



# Transformarse y prosperar con los datos:

3 dashboards principales de riesgos para bancos

Si aprendimos algo en la última década, es que el cambio es inevitable, en especial en el sector bancario. Los desafíos se presentan inesperadamente, así sea una pandemia, una recesión económica o una crisis de deuda, como la que vivimos después del 2008, que generó la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial. Estos desafíos pueden generar un cambio para mejor o, en algunos casos, paralizar las instituciones financieras. Según indica **McKinsey & Company**, históricamente se necesitaron aproximadamente 8 años para recuperarse de una crisis de deuda. Recientemente, el sector experimentó este patrón. ¿Las consecuencias? Pérdidas de ingresos, disminución de la confianza de los clientes y regulaciones más estrictas.

Como resultado de este panorama que cambia constantemente y la crisis económica, los bancos se ven forzados a rediseñar sus operaciones con mayor resiliencia e interactuar con los clientes. Las principales instituciones financieras, como BNP Paribas, Charles Schwab, JPMorgan Chase, PNC Bank y otras, están acelerando la transformación digital. Además, se centran en actividades basadas en los datos para mejorar la gestión del riesgo, las operaciones y la experiencia del cliente. Establecen un sólido ejemplo para otros bancos que dudan sobre si deben implementar herramientas digitales, adoptar el uso de los datos y aprovechar el análisis avanzado en momentos de incertidumbre. También están mejor posicionadas para el futuro y son capaces de liderar el cambio.



La COVID-19 “hizo evidente el valor de la tecnología y las inversiones que realizamos en la última década para modernizarla. Pero la transformación que pusimos en marcha no se basa solo en cómo diseñamos nuestra infraestructura: notamos otro gran cambio en la mentalidad de nuestra gente”

— CIO, DBS Bank, Deloitte, **Completando la transformación digital** (en inglés)

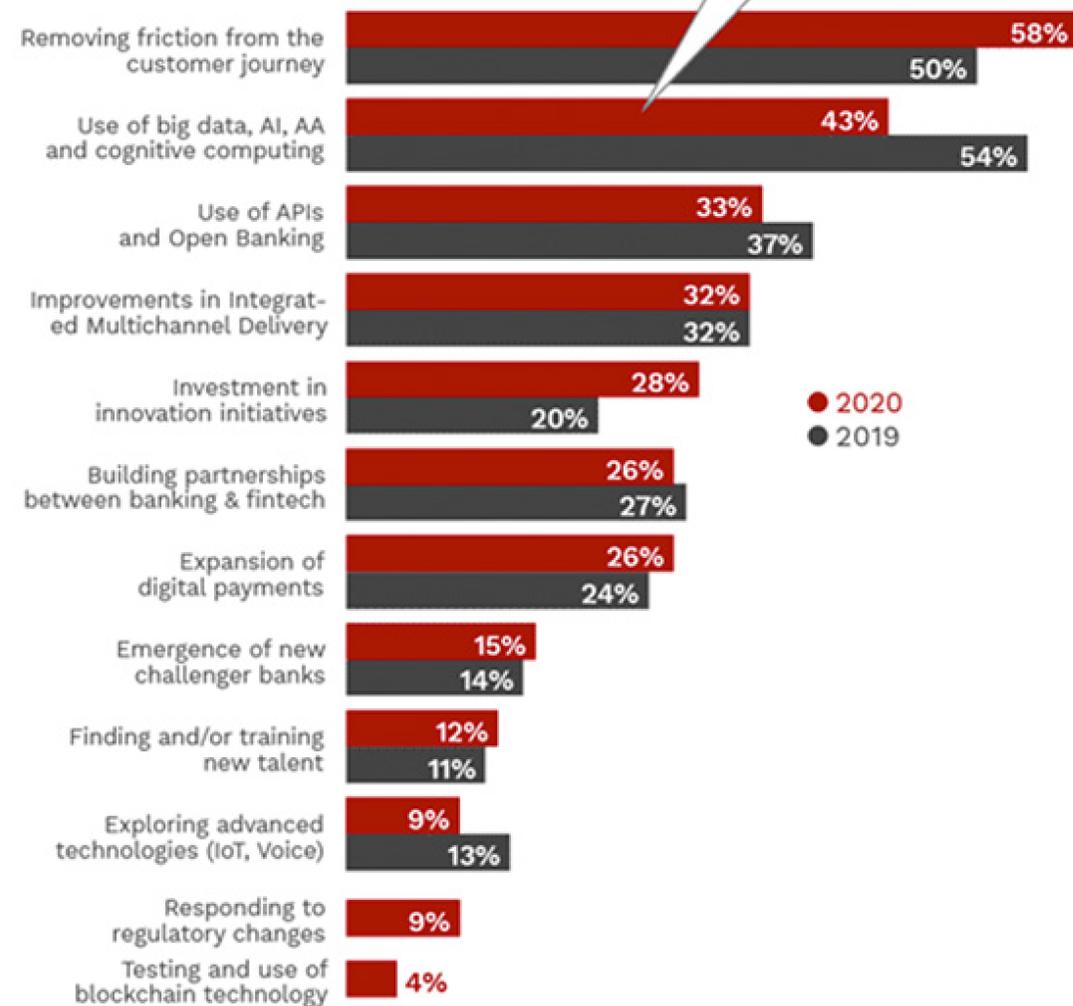
**Recientemente,  
PNC Bank alcanzó un  
aumento del 50 %  
en las ventas  
digitales durante  
la pandemia de  
COVID-19 y logró  
condensar así 10  
años de cambios  
en 2 meses.**

La necesidad digital esencial:  
adoptar el análisis de datos para abordar el cambio



## Top 10 trends for the retail banking industry comparing 2020 and 2019

What do you think will be the (3) three most important trends for the retail banking industry in the coming year?



SOURCE: Digital Banking Report Research © January 2020 The Financial Brand

Integrar los datos y el análisis sigue siendo una de las tres principales prioridades de los bancos minoristas, junto con mejorar la experiencia digital de los clientes y reducir los costos operativos. Esta **clasificación** se creó a partir de tendencias compartidas con bancos, cooperativas de crédito y proveedores a nivel mundial. Luego, se elaboraron las tres predicciones principales para 2019 y 2020.

— Digital Banking Report, **Tendencias y prioridades de los bancos minoristas para 2020** (en inglés)

En la actualidad, se observa una mayor morosidad crediticia y un flujo de efectivo reducido de los clientes. Por eso, los bancos están centrándose cada vez más en estrategias de reparación a medida que ayudan a los clientes con dificultades financieras y actúan para salvaguardar su propio capital y liquidez. El Programa de Protección de Cheques de la Administración de Pequeñas Empresas (SBA PPP) presenta un nuevo desafío. A fin de procesar grandes cantidades de préstamos, es fundamental para los bancos obtener una vista rápida de los datos de los clientes. Miles de pequeñas empresas están solicitando préstamos para seguir funcionando y satisfacer las necesidades de sus clientes. Ante este panorama, el análisis ofrece información sobre las relaciones financieras y el estado de la empresa que permite a los bancos agilizar la decisión de aprobar o denegar el crédito. El análisis también permite tomar decisiones sobre los siguientes pasos de condonación o aplazamiento.

Históricamente, este tipo de esfuerzos de reparación consumía tiempo y recursos. Sin embargo, según comenta **McKinsey**, cada vez más bancos están implementando procesos para mejorar la gobernanza, debido al aumento de la frecuencia de las transacciones y la cantidad de datos. Además, están asignando fondos para priorizar y solucionar problemas de manera escalable. El **St. Mary's Bank**, cliente de Tableau, es un ejemplo de esto. El Citizens Bank of Edmonds, por su parte, también **destacó** la necesidad de mejorar la fase de condonación de los préstamos del PPP a través de una comunicación clara y basada en datos, un sistema de administración de relaciones con clientes (CRM) y líderes de los equipos al mando.

Este mayor enfoque en la reparación puede parecer similar a las medidas de protección que tomaron los bancos después de 2008. Estas les permitieron estar mejor preparados y planear de forma más eficiente futuros desafíos mientras se mantenían relevantes, competitivos y rentables. Entre esas medidas se encuentra la adopción y el uso de tecnologías digitales como el análisis visual, el software de administración de relaciones con clientes (CRM), la nube y las API, entre otras. Todas estas eficaces herramientas ayudan a los bancos a mejorar sus operaciones y la experiencia de los clientes, según **Forbes**.

A medida que los bancos se unen a la creciente lista de empresas basadas en los datos, evoluciona la manera en que los empleados usan los datos y confían en ellos para tomar decisiones cada día. Como indicador de su madurez analítica cada vez mayor, están desarrollando una cultura más sólida en la que empleados de todos los niveles están capacitados para usar los datos y las tecnologías de análisis de autoservicio. Además, con la gran cantidad y variedad de datos que ahora se generan de los clientes y la actividad digital, es esencial contar con el respaldo de un líder de análisis confiable y contrastado que trabaje codo a codo con usted.

El análisis de autoservicio de Tableau ayuda a bancos de todo el mundo y empleados de diferentes departamentos del sector, como gerentes, analistas, cajeros y gerentes de sucursales, y líderes de equipos comerciales. Permite descubrir fácilmente información crítica para tomar decisiones más informadas y en el momento. Estas decisiones influyen en las operaciones diarias e incluso contribuyen a la estabilización antes, durante y después de una crisis. Así, los bancos obtienen la confianza que necesitan para seguir adelante con un plan de acción viable cuyos resultados clave son una gestión de riesgos y experiencias del cliente mejoradas.

**Los bancos  
completamente digitales  
tienen una relación  
de costos-ingresos  
promedio de un 47 %.  
Un porcentaje  
muy inferior  
al promedio del  
73 % de los bancos  
menos significativos.**

— Deloitte,  
**Completando la  
transformación digital**

# Tres dashboards para mejorar la gestión de riesgos y la experiencia del cliente

Con los siguientes tres dashboards de Tableau, podrá recopilar datos de varias fuentes para administrar el riesgo con confianza y rapidez, brindar capacidades al personal en su trabajo y obtener inspiración para desarrollar más valor para los clientes. Descárguelos y pruébelos como ayuda para superar los cambios y poner en marcha la transformación digital en su banco.



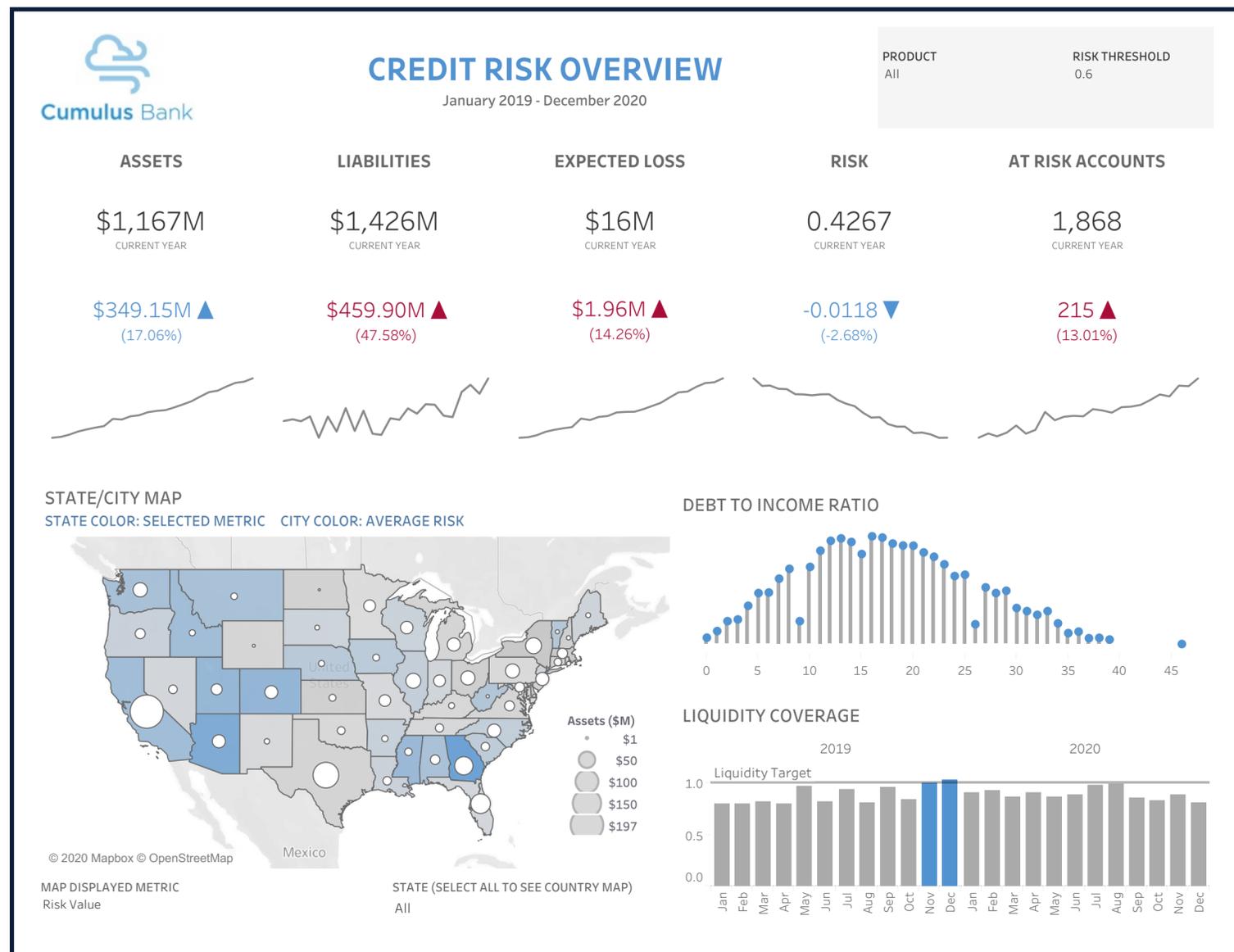
GESTIÓN DEL RIESGO



EXPERIENCIA DEL CLIENTE



## Dashboard de información general y reestructuración del riesgo crediticio

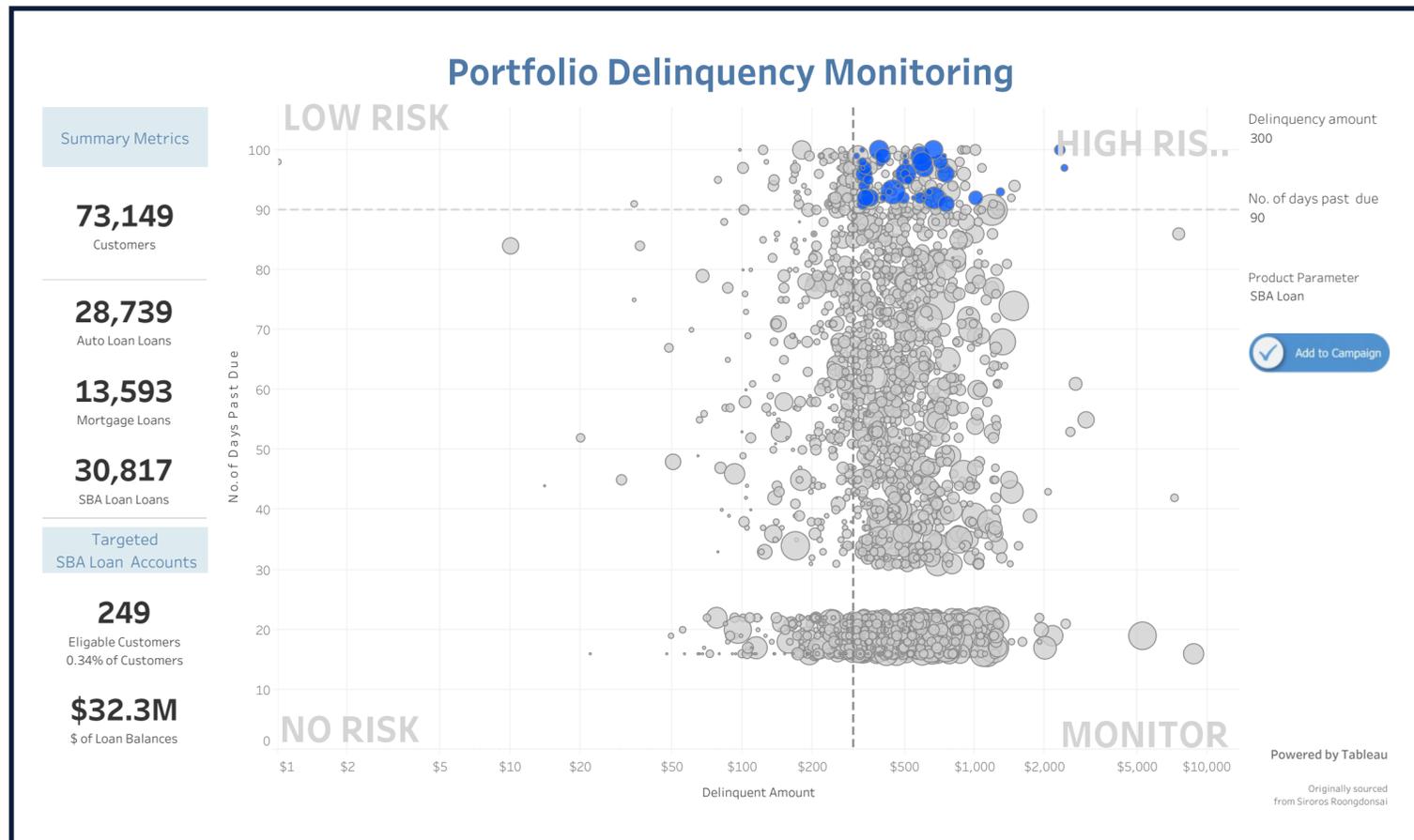


Explore este **dashboard de información general y reestructuración del riesgo crediticio (en inglés)**. En él se ofrece información útil para ayudar a los bancos a gestionar sus riesgos y mantener la liquidez, lo cual es importante en tiempos económicos difíciles. Gracias a su capacidad para analizar métricas relevantes, esta visualización impulsa la interactividad. Brinda a los directivos una visión completa, con la posibilidad de explorar también los detalles. De esta manera, podrán comprender mejor qué los pone en mayor riesgo crediticio y serán capaces de actuar con anticipación.

Aplique filtros para ver los datos por producto u oferta. Ajuste el umbral de riesgo para consultar el valor actual de los activos de su banco y el estado de las cuentas que se encuentran en riesgo, y descubra tendencias clave a lo largo del tiempo. También puede evaluar el riesgo geográficamente al seleccionar ciudades y estados, e identificar posibles correlaciones entre los préstamos en mora y su contexto.



## Dashboard de morosidad de la cartera de préstamos

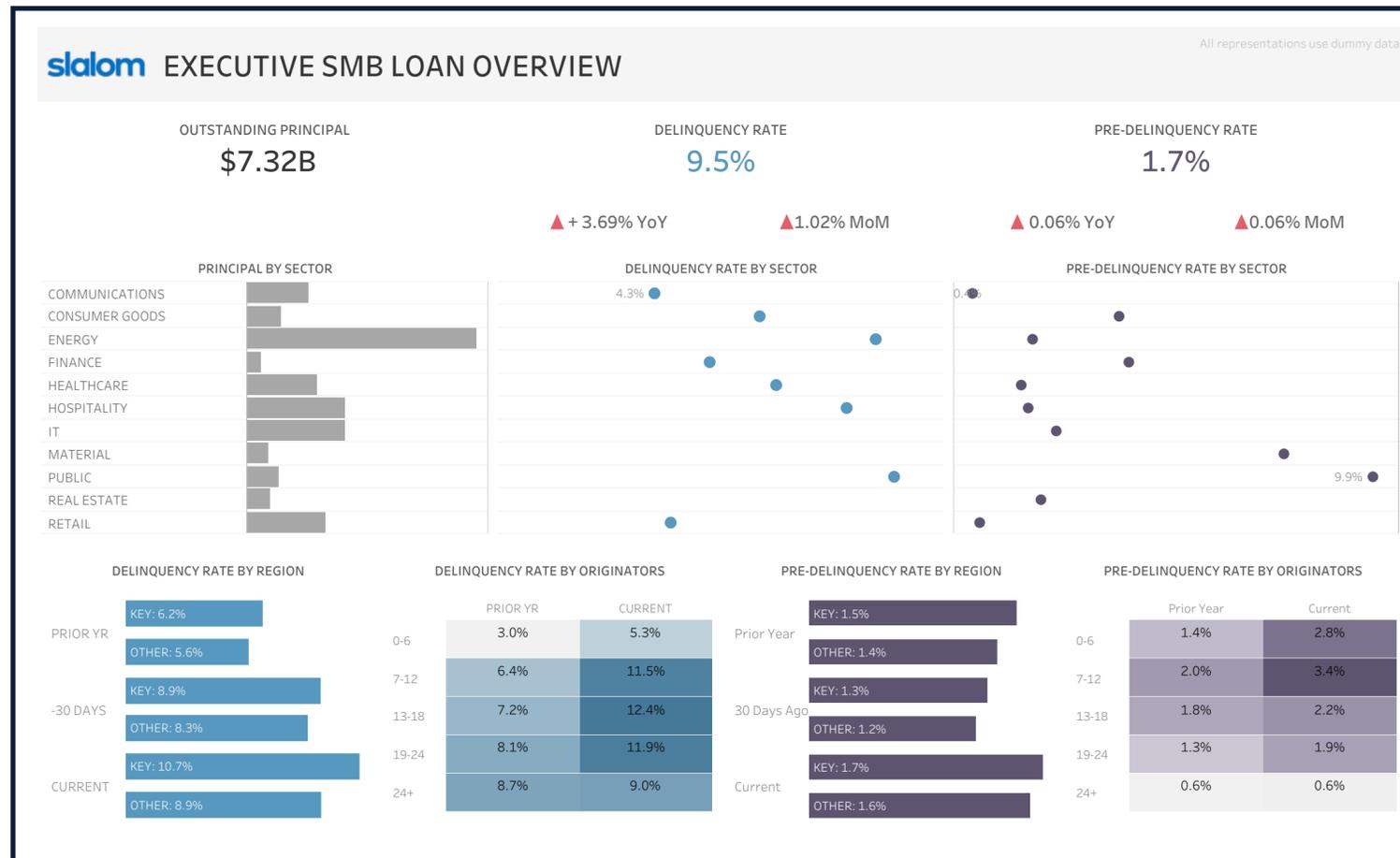


Los analistas de créditos y riesgo podrán aprovechar al máximo este **dashboard de morosidad de la cartera de préstamos** (en inglés). En él se incluyen datos de préstamos y cuentas en un diagrama de dispersión dividido por cuadrantes. Filtre los datos por tipo de préstamo, importe adeudado y días desde la fecha de vencimiento. A los analistas individuales les encantará la posibilidad de definir o editar rápidamente los parámetros en los filtros. Esto permite modificar las líneas de referencia dentro del cuadrante para redefinir qué determina que las cuentas sean de “alto riesgo” y “alto impacto”, o marcar una de ellas para supervisarla. Con esta visibilidad, los analistas obtienen información útil y de un vistazo. Luego, pueden hacer recomendaciones a los administradores de cuentas o ejecutivos del banco para mantener los riesgos al mínimo y ofrecer soporte a los clientes.

El tamaño de las marcas en este diagrama de dispersión representa los saldos de los préstamos, por lo que cualquier marca grande impulsará una investigación más profunda. Cuando se selecciona una marca, se muestra una descripción emergente. Esta incluye detalles útiles, como el saldo del préstamo, el importe adeudado y los días que transcurrieron desde la fecha de vencimiento.



## Dashboard de análisis de riesgo crediticio



Explore el **dashboard de análisis de riesgo crediticio** de **Slalom**, una moderna empresa de consultoría presente en más de 35 mercados mundiales y centrada en la estrategia, la tecnología y la transformación comercial. Este dashboard ayudará a los bancos a comprender qué pequeñas empresas que solicitan préstamos tienen o podrían tener una tendencia a la morosidad. Con el reciente aumento de préstamos ofrecidos a través del SBA PPP, esta información resulta de gran valor para cualquier banco que haya otorgado los préstamos. Además, y en tiempos menos inestables, los bancos también pueden confiar en los datos para limitar su exposición al riesgo, al anticipar mejor y responder más rápidamente a las fuerzas cambiantes del mercado para un planeamiento a largo plazo más eficaz. El dashboard incluye filtros y detalles para ver la morosidad por zona geográfica y sector. Además, permite consultar los valores totales de los préstamos y visualizar las tasas de desempleo de las pequeñas empresas que podrían solicitar apoyo crediticio.

## Cómo los bancos usan Tableau para lograr resiliencia

Tableau es la plataforma de inteligencia de negocios empresarial elegida por más del 90 % de las organizaciones de servicios financieros de Fortune 500. Además, ayuda a numerosos bancos a implementar y adaptar el análisis para gestionar el cambio. Explore algunas de sus historias y descubra cómo el análisis benefició el negocio y a sus clientes.

### JPMorgan Chase & Co.

**JPMorgan Chase & Co.** (JPMC) creció a través de fusiones y adquisiciones, en un contexto en el que los datos eran cada vez más importantes para las operaciones y las estrategias de negocios. Mediante los datos era posible reducir los riesgos, mejorar la experiencia del cliente y ofrecer inteligencia de negocios para definir la estrategia futura. A fin de seguir el vertiginoso ritmo de los cambios en el sector y optimizar sus procesos para alcanzar el éxito, JPMC pasó de un análisis administrado por TI a uno de autoservicio administrado por el negocio. Impulsado por el centro de excelencia y con la ayuda del departamento de TI, JPMC comenzó a usar Tableau. Desde el 2011, pasó de 400 a casi 30 000 usuarios en la actualidad. Ahora, todos en la empresa tienen acceso a datos precisos y pueden gestionar los riesgos.

### Charles Schwab

**Charles Schwab** es una de las principales firmas de servicios financieros que cotizan en bolsa. Esta organización se basa en los datos para mejorar la experiencia del cliente, generar una ventaja operativa y reducir el riesgo. En 2016, Schwab contaba con 6000 usuarios de Tableau. Luego, cuando estaba alcanzando el límite en su entorno de Tableau, decidió expandir las licencias a toda la empresa, con más de 16 000 usuarios. El centro de excelencia de TI de Schwab administra todas estas licencias. Ahora, varios departamentos se benefician de esta expansión. En las sucursales minoristas, casi 150 gerentes y más de 1200 consultores usan Tableau para supervisar la actividad de los clientes e identificar oportunidades de contacto. Esto resulta en una mejor experiencia del cliente. El grupo Analytics and Business Insight (ABI) de Schwab es el centro principal para la generación de informes. En él se crean dashboards automatizados para los equipos directivos sénior y los equipos que tratan con los clientes. Estos permiten analizar indicadores de rendimiento clave para inversiones, productos nuevos e iniciativas comerciales. Estos esfuerzos colectivos impulsaron el desarrollo de una comunidad activa de usuarios de Tableau en Schwab a medida que el uso y la demanda siguen creciendo.



## Grupo BNP Paribas

El grupo **BNP Paribas** es un banco internacional con presencia en 75 países y más de 190 000 empleados que satisfacen las necesidades de más de 30 millones de clientes, principalmente en la región de EMEA. Un problema clave que era necesario resolver consistía en recopilar y analizar datos fragmentados en todo el negocio de EMEA. Con datos almacenados en diferentes bases de datos, no había una única fuente de veracidad. Esto dificultaba las decisiones de negocios y aumentaba las probabilidades de que se produjeran errores. La división de banca corporativa e institucional de BNP Paribas adoptó Tableau en todas las operaciones y comenzó a capacitar a los empleados. Todo esto mejoró significativamente la coherencia y precisión de los datos con los más de 2000 gerentes de relaciones. Más del 80 % de los informes manuales anteriores ahora están automatizados. Esto permite al equipo tener tiempo para brindar nuevos servicios de análisis. Además, todos los departamentos de EMEA trabajan con una única fuente de veracidad que incluye visualizaciones interactivas. Ya no tienen que depender de informes manuales de 300 o 400 páginas.

## St. Mary's Bank

El **St. Mary's Bank** es la primera cooperativa de ahorro y crédito en Estados Unidos, con más de 100 años de trayectoria. Como ocurre con muchas instituciones financieras, tuvo problemas para obtener una visión holística de sus datos relacionados con los servicios bancarios, de préstamos y de planeamiento a largo plazo. Interactuar con el personal y mantenerlo informado, además de controlar la precisión de las transacciones y las solicitudes de préstamos, era costoso, requería mucho tiempo y resultaba complicado sin las tecnologías adecuadas. Con una migración de las instalaciones físicas a la nube con Amazon Web Services (AWS) y la adopción de Tableau como solución de análisis empresarial, eso ha cambiado. Gracias a la conexión nativa de Tableau con AWS y Snowflake, el St. Mary's Bank ahora realiza un análisis rápido, confiable y rentable de los activos de los clientes por un total de más de mil millones de dólares. También lograron una mejora en la calidad y la puntualidad de los datos. Fueron capaces de resolver aproximadamente 40 000 errores de datos y alcanzaron un ahorro semanal de casi 15 horas gracias a la generación de informes automatizada.



## Conclusión

Sabemos que habrá que enfrentar nuevos desafíos en el sector, algunos completamente desconocidos y otros muy familiares. En cualquier circunstancia, pero especialmente en el complejo entorno empresarial actual, Tableau es un socio confiable y a largo plazo. Ayudamos a bancos de todo el mundo a implementar un análisis escalable, gestionar riesgos y hacer crecer sus negocios. Satisfacemos sus necesidades de datos, desde las más básicas hasta las más complejas con análisis de autoservicio que aceleran el tiempo necesario para acceder a la información, ofrecen una ventaja competitiva y resiliencia, y mejoran la experiencia de los clientes.

Promover e invertir en una cultura de datos ayudará a los bancos a liderar con la mentalidad adecuada ahora y en el futuro. **Descubra cómo la cultura de datos** inspira cambios importantes en las organizaciones y por qué es importante desarrollar una, por ejemplo, al capacitar a todos los empleados para que tomen decisiones basadas en los datos. Además, explore cómo Tableau puede ayudar a su banco a crear una cultura de datos que aproveche las oportunidades y permita superar los desafíos inesperados.

Como se puede ver en los tres dashboards y los ejemplos compartidos del mundo real, la variedad de experiencias de los bancos con la información basada en los datos revela la importancia de contar con un análisis eficaz en el núcleo del negocio. Al utilizar estos dashboards, experimentará mejoras en la gestión de riesgos, las operaciones y la experiencia de los clientes con su banco.

## Recursos

- Visite la [página de soluciones para el sector bancario y la administración del patrimonio](#). Descubra cómo Tableau puede ayudarlo a alcanzar el éxito ahora y en el futuro, y obtener el máximo valor de sus datos.
- Compruebe la confiabilidad y escalabilidad de Tableau usted mismo. Descargue una versión de prueba gratuita de [Tableau Desktop](#).
- Conozca a nuestro socio, [Slalom](#), y descubra cómo la eficacia combinada de sus servicios estratégicos con nuestra plataforma de análisis ayuda a los clientes a transformar la manera de considerar los datos, aprender e interactuar con ellos.

## Acerca de Tableau

Tableau ayuda a las personas a transformar los datos en información útil para generar un impacto positivo. Conéctese con facilidad a datos almacenados en cualquier formato y lugar. Haga, rápidamente, análisis ad hoc que revelen oportunidades ocultas. Arrastre y suelte para crear dashboards interactivos con análisis visuales avanzados. Después, compártalos con toda su organización y permita que sus compañeros de equipo exploren los datos por sí mismos. Multinacionales, empresas pequeñas y emergentes... Todo el mundo usa la plataforma de análisis de Tableau para ver y comprender sus datos.