

La adopción de la automatización robótica de procesos (RPA) en la industria bancaria

La aplicación de nuevas tecnologías está permitiendo dar un paso más en la generación de ganancias de eficiencia en banca. La automatización robótica de procesos (*robot processing automation* o RPA) permite incorporar el uso de programas que ejecutan tareas repetitivas (*bots*). Estos programas logran automatizar tareas desarrolladas habitualmente por empleados que aportan costes significativos.



La RPA ayuda a los bancos y demás instituciones financieras a aumentar su productividad reduciendo los costes de “back office”. En todo caso, la implementación de la RPA requiere una capacitación de los empleados para su control. Sin embargo, una vez configurados e implementados correctamente, estos robots bancarios pueden realizar con autonomía acciones como abrir y cerrar aplicaciones,

enviar correos electrónicos y copiar y pegar información de un sistema bancario a otro.



El impacto económico de la adopción de la automatización robótica de procesos es significativo. Se estima que la introducción de *bots* puede reducir el coste de procesamiento entre un 30% y un 70%¹. Se estima que el importe invertido en esta tecnología pueda alcanzar los 2.900 millones de dólares en 2021, cuando en 2016 apenas llegaba a los 250 millones de dólares. Esto implicaría que la inversión en RPA se multiplicaría por 11 en tan solo cinco años².

El tipo de procesos en los que cada vez más entidades financieras comienzan a aplicar la RPA es muy variado. Muchos bancos la utilizan para la generación automática de informes, tanto internos como de cumplimiento

¹ Robotic Process Automation (RPA) in Banking Industry [Updated 2019]. <https://automationedge.com/robotic-process-automation-rpa-in-banking-industry/>

² The RPA Market Will Reach \$2.9 Billion By 2021. Forrester. <https://www.forrester.com/report/The+RPA+Market+Will+Reach+29+Billion+By+2021/-/E-RES137229#>

normativo. La tecnología RPA cuenta con capacidades de reconocimiento de lenguaje natural, por lo que puede leer formularios y, a partir de la información albergada en los servidores y sistemas de la entidad, completar los informes que sean requeridos.

concesión establecidos por la entidad. Esto permite que los préstamos puedan aprobarse más rápidamente, sin que ello implique un deterioro de los estándares de gestión del riesgo.



También comienza a utilizarse la RPA para simplificar y agilizar el proceso de apertura de cuentas bancarias, especialmente en las cuentas online. Los sistemas extraen la información completada por los usuarios en formularios para, posteriormente, elaborar los correspondientes informes y pedir al sistema la creación de una cuenta bancaria. La misma tecnología también se utiliza para gestionar otras solicitudes iniciadas directamente por los clientes a través del canal digital (ej. petición de tarjeta de crédito, envío de extractos reclamación de un recibo, entre otros).

Además, la RPA también permite una fácil automatización de muchas de las tareas necesarias para la concesión de un préstamo hipotecario, como el procesamiento de documentos, el análisis financiero del cliente y el control de los criterios de