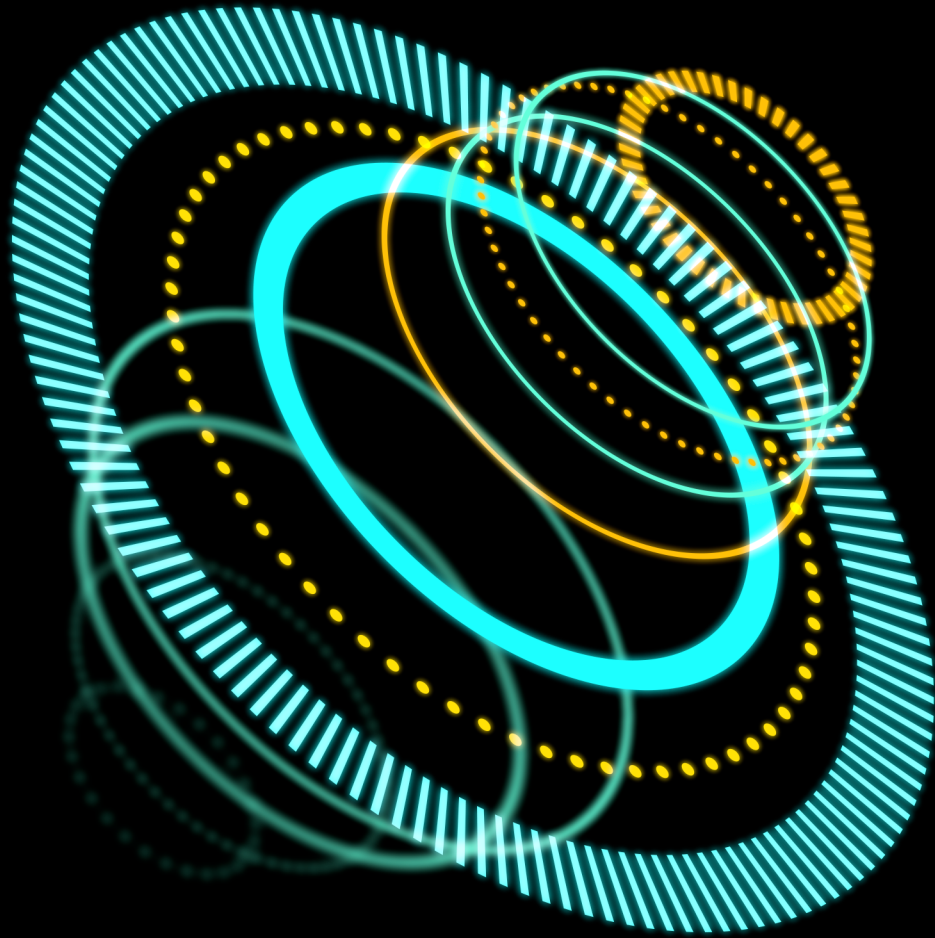


Deloitte.



Fábrica Digital Deloitte:

Transformando el Backoffice
de la Banca con Tecnología

Financial Advisory

Prólogo

Acerca de la Fábrica Digital de Deloitte



Deloitte ha desarrollado a través de la Fábrica Digital una solución integral para atender a las necesidades en diversos segmentos de clientes financieros que permita acompañar el crecimiento del negocio con fuerte implementación tecnológica dentro del área de Backoffice Bancario y Financiero.

Esto por medio de la combinación de las capacidades y conocimientos de los equipos expertos que, a través del apoyo de aceleradores tecnológicos, permite brindar una solución 100% digital al lograr generar una revisión eficaz y eficiente de grandes volúmenes de documentos. Potenciando así, la escalabilidad en las distintas etapas de los procesos de Backoffice Financiero.

Descubre nuestra Fábrica Digital, donde la innovación y la eficiencia se unen para transformar el mundo financiero.

Introducción

El Backoffice desempeña un papel crucial en la mayoría de las instituciones financieras al respaldar las funciones del Frontoffice.



La contribución del Backoffice es fundamental para el éxito de estas organizaciones, ya que impulsa la productividad y reduce los costos. Además, juega un papel crucial en la seguridad y mitigación de responsabilidades al mejorar el cumplimiento normativo.

Dado el acelerado cambio en el sistema financiero, los avances tecnológicos continuos y los enfoques más sofisticados de las autoridades fiscales, los procesos internos del Backoffice están experimentando importantes transformaciones. Por lo tanto, las empresas se centran en contar con capacidades adecuadas para lograr procesos eficientes que ofrezcan visibilidad, flexibilidad, transparencia y control.

La experiencia, capacidad, escalabilidad y tecnología se convierten en aspectos clave para que las empresas evolucionen y lleven su trabajo al siguiente nivel. En este contexto, las operaciones internas enfrentan nuevos desafíos pero también oportunidades, como la búsqueda constante de ideas para reducir costos y adaptarse a la dinámica de la tecnología actual.

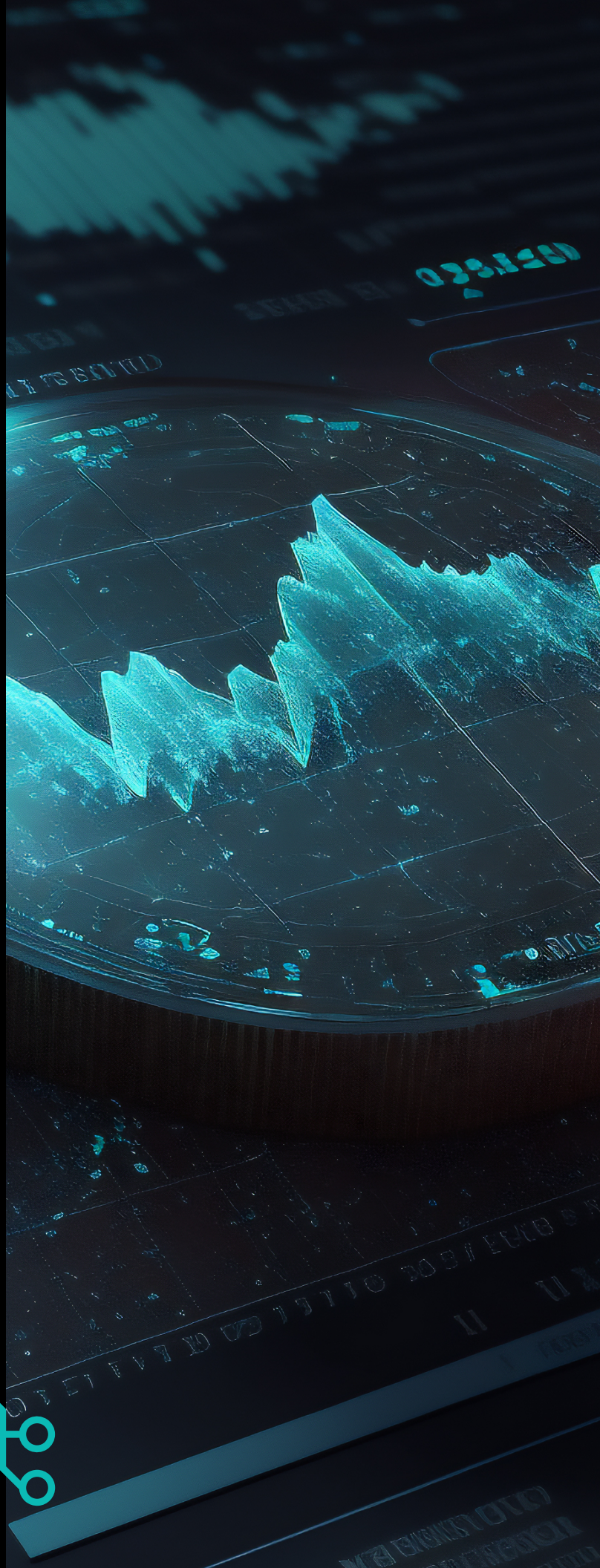


Desvelando algunas capacidades tecnológicas del Mercado Financiero

En el sector bancario, satisfacer las necesidades internas de sus operaciones es primordial junto con otorgar un viaje y experiencia de calidad a sus clientes finales, y esto se logra al contar con un servicio ofrecido por profesionales especializados en el negocio y con amplio conocimiento de la industria. Sin embargo, otro desafío importante en este ámbito es llevar a cabo una transformación digital mediante la implementación de tecnología y aceleradores tecnológicos en cada fase de los procesos operativos.

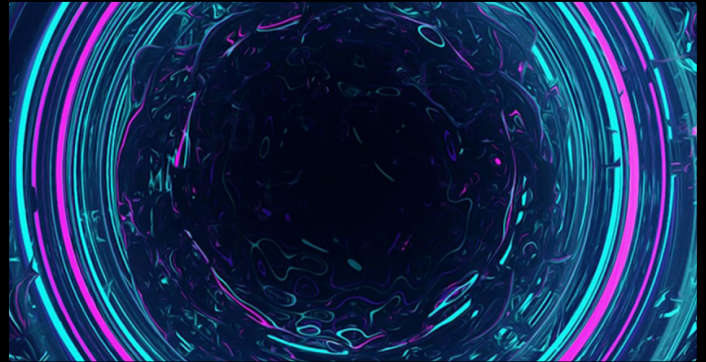
La Era de la Automatización

La automatización dentro de las oficinas consiste en emplear la tecnología digital para automatizar tareas humanas repetitivas. Al hacerlo, se optimizan los procesos de una organización, lo que libera a los empleados para enfocarse en actividades de mayor valor para la empresa. En este escenario, los avances tecnológicos de los últimos tiempos han ampliado nuevos eventos de automatización, en donde no sólo se logran eficiencias, sino la completa integración de forma automatizada en tareas que antes eran realizadas por personas.



Cuadro 1:
Automatización de procesos por Robótica
¿Cuál es su aporte?

Una opción de transformación alterna de procesos que generan valor con un menor costo y mayor velocidad de ejecución.



Resultados característicos de la automatización de procesos



01
Cambio transformacional

Re-ingeniería de los procesos básicos mientras se automatiza la función.



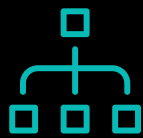
03
Flexibilidad

Capacidad de asignar un responsable para un problema de negocio dependiendo de su naturaleza.



05
Reducción de costos

15-90% como potencial para reducción de costos dependiendo de las características de las funciones seleccionadas para la automatización.



02
Escalabilidad utilidad - mano de obra

Menor dependencia en la capacidad de escalar mano de obra para generar ingresos y utilidades; la automatización mejora las capacidades de los recursos actuales.



04
Nuevas competencias

Los encargados de procesos se convierten en líderes de transformación y diseñadores de procesos con robots mientras la producción se va automatizando en aumento.

Relativity

Relativity es una plataforma donde se gestiona el stock y trackeo de solicitudes en proceso, los tiempos de trabajo, el seguimiento y control de SLA's, ajustes de inconsistencias detectadas y control del flujo de trabajo, manteniendo una disponibilidad operativa 24/7 con un servicio completamente escalable y adaptable a cualquier proceso operativo del back office bancario e Inmobiliario. Esta plataforma puede ser destinada para llevar a cabo distintos negocios del Backoffice Financiero, entre ellos la formalización de créditos hipotecarios, estudios de sociedades, poderes y firmas, prenda, factoring, leasing y seguros, como también en fiscalías para la revisión eficaz

y eficiente de grandes volúmenes de correos electrónicos y documentos, incluyendo litigios, investigaciones internas, etc. Una de las formas en que Relativity le ayuda a encontrar significado en grandes conjuntos de información, es ayudándole a explorar sus datos, utilizando una gama de herramientas de Procesamiento del Lenguaje Natural, IA, tecnología RPA, OCR y Aprendizaje Automático que le ayudan eficazmente a la recopilación y análisis de datos almacenados en diversas fuentes y formatos, conocimiento de datos complejos y a gran escala de ayuda para extraer significado de grandes cantidades de data.

Cuadro 2: ¿Cómo funciona?



**Identificar,
evaluar
y procesar**

Identifique, evalúe y procese conjuntos de datos de forma eficaz mediante filtrado personalizado, técnicas de duplicación e hilos de correo electrónico.



Interrogar

Profundice en sus datos con extracción de texto, herramientas analíticas avanzadas y tecnologías de aprendizaje automático.



Revisar

Revisar los resultados del e-discovery de acuerdo con los requisitos de investigación, reglamentarios o legislativos.

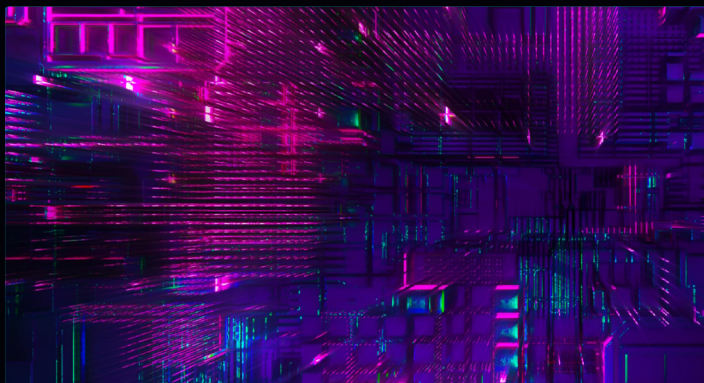


**Seguimiento
Gestión y
Decisión**

Las aplicaciones de seguimiento de proyectos y gestión de flujos de trabajo diseñadas a medida para proporcionar una visión más profunda de sus casos.

Espacios de Desarrollo con automatización en la Banca

Las soluciones que ofrece el mercado son diversas dependiendo del nivel de complejidad, el tamaño de la empresa y qué tan abiertos están culturalmente para adoptar nuevas prácticas de transformación digital que interactúe con su negocio. En este sentido, la automatización en el mercado bancario y financiero abre espacios a no sólo procesos del Backoffice, sino también a una serie de procesos operativos masivos y repetitivos como el onboarding, alta de cuentas, transferencias, monitoreo de transacciones, entre otros. En ese contexto, hay distintas plataformas tecnológicas, como Relativity y el Portal Interactivo de Clientes, que apoyados por tecnología RPA, automatización con OCR y la automatización de confección de documentos legales y comerciales, están específicamente diseñadas para ayudar a la industria bancaria y financiera en todo este tipo de desafíos.



Casos de Éxitos

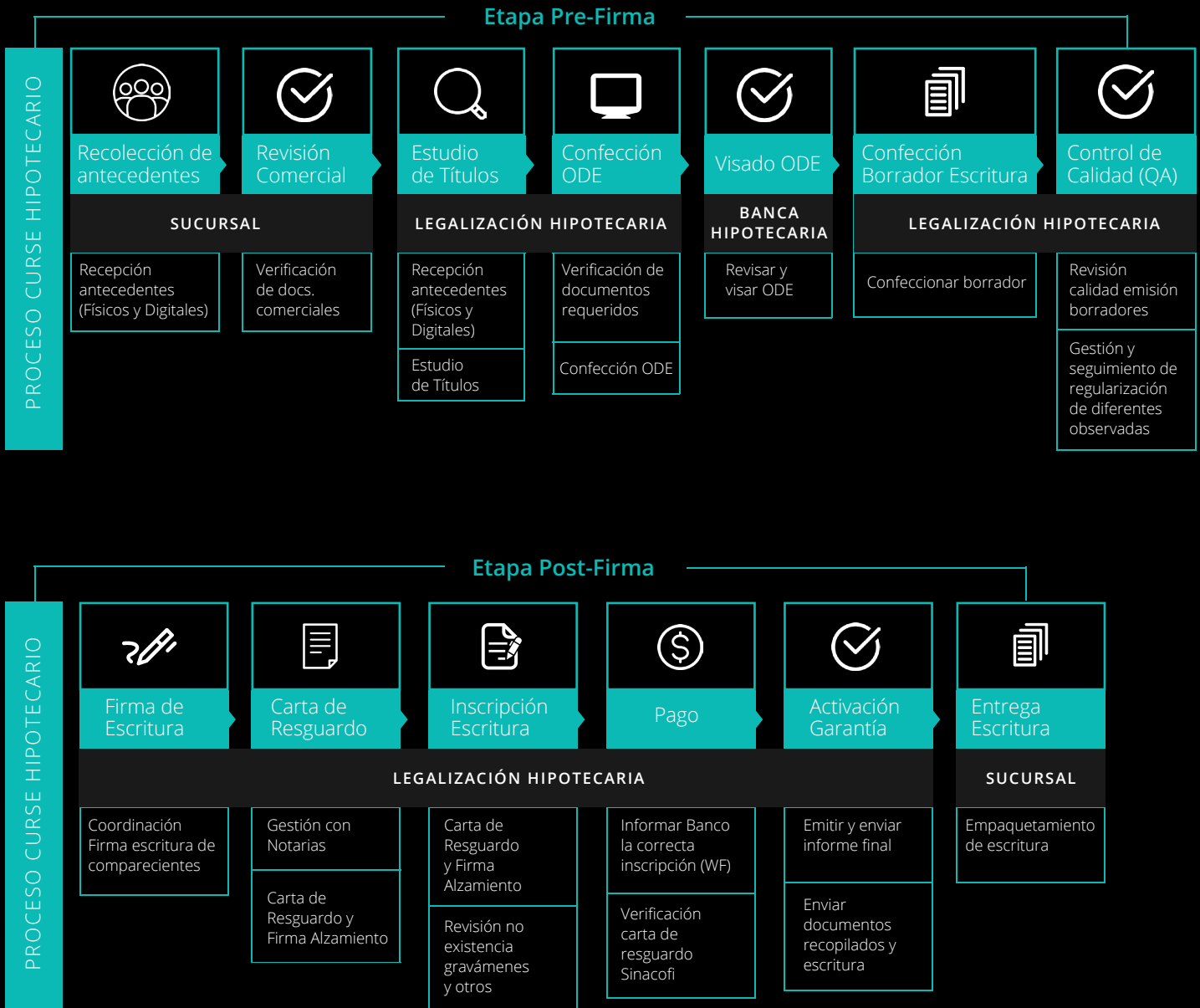
Dentro de la gama de servicios y productos bancarios y financieros de la Fábrica Digital de Deloitte se encuentra la Formalización de Créditos Hipotecarios y Gestión Inmobiliaria y los Informes de Sociedades, Poderes y Firmas.

Formalización de Créditos Hipotecarios y Gestión Inmobiliaria

En la actualidad se pueden encontrar soluciones integrales con el fin de gestionar y potenciar el proceso de formalización de créditos hipotecarios, abarcando todas sus etapas (Pre Firma, Análisis Legal y Post Firma), combinando las capacidades y conocimientos de los equipos expertos con aceleradores tecnológicos. Dentro del servicio de Formalización de Créditos Hipotecarios se encuentra el valor y la capacidad de adaptabilidad a los distintos canales, procesos y productos de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes, considerando los canales Uno a Uno (vivienda usada), Inmobiliario, Corredores, entre otros, y productos como Compraventa y Mutuo Hipotecario, Refinanciamientos internos y externos, Portabilidad Financiera, Leasing, Alzamientos entre otros.



Cuadro 3:
Como se implementan las distintas etapas de la formalización



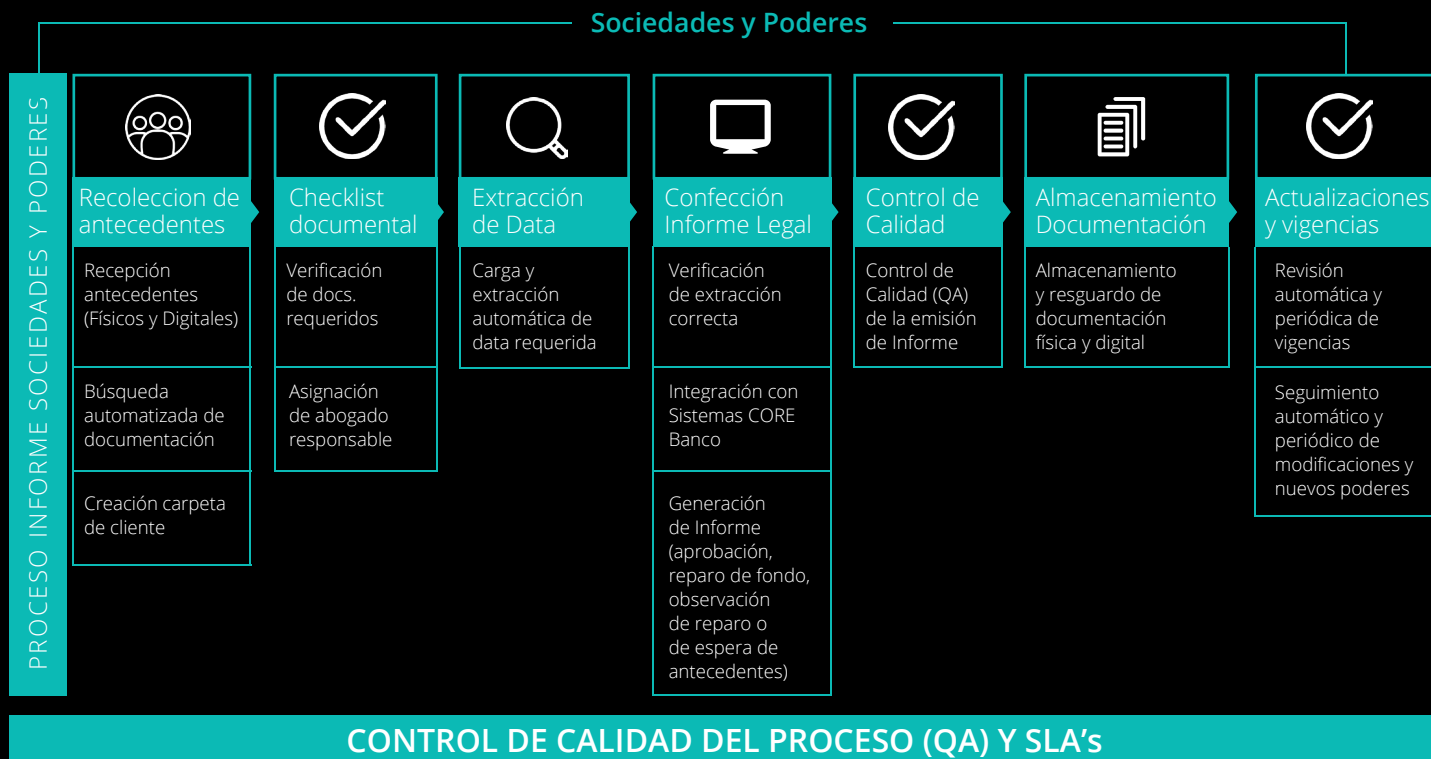
Informe de Sociedades, Poderes y Firmas.

Otra arista del negocio que busca apalancarse fuertemente con tecnología se encuentra en el área de Fiscalía que se compone del estudio y generación de dictamen de Sociedades de Régimen Simplificado y Sociedades del Sistema Registral Tradicional, sus poderes, mandatos internos, limitaciones y sus revocaciones, Cartas de Poder y Actualizaciones, y el análisis de consultas de Giro Bancario. Por ello, se busca optimizar una solución global en el proceso de Informe de Sociedades y Poderes, diseñado y moldeado de acuerdo a las necesidades de

nuestros clientes, presentado un servicio que combina las capacidades y conocimientos de los equipos expertos con aceleradores tecnológicos que permitan brindar una solución 100% digital, junto con convenios y vinculación con los principales actores del proceso (Notarías, Registro de Empresas y Sociedades, Diario Oficial, etc), y la descarga automatizada, y gestión digital y física de documentación necesaria para la confección de Informes Legales desde Instituciones Públicas, con repositorio digital y base de datos de documentos empleados en cada solicitud.

Cuadro 4:
¿Cómo se implementan las distintas etapas del Informe?

Etapas Proceso Informe de Sociedades y Poderes



Cuadro 5:

Aceleradores Tecnológicos de la Fábrica Digital Deloitte



Plataforma Relativity

Ofrecemos acceso a plataforma en línea Relativity, donde se gestiona el stock y trackeo de solicitudes en proceso, los tiempos de trabajo, el seguimiento y control de SLA's, ajustes de inconsistencias detectadas y control del flujo de trabajo, manteniendo una disponibilidad operativa 24/7 con un servicio completamente escalable y adaptable a cualquier proceso operativo del back office bancario e Inmobiliario.



Automatización OCR

Aplicamos técnicas de ciencia de datos para capturar, transformar y extraer la información de los documentos relevantes, realizando un cruce de informaciones para detección y validación de inconsistencias en el proceso e identificando la necesidad de intervención humana por parte del cliente.



Automatización Confección Documental

Con la información libre de inconsistencias se confeccionan documentos legales y comerciales (Informe de Títulos, Orden de Escrituración, Borrador de Escritura e Informe Final), de acuerdo con el modelo proporcionado por el cliente, los cuales son sometidos a un exhaustivo control de calidad en su emisión.

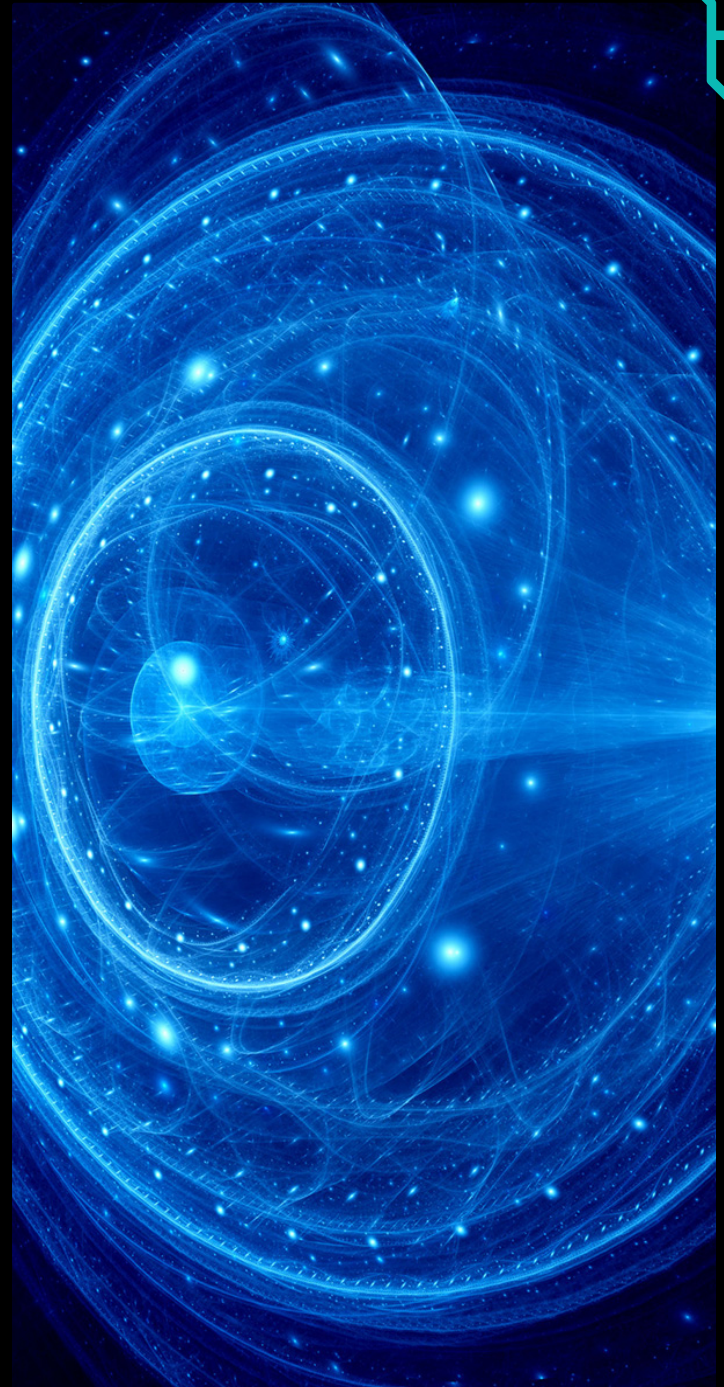


RPA

A través de técnicas de automatización de tareas y el desarrollo de un set de Robots, se permite la interacción en línea con el WF/Sistema CORE del cliente para subir documentación Legal y Comercial, avanzar o devolver el estado de tareas en sus distintas etapas, Ejecutar reglas de negocios, Validar controles, etc.

Números, no palabras Soluciones a la problemática desde la tecnología

Las tecnologías presentes en los procesos de Backoffice pueden generar impactos reales, medibles y a corto plazo en distintos niveles dentro del negocio. En el área de Formalización de Créditos Hipotecarios, la tecnología aplicada viene a introducir grandes apoyos y avances al acortar tiempos de revisión de casos en un promedio de 55% en sus distintas etapas (Pre Firma, Área Legal y Post Firma), generando mejoras en los controles de SLA's, potenciando la escalabilidad de volumetría de transacciones y ofreciendo una mejor experiencia al aumentar la interacción con los clientes finales; como así también en el área de Informes de Sociedades, Poderes y Firmas, con plataformas que soportan la automatización en las descargas de documentos desde Instituciones Públicas, que brindan la confección de Informes Legales con documentación compleja y variada, con el repositorio digital y base de datos de documentos empleados en cada solicitud, la inyección de data legal en constante interacción con sistemas CORE de los clientes y la integración con repositorios y fuentes públicas de documentos sociales, han logrado reducir los tiempos de entrega, y aumentado la calidad del servicio de cara a los clientes y sus clientes finales.



A continuación, se podrá visualizar dos cuadros que solventan en números, los resultados que pueden generar el uso de estas tecnologías en las operaciones bancarias relacionados a áreas de fiscalía y a canales inmobiliarios.

Cuadro 6:
Indicadores de cumplimiento de SLA's e indicadores de calidad en distintas etapas del flujo de Créditos Hipotecarios

1) Cumplimiento SLA's Tareas Pre Firma	Resultado
EETT-EETT Subsanoado	98,71%
Confeccionar ODE	97,69%
Confeccionar Borrador	99,35%

2) Cumplimiento SLA's Tareas Post Firma	Resultado
Revisar Escritura	98,46%
Confeccionar Copias	96,88%
Confeccionar Informe Final	100%

3) Indicadores de Calidad	Resultado
Reparo ODE	6%
Reparo CBR	2%
Reparo Control de Calidad Borrador	3,3%
Multas por incumplimiento (último semestre)	Sin Multas

* Valores promedio de cumplimiento en etapas hipotecarias.

Cuadro 7:
Indicadores de cumplimiento de SLA's en función del tipo de servicio en Informe de Sociedades y Poderes

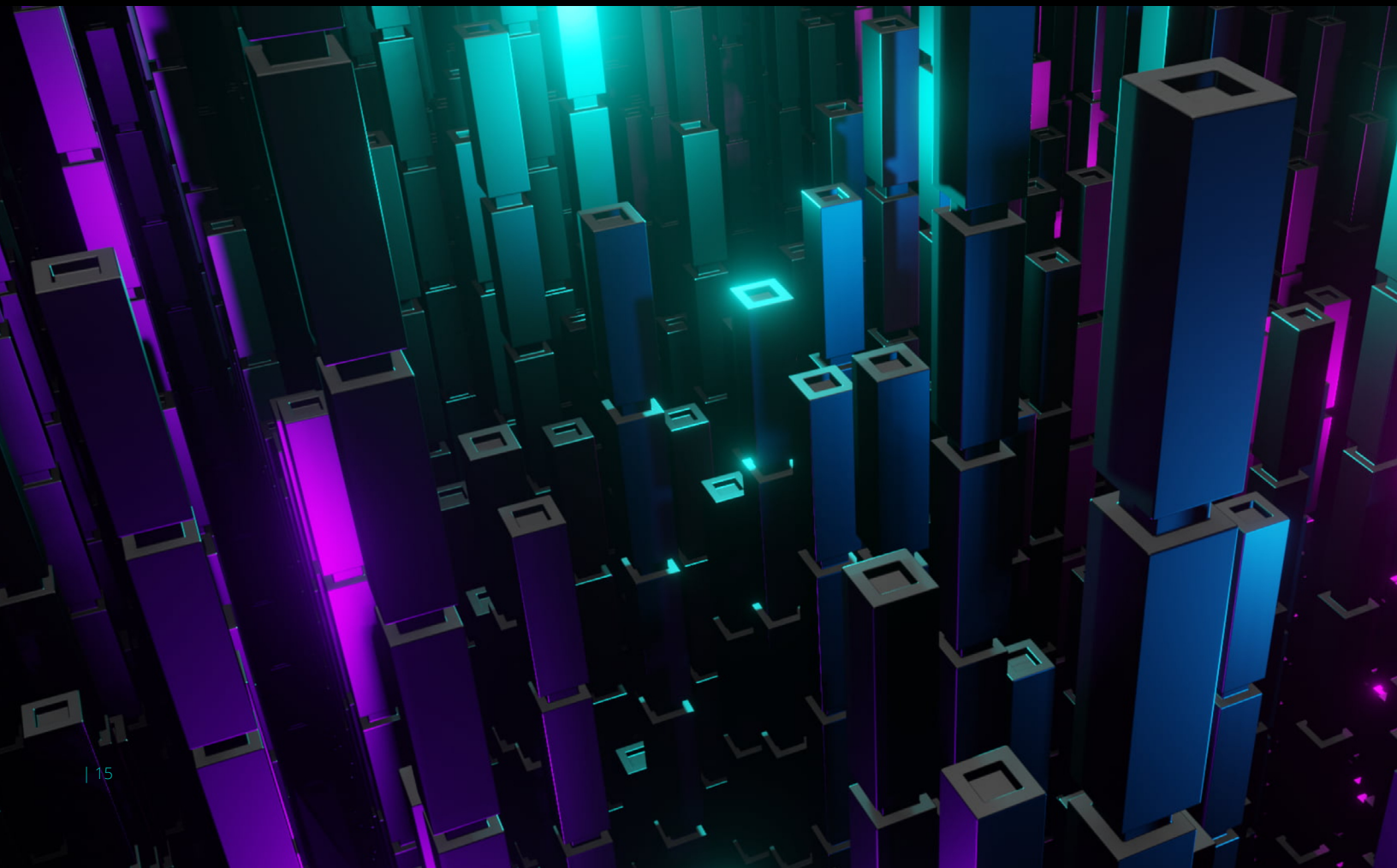
Tipo de Servicio	SLA's Promedio Bancos	SLA's Promedio Deloitte
Informe de Sociedades y Poderes (sociedades tradicionales, mandatos por escritura pública, cartas poder.	48 horas	24 horas
Mandatos internos (Mandato Productos Financieros).	24 horas	18 horas
Informe Sociedades y Poderes Empresa en Un Día con modificaciones.	24 horas	45 Min (tiempo de confección de informe)
Consultas Informes, Giro Bancario, Excepciones, Autorizaciones y demás interrogantes legales.	24 horas	2 horas (intervalo de tiempo de respuesta)

Conclusiones

En conclusión, la automatización en las distintas etapas de los procesos de Backoffice Bancario y Financiero proporciona una serie de ventajas estratégicas, optimizando el uso de recursos y generando beneficios significativos en la oferta de servicios, la estructura de costos y la estrategia de precios en general. Ignorar estas ventajas competitivas derivadas de la automatización sería un error para cualquier empresa en el mercado actual.

La introducción de tecnología aplicada a cada proceso tiene un impacto directo en la dinámica y escalabilidad de los procesos administrativos, otorgando fácil y rápida adaptación a cualquier proceso del Backoffice, Middleoffice y Frontoffice Bancario y Financiero, y, por ende, las organizaciones que deseen adoptar estas

tecnologías deben estar preparadas para rediseñar roles en distintos niveles, priorizando tareas de supervisión, validación de resultados y resolución de excepciones, dejando labores manuales, recurrentes y de paso en manos de la automatización y digitalización. Además, será necesario implementar un plan para reubicar y adaptar los recursos hacia actividades de mayor valor agregado, lo que implicará una renovación del perfil profesional, superando las habilidades meramente transaccionales. Es esencial considerar el impacto en el capital humano, la tecnología y los procesos de manera conjunta. Un enfoque holístico permitirá aprovechar al máximo el potencial de la automatización y asegurará que el cambio se implemente de manera exitosa en todas las dimensiones necesarias para impulsar el éxito en la era digital.



Contactos



Pedro Trevisan
Socio
Financial Advisory



Verónica Benedetti
Socia
Financial Advisory



Favio Bauce
Director
Financial Advisory
fbauce@deloitte.com



Crescente Córdova
Consultor
Financial Advisory
ccordovaa@deloitte.com



www.deloitte.com

Oficina central

Rosario Norte 407
Las Condes, Santiago
Chile
Fono: +56 227 297 000
+56 227 298 000
Fax: +56 223 749 177
deloittechile@deloitte.com

Regiones

Av. Grecia 860
Piso 3
Antofagasta
Chile
Fono: +56 232 519 803
Fax: +56 552 449 662
antofagasta@deloitte.com

Álvarez 646
Oficina 906
Viña del Mar
Chile
Fono: +56 232 519 801
Fax: +56 322 975 625
vregionchile@deloitte.com

Chacabuco 485
Piso 7
Concepción
Chile
Fono: +56 232 519 800
Fax: +56 412 914 066
concepcionchile@deloitte.com

Quillota 175
Oficina 1107
Puerto Montt
Chile
Fono: +56 232 519 802
Fax: +56 652 288 600
puertomontt@deloitte.com

Ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni ninguna de sus firmas miembro será responsable por alguna pérdida sufrida por alguna persona que utilice esta publicación.

Deloitte © se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en www.deloitte.com/cl/acercade la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

© 2023 Deloitte. Todos los derechos reservados.