

Revolution Banking 2025

MINSAIT MUESTRA CÓMO LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL SE HA CONVERTIDO EN EL RECURSO CLAVE EN LA BANCA PARA MEJORAR LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

- Aunque las entidades bancarias comenzaron aplicando la IA para automatizar y optimizar sus procesos internos, hoy en día ya hacen uso de ella en su interacción con el cliente y se ha erigido en el mejor aliado para promover relaciones más ágiles, personalizadas y seguras
- La aplicación de la inteligencia artificial ha sido clave en la personalización del servicio para que los asistentes, chatbots o avatares virtuales no solo sean eficientes, sino también cercanos y puedan hacer un acompañamiento real al cliente en sus consultas y necesidades

Madrid, 12 de mayo de 2025. —Minsait, compañía del Grupo Indra, acude mañana a Revolution Banking, el mayor evento de Banca en España, con una propuesta digital concentrada, muy especialmente esta edición, en la aplicación de la inteligencia artificial dentro del sector financiero. Y, sobre todo, en cómo está la digitalización supone un antes y un después en la relación con los clientes, un ámbito en el que, hasta ahora, la IA no había desarrollado todo su potencial.

Según datos recabados por Minsait, la utilización de la inteligencia artificial para optimizar procesos internos ya es una opción habitual en la generalidad de entidades bancarias (8 de cada 10*), que también suelen hacer uso de ella en la automatización y mejora de sus operaciones (prevención del fraude, procesamiento de transacciones, ciberseguridad, gestión de solicitudes....). Sin embargo, 2025 ha sido el año de la eclosión de casos de uso de IA e IA Generativa en la relación con los clientes bancarios, convirtiéndose en un recurso ineludible para conectar con ellos de una forma mucho más personalizada, ágil y segura.

Para Jesús Morales, director de Desarrollo de Negocio en Servicios Financieros de Minsait, "el contexto financiero ha sido uno de los que más ha evolucionado con la digitalización durante los últimos años. La irrupción de los neobancos, que ya capitalizan parte de la demanda, la generalización del uso de aplicaciones por parte de los clientes, la irrupción de la inteligencia artificial o los nuevos asistentes personalizados, avatares y chatbots han supuesto una evolución sin precedentes en la relación con los usuarios. Junto a la asistencia personal por parte de los profesionales cualificados, las aplicaciones digitales se han convertido en el mejor aliado para poder dar un servicio constante y personalizado a través de todo tipo de canales".

Sistemas que no solo escuchan: interactúan y aportan valor

La digitalización del cliente bancario ha modificado totalmente la naturaleza de las propias entidades. Desde Minsait recuerdan que hoy en día estos, sobre todo aquellos eminentemente digitales, tienen muchas formas de relacionarse con su banco: apps, chats, redes sociales, teléfono... "La clave está en cómo los bancos pueden escuchar esa "voz del cliente" en todos estos canales, entender qué necesitan realmente y ofrecerles respuestas precisas e inmediatas sin perder el toque humano", valora Jesús Morales.

En este sentido, subraya el experto, no se trata únicamente de tener un sistema que recoja peticiones o interactúe con otros: "El cliente ya no se conforma con ello. Necesitamos tecnología que nos permita escuchar, que no oír, todo lo que nos dicen y, sobre todo, aprovechar los datos que nos dan de forma eficiente para poder entender qué necesitan y esperan de su banco y, de esa forma, darles el mejor servicio".

Para Minsait, es en la personalización del servicio a través de la "voz del cliente" donde la IA tiene mayor valor, ya que ofrece respuestas en tiempo real sin que los sistemas parezcan demasiado "enlatados" y con un aprendizaje continuo que permite la cercanía con el demandante en todo momento. El aprendizaje automático, además, permite la mejora continua de los sistemas que recopilan datos y los utilizan para mejorar continuamente su precisión y efectividad, lo que significa que, con el tiempo las respuestas serán más precisas y las interacciones más naturales.

Minsait cuenta con referencias muy destacadas en el ámbito de la innovación y se ha centrado especialmente en mejorar la atención a los clientes mediante las tecnologías más innovadoras. La compañía presentó en la edición anterior de Revolution Banking 'AlicIA', el primer avatar diseñado con inteligencia artificial para ayudar a resolver las dudas de los emprendedores, autónomos y pymes. Del mismo modo, en 2022 lanzó su oferta de Banca en el metaverso, siendo la primera compañía tecnológica del sector con una apuesta clara y definida para que las empresas financieras crezcan en el mundo virtual. Minsait es líder de España en soluciones tecnológicas para servicios bancarios y un referente en el mantenimiento de aplicaciones, back office bancario y medios de pago. Ha protagonizado casos de éxito en diferentes países, liderando la transición de modelos de banca tradicionales a digitales, el despliegue de bancos digitales que complementan la oferta de una entidad ya existente o la creación desde cero de bancos nativos digitales.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en nuevos entornos digitales y tecnologías disruptivas. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio tecnológico 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 punteras 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 conectadas 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 nuevos entornos digitales y tecnologías disruptivas. 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 2024, Indra Group tuvo unos ingresos de 4.843 millones de euros, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.