



Definen seis tendencias que marcarán la transformación de los bancos

EN 2026. La nueva versión del estudio de Accenture Top Banking Trends 2026 aborda el tema.

Redacción

Los bancos están viviendo importantes transformaciones. La nueva versión del estudio de Accenture Top Banking Trends 2026, establece que hay 6 tendencias que marcarán ese cambio durante este año.

La primera se refiere al dinero inteligente. Se está configurando una nueva etapa en la forma en que el dinero se almacena, mueve, utiliza y se vuelve más inteligente –y, en última instancia, en cómo funciona para los bancos y sus clientes.

Las monedas digitales, como las stablecoins, las monedas digitales de bancos centrales (CBDC) y los depósitos tokenizados, están listas para entrar en el uso masivo, redefiniendo dónde y cómo fluye el dinero. Al mismo tiempo, las “vías de pago” –las redes que permiten transferir dinero entre partes– están evolucionando. Nuevas infraestructuras interoperables, que conectan distintos sistemas y redes de manera fluida, junto con pagos programables y enriquecidos con datos, están ha-

ciendo que las transacciones actuales sean mucho más inteligentes.

Nicolás Deino, director ejecutivo para la Industria Financiera de Accenture Chile explica que “estos cambios representan tanto un riesgo como una oportunidad para los bancos. Las monedas digitales podrían desplazar pagos e ingresos fuera del sistema bancario tradicional, mientras que las transacciones más inteligentes podrían situar a los bancos en el centro de una nueva revolución financiera. Así también, el impulso en torno a los pagos agentivos está creciendo rápidamente. No se trata solo de reducir fricciones, sino de delegación: dinero que se mueve por sí solo, a través de agentes inteligentes que actúan en nombre de los clientes. Pronto, el dinero trabajará para su propietario, sin estar nunca inactivo y optimizándose de forma constante. Los bancos deben comenzar a dar forma a estas disrupciones, más que limitarse a reaccionar ante ellas.”

La segunda tendencia es el banco omnipresente. A medida

que la inteligencia artificial y las interfaces conversacionales impulsadas por GPT mejoran y se multiplican, las expectativas de los clientes están cambiando, de forma muy similar a lo que ocurrió con la llegada del banco digital hace unos 25 años.

Las personas esperan poder hacer mucho más en línea con sus bancos principales que lo que hacen hoy, que en su mayoría se limita a revisar saldos o pagar cuentas. Esperarán que sus interacciones digitales sean tan fluidas y adaptativas como una conversación con un ejecutivo de sucursal experimentado. Como parte de este proceso, los bancos deberán reconsiderar el rol de la sucursal. En un mundo donde las experiencias digitales pueden disminuir la línea entre lo real y lo falso, los espacios físicos representan confianza y seguridad. Son importantes y lo seguirán siendo.

La tercera tendencia es la adopción a escala de la IA. En 2026, se espera que la IA agente avance hacia una adopción más amplia en toda la industria

bancaria. Los bancos líderes ya están implementando agentes de IA en sus operaciones, donde trabajan junto a los empleados y gestionan de forma autónoma tareas definidas. Estos cambios están transformando rápidamente la naturaleza del trabajo y, en última instancia, permitirán desbloquear nuevas eficiencias y oportunidades de crecimiento.

La cuarta tendencia es la deuda tecnológica. Durante décadas, los bancos han invertido fuertemente en tecnología orientada al cliente, mientras postergaban la modernización de sus sistemas centrales. El resultado es una montaña creciente de deuda tecnológica, junto con mayores costos y una complejidad derivada de años de parches y soluciones temporales sobre plataformas obsoletas. En los últimos 15 años, el costo de la tecnología bancaria ha crecido alrededor de cuatro veces más rápido que los ingresos del sector, y gran parte de ese gasto se ha destinado simplemente a mantener los sistemas operativos. Este desequilibrio no es sostenible.

El ejecutivo explica que “hasta hace poco, la modernización era demasiado costosa y lenta como para abordarla, pero la IA generativa y la automatización inteligente hoy la están haciendo más rápida, más accesible y viable. La oportunidad ya no es solo actualizar sistemas, sino repensar profundamente cómo los bancos construyen, operan e innovan”.

La quinta tendencia se relaciona con los riesgos. Los bancos analizan los riesgos individuales en detalle y los ven con claridad, pero a medida que profundizan en ellos, la visión del panorama completo se va desdibujando. Los riesgos financieros, operacionales, cibernéticos y geopolíticos están colisionando de formas que dificultan incluso a las instituciones mejor preparadas comprender el cuadro total.

Nicolás Deino sostiene que “el riesgo en los bancos no solo se está multiplicando a gran velocidad; también se está difuminando y entrelazando. La paradoja es que, a medida que los equipos de riesgo se vuelven más especializados y cuentan con más datos, su

visión global se fragmenta cada vez más. Esta fragmentación se ha convertido en uno de los puntos ciegos más peligrosos de la banca. Refleja la forma en que los bancos están estructurados: organizados por productos, gestionados en silos y gobernados por marcos que replican esos mismos silos. El resultado es claro: a pesar de invertir enormes recursos en gestión de riesgos, solo el cumplimiento en materia de delitos financieros cuesta a las instituciones globales alrededor de US\$ 200.000 millones al año, y aun así los bancos siguen concentrados en los píxeles y no en la imagen completa. El costo es evidente, desde el aumento de pérdidas crediticias y multas, hasta quiebras abiertas como las que vimos en 2023.”

La sexta tendencia es la necesaria evolución del balance de los bancos. Durante siglos, el poder de la industria bancaria ha provenido de su balance tipo fortaleza: los depósitos y los préstamos que anclan las relaciones con los clientes y generan aproximadamente dos tercios de los ingresos bancarios globales. Hoy, esa fortaleza está bajo asedio desde dos frentes.

Primero, las fintech –históricamente enfocadas en los pagos, es decir, en los caminos que conducen a la fortaleza– ahora están apuntando directamente a los productos centrales de la banca. Las stablecoins están atacando los depósitos, mientras que el crédito privado va tras los préstamos. En segundo lugar, los clientes están adquiriendo un control sin precedentes sobre la gestión de su dinero.