

Solo 6% de los bancos minoristas han creado una hoja de ruta empresarial para conducir la transformación impulsada por la IA a escala

- *Solo el 4% de los bancos minoristas están preparados para aprovechar al máximo la automatización inteligente impulsada por la IA generativa.*
- *El 61% de los clientes de bancos minoristas han contactado con agentes porque no estaban satisfechos con las resoluciones de los chatbots.*
- *Los equipos de captación de clientes actualmente dedican el 91% de su tiempo a actividades operativas y de cumplimiento.*

Ciudad de México, 20 de marzo de 2024 – La edición del vigésimo aniversario del [Informe Mundial sobre Banca Minorista](#) del Instituto de Investigación Capgemini, presentado hoy, revela que el 80% de los ejecutivos de los bancos minoristas creen que la IA generativa representa un salto significativo en el avance de la tecnología de IA. Sin embargo, solo el 6% de los bancos minoristas cuentan con una hoja de ruta para una transformación a escala empresarial impulsada por la IA.

Como resultado de la incertidumbre macroeconómica, muchos bancos minoristas se ven obligados a tomar decisiones estratégicas para afrontar los desafíos de sus modelos de negocio existentes. La productividad y la eficiencia dominaron la lista de prioridades de los líderes bancarios encuestados. En lo que respecta a la tecnología, el 70% de los CXOs de los bancos planean aumentar la inversión en transformación digital hasta en un 10% en 2024. No obstante, el informe revela que los bancos no están preparados para adoptar y escalar la transformación inteligente que implica la aplicación estratégica de tecnologías avanzadas como la IA, el aprendizaje automático y la IA generativa para impulsar la innovación y la eficiencia.

Los bancos deben actuar con rapidez para evitar el “fracaso silencioso de la IA generativa”

Para este informe, Capgemini evaluó a 250 bancos minoristas a través de diversos parámetros¹ comerciales y tecnológicos para comprender la madurez de los datos de su infraestructura y su compromiso con la inteligencia artificial. Descubrió que la mayoría de los bancos no están preparados para prosperar en un futuro bancario inteligente². En general, solo el 4% de los bancos minoristas logró una puntuación alta en compromiso empresarial y capacidades tecnológicas,

¹ El apoyo y el compromiso empresarial se miden calificando la visión de la IA, la guía de adopción de la IA, el presupuesto, el talento, los casos de uso en proceso, el nivel de seguimiento de los KPI y la gobernanza de la IA. La preparación de la tecnología y los datos se mide mediante sistemas de abastecimiento de datos, la capacidad para gestionar datos en tiempo real, los sistemas para generar datos sintéticos, los lagos de datos centralizados, la capacidad para transformar datos, la configuración de MLOps (operaciones de aprendizaje automático), el enfoque de gestión de datos para modernizar el patrimonio de datos y el marco de gobernanza de datos.

² La banca inteligente es el resultado de una transformación inteligente en la que los bancos adoptan un alto grado de automatización de procesos a escala empresarial para ofrecer una personalización masiva.



mientras que el 41% obtuvo una puntuación media, lo que indica una falta generalizada de preparación para adoptar e implementar de manera efectiva la transformación inteligente³. Las disparidades regionales subrayan aún más esta cuestión. En América del Norte, el 27% de los bancos mostraron un nivel de preparación bajo, seguido de Europa con un 31%, y Asia-Pacífico (APAC) mostró un rezago significativo, con un 48% de los bancos con una puntuación baja.

Centrarse en soluciones inteligentes, que estén integradas con capacidades dirigidas por la IA, permitirá a los bancos afrontar los desafíos estructurales actuales y, en última instancia, garantizar un crecimiento sostenible. Sin embargo, el éxito debe ser medible: entre los encuestados, sólo el 6% de los bancos han establecido indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir el impacto de la IA y el monitoreo continuo. Más del 60% de los bancos todavía están identificando y desarrollando KPIs, mientras que el 26% de los bancos que ya han establecido algunos KPIs no los están midiendo.

Según el informe, los bancos corren el riesgo de sucumbir ante un “fracaso silencioso de la IA generativa” debido al retraso en la obtención de resultados mejorables y resultados de sus experimentos con la tecnología. Por ejemplo, solo el 2% de los ejecutivos indican que realizan un seguimiento regular de los KPIs del impacto empresarial de su desempeño en IA generativa. Además, el 39% de los ejecutivos expresan insatisfacción con los resultados de sus casos de uso de IA, lo que refuerza aún más esta desconexión. Para combatir esto, el estudio sugiere que los bancos establezcan un observatorio de IA para rastrear, monitorear e informar el impacto real de la IA y la IA generativa, cuando se implemente a escala.

“Un año después de que la IA generativa se consolidara como un tema central en las salas de juntas, estamos viendo cómo los bancos corren el riesgo de convertirse en rezagados tecnológicos si no adoptan rápidamente soluciones y se preparan para aprovechar sus capacidades”, afirmó Nilesh Vaidya, Director Global del Sector de Banca Minorista y Gestión Patrimonial en Capgemini. “La IA generativa puede tener un efecto faro cuando se utiliza de manera responsable y prudente en todas las operaciones. También es necesario redoblar los esfuerzos para que la IA generativa sea explicable y adecuadamente transparente. Ahora es el momento de actuar para establecer prácticas que generen la confianza y la intimidad con el cliente que tanto se necesitan. El éxito se reducirá al desarrollo de una hoja de ruta que equilibre las exageraciones con un enfoque pragmático, trazable y cuantificable”.

Los empleados bancarios dan la bienvenida a los copilotos de IA generativa

La IA generativa tiene un enorme potencial para elevar la eficiencia y la experiencia del cliente en toda la cadena de valor de la banca minorista. Más de dos tercios de los empleados bancarios (70%) se concentran en actividades operativas, cifra que aumenta al 91% para aquellos empleados en equipos de incorporación de clientes, lo que deja poco tiempo para las interacciones con los clientes. Más del 80% de los empleados bancarios otorgan una calificación de “moderada” a la efectividad

³ Los bancos que obtienen una puntuación superior a 44 en parámetros tecnológicos y superior a 32 en parámetros comerciales se clasifican como puntuaciones altas. Los bancos que obtienen una puntuación entre 33 y 44 en parámetros tecnológicos y una puntuación entre 24 y 32 en parámetros comerciales se clasifican como puntuaciones medias. Los bancos con puntuaciones inferiores a 33 en parámetros tecnológicos y menos de 24 en parámetros comerciales se clasifican como puntuaciones bajas.



de la automatización en todas sus funciones (incorporación, préstamos, marketing, centro de contacto), identificando una brecha significativa entre las aspiraciones del banco y la realidad.

Los empleados bancarios informaron estar más entusiasmados con el potencial de los copilotos de IA generativa para automatizar la detección de fraude, la visualización y el análisis de datos, así como para redactar y enviar contenido personalizado a los clientes. El informe determina que los bancos podrían optimizar hasta el 66% del tiempo dedicado a operaciones, documentación, cumplimiento y otras actividades relacionadas con la incorporación a través de una transformación inteligente impulsada por IA y copilotos de IA generativa.

La IA conversacional podría aliviar el abandono de llamadas por parte de los clientes

La pandemia trasladó las ofertas de servicio al cliente a los canales digitales a medida que las herramientas de autoservicio como los chatbots se convirtieron en la norma. A pesar de este cambio, los clientes han expresado su descontento. Casi dos de cada tres clientes (61%) bancarios contactaron a los agentes porque no estaban satisfechos con las resoluciones de los chatbots, mientras que el 17% simplemente desconfiaba de los chatbots y prefería a los agentes humanos.

Los chatbots tradicionales basados en reglas carecen de la flexibilidad y adaptabilidad de los sistemas avanzados impulsados por IA debido a su incapacidad para manejar consultas complejas o imprevistas. Más del 60% de los clientes calificaron su experiencia con los chatbots como promedio. Estas condiciones significan que el abandono de llamadas está aumentando, alcanzando el 12% para los bancos de Nivel I y casi el 18% para los bancos de Nivel II a nivel mundial⁴. Según el informe, los bancos deberían crear centros de contacto inteligentes que aprovechen los chatbots con capacidades de IA conversacional y copilotos inteligentes para ayudar a los agentes en sus tareas diarias.

Metodología del informe

El Informe Mundial de Banca Minorista 2024 cita estadísticas regionales en el modelo de dimensionamiento de mercado propiedad de Capgemini, así como entrevistas con socios de Capgemini, incluidos Microsoft, Salesforce y Temenos. Para este informe, el Instituto de Investigación Capgemini encuestó a más de 250 ejecutivos de la banca minorista, 1,500 empleados bancarios y 4,500 clientes bancarios. El informe se centró en 14 mercados: 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 socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, a la vez que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es un grupo responsable y diverso de 340,000 profesionales en más de 50 países. Con su sólida herencia de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el valor de la tecnología para abordar toda la gama de sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales que aprovechan las fortalezas de la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, nube y datos, combinadas con su profunda experiencia en el sector y su ecosistema de socios. En 2023, el Grupo reportó ingresos globales de 22,500 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/mx-es

⁴ Los bancos de primer nivel tienen activos con un valor de 100,000 millones de dólares o más; los bancos de nivel II tienen activos entre 10,000 millones y 100,000 millones de dólares.



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 todas las industrias. 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 y publica sobre liderazgo intelectual 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 publicaciones principales entre las empresas de consultoría y tecnología a nivel mundial.

Visítanos en <https://world-reports.capgemini.com>