

# Informe sobre las barreras de la digitalización hipotecaria en el mercado español

Junio 2024

Departamento de Comunicación  
[comunicacion@iahorrotechnologies.com](mailto:comunicacion@iahorrotechnologies.com)  
T +34 686 688 757  
C/ General Ramírez de Madrid, 8, Planta 1  
28020, Madrid

# Índice

<b>1. ¿Qué es HaaS?</b>	pág. 3
<b>2. La digitalización hipotecaria: una aproximación global</b>	pág. 4
<b>3. Estado de la digitalización hipotecaria en España</b>	pág. 5
• Principales barreras de entrada en España	pág. 5
1. Barreras tecnológicas: tech legacy y limitaciones de infraestructura	
2. Barreras ideológicas y formativas: cultura empresarial, resistencia al cambio y capacitación del personal	pág. 6
3. Barreras regulatorias: la complejidad del marco legal	pág. 8
<b>4. Conclusiones</b>	pág. 10

# 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. La digitalización hipotecaria: una aproximación global

En los últimos años, la digitalización del sector bancario se ha acelerado a nivel mundial. Los bancos están adaptando y evolucionando sus modelos de negocio convencionales, añadiendo servicios y productos digitales a sus carteras, que permiten a los usuarios acceder a sus gestiones financieras de una manera diferente.

En este contexto, las entidades son igualmente conscientes de la importancia de adoptar la digitalización en su producto hipotecario. Según una encuesta realizada por Forbes a 391 directivos bancarios de Estados Unidos, **el 81% de ellos declara estar persiguiendo digitalizar sus procesos hipotecarios**, un porcentaje que asciende hasta el 85% en el caso de los grandes bancos. Además, más de un tercio de los encuestados afirma tener ya digitalizadas completamente ciertas partes del proceso, como la solicitud hipotecaria, la aportación de documentación o el compliance, entre otros.

Sin embargo, según el informe 'Digital Banking Maturity' de Deloitte, **el producto hipotecario es también aquel que menos grado de digitalización alberga a nivel mundial. Únicamente el 4% de los bancos a nivel internacional ofrecen un proceso de solicitud hipotecaria plenamente automatizado**, frente al 75% que ofrece, por ejemplo, la posibilidad de adquirir una tarjeta de crédito o débito de manera virtual. Incluso aquellas entidades

consideradas como campeones digitales (es decir, entidades líderes en la implementación de la digitalización en sus negocios bancarios), cuentan con un nivel de digitalización hipotecaria bajo: únicamente **el 18% de estos líderes digitales** han implementado en su negocio la hipoteca digital end-to-end.

Sin embargo, los usuarios de los bancos a nivel internacional prefieren utilizar los canales digitales para solicitar información y para realizar sus gestiones u operaciones financieras. Únicamente **un 17% de los usuarios escogería acudir a una sucursal** bancaria sobre las alternativas digitales (es decir, la aplicación móvil y la página web). Un porcentaje que, además, se reduce progresivamente con los años (en 2020, se situaba en el 21%).

La tendencia se incrementa aún más en el caso de las nuevas generaciones. Parte de los usuarios que más solicitan una hipoteca, aquellos comprendidos entre los 31 y los 45 años, han crecido interactuando en su día a día con herramientas digitales o, incluso, se pueden considerar nativos digitales. A nivel mundial, se espera que la población de **nativos digitales** crezca **hasta los 2.300 millones en 2030**. Esta nueva generación, que pasará a representar al 50% de la población mundial en 2050 (un **65% en el caso de España**), plantea nuevos desafíos a la banca, que ha de satisfacer sus demandas de inmediatez y digitalización.

# 3. Estado de la digitalización hipotecaria en España

Según el informe 'La digitalización como eje de transformación bancaria' de KPMG y Funcas, avanzar en la transformación digital de los procesos es la principal prioridad estratégica para los directivos de los bancos españoles. Igualmente, **el 67% destaca que la inversión en digitalización** y en nuevas herramientas tecnológicas es la principal prioridad a nivel de inversión en su entidad.

“Al igual que ocurre en otros lugares del mundo, en España los bancos, en su mayoría, no han sido conscientes de la importancia de digitalizar el producto hipotecario hasta ahora”, explica Marcel Beyer, CEO de iAhorro Technologies, compañía pionera en digitalización hipotecaria end-to-end para entidades bancarias en España. “A las entidades les ha funcionado la estrategia de que fueran los clientes quienes acudieran a ellas. Ahora, este modelo está cambiando. Son los clientes los que esperan poder acceder a su banco cuando quieran, a

través del teléfono móvil, en vez de desplazarse a una sucursal bancaria, para solicitar información y para avanzar en la gestión de su préstamo hipotecario”, añade Beyer.

De hecho, el número de sucursales bancarias en nuestro país también se ha ido reduciendo en las últimas décadas, una tendencia que, previsiblemente, seguirá manteniéndose e incluso incrementándose en los siguientes años. En concreto, se ha pasado de las 104 oficinas por cada 100.000 habitantes que estaban abiertas al público en 2008 a **37 oficinas por cada 100.000 habitantes en 2021**, según los últimos datos publicados por el Banco Mundial, lo que supone **una reducción de un 64%**. Es decir, si en 2008 encontrábamos un total de más de 45.000 sucursales en nuestro país, en 2021 este número descendía por debajo de las 20.000.

# 64%

menos de oficinas bancarias entre 2008 y 2021, hasta las 37 por cada 100.000 habitantes

## 3.1. Principales barreras de entrada en España

En España, el sector bancario se enfrenta a una serie de barreras de entrada que dificultan, de manera interna, poder digitalizar sus productos y procesos hipotecarios. Entender estos obstáculos es el primer punto para poder comprender, a su vez, el ritmo y la dirección que marcan la innovación en el negocio hipotecario de nuestro país.

“La mayoría de los bancos perciben un riesgo de ejecución muy alto, así como un coste asociado igualmente elevado. Aunque entienden la necesidad, embarcarse en digitalizar de manera interna su proceso hipotecario no garantiza una probabilidad de éxito del 100% o, al menos, así lo perciben”, explica Marcel Beyer. “Los bancos **son expertos en producto**, en venta, **pero no en tecnología**, y no tienen por qué serlo. En este sentido, la Hipoteca as a Service de iAhorro Technologies es una solución para que la entidad pueda llevar a cabo esta necesaria transición digital sin riesgo, al integrarse fácilmente vía API y adaptarse perfectamente a sus sistemas ya existentes”, añade.

Los riesgos o barreras de entrada se pueden agrupar, principalmente, en **tres categorías**: las tecnológicas y las culturales, internas a la propia organización; y las regulatorias, de índole externa. Todas ellas configuran el panorama en el que los bancos y otras instituciones financieras operan en nuestro país.

### 3.1.1. Barreras tecnológicas: tech legacy y limitaciones de infraestructura

Las instituciones financieras en España, como en muchos otros países del mundo, han construido sus operaciones sobre sistemas tecnológicos que se desarrollaron hace décadas. “A este problema es al que denominamos **‘tech legacy’**: entidades que cuentan con **sistemas legados o heredados**, en ocasiones robustos y que,

# 40%

**de las empresas del país sufren los efectos negativos derivados del tech legacy**

aunque tradicionalmente han proporcionado la estabilidad que se necesita en las operaciones bancarias, muestran **resistencia en términos de flexibilidad y para integrarse con las nuevas tecnologías digitales**”, explica Marcel Beyer.

Esta resistencia no es meramente técnica, sino también funcional, ya que los sistemas están profundamente entrelazados con los procesos de negocio y las operaciones del día a día de la entidad. “Si el banco no puede mantener su tecnología actualizada, se dificulta que pueda llevar a cabo una innovación significativa en sus procesos de manera interna”, continúa el CEO de iAhorro Technologies. Esto se traduce en un **descenso de la innovación** en los productos y servicios que ofrece a sus clientes, pero también en una disminución en su eficiencia operativa. Algunos estudios sugieren que estos **efectos negativos derivados del tech legacy** se ven en hasta **el 40% de las empresas de nuestro país**, debido al aumento de los costes y a una menor competitividad.



*Aunque entienden la necesidad, embarcarse en digitalizar de manera interna su proceso hipotecario no garantiza una probabilidad de éxito del 100% o, al menos, así lo perciben*

## El proceso de concentración del sistema financiero español contaba con 55 bancos y cajas de ahorros en 2009, un número ahora reducido a la mitad, lo que puede dificultar la innovación interna

Unas dificultades que se ven acrecentadas aún más con los **procesos de fusión y adquisición, muy frecuentes entre las entidades bancarias de nuestro país**. Según datos proporcionados por Statista, el proceso de concentración del sistema financiero español contaba con 55 bancos y cajas de ahorros en 2009. En la actualidad, el número de entidades se ha reducido prácticamente a la mitad. Por ejemplo, en 2021 se completaron dos importantes operaciones: la fusión de CaixaBank con Bankia y la de Unicaja con Liberbank. Y a diferencia de mercados donde las entidades pueden ser más homogéneas tecnológicamente, en España las tecnologías heredadas pueden variar ampliamente entre los bancos, lo que contribuye a aumentar los efectos negativos del tech legacy.

Estas fusiones bancarias crean desafíos significativos en la integración de sistemas de tecnologías totalmente dispares. “Primero, porque se requiere de una **armonización** de diferentes plataformas digitales y bases de datos. Segundo, por la propia **consolidación de estos sistemas legados** que, en muchos casos, no fueron diseñados para interoperar”, continúa el CEO de iAhorro Technologies. Este escenario complica la adopción de nuevas soluciones digitales y nuevas tecnologías por parte de los bancos, como el machine learning, el análisis de datos a tiempo real o las plataformas cloud, que les permitan ganar eficiencia y flexibilidad, dos elementos clave para la competitividad de

asegurar la continuidad operativa de la entidad y la integración de estos sistemas, y no hacia la innovación en la que se enmarca la digitalización de los procesos hipotecarios.

En este contexto, **la digitalización hipotecaria interna y la satisfacción de las expectativas digitales de los usuarios** se dificulta por el legado de estos sistemas antiguos. “Están diseñados en una era previa a la digitalización masiva que conocemos en la actualidad. Por ello, no son capaces de adaptarse a las expectativas modernas de los clientes, que buscan un proceso hipotecario rápido, transparente y, por supuesto, 100% online”, añade Beyer. “Por todo ello, la integración con proveedores tecnológicos es una excelente alternativa a esta innovación interna”, concluye el CEO de iAhorro Technologies.

### 3.1.2. Barreras ideológicas y formativas: cultura empresarial, resistencia al cambio y capacitación del personal

En general, el sector bancario español ha valorado positivamente el riesgo calculado, y ha mostrado una adopción cautelosa de nuevas soluciones, tendencias y tecnologías, priorizando la seguridad y la estabilidad de su negocio sobre la innovación. “Si bien la tecnología heredada es un gran obstáculo para la innovación en materia hipotecaria,

también lo es la resistencia al cambio. La integración de una hipoteca 100% digital requiere de adaptaciones tecnológicas, pero también de un **cambio cultural significativo dentro de las entidades**, de un cambio de mentalidad en la ratio riesgo-beneficio, en el beneficio que se va a obtener”, explica Marcel Beyer.

La resistencia al cambio es una respuesta natural en las organizaciones cuando se enfrentan a nuevas maneras de trabajar. En el contexto de la digitalización hipotecaria, “esta barrera puede ser una de las más difíciles de superar porque, actualmente, los bancos ven la **transformación interna como un proyecto demasiado complejo, con un retorno poco claro y un riesgo de ejecución elevado**”, añade el CEO de iAhorro Technologies. De hecho, y aunque gran parte de los bancos españoles ya son conocedores de la necesidad de digitalizar sus productos hipotecarios (algunos de ellos ya han incluido este punto en sus hojas de ruta, con diferentes alcances y ambiciones), no existe ninguna entidad que, a día de hoy, haya digitalizado de principio a fin estos procesos.

Esta resistencia al cambio no es única del sector financiero español. Sin embargo, sí se ve acentuada por la **estructura del mercado en nuestro país**, donde predominan las fusiones bancarias que refuerzan este conservadurismo. “La dinámica de constantes fusiones entre bancos también dificulta la transformación digital hipotecaria. Estas fusiones pueden alargar este tipo de proyectos hasta un plazo de 3, 4 o 5 años, como mínimo, así como ralentizar el proceso de decisión o rebajar la prioridad

de estos proyectos de la nueva hoja de ruta de la nueva entidad”, añade el CEO de iAhorro Technologies.

Por otro lado, para establecer operaciones hipotecarias plenamente digitales, se requiere de una infraestructura tecnológica que, además de exceder las capacidades actuales de muchas entidades financieras, y de requerir inversiones de dinero significativas, también supone un **desembolso en términos de capacitación de personal**. Según un estudio realizado por Digital Banking Report, **el 58% de los altos ejecutivos** de servicios financieros **ven a la brecha de habilidades digitales en su fuerza laboral como el mayor riesgo para la innovación** y la transformación digital de sus entidades.

Si bien el negocio core de los bancos, y su producto estrella, son las hipotecas, muchos de estos trabajadores no son expertos en digitalización, sino en ventas, en acompañamiento, en asesoramiento. “iAhorro Technologies está formado por un equipo de más de treinta personas, en su mayoría procedentes del ámbito tecnológico, plenamente capacitados en nuevas tecnologías y que trabajan cada día en la misión de digitalizar el sector hipotecario español”, apunta Beyer. “La implementación de una hipoteca 100% digital de manera interna supone que todos –o la mayor parte– de los trabajadores del banco que forman parte del proceso hipotecario vean modificadas sus tareas diarias en favor de esta digitalización, algo que **no es necesario en caso de externalizar** este servicio en la Hipoteca as a Service de iAhorro Technologies”, concluye el CEO de la compañía.



*Las constantes fusiones entre bancos dificultan la transformación digital hipotecaria*



# 58%

de los altos ejecutivos ven a la falta de habilidades digitales como el mayor riesgo para la innovación

# 64%

considera a la presión regulatoria como la mayor barrera de entrada

### 3.1.3. Barreras regulatorias: la complejidad del marco legal

El marco regulatorio en España es conocido por su **complejidad y rigidez**, lo cual puede suponer una barrera significativa para la innovación digital en el sector hipotecario. La regulación financiera está diseñada con **dos funciones principales** de igual valor. La primera, proteger a los usuarios. La segunda, asegurar la propia estabilidad del sistema financiero. No obstante, debido a esta complejidad, “puede ser percibida como un obstáculo para la adopción de nuevas tecnologías y prácticas comerciales, y plantear a los bancos desafíos adicionales”, explica Marcel Beyer.

Sin embargo, esta percepción no es única de España. Por ejemplo, una encuesta realizada por Forbes a 391 directivos bancarios estadounidenses concluye que el **64% de ellos considera a la alta presión regulatoria como la mayor barrera de entrada** para la digitalización de sus procesos hipotecarios, seguido de la resistencia interna al cambio (60%) y de la

atracción de talento y comprensión tecnológica (54%).

En concreto en nuestro país, las entidades bancarias operan en un entorno regulatorio extremadamente complejo, que incluye tanto leyes nacionales como directivas europeas. Algunas regulaciones en nuestro país, como la **Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario** (Ley 5/2019), han impuesto requisitos más estrictos para la concesión de hipotecas, añadiendo capas de burocracia y requisitos adicionales que las entidades deben cumplir.

En la actualidad, y debido a esta directiva, los bancos han adoptado medidas adicionales para asegurar la transparencia, la comprensión del producto por parte del consumidor y la evaluación de la solvencia. Estas normativas son **necesarias y esenciales para proteger a los clientes**. “Pero la necesidad de adaptarse y actualizarse de manera continua implica también una inversión significativa en tiempo y en recursos”, explica el CEO de iAhorro Technologies. “Las entidades deben actualizar sus sistemas y sus procesos para cumplir con los nuevos requisitos legales. Esta **circunstancia puede contribuir a ralentizar la digitalización** de sus procesos hipotecarios y, por tanto, la contratación digital de hipotecas”, añade.

Además de la Ley de Crédito Inmobiliario, en nuestro país, cobra especial relevancia el **Reglamento General de Protección de Datos**. “Los bancos con sistemas legados no fueron diseñados, en su mayoría, teniendo en cuenta las estrictas exigencias actuales de protección de datos”, continúa Beyer. “Esto añade otra capa de complejidad porque, de nuevo, la inversión en tecnologías y procesos para que se adecúen a esta directriz puede solapar la inversión en recursos para la digitalización de los procesos hipotecarios”, concluye.

# 4. Conclusiones

## 1. La digitalización hipotecaria muestra un progreso global desigual, también en España.

A nivel mundial, la digitalización en el sector hipotecario ha avanzado a un ritmo más lento en comparación con otros productos y servicios bancarios, una tendencia que también se repite en España. Productos como las tarjetas de crédito y débito han sido partícipes, en mayor o menor medida, de la digitalización. Sin embargo, los bancos todavía tienen un largo camino por recorrer para alcanzar un nivel de digitalización comparable en sus procesos hipotecarios, aunque son conscientes de la necesidad de hacerlo. Por ello, el 81% de los directivos de banca declara en una encuesta de Forbes estar persiguiendo digitalizar sus procesos hipotecarios, un porcentaje que asciende hasta el 85% en el caso de los grandes bancos.

## 2. La preferencia por los canales digitales subraya la necesidad de transformación del sector.

La mayoría de los usuarios de servicios bancarios prefieren utilizar los canales digitales para llevar a cabo sus gestiones financieras, incluyendo la solicitud de préstamos hipotecarios. Con solo un 17% de los usuarios optando por acudir a una sucursal bancaria en lugar de utilizar opciones digitales (es decir, página web y teléfono móvil), los bancos deben adaptar sus

procesos para satisfacer las expectativas de unos clientes cada vez más digitales y demandantes de servicios online.

## 3. El legado tecnológico, una de las principales barreras para la innovación.

Las barreras tecnológicas, como los sistemas legados o heredados (a los que se denomina tech legacy), limitan la capacidad de las entidades financieras para adoptar nuevas tecnologías y, con ello, digitalizar sus procesos hipotecarios. Estos sistemas heredados son robustos y poco flexibles, dificultando la integración con nuevas soluciones digitales, y afectando negativamente a la eficiencia operativa y a la propia capacidad de innovación de las entidades. Algunos estudios sugieren que estos efectos negativos derivados del tech legacy se pueden ver en hasta el 40% de las empresas de nuestro país.

81%

de directivos de banca declaran estar persiguiendo digitalizar sus procesos hipotecarios



#### **4. La resistencia cultural y la formación insuficiente también impiden la digitalización hipotecaria en España.**

Las barreras ideológicas y formativas, como la resistencia al cambio y la falta de capacitación del personal bancario, también representan desafíos significativos para la transformación digital en el proceso hipotecario. La cultura empresarial conservadora y la falta de habilidades digitales entre el personal bancario dificultan la adopción de procesos completamente digitalizados. Por ello, es necesario establecer un cambio de mentalidad e invertir en formación continua que permita superar estos obstáculos.

#### **5. La regulación, otra importante barrera para el desarrollo de la digitalización hipotecaria.**

El marco regulatorio en España es conocido por su complejidad y rigidez, lo que puede suponer una barrera significativa. Normativas como la Ley Reguladora de los Contratos de Crédito

Inmobiliario y el Reglamento General de Protección de Datos imponen estrictos requisitos que obligan a las entidades a invertir una cantidad significativa de tiempo y de recursos para cumplir con las mismas. Esta necesidad de adaptación continua puede ralentizar la digitalización de los procesos hipotecarios, limitando la capacidad de la banca para innovar y ofrecer soluciones hipotecarias totalmente digitales a los usuarios.

#### **6. Por todo ello, la externalización puede ser una estrategia clave para superar las barreras internas.**

Para muchas entidades financieras, la solución más viable para avanzar en la digitalización hipotecaria, algo indispensable en el contexto actual, es la integración con proveedores tecnológicos expertos, como iAhorro Technologies. Soluciones como la Hipoteca as a Service permiten a los bancos adoptar tecnologías avanzadas sin los riesgos y costes asociados a la digitalización interna, facilitando una transición más ágil y eficiente hacia un entorno hipotecario 100% digital.

 **IAHORRO TECHNOLOGIES**

Departamento de Comunicación  
[comunicacion@iahorrotechnologies.com](mailto:comunicacion@iahorrotechnologies.com)  
T +34 686 688 757  
C/ General Ramírez de Madrid, 8, Planta 1  
28020, Madrid