

EL 80% DE LA BANCA YA UTILIZA LA IA PARA OPTIMIZAR SUS PROCESOS INTERNOS

- El 56% del sector bancario está centrando sus esfuerzos en mejorar el procesamiento de las transacciones, según el último Informe Ascendant sobre IA de Minsait
- La mitad de las entidades ya hace uso de la IA para mejorar el conocimiento y la relación con sus clientes, algo que está posibilitando que puedan ofrecer nuevos servicios, más personalizados y cercanos, y cubrir una cuota de mercado hasta ahora reservada solo a la Banca privada o corporativa
- Iniciativas pioneras como la automatización de informes regulatorios, la creación y revisión de contratos y el asesoramiento personalizado son solo algunos de los casos de uso que están despuntando

Madrid, 14 de febrero de 2025. – La adopción estratégica de la inteligencia artificial generativa en la banca ha abierto un capítulo innovador en la transformación digital del sector. En un contexto en el que se busca mejorar la eficiencia en las operaciones, ocho de cada diez entidades bancarias ya están utilizando la IA para optimizar sus procesos internos. Así lo refleja el último informe Ascendant de Minsait (Indra Group) que, bajo el título [IA: radiografía de una revolución en marcha](#), analiza su grado de adopción en compañías privadas e instituciones públicas.

El estudio también revela que un 56% la banca está centrando sus esfuerzos en casos de uso específicos como la mejora del procesamiento de las transacciones, por ejemplo, la gestión de solicitudes o la lectura automática de documentos. Otra de sus aplicaciones específicas se centra en el área de la gestión de riesgos y cumplimiento, donde una de cada tres organizaciones ya está implementando la IA para la detección de alertas, en los procesos de admisión, concesión y seguimiento de créditos o la prevención del fraude y el blanqueo de capitales. En este sentido, la gestión de la ciberseguridad también es ya una de las principales aplicaciones en el sector. De hecho, un 38% de las compañías utilizan la inteligencia artificial para la detección de amenazas de ciberseguridad y el análisis de patrones.

Estos casos de uso no están siendo integrados únicamente para optimizar las operaciones internas, sino que también están diseñados para enriquecer significativamente la experiencia del cliente. Así, un 48% de las empresas afirma que una de sus principales motivaciones para la adopción de la inteligencia artificial es la mejora del conocimiento y relación con el cliente final. El uso de la IA está impulsando la evolución del negocio digital bancario a la vez que genera nuevos modelos de negocio y da acceso a nuevos segmentos. La capacidad para conocer los hábitos de los usuarios y prever sus necesidades permite a los bancos ofrecer soluciones proactivas y personalizadas, resultando en una mayor fidelización y retención de los clientes. Estos avances permiten a las entidades prestar servicios que hasta ahora solo estaban disponibles en el marco de la gestión de patrimonio, la banca privada o la corporativa.

A pesar de notable avance tecnológico que ha supuesto la irrupción de la inteligencia artificial en el sector existen todavía ciertas barreras que habrá de superar para garantizar una adopción e integración de la digitalización adecuadas, como la falta de marco normativo estable, la ausencia de infraestructura tecnológica en las entidades o la escasez de profesionales cualificados.

La inteligencia artificial como activo para la banca

El sector bancario está sumergido en establecer unos cimientos sólidos para continuar escalando la inteligencia artificial de forma efectiva en sus operaciones. En los próximos años, se prevé que la banca siga experimentando una transformación significativa gracias a las aplicaciones transversales de la IA, que la convierten en un activo de la estrategia y no únicamente en un habilitador o mejora tecnológica.

Según Minsait, el sector se dirige hacia un futuro donde las entidades sigan aplicando la IA en los diferentes eslabones de la cadena de valor, amplificando la productividad y la eficiencia y considerando esta herramienta como un complemento perfecto al juicio humano. Este enfoque garantiza que se puedan aprovechar al máximo los beneficios potenciales de la IA, al tiempo que se mantiene una supervisión cuidadosa sobre sus operaciones y resultados.

"El sector de la Banca vive una situación especialmente dinámica debido a factores económicos, políticos y sociales, esto impacta en la necesidad de apostar por transformaciones profundas en los procesos de negocio para mantener la competitividad y adaptarnos, entre otras cosas, a las demandas de los consumidores finales y a la necesidad de eficientar dichos procesos. La creciente inflación y las alteraciones en los hábitos de consumo han impulsado a las entidades financieras a acelerar para impactar con sus estrategias de innovación", señala Juan Ignacio Fernández Pérez, director de Servicios Financieros y Seguros en Minsait.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en transformación digital y Tecnologías de la Información. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio digital avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades avanzadas en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones digitales a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado.

Acerca de Indra Group

Indra Group (www.indracompany.com) es un holding empresarial que promueve el progreso tecnológico, del que forman parte Indra, una de las principales compañías globales de defensa, tráfico aéreo y espacio; y Minsait, líder en transformación digital y tecnologías de la información en España y Latinoamérica. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2023, Indra Group tuvo unos ingresos de 4.343 millones de euros, más de 57.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.