

INTELIGENCIA ARTIFICIAL

75% de los bancos están explorando la implementación de GenAI

Un estudio global de Temenos revela que tres de cada cuatro bancos ya están explorando la implementación de IA generativa para mejorar eficiencia, experiencia del cliente e innovación, aunque persisten desafíos en privacidad, regulación y precisión.



Un reciente estudio global comisionado por Temenos y realizado por Hanover Research reveló un dato clave para el futuro de la banca: el 75% de las instituciones financieras ya está explorando la adopción de Inteligencia Artificial Generativa (GenAI). El informe, que recoge la visión de 420 ejecutivos senior de áreas tecnológicas y de negocio, confirma que la IA generativa se posiciona como un motor estratégico para mejorar la eficiencia operativa, enriquecer la experiencia del cliente y fomentar la innovación.

La encuesta refleja un giro importante en las prioridades del sector bancario. Invertir en tecnología para mejorar la experiencia del cliente fue señalada como la principal prioridad estratégica por el 46% de los bancos, seguida por el desarrollo de nuevos productos (35%) y el incremento de la eficiencia operativa (34%). En ese contexto, la GenAI aparece como una herramienta

clave para cumplir esos objetivos. De hecho, entre los bancos que ya están implementando GenAI o evaluando su incorporación, el 43% planea aumentar su inversión en esta tecnología durante 2025. No obstante, el interés por la IA no se limita solo a GenAI: el 77% de las instituciones está invirtiendo en analítica de datos impulsada por inteligencia artificial, y el 68% en plataformas bancarias centrales basadas en la nube.

Más inversión en protección y automatización

En un entorno marcado por la inflación, las tensiones comerciales y el dinamismo regulatorio, los bancos están reforzando su infraestructura tecnológica para mantener la competitividad. El 84% prevé aumentar la inversión en tecnologías orientadas a proteger mejor a sus clientes, mientras que el 81% lo hará para mejorar la eficiencia operativa. A esto se suma que tres de cada cuatro bancos

(75%) incrementarán sus inversiones en integración de sistemas, y un 73% en analítica avanzada.

El consenso entre los líderes del sector es claro: el 81% cree que si los bancos no adoptan IA, quedarán rezagados frente a sus competidores. Además, un 73% cree que la IA agéntica —aquella capaz de actuar y tomar decisiones de manera autónoma— transformará radicalmente la industria bancaria en los próximos años. Pese al entusiasmo, la implementación de GenAI no está exenta de preocupaciones. La protección de datos es el principal desafío mencionado (86%), seguida por los requisitos legales (60%) y el riesgo de alucinaciones de la IA, es decir, respuestas inexactas o inventadas (59%). En ese sentido, solo el 11% de los bancos ha desplegado completamente soluciones de IA generativa, aunque un 43% se encuentra en proceso de implementación, lo que muestra un avance progresivo hacia su adopción real.

Isabelle Guis, Chief Marketing Officer de Temenos, destaca que “esta encuesta refleja tanto el entusiasmo como los desafíos que enfrentan los bancos al explorar GenAI. Existe un enorme potencial para que esta tecnología mejore la eficiencia, aborde desafíos operativos y eleve la experiencia del cliente. Sin embargo, las preocupaciones sobre privacidad de datos, cumplimiento legal y precisión siguen siendo prioritarias”.

“GenAI no es una fórmula mágica. Los bancos deben mantener un equilibrio con el componente humano, para que las interacciones sigan siendo diferenciadas y generen confianza con sus clientes”, concluye. 