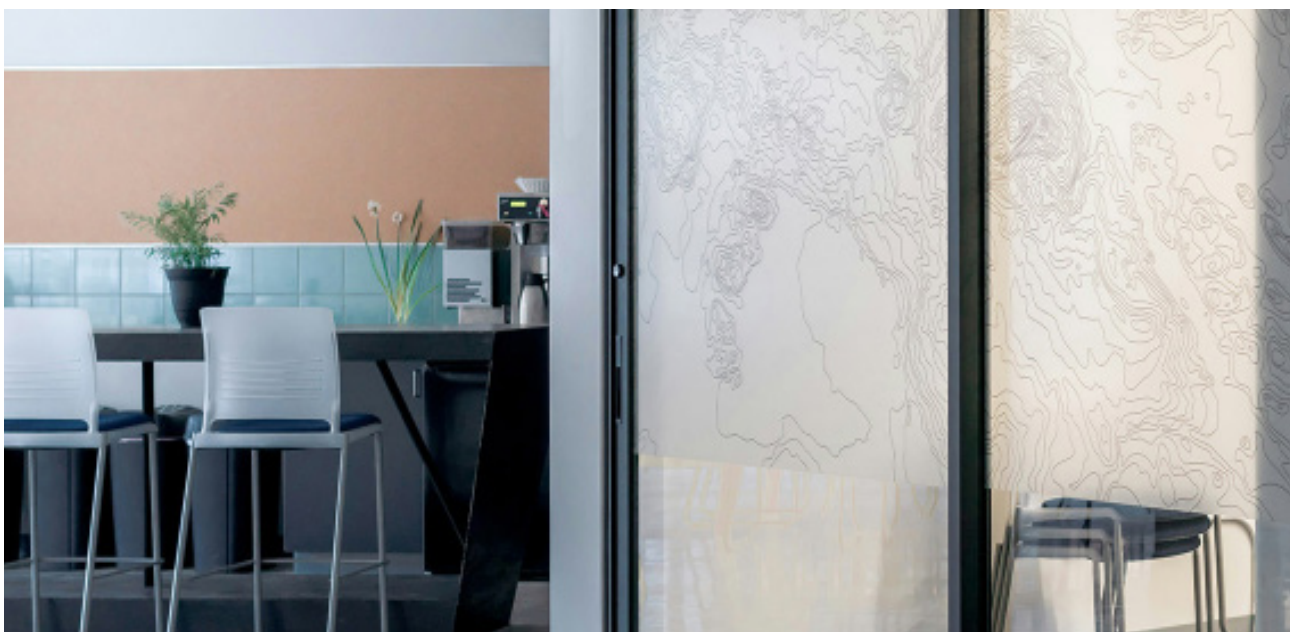
- 1. Procesos de solicitud hipotecaria más rápidos** y menos requerimientos de presentación de documentos físicos y trámites manuales en la sucursal.

2.7 Blockchain

Blockchain es una tecnología que permite almacenar datos de manera segura, transparente e inmutable. El blockchain se compone de bloques de información encadenados de manera cronológica. Como particularidad, cualquier intento de modificar un bloque ya registrado en esta cadena requeriría el consenso de la mayoría de los participantes en la red.

Según Statista, la previsión es que la tecnología blockchain crezca, en los próximos años, de forma exponencial en el sector financiero: **de los 0,28 millones de dólares de inversión en 2018, hasta los 22,46 millones de dólares previstos para 2026**, lo que supone un incremento de casi un 8.000%. Veamos algunos casos de uso en el mercado hipotecario:

- 1. Smart contracts.** Contratos inteligentes que se autoejecutan al cumplirse ciertas condiciones preestablecidas, lo que puede automatizar y agilizar el proceso de concesión y gestión de hipotecas.
- 2. Registro de propiedades.** Utilizando blockchain, se pueden registrar propiedades de manera segura y transparente, eliminando



intermediarios y reduciendo el riesgo de fraudes en la titularidad.

2.7.1 ¿Cómo el blockchain puede ayudar a la digitalización de los procesos hipotecarios?

Para cada solicitud de hipoteca, tradicionalmente, la entidad bancaria tendría que verificar manualmente una gran cantidad de información y coordinar con otras instituciones. Además de requerir una gran cantidad de tiempo, esto hace aumentar el riesgo de errores, de fraudes y de cometer retrasos.

En este sentido, la entidad financiera que implementa la tecnología blockchain en su proceso hipotecario cuenta con ventajas competitivas en algunos puntos del funnel. Por ejemplo:

1. Contratos inteligentes para acuerdos de hipoteca. El banco puede utilizar los smart contracts para manejar los términos y las condiciones de la hipoteca. “Estos contratos se ejecutan automáticamente cuando se cumplen ciertas condiciones, lo que significa que la entidad financiera no tiene que dedicar recursos para monitorear manualmente el cumplimiento”, explica Marcel Beyer. Por ejemplo, si un cliente decide hacer un pago adelantado significativo, el contrato inteligente podría automáticamente ajustar los futuros pagos de la hipoteca y notificar tanto a la entidad como al cliente.

2. Transferencia segura y trazable de títulos. Cuando se cumple el pago al completo de una hipoteca, el cambio de título se puede gestionar digitalmente y reflejarse instantáneamente en la blockchain. En este

sentido, la entidad bancaria no necesita coordinar con terceros, como agencias de registro, ni manejar papeleo físico. Además, existe una trazabilidad clara y segura de la transferencia de la propiedad, que puede proteger al banco contra reclamaciones de título disputadas en el futuro.

“La principal ventaja que la adopción de la tecnología blockchain va a ofrecer a la entidad financiera es que le permite crear un proceso hipotecario más eficiente y más seguro”, concluye el CEO de iAhorro Technologies.

2.7.2 Beneficios para la entidad financiera

1. Mayor seguridad en las transacciones, reducción de fraudes, y eficiencia en la gestión, gracias a la automatización proporcionada por los smart contracts.

2.7.3 Beneficios para el cliente

1. Procesos más rápidos, menores costes asociados debido a la eliminación de intermediarios y **mayor transparencia en las transacciones**, lo que se traduce en una mejor experiencia de cliente.

8000%

se prevé un crecimiento exponencial de la tecnología blockchain en el sector financiero, hasta los 22,46 millones de dólares

4. Conclusiones

1. La banca española lidera en digitalización, pero el segmento hipotecario aún está en transición.

Las entidades españolas han adoptado masivamente la banca online, y sus usuarios superan el promedio europeo de utilización de servicios bancarios digitales. Sin embargo, el segmento hipotecario queda, de momento, excluido de este avance con un proceso de digitalización todavía incipiente en nuestro país. La preferencia de los usuarios por los canales digitales para llevar a cabo la mayoría de sus gestiones financieras contrasta con la dependencia de las sucursales físicas, a las que han de acudir para gestionar sus préstamos hipotecarios. Una resistencia al cambio de la banca que ya se está convirtiendo en una oportunidad significativa para diferenciarse de la competencia.

2. Existe una demanda creciente, por parte de los usuarios, de servicios de digitalización que se extiendan también a los productos hipotecarios.

Los usuarios están cómodos utilizando los canales digitales para sus gestiones financieras del día a día, y extienden esta reclamación a la adquisición de su préstamo hipotecario.

Actualmente, ninguna entidad en nuestro país ofrece una solución completamente digital de principio a fin: un desajuste entre las expectativas del usuario digitalizado y la oferta actual de la banca española. El sector debe avanzar hacia una hipoteca 100% digital, como la ofrecida en iAhorro Technologies, como estrategia clave para captar y retener a los clientes en el largo plazo.

3. La incorporación de tecnologías emergentes es crucial para la evolución y competitividad del segmento hipotecario.

La implementación de tecnologías avanzadas está comenzando a marcar una diferencia significativa en el sector bancario, con un número creciente de entidades que planean incrementar su inversión en estas áreas. Estas tecnologías no solo ofrecen una mejora en la experiencia del cliente, sino que también optimizan los procesos internos de la entidad, reduciendo sus costes y aumentando su eficiencia operativa. En el caso del producto hipotecario, que tradicionalmente ha dependido de procesos manuales, la adopción de estas tecnologías representa una oportunidad para minimizar errores e ineficiencias. Unas tecnologías que, aunque distintas en su funcionamiento, se complementan entre sí y facilitan la transición hacia una hipoteca 100% digital que mejore la conversión del funnel y mantenga a las entidades a la vanguardia del mercado.

4. El machine learning es un catalizador clave en la modernización y eficiencia del proceso hipotecario.

No solo representa una mejora tecnológica, sino que impulsa una mayor satisfacción del cliente y una mejor gestión de riesgos en el sector hipotecario. Al analizar extensos conjuntos de datos, el machine learning mejora significativamente el proceso de evaluación de solvencia y riesgo crediticio por parte de las entidades bancarias, proporcionándoles predicciones más precisas y personalizadas, y reduciendo el riesgo de incumplimiento de pagos. Con ello, las entidades son capaces de llevar a cabo una gestión más efectiva del crédito y una asignación más eficiente de los recursos. Algunos estudios concluyen que una cuarta parte de las entidades bancarias (26%) está actualmente planteándose ampliar su inversión en machine learning.

5. El big data ayuda en la personalización de los servicios hipotecarios ofrecidos a los clientes.

Mediante el análisis de datos en tiempo real, las entidades pueden predecir tendencias del mercado, ajustar los tipos de interés y valorar propiedades de forma más precisa, entre otros, reaccionando de manera inmediata y ajustando sus respuestas. Además, el big data ofrece a las entidades bancarias una visión detallada de las necesidades y expectativas de sus clientes, lo que les permite diseñar ofertas de préstamos hipotecarios más personalizadas y atractivas, mejorando así la tasa de conversión y la retención de dichos clientes.

6. La migración a la nube, entre las prioridades de las entidades bancarias en los próximos años.

El 82% de las entidades planea trasladar más de la mitad de sus procesos ejecutados en el mainframe a la nube, y la gran mayoría de ellas lo hará entre los próximos 2 y 5 años. La implementación del cloud computing en el sector hipotecario es una apuesta segura por la eficiencia, la seguridad y la satisfacción del cliente. Al permitir el almacenamiento y procesamiento seguro de grandes volúmenes de datos en la nube, las entidades financieras mejoran la gestión y accesibilidad de la información. Además, la adopción de aplicaciones basadas en la nube y de áreas de usuario personalizadas facilita a los clientes los procesos de solicitud y de seguimiento hipotecario, mejorando la experiencia general del usuario.

26%

de los bancos está planteándose ampliar su inversión en machine learning

100%

Una hipoteca digital mejora la conversión del funnel y aumenta las ratios de captación de clientes

7. La inversión en APIs por parte de los bancos ya absorbe el 10% de sus presupuestos de I+D, un dato que aumentará en los próximos años.

Su implementación por parte de las entidades permite la integración con terceros y la automatización en la obtención de documentación, a la par que aumenta la eficiencia en los flujos de trabajo. A su vez, las APIs enriquecen la experiencia del cliente, al que se le ofrece un proceso más rápido, sencillo y autónomo para la obtención de la documentación necesaria en su solicitud hipotecaria, a través de conexiones con las Administraciones Públicas o con otras entidades bancarias. Además, las APIs garantizan la seguridad y el cumplimiento normativo en el manejo de los datos sensibles de cada usuario.

8. CRMs, para una gestión detallada y personalizada de las interacciones con los clientes.

Los CRMs permiten a las entidades bancarias segmentar clientes, realizar un seguimiento preciso de sus solicitudes hipotecarias y establecer una comunicación efectiva para fortalecer la fidelización y la relación con sus usuarios. Esta personalización y atención detallada a las necesidades individuales no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también les abre a las entidades oportunidades de venta cruzada. Además, la capacidad de los CRMs para almacenar y analizar información relevante sobre cada cliente se traduce en una mayor eficiencia operativa para el banco.

9. El OCR: un plus de conveniencia, seguridad y optimización en el proceso hipotecario.

El OCR facilita la extracción y verificación de información clave de los documentos, convirtiéndolos en datos estructurados útiles para los procesos del banco. No solamente elimina la necesidad de las entidades de ingresar manualmente los datos, reduciendo la probabilidad de cometer errores humanos y mejorando la precisión del proceso; sino que también reduce la probabilidad de fraudes. Para las entidades financieras, todo esto se traduce en una mayor eficiencia en la revisión y aprobación de las solicitudes y en un incremento en su productividad. Para los clientes, el resultado es una experiencia más ágil, en la que se elimina la necesidad de presentar documentos físicos, y unos tiempos de espera más reducidos.

10. Blockchain: la previsión es que, en menos de diez años, esta tecnología haya crecido exponencialmente, casi un 8.000%.

Con una proyección de crecimiento de la inversión desde los 0,28 millones de dólares en 2018 hasta los 22,46 millones para 2026, su impacto en el sector financiero es innegable. En el ámbito hipotecario, los contratos inteligentes automatizan y agilizan procesos como la concesión y gestión de hipotecas, y el registro de propiedades con blockchain elimina intermediarios, reduciendo así el riesgo de fraudes. Esta automatización ahorra tiempo y recursos a las entidades financieras, y además asegura la integridad y trazabilidad de las transacciones. Para los clientes, todo esto se traduce en procesos hipotecarios más rápidos.



IAHORRO TECHNOLOGIES

Laura Martínez

Directora de Comunicación

laura.martinez@iahorrotechnologies.com

T +34 686 688 757

C/ General Ramírez de Madrid, 8, Planta 1

28020, Madrid