

El 91% de los bancos y aseguradoras han iniciado su viaje al Cloud, sin embargo, la mayoría no son capaces de aprovechar todo su valor empresarial

- *La implementación del Cloud a escala es fundamental para aprovechar todo el valor de las inversiones en IA*
- *Uno de cada dos bancos y aseguradoras no ha trasladado sus principales aplicaciones empresariales al Cloud*

Madrid, 16 de noviembre de 2023 – El primer Informe [Mundial sobre Cloud y Servicios Financieros](#) realizado por el Instituto de Investigación Capgemini, publicado hoy, revela que el 91% de los bancos y compañías de seguros han iniciado ya su andadura en el Cloud, lo que supone un aumento significativo respecto a 2020, cuando sólo el 37% de las empresas había emprendido su transformación en el Cloud. Sin embargo, este ritmo tan elevado y su correspondiente inversión no se traducen en una adopción efectiva del Cloud a escala. Más del 50% de las empresas encuestadas solo ha trasladado al Cloud una mínima parte de sus aplicaciones empresariales básicas.

Hoy en día, el 89% de los ejecutivos de servicios financieros cree que una plataforma basada en el Cloud es crucial para ofrecer la agilidad, flexibilidad, innovación y productividad necesarias para satisfacer las crecientes demandas empresariales. Sin embargo, la mayoría de las empresas todavía no son nativas en el Cloud¹ y, en su lugar, tienden a optar por un enfoque de “*lift and shift*”² que impide aprovechar todas las ventajas de escalabilidad y flexibilidad de los sistemas basados en el Cloud.

La implementación del Cloud a escala es fundamental para aprovechar todo el valor de las inversiones en IA

Casi dos de cada tres empresas de servicios financieros (62%) han empezado a utilizar la inteligencia artificial (IA), con el objetivo de utilizarla en toda la cadena de valor en los próximos dos años. A pesar de su potencial, la IA, incluidas la IA generativa y las tecnologías de aprendizaje automático, aún no se utilizan a gran escala en el sector de los servicios financieros y, por tanto, su impacto es limitado. El estudio revela que, hasta la fecha, gran parte de las inversiones Cloud se han destinado a aplicaciones modernas, fáciles de usar, basadas en IA y orientadas al cliente. Se realizan menos inversiones en sistemas de procesamiento central de back-end que proporcionan datos a las aplicaciones front-end orientadas al consumidor, lo que da lugar a una mala experiencia del usuario en líneas generales.

¹ Las aplicaciones nativas en el Cloud son aquellas que están diseñadas para residir en el Cloud desde el principio, lo que permite a las organizaciones aprovechar una mayor agilidad y resiliencia.

² Con el enfoque de “*lift and shift*”, la aplicación y los datos asociados se “levantan” de los entornos existentes y se “trasladan” tal cual al Cloud, con cambios mínimos o nulos.



Según el informe, la migración de los sistemas centrales internos a ecosistemas y plataformas adecuadas basados en el Cloud es fundamental para liberar todo el potencial y la eficiencia de la IA y la IA generativa. A cambio, esto provocará la aparición de una gama más amplia de oportunidades de crecimiento empresarial en los próximos años. Hoy en día, en el sector bancario y asegurador, las empresas están probando sus casos de uso de IA generativa en la captación de clientes, el análisis de crédito, la planificación financiera, la renovación de pólizas y el apoyo a los modelos de atención al cliente.

El Cloud desempeña un papel fundamental en el impacto ESG

Dado que el 95% de las empresas ya tiene en cuenta el impacto ESG en todas sus decisiones de inversiones clave, el Cloud también tiene un papel fundamental que desempeñar a la hora de ayudar al sector a gestionar eficazmente los informes ESG para alcanzar sus objetivos de sostenibilidad. Puede proporcionarles las herramientas necesarias para medir el impacto ESG. Así lo evidencia el hecho de que el 51% de las empresas de servicios financieros mencione mejoras en las medidas de transparencia e información. Los proveedores de servicios Cloud están empezando a desarrollar soluciones que pueden rastrear e informar sobre las emisiones de alcance 1, 2 y 3, ofreciendo una visibilidad completa de la huella de carbono de una empresa en todas las funciones empresariales y productos.

"Para las organizaciones de servicios financieros actuales, ignorar el Cloud no es una opción. El paso al Cloud exige ir más allá de un enfoque de ahorro de costes y centrarse en impulsar la innovación para obtener una ventaja competitiva", afirma Ravi Khokhar, Director Global de Cloud para Servicios Financieros en Capgemini. "A medida que las empresas se apresuran a adaptarse e implementar la IA generativa, deben tener en cuenta que no habrá beneficios futuros de IA que puedan obtenerse sin sistemas habilitados en el Cloud. Mediante la definición y el establecimiento de un modelo operativo efectivo en el Cloud a escala, se puede aprovechar todo el potencial de estas nuevas tecnologías transformadoras".

La gestión de riesgos y la gestión de las relaciones con los clientes dominan las prioridades de migración al Cloud

Los ejecutivos del sector encuestados en este informe sobre seguros de salud, seguros de vida, mercados de capitales, pagos, banca minorista y gestión de patrimonios, identifican la gestión de riesgos y de las relaciones con los clientes (CRM) entre sus tres principales áreas listas para una adopción temprana del Cloud.

En la gestión de patrimonios, más de la mitad (60%) menciona las ventajas de utilizar técnicas de detección de fraudes en el Cloud para tomar decisiones de gestión de riesgos basadas en datos. Del mismo modo, más de un tercio de los ejecutivos de banca minorista (39%) destacan la transición de la compleja gestión del riesgo crediticio al Cloud para acortar el tiempo de decisión en la concesión de préstamos, a través de procesos automatizados en el Cloud y análisis integrados.

Las aseguradoras están explorando servicios personalizados de valor añadido basados en datos, como la asistencia en carretera, para adaptarse a la evolución de las preferencias de los clientes. Entre los ejecutivos de seguros de vida, la gestión de la relación con el cliente (55%) destaca como la máxima prioridad en su viaje al Cloud.

La seguridad de los datos y los costes limitan la adopción efectiva del Cloud a gran escala



A pesar de las importantes ventajas, los ejecutivos del sector expresan su preocupación por los retos asociados con la migración al Cloud. Dos tercios (68%) identifican la seguridad de los datos como una barrera para la adopción de soluciones Cloud, mientras que el 51% señala los elevados costes operativos y de transformación como posibles obstáculos. Otro 45% menciona la normativa, como la soberanía de los datos, como otro factor que puede plantear dificultades.

Recientemente, la Ley de Resiliencia Operacional Digital (DORA) ordenó que las instituciones financieras sujetas a la normativa de la Unión Europea (UE) deben implantar, documentar y mantener rigurosamente los sistemas, protocolos y herramientas necesarios para proporcionar suficiente fiabilidad, capacidad y resistencia. El Cloud soberano, que proporciona una infraestructura de Cloud Computing segura e independiente a los países para ayudarles a garantizar la privacidad y la soberanía de los datos, se está convirtiendo rápidamente en una opción de implantación común. Para hacer frente a estas preocupaciones, el 39% de los ejecutivos manifestó su preferencia por aprovechar el Cloud público, el 49% prefiere el Cloud privado y el 12% restante piensa que el Cloud híbrido es la mejor opción.

Metodología del informe

El Informe Mundial sobre Cloud y Servicios Financieros 2023 cita datos globales y análisis de dos encuestas de investigación primaria, así como más de 30 entrevistas con ejecutivos de servicios financieros e *hyperscalers*/proveedores de tecnología en el Cloud; también ha tenido en cuenta las aportaciones de los expertos en la materia de Capgemini en más de 20 países. Las dos encuestas se realizaron a encuestados del sector de los servicios financieros (FSI) y del ecosistema tecnológico. El informe se centró en cuatro regiones globales y 14 mercados dentro de esas regiones: Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Francia, Alemania, España, Países Bajos, Emiratos Árabes Unidos, Singapur, Hong Kong, Japón, China, India y Australia.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un líder mundial que acompaña a las empresas para transformar y gestionar su negocio aprovechando el poder de la tecnología. El Grupo se guía cada día por su propósito de liberar la energía humana a través de la tecnología para construir un futuro inclusivo y sostenible. Es una organización responsable y diversa que cuenta con cerca de 350.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de 55 años y un profundo conocimiento del sector, Capgemini es reconocida por sus clientes por la capacidad de respuesta a las necesidades de su negocio, desde la estrategia y el diseño hasta las operaciones, todo ello impulsado por el mundo innovador y en rápida evolución del Cloud, los datos, la IA, la conectividad, el software y las plataformas y entornos digitales. En 2022, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.000 millones de euros.

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital y su impacto en todos los sectores. Es el editor de la emblemática Serie de Informes Mundiales de Capgemini durante más de 25 años, con un enfoque dedicado a los Servicios financieros, realizando publicaciones sobre liderazgo intelectual enfocado en digitalización, innovación, tecnología y tendencias comerciales que afectan a los bancos, empresas de gestión patrimonial y aseguradoras en todo el mundo. Una agencia independiente calificó un reciente Informe Mundial sobre Banca Minorista, publicado por el Instituto, como una de las 10 mejores publicaciones entre las empresas de consultoría y tecnología de todo el mundo.

Visítanos en <https://worldreports.capgemini.com>