



Tendencias bancarias para el 2023:

Una perspectiva de
Iron Mountain





Contenido

- 03 | Tendencias que impulsan la innovación
- 05 | Punto de vista de Iron Mountain sobre las tendencias bancarias para el 2023
- 07 | Impacto en los bancos minoristas, los bancos comerciales y la gestión de patrimonios
- 08 | Estabilidad, resiliencia e innovación
- 09 | Acelera tu transformación digital

Tendencias que impulsan la innovación

¿QUÉ TENDENCIAS TENDRÁN EN CUENTA LOS BANCOS PARA PROMOVER EL CAMBIO? ¹

Los actuales vientos económicos en contra crean nuevas presiones sobre los bancos, por lo que la estabilidad y la resiliencia son esenciales. Sin embargo, la innovación y la transformación digital deben ser prioritarias para que los bancos ofrezcan más valor al cliente y sigan siendo competitivos. Analizamos las previsiones y perspectivas de los expertos de Estados Unidos para compartir los principales temas relacionados con los desafíos del sector bancario para el 2023.

La incertidumbre económica crea la necesidad de equilibrar la estabilidad con la innovación.

Los tipos de interés y la inflación son elevados, y la demanda de los consumidores se está ralentizando. Los economistas afirman que hay una probabilidad de 7 sobre 10 de que Estados Unidos entre en recesión en 2023. No obstante, mientras se cierran las escotillas y se espera a que pase la tormenta, los bancos con visión de futuro deben invertir en innovación para estar preparados al momento en el que la economía se recupere. Los bancos deben explorar nuevas fuentes de valor más allá del pensamiento actual.

La eficiencia en los procesos bancarios es una forma de ganar terreno con cautela.

Es importante que los bancos den prioridad a la eficiencia operativa y al control de costos. Los «mineros de procesos» serán vistos como héroes para los bancos en la medida en que se centren en la eficiencia operativa y las iniciativas de eficacia.

«La reducción de costos se ha convertido en una prioridad para el 73% de las empresas de servicios financieros».

- Forrester

«Solo el 4% de los líderes de instituciones financieras cree que su experiencia digital con el cliente es excelente».

- BAI

Los bancos se enfrentan al reto de ofrecer una experiencia digital más atractiva para el cliente.

Durante la pandemia, la experiencia del cliente (CX, por su origen inglés: customer experience) se transformó para involucrar más interacciones digitales e híbridas. Actualmente, los clientes exigen servicios digitales y tienen expectativas más altas.

¹ «La información se obtuvo a través de investigaciones realizadas en Estados Unidos»

Las organizaciones bancarias compiten ofreciendo nuevas fuentes de valor, por lo general, basadas en avances tecnológicos.

La adopción de tecnologías avanzadas puede ser una forma de lograr una mayor eficiencia operativa y mantener una ventaja competitiva. La inercia digital y la falta de inversión en tecnología tendrán un costo para las organizaciones bancarias.

«Más del 70% de los encuestados de la generación millennial y de la generación Z afirman que cambiarán de banco si este les ofrece mejores recursos digitales».

- BAI

La transformación digital avanza en el sector bancario; no te quedes atrás.

Todo el mundo está pensando en el final del juego digital, y los bancos se están dando cuenta de que la transformación digital puede traer ahorro de costos y valor comercial. Los bancos tienen una gran cantidad de información, pero, a menudo, carecen de los medios para extraerle valor. La transformación digital acelerada proporciona a los bancos las herramientas necesarias para transformar los pilares del sector bancario.

«Las entidades más sanas implementan la digitalización de punta a punta; el 77% de los bancos podría mejorar en este aspecto».

- IBM (*Institute for Business Value*)

Las restricciones de recursos llevan a priorizar los objetivos conservadores.

Los bancos se enfrentan a limitaciones de recursos, incluyendo la pérdida de productividad debido al desgaste del talento existente y los desafíos en la contratación de nuevos talentos. Ahora dan prioridad a objetivos más conservadores – experiencia del cliente (CX), excelencia operativa y nuevos productos/servicios – por encima del crecimiento de los ingresos. Las iniciativas relacionadas con la eficiencia y la eficacia operativas son prioritarias.

«Prepárate para ayudar a los bancos a implantar tu visión de una empresa digital».

- Gartner

Fuentes

Informes de tendencias de expertos del sector (haz clic en los enlaces para acceder a los informes):

- **Accenture:** [Los bancos como siempre: desafiándolo todo.](#)
- **Accenture Banking:** [Las 10 Principales Tendencias para el 2023.](#)
- **BAI:** [Abordando los principales desafíos empresariales del sector bancario en 2023](#)
- **Deloitte:** [Panoramas de los mercados bancarios y de capitales para el 2023](#)
- **Forrester:** [Predicciones para el 2023: Los bancos cerrarán las escotillas, pero se preparan para la recuperación](#)
- **Gartner:** [Prioridades de los CIO de servicios bancarios y de inversión para el 2023](#)
- **IBM Institute for Business Value:** [Bases para la excelencia bancaria](#)

Punto de vista de Iron Mountain sobre las tendencias bancarias para el 2023

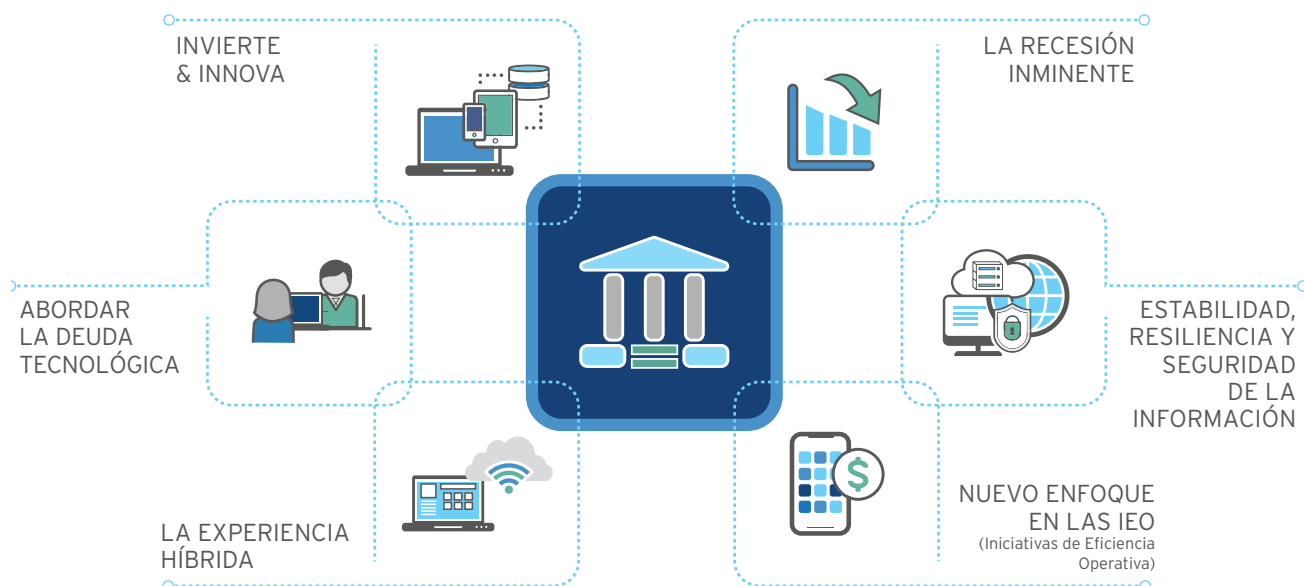
EL IMPACTO DE ESTAS PREDICCIONES Y CÓMO IMPULSAN LA TOMA DE DECISIONES.

Creemos que las tendencias comentadas impulsarán la toma de decisiones de las organizaciones bancarias durante el año 2023 – ya sea desde el punto de vista operativo, en términos de inversión o de arquitectura. Un tema abarcador y holístico para los bancos este año es la búsqueda del cero neto.

No solo en lo que respecta a la sostenibilidad y la huella de carbono, sino también a la reducción de la huella de una organización en las áreas de bienes raíces, activos físicos, procesos y deuda tecnológica.

Se están cerrando agencias bancarias y se reducirán los activos físicos, incluyendo los activos electrónicos. Los procesos se están simplificando y modernizando, a su vez, están adoptando un enfoque ágil. Los bancos deben eliminar tecnologías obsoletas y modernizar la arquitectura heredada. Por último, los aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) se han convertido en un imperativo empresarial, y los bancos se ven presionados para cumplir sus objetivos. Entre ellos, se encuentran: la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, la consecución de un uso neto cero de carbono y la demostración de resultados tangibles.

Tendencias bancarias para el 2023 Defiende, y después capitaliza



DURANTE EL 2023, LOS BANCOS DEBEN:

- **Hacer frente a la recesión inminente.** El año 2023 está económicamente complicado. Se avecina una recesión mundial que aumentará las provisiones para caídas en préstamos por créditos y también afectará a los ingresos, la calidad de los activos, la financiación y la liquidez. Todas las empresas deben prepararse para tiempos difíciles, pero también hay oportunidades en un entorno recesivo. Es el momento de reevaluar los límites tradicionales de productos, servicios e industrias para crear nuevas fuentes de valor.

- **Garantizar la Estabilidad, la Resiliencia y la Confianza, respaldadas por la Seguridad de la Información.** La estabilidad, la resistencia y el trabajo con organizaciones de confianza serán los principios que rigen el 2023. Todo ello respaldado por la seguridad de la información fundamental para la toma de decisiones. Los modelos operativos pueden fortalecerse con mejores procesos, competencias y ciberseguridad. Prevemos que algunos bancos reorientarán sus presupuestos tecnológicos de la transformación de los sistemas

centrales hacia soluciones de compromiso digital – pero esto no resolverá el problema. Un núcleo moderno permite que los bancos proporcionen información en tiempo real para ofrecer mejores productos y servicios.

- **Renovar el Enfoque en las Iniciativas de Eficiencia Operativa (IEO).** La eficiencia operativa y el control de costos serán prioritarios durante el año, alineando la innovación con las iniciativas de automatización y eficiencia. Tecnologías avanzadas como la IA tienen el potencial de ayudar a los bancos a lograr reducciones radicales de costos, lo que será un foco importante en un entorno de ingresos tan volátil.

- **Adoptar la Experiencia Híbrida.** Los clientes bancarios suelen preferir las experiencias híbridas en lugar de las puramente digitales o físicas. Es importante dar prioridad a estrategias de experiencia del cliente basadas en información, coherentes en todos los canales y que ofrezcan a los consumidores asesoramiento personalizado para hacer frente a las difíciles condiciones económicas. Para ello, es

necesario coordinar el front-office y el back-office, así como también el funcionamiento de la infraestructura de las agencias.

- **Abordar la Deuda Tecnológica.** Muchos bancos se encuentran con una deuda tecnológica. Están luchando tanto con tecnologías que ya no son útiles como con una arquitectura heredada que debe modernizarse. Aunque resulta tentador evitar invertir en tecnología en una época de recesión, los bancos que no afronten su deuda tecnológica saldrán perdiendo ante la competencia.

- **Invertir e Innovar.** Dadas las condiciones económicas de 2023, la inversión y la innovación se plantearán con cautela. No obstante, los que no innoven se quedarán más rezagados. El avance continuo hacia la digitalización de punta a punta permitirá simplificar y automatizar flujos de trabajo complejos. La innovación en torno a la IA y el IoT (Internet de las Cosas, por su sigla en inglés) ayudará a mejorar la toma de decisiones y la automatización de los procesos robóticos (RPA, por su sigla en inglés).

Impacto en los Bancos Minoristas, los Bancos Comerciales y la Gestión de Patrimonios

LOS DIFERENTES SUBSECTORES DEL RAMO BANCARIO E ENFRENTARÁN A DIVERSOS RETOS.

En Iron Mountain, trabajamos con clientes que abarcan los bancos minoristas, los bancos comerciales y la gestión de patrimonios. De hecho, 2.500 instituciones de servicios financieros de todo el mundo trabajan con Iron Mountain. Fíjate cómo los diferentes subsectores del negocio bancario se enfrentarán a los desafíos del 2023.

En general, los bancos afrontan el año 2023 en una posición de relativa fortaleza. Las reservas de capital son fuertes y la liquidez adecuada. En consecuencia, debido al aumento de los ingresos netos por intereses derivado de la subida de los impuestos, los bancos minoristas deberían obtener buenos resultados en 2023. Ahora bien, es probable que los resultados de la banca de inversión sean desiguales debido al debilitamiento de las actividades de suscripción y de asesoramiento en fusiones y adquisiciones (M&A).

Los bancos minoristas tendrán que hacer frente a la subida de los impuestos, la inflación y un menor crecimiento a corto plazo. Claramente, el compromiso con el cliente debe ser una prioridad para que los bancos minoristas sigan siendo competitivos. Estos bancos comprenden la importancia de mejorar la experiencia digital de los clientes, pero solo dos de cada diez de ellos aplican regularmente prácticas que les permiten hacerlo. Un estudio de Forrester – en EE. UU. – muestra que este tipo de bancos, que llevan a cabo regularmente la mejora de la experiencia del cliente, crecen 3,2 veces más rápido que sus competidores que no lo hacen. El desarrollo de una estrategia de experiencia del cliente basada en datos suele requerir la armonización entre el front-office y el back-office, así como una revisión de la infraestructura de las agencias.

Los bancos comerciales se enfrentan a una inflación elevada, preocupaciones por la recesión y desafíos en la cadena de suministro en 2023, pero la demanda de capital circulante puede seguir siendo sólida. Muchos bancos comerciales han anunciado despidos importantes, pero el equipo de TI suele estar a salvo porque la dirección ejecutiva (C-suite) sabe que no puede darse el lujo de quedarse rezagada en términos de tecnología. Los bancos comerciales están pensando más estratégicamente sobre la inversión digital, al usar la tecnología para aumentar la eficiencia de los procesos de back-end, flujos de trabajo más inteligentes y un mayor compromiso de los empleados. Además, las iniciativas ESG presentan una gran oportunidad para que estos bancos movilicen recursos financieros para ayudar a los clientes corporativos en sus esfuerzos por alcanzar sus propios objetivos medioambientales.

La gestión de patrimonios busca perspectivas más brillantes para el 2023. Los Millenials y la Generación Z se están convirtiendo en un mercado target cada vez mayor para los gestores de patrimonios; estos clientes son expertos en tecnología y esperan una experiencia digital de valor añadido. También tienden a ser socialmente conscientes y quieren invertir de una manera que refleje sus valores. La digitalización de punta a punta en las empresas de gestión de patrimonios es clave para lograr una mayor eficiencia y una experiencia superior para el cliente. El segmento de la gestión de patrimonios también está a la cabeza en la adopción de la IA. Según un estudio reciente, el 68 % de las organizaciones de gestión de patrimonios utilizan herramientas de IA para facilitar los procesos de toma de decisiones.

Fuentes:

Deloitte: Panorama de los mercados bancarios y de capitales para el 2023.

Financial Planning: Los gestores de patrimonios están adoptando la IA y el machine learning más rápidamente que otras empresas de servicios financieros.

Forrester: El miedo y la confusión en torno a la información obstaculizan la capacidad de los bancos minoristas para mejorar la experiencia del cliente.

Estabilidad, resiliencia e innovación

A MEDIDA QUE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS AVANZAN EN SUS INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL, IRON MOUNTAIN MUESTRA EL CAMINO.

Creemos que los bancos renovarán su enfoque en las iniciativas de eficiencia y eficacia operativa para mantener la estabilidad y la resiliencia en 2023. Al mismo tiempo, mantendrán su enfoque en la innovación – incluida la transformación digital – para evitar quedarse atrás.

Básicamente, para 2027, el 93 % de los gerentes, directores y ejecutivos tienen como objetivo eliminar los registros en papel, según una encuesta realizada por Iron Mountain.

Eliminar los archivos en papel reduce costos y riesgos, y también abre la puerta para desbloquear un nuevo valor a partir de la información digital. La transformación digital será esencial a medida que el sector bancario evolucione y preste servicio a los clientes.

Iron Mountain puede ayudar a las instituciones bancarias a lograr los siguientes resultados para alcanzar sus objetivos.

- **Acceso rápido y preciso a información segura** | [\(Más información\)](#)
- **Racionalización de agencias e inmuebles corporativos para su consolidación y mejora** | [\(Más información\)](#)
- **Limpieza de archivos y datos para la conformidad regulatoria y la gobernanza** | [\(Más información\)](#)
- **Mejora de la gobernanza y la conformidad regulatoria** | [\(Más información\)](#)
- **Transformación en un banco sin papel para reducir riesgos** | [\(Más información\)](#)
- **Flujos de trabajo automatizados centrados en documentos** | [\(Más información\)](#)
- **Transformación de las soluciones de préstamos e hipotecas** | [\(Más información\)](#)
- **Mejora de la línea de visión de la información para desbloquear el valor** | [\(Más información\)](#)

Explora todas las [Soluciones Bancarias de Iron Mountain](#).

Acelera tu Transformación digital

¿QUÉ PUEDEN HACER LOS BANCOS PARA MANTENERSE A LA VANGUARDIA?

Sabemos que la experiencia del cliente, el control de costos, la conformidad regulatoria y los criterios ESG son las principales preocupaciones del sector bancario.

Nuestro objetivo es ayudar a navegar por la incertidumbre de los próximos años, acelerando la transformación digital. Esto, a su vez, ayudará a proporcionarles beneficios reales a las organizaciones bancarias.

A medida que los clientes trabajen con Iron Mountain en su viaje hacia la transformación digital, ellos podrán:

- **Ofrecer una experiencia superior al cliente**
- **Ganar eficiencia para reducir costos**
- **Mejorar los programas de conformidad regulatoria**
- **Apoyar los objetivos medioambientales de los bancos y sus clientes**

Próximos pasos:

- [Descarga el whitepaper: *De Hoy al Future-Ready: Cómo avanzar en tu viaje hacia la Transformación Digital*](#)
- [Explora nuestro Contenido Premium](#) para el Sector Industrial de Servicios Financieros
- [Descubre las Soluciones Bancarias de Iron Mountain](#)



[IRONMOUNTAIN.COM](https://www.ironmountain.com)

800.899.IRON

SOBRE IRON MOUNTAIN

Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada en 1951, es líder mundial en servicios de almacenamiento y gestión de la información. Con la confianza de más de 220.000 organizaciones en todo el mundo, y con una red de propiedades de más de 85 millones de pies cuadrados en más de 1.400 instalaciones ubicadas en más de 50 países, Iron Mountain almacena y protege miles de millones de activos de información, incluyendo información crítica para el negocio, datos altamente confidenciales y artefactos culturales e históricos. Al ofrecer soluciones que incluyen almacenamiento seguro, gestión de la información, transformación digital, destrucción segura, así como centros de datos, almacenamiento de arte y logística, y servicios en la nube, Iron Mountain ayuda a las organizaciones a reducir costos y riesgos, cumplir la normativa, recuperarse de desastres y permitir una forma de trabajar más digital. Visita www.ironmountain.com para obtener más información.

2023 Iron Mountain Incorporated. Todos los derechos reservados. Iron Mountain y el diseño de la montaña son marcas registradas de Iron Mountain Incorporated en Estados Unidos y otros países. Todas las demás marcas comerciales y marcas registradas pertenecen a sus respectivos propietarios.

800.899.IRON | [IRONMOUNTAIN.COM](https://www.ironmountain.com)

USPM-WP-050423A