**El futuro de la banca digital está en la nube y el IDP**

**Ciudad de México, 20 de septiembre de 2023.-** En casi dos décadas, la **banca digital** se convirtió en una útil herramienta para la población mexicana, facilitando transacciones y a la vez fomentando la **democratización financiera**, lo que incentiva el consumo interno y por ende la economía. A finales de los años 90, algunos bancos del país comenzaron a ofrecer **servicios en línea**, principalmente consultas de saldos y transferencias entre cuentas de la misma compañía. Y el mercado comenzó a abrirse en el 2000, cuando se permitieron las primeras transferencias a otros bancos, pagos de servicios, y consultas de movimientos y estados de cuenta por internet.

El **crecimiento exponencial** en la adopción de la banca digital en México, se dió durante la década pasada, debido al auge de los ***smartphones***, el desarrollo de **aplicaciones bancarias móviles**, y las iniciativas gubernamentales y regulatorias para promover **la inclusión financiera vía digitalización**, por ejemplo con la creación del sistema de cobro digital (CoDi) en 2019, que busca promover los pagos electrónicos y reducir el uso de efectivo. Del 2020 a la fecha, **se aceleró aún más la adopción** de la banca digital en el país, permitiendo a los usuarios hacer **compras en línea o realizar movimientos bancarios** en segundos con la **máxima seguridad**.

**Innovación tecnológica y bancos: relación prometedora para usuarios y empresas**

La digitalización de la banca ya es una normalidad. Pero, **¿qué más puede hacer la tecnología por los usuarios y por las instituciones financieras?** De acuerdo con César Martínez, Líder de Práctica en Nube y DevOps de [SoftServe](https://www.softserveinc.com/en-us) México, compañía global de tecnologías de la información (TI) líder en desarrollo de *software* y consultoría, el próximo valor a aprovechar masivamente en esta industria es el **procesamiento inteligente de documentos (*intelligent document processing*, IDP) en la nube**.

El contexto de esta innovación es una gran cantidad de bancos que actualmente están trasladando datos en masa a la nube, para adoptar **aplicaciones impulsadas por inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML)**, con el fin de maximizar sus recursos y optimizar los procesos, sobre todo si se cuenta con presupuestos limitados o se prevén recesiones económicas.

“*Desde el punto de vista de las instituciones financieras, cuando operan en la nube se tiene la ventaja de acceder a aplicaciones de IA y ML escalables, que reducen costos y mejoran la experiencia del cliente, acelerando los procedimientos para optimizar el análisis de datos. Entre sus beneficios, están el liberar al talento para centrarse en tareas de mayor nivel, mejorar la precisión en el procesamiento de data y reducir los riesgos atenuantes. Anteriormente, la entrada manual de información mediante formularios que llenaban los cuentahabientes, era una tarea larga y minuciosa sujeta a errores humanos, cuyas consecuencias llegaban a ser muy costosas*”; comenta.

**En lo que respecta al cliente**, el experto en prácticas innovadoras en la nube para aplicaciones profesionales, explica que algunos beneficios de que los bancos implementen soluciones de IDP, son: aperturas de cuentas y aprobaciones de préstamos **más rápidas**, eliminación de redundancias para **mejorar la experiencia** general del usuario, aceleración de la aprobación de hipotecas, y en sí la **agilización de todo lo relacionado con la extracción de datos** durante la incorporación de clientes o el procesamiento de préstamos.

Cabe destacar que el IDP procesa documentos grandes y complejos, **ocho veces más rápido de lo que los humanos pueden hacerlo manualmente**, al tiempo que elimina el trabajo monótono. Para alcanzar esta optimización, lo complicado es **desarrollar e implementar** una solución de IA basada en la nube según las necesidades de la compañía, lo que requiere **desarrollo de *software* e infraestructura**, así como **consultoría y personal** especializados.

Por otro lado, **garantizar** **la calidad** de los datos es esencial para adoptar la inteligencia artificial, por lo que también se deben establecer **protocolos de gestión de datos** y desarrollar un **sistema de limpieza y preprocesamiento** de los mismos.

“*Sin duda, los proveedores de servicios financieros que adopten primero el IDP se convertirán en los abanderados de la industria, siendo más disruptivos en comparación con la competencia. Pero si tardan en hacerlo, corren el riesgo de perder participación de mercado y verse obstaculizados por factores como errores humanos, ineficacia en recursos del personal, riesgos de cumplimiento, falta de escalabilidad y flujos de trabajo fragmentados, que generan cuellos de botella en el proceso*”; concluye **César Martínez, Líder de Práctica en Nube y DevOps de SoftServe México**.

Los alcances del **IDP habilitado en la nube**, van más allá de la automatización de tareas y precisión con velocidad de las operaciones. Al estar basado en tecnología de inteligencia artificial, puede valerse del **procesamiento del lenguaje natural (NLP)** y del **reconocimiento óptico de caracteres (OCR)** para extraer, clasificar y validar datos de varios tipos de documentos. En resumen, su valor está en **agilizar las operaciones, reducir los costos, evitar errores y dar una ventaja competitiva** a las empresas del sector. Las soluciones están a la mano, saberlas trasladar al mercado es la clave.

**Seguridad, una preocupación casi olvidada**

Por último, en todos estos años las dudas sobre la banca digital respecto a la **vulnerabilidad de la información** (datos personales y financieros) ante posibles *hackeos* o brechas de seguridad, y el temor a fraudes o estafas, se han disipado en buena medida; mientras que las instituciones implementan mejoras constantes de **accesibilidad y disponibilidad de sus plataformas *online****,* centradas en la experiencia de usuario.

Al respecto, el [Estudio sobre Venta Online en México 2023](https://www.amvo.org.mx/estudios/estudio-sobre-venta-online-en-mexico-2023/), de la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), señala que esta **confianza de los mexicanos en la banca digital** se refleja en indicadores como:

* En el 2022, del total de encuestados que usaron el canal digital para servicios financieros, **88% lo hizo de forma recurrente** y 12% por primera vez.
* La **percepción de seguridad** de los servicios bancarios digitales está a la alza: **60% los considera muy seguros**, 25% algo seguros, 13% neutrales y apenas 2% poco seguros.
* Entre los principales servicios adquiridos en línea durante el 2022, **destacan los bancarios**, por encima de los de suscripción y el pago de servicios en general.

**Acerca de SoftServe**

[SoftServe](https://www.softserveinc.com/en-us) es una autoridad digital que asesora y proporciona servicios tecnológicos de vanguardia. Como la mayor empresa global de TI con raíces ucranianas, ofrece soluciones de desarrollo de software y consultoría. Con más de 13,000 empleados en 41 centros, oficinas y ubicaciones de clientes en todo el mundo, SoftServe es una de las mayores compañías de desarrollo de software de Europa Central y Oriental. Sus sedes centrales se encuentran en Lviv (Ucrania) y Austin (Texas, EE.UU.). Cuenta con centros de desarrollo en Ucrania, Polonia y Bulgaria, y en 2022 comenzó a operar en Rumanía, México, Chile y Colombia.

Para mayor información, visita [www.softserveinc.com](https://www.softserveinc.com/).

O síguenos en:

Facebook: [@SoftServeInc](https://www.facebook.com/SoftServeInc)

Twitter: [@SoftServeInc](https://twitter.com/SoftServeInc)

LinkedIn: [@softserve](https://www.linkedin.com/company/softserve/)
Blog: [www.softserveinc.com/en-us/blog](https://www.softserveinc.com/en-us/blog)