

Las 10 tendencias de la Banca en 2024 según Cognizant

Sin lugar a dudas, tanto el mundo en general como la industria bancaria en particular, se encuentran, en este año 2024, en plena Era de la Inteligencia Artificial, con un impacto considerablemente mayor que el experimentado en los albores de la aún "viva" Era Digital. La inteligencia artificial (IA) emerge como un significativo punto de inflexión, representando una evolución trascendental en el sector financiero

"La adopción de la IA no constituye simplemente una tendencia aislada, sino que está desencadenando otras tendencias dentro de la industria bancaria, al tiempo que se adapta a la evolución y las circunstancias que rodean a los servicios financieros. La inteligencia artificial, de esta manera, actúa como un motor de cambio que no solo redefine los procesos y operaciones tradicionales, sino que también abre la puerta a nuevas posibilidades y enfoques innovadores en el ámbito financiero", comenta Alfredo Ávila, Head of Banking, Financial Services and Insurance para España, Portugal e Italia en Cognizant.

A continuación, se presentan las 10 tendencias clave que darán forma a la re-evolución de los servicios financieros en 2024

1. La IA como impulsor de evolución tecnológica, eficiencia y generador de nuevos modelos de negocio

La inteligencia artificial se posiciona como un invitado de lujo para potenciar la eficiencia en el sector bancario. Desde la automatización inteligente hasta el análisis de datos complejos, la IA se comienza a integrar de manera amplia en todas las áreas operativas bancarias, representando nuestros conocidos 'Casos de Uso'. "¿Cómo aprovechamos las capacidades liberadas de tareas rutinarias y de bajo valor? La respuesta radica en la conceptualización de nuevos modelos de negocio, fortalecimiento de las relaciones humanas y, sobre todo, en la mejora cotidiana tanto para nuestros empleados como para nuestros clientes". Los chatbots se destacan como uno de los principales casos de uso de inteligencia artificial en la banca, impactando en todas las áreas donde la comunicación entre algoritmos no biológicos y humanos es posible.

2. Transformación de la interacción y percepción del cliente mediante la IA

La IA está modificando la forma en que los bancos se relacionan con sus clientes. Inicialmente, está cambiando la manera en que los empleados buscan, analizan e iteran sobre la información para respaldar las funciones comerciales. Posteriormente, con la debida regulación y control del riesgo reputacional, también se desplegará en canales como sitios web y aplicaciones, reemplazando a los actuales que a menudo generan insatisfacción. La capacidad computacional de la IA permite una personalización masiva, convirtiendo lo que alguna vez fue una gran idea en una realidad para muchos, y a un precio más que razonable. Este cambio no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también redefine la experiencia del empleado y cliente, ofreciendo soluciones más adaptadas a sus necesidades individuales.

3. Impacto de las nuevas tecnologías en los modelos de trabajo de los empleados

La adopción de los nuevos modelos de trabajo derivados de la transformación digital se ve influenciada por la inteligencia artificial. Tanto los equipos de negocios como los desarrolladores experimentan una notable reducción en los tiempos para alcanzar objetivos, respaldados por variables más robustas y de mayor calidad, posibles gracias a las últimas tecnologías. Este momento histórico marca una transición significativa desde la filosofía industrial de la repetición de tareas hacia un enfoque más estratégico, con un sentido y un valor renovados. La IA no solo automatiza procesos, sino que también libera a los profesionales para enfocarse en actividades más creativas y estratégicas.

4. Evolución continua: competencia y cambio en las expectativas del cliente

La competencia en la industria bancaria se mantiene en constante evolución, impulsada por la entrada de nuevos participantes como fintechs y neobancos, así como por la innovación en productos de otras entidades. Además, las expectativas cambiantes de los clientes, que fusionan sus experiencias altamente personalizadas en la vida diaria con la demanda de servicios bancarios inmediatos, de alta calidad y siempre ajustados al mejor precio en relación al riesgo, son fuerzas motrices clave. La adaptación a estas dinámicas se convierte en imperativo para las instituciones financieras que buscan mantenerse relevantes en este entorno competitivo y en constante transformación.

5. Ciberseguridad y fraude: desafíos silenciosos y, lamentablemente, cotidianos

La ciberseguridad persiste como uno de los principales desafíos para la industria financiera. El phishing, el malware y los ataques a las infraestructuras bancarias demandan una atención intensificada y una mayor concienciación tanto entre los empleados como entre los clientes. La necesidad de implementar medidas robustas y actualizadas se vuelve imperativa para salvaguardar la integridad de los datos financieros y la confianza en las instituciones.

6. Tsunami regulatorio: ¿preparados para todos sus impactos, incluyendo los de la IA?

El constante tsunami regulatorio que afecta a la industria bancaria genera tensiones en todos los aspectos involucrados, desde el capital humano hasta los costes y el apalancamiento tecnológico. En este punto, la inteligencia artificial emerge como un posible acelerador, pero también puede encontrar obstáculos debido a las regulaciones que la rodean. "Nos enfrentamos a una dicotomía donde la velocidad de resolución determinará los próximos pasos. La capacidad de adaptación ágil a las regulaciones, particularmente en relación con la IA, se convierte en un factor crítico para el éxito y la sostenibilidad en este entorno regulatorio dinámico".

7. Sostenibilidad basada en convicciones, no solo cumplimiento

La sostenibilidad avanza cada día más impulsada por las convicciones personales y culturales, adoptando prácticas más sostenibles no solo como un requisito de cumplimiento, sino como un compromiso arraigado en el servicio a los clientes y la sociedad. Este cambio refleja la demanda creciente de generaciones conscientes que buscan una sostenibilidad real y aplicada en lugar de simplemente prácticas de cumplimiento en términos financieros sostenibles.

8. La tecnología, en general, como acelerador de la evolución

¿Qué sería de la industria bancaria sin la tecnología? La constante para todas las entidades es aprender y evolucionar hacia tecnologías más eficientes. Desde la migración a la nube hasta la implementación de sistemas descentralizados, existe una obsesión continua por reducir los consumos

energéticos en cumplimiento de la promesa a los clientes de cuidar el medio ambiente con la máxima atención. La tecnología se erige como el motor que impulsa la evolución constante, permitiendo a las instituciones financieras ofrecer servicios más eficientes, sostenibles, seguros y respetuosos con el medio ambiente.

9. Finanzas descentralizadas: evolución y desafíos

Las finanzas descentralizadas (DeFi) continúan siendo un tema de gran relevancia en la industria bancaria. La desintermediación a través de operadores digitales basados en plataformas blockchain está erosionando parte del negocio bancario tradicional, representando un desafío significativo para el sector y una oportunidad para la adopción de nuevas tecnologías. La evolución de DeFi impulsa la transformación del panorama financiero, pero también plantea desafíos en términos de seguridad, regulación y la necesidad de establecer un equilibrio entre la innovación y la estabilidad financiera.

10. Innovación y personas como catalizadores del cambio

La innovación, impulsada por las personas, ha sido siempre un catalizador de cambio en cualquier industria, y en la bancaria, es el momento de fomentar una cultura de innovación liderada por personas. Liberados de tareas rutinarias e 'industriales', las personas pueden dar el salto para liderar y abrazar plenamente esta nueva Era de la Inteligencia Artificial a través de la innovación. En lugar de ver la IA como una amenaza, la innovación, centrada en las personas, puede convertirla en una herramienta poderosa para crear soluciones buscando conseguir humanizar las tareas del día a día gracias a la tecnología.

"En este acelerado mundo, la única certeza es el cambio, y como bien justificó Darwin, quienes mejor se adaptan son los que perduran. Así que, den la bienvenida a la era de la IA-evolución. La única regla es seguir adaptándose y disfrutar", concluye Ávila.

Datos de contacto:

María Guijarro
GPS Imagen y Comunicación, S.L.
622836702

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional Finanzas Inteligencia Artificial y Robótica Emprendedores Consultoría Digital](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>