

IA News

Claves sobre el futuro de la Inteligencia Artificial



[#2] Abril 2024

Inteligencia Artificial en la banca minorista: retos y prioridades



Inteligencia Artificial en la banca minorista: retos y prioridades

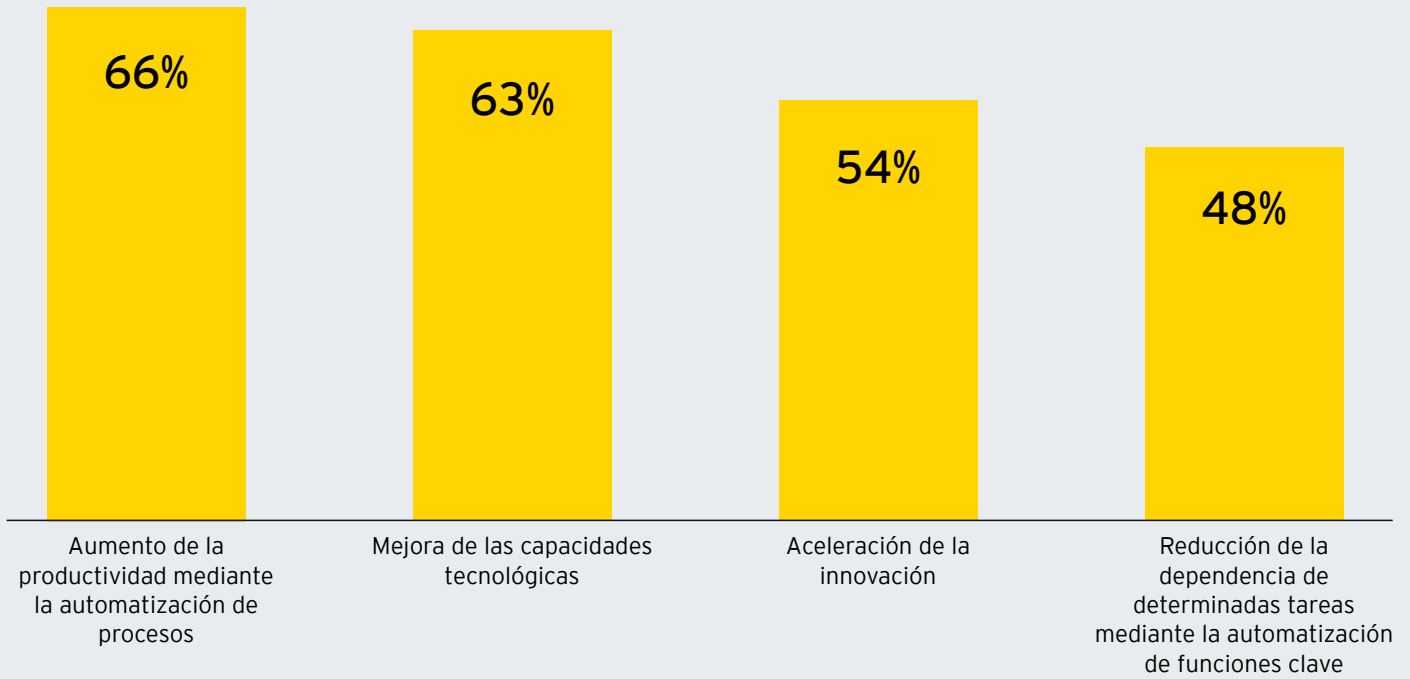
La Inteligencia Artificial ha llegado a la banca para quedarse. La mayoría de las entidades financieras ya se plantea un futuro en el que la IA Generativa (GenAI) sea una herramienta integrada en sus procesos habituales y favorezca la eficiencia y la toma de decisiones. En EY hemos consultado a más de 150 bancos minoristas de todo el mundo sobre sus inversiones y expectativas en relación con la IA Generativa, sobre cómo están afrontando la innovación que les proporciona esta herramienta y en qué casos de uso están trabajando.

El 45% de los bancos ya están realizando inversiones en iniciativas que incluyen la IA Generativa, si bien se observa una brecha entre los bancos más grandes (el 60% de los cuales están invirtiendo en GenAI) frente a las entidades más pequeñas (28%). Hasta un 52% planea hacerlo o está interesado en ello.

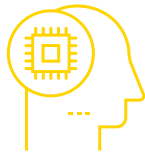
Según nuestra encuesta [EY Retail and Commercial Banking GenAI Survey](#), las principales motivaciones citadas por los bancos consultados tienen que ver con la mejora de la productividad y la reducción de costes, pero también se busca mejorar la experiencia del cliente y aumentar su retención. Es decir, las prioridades se centran en los procesos y funcionamiento de las entidades.



¿Qué impacto tendrá la IA Generativa en la forma en la que trabajan los bancos?



Fuente: EY Retail and Commercial Banking GenAI Survey



Los bancos prevén que la GenAI tenga un mayor impacto en sus funciones *back office* que en sus áreas de *front office*. Los departamentos que se espera que experimenten mayor reducción de costes y tiempos en el área de *front office* son el de atención al cliente (64%) y el proceso de *onboarding* (49%), mientras que en las áreas de *back office* son la gestión de riesgos (66%) y las operaciones (62%).



En cuanto a la cantidad de empleados que se verán afectados, más de la mitad piensa que tendrá poco impacto entre los profesionales de las funciones *front office* (entre el 0% y el 20%), mientras que en las áreas *back office* el impacto se prevé mayor: la mayoría cree que afectará a entre un 20% y un 40%.



Cinco claves IA en el sector bancario

1 El sector bancario lidera la inversión en Inteligencia Artificial



Según el informe [Artificial intelligence in finance](#) del portal Statista, el sector de la banca fue el que más invirtió en sistemas de Inteligencia Artificial a nivel mundial en 2023, con una estimación de 20.640 millones de dólares (\$20.64B), que suponen el 13,4% de la inversión global. El sector bancario quedó por delante del sector retail (19.710 millones) y del sector de servicios profesionales (16.020 millones).

2 Las entidades financieras en España advierten de la falta de formación



Según [EY European Financial Services AI Survey](#), encuesta realizada por EY a directivos del sector financiero en noviembre de 2023 los directivos de banca españoles perciben la Inteligencia Artificial como una fuerza transformadora: el 75% de los encuestados considera que la IA Generativa impactará de manera significativa en sus áreas de negocio. Sin embargo, solo el 5% reconocía que los profesionales de su organización estaban plenamente preparados para desarrollar las capacidades necesarias para implantar esta tecnología y el 47% afirmó no tener ningún plan en este sentido.

3 El cliente y la detección del fraude, los casos de uso más repetidos



Según una consulta de [The Economist Intelligence Unit](#) a ejecutivos de banca, los casos de uso más comunes con los que el sector está experimentando son la detección del fraude (57,6%), la optimización de operaciones tecnológicas (53,7%) y el marketing digital (50,2%). La encuesta [EY Retail and Commercial Banking GenAI Survey](#) apunta en la misma dirección: la optimización de procesos de AML/KYC (75%) y la recomendación de servicios (67%) son las prioridades de la banca para empresas, mientras que la detección del fraude en tiempo real (69%) y la personalización de mensajes a clientes (62%) son los más citados en la banca personal.

4 Los bancos piensan en la IA como una inversión a largo plazo



Los datos de la [EY Retail and Commercial Banking GenAI Survey](#) muestran que el sector bancario se plantea la implantación de la IA en sus organizaciones como un proyecto a largo plazo. La mayoría de los bancos consultados creen que los procesos de automatización a través de IA Generativa que están implementando actualmente alcanzarán su madurez en un plazo de entre tres y cinco años, lo que demuestra que el sector está apostando por esta tecnología con el valor a largo plazo en mente. De hecho, muchas entidades se plantean una curva de madurez de diez años: el 94% piensa que, tras este período de tiempo, la viabilidad será media o alta.

5 Los bancos se muestran preocupados por la privacidad y seguridad de los datos



También según [EY Retail and Commercial Banking GenAI Survey](#), cuando se les pregunta por los principales obstáculos o preocupaciones a la hora de implementar IA Generativa en sus organizaciones, los bancos citan como mayor barrera la seguridad y privacidad de los datos, seguido de la fiabilidad en la precisión de la tecnología. El top cinco lo completan los costes de implementación, los riesgos legales o de reputación y la ambigüedad en los casos de uso. De entre los bancos que están más retrasados en la implantación de GenAI (los que todavía no han establecido equipos específicos dedicados a esta tarea), el 55% cita como principal obstáculo la falta de experiencia entre sus profesionales, seguido de la inseguridad regulatoria y de los costes de implantación.

Contactos



Enrique Manso

Socio de Business y Operational Transformation de EY Parthenon.
Coordinador de iniciativas de Inteligencia Artificial en EY España

enrique.manso.nerin@parthenon.ey.com



David Castelló

Responsable de Inteligencia Artificial para Sector Financiero

david.castellomolpeceres@es.ey.com

EY | Building a better working world

En EY trabajamos para construir un mundo que funcione mejor, ayudando a crear valor a largo plazo para los clientes, las personas, la sociedad y generar confianza en los mercados de capital.

Gracias al conocimiento y la tecnología, los equipos de EY, en más de 150 países, generan confianza y ayudan a las compañías a crecer, transformarse y operar.

EY es líder mundial en servicios de auditoría, fiscalidad, estrategia, asesoramiento en transacciones y servicios de consultoría. Nuestros profesionales hacen las mejores preguntas para encontrar nuevas respuestas a los desafíos a los que nos enfrentamos en el entorno actual.

EY hace referencia a la organización internacional y podría referirse a una o varias de las empresas de Ernst & Young Global Limited y cada una de ellas es una persona jurídica independiente. Ernst & Young Global Limited es una sociedad británica de responsabilidad limitada por garantía (company limited by guarantee) y no presta servicios a clientes. La información sobre cómo EY recopila y utiliza datos personales y su correspondiente descripción sobre los derechos de las personas en virtud de la legislación vigente en materia de protección de datos, están disponibles en ey.com/es_es/legal-and-privacy. Las firmas miembros de EY no ejercen la abogacía donde lo prohíben las leyes locales. Para obtener más información sobre nuestra organización, visite ey.com/en_gl.

© 2024 EY España
All Rights Reserved.

ED None

Este material se ha preparado únicamente con fines informativos generales y no debe considerarse como asesoramiento contable, fiscal o profesional. Consulte a sus asesores para obtener consejos específicos.

ey.com/es_es

Accede aquí a números anteriores

[#1] Inteligencia Artificial en el mundo del trabajo