

## I Estudio de Tendencias de la Banca en España

# Revolution banking trends

Conoce los nuevos paradigmas  
en la digitalización del sector financiero

- >> Ciberseguridad
- >> Inteligencia Artificial
- >> Automatización
- >> IDP

Patrocinado por:



## Introducción

En la constante evolución sector bancario, la capacidad para anticipar y adaptarse a las tendencias emergentes es clave para seguir siendo competitivos en un mercado cada vez más cambiante.

El presente estudio: **I Estudio de Tendencias en la Banca Española**, representa el primer esfuerzo sistemático para capturar y analizar la **experiencia y conocimiento** de los líderes del sector sobre los principales temas que les preocupa. Los datos e información recogidos en este estudio se basan en una encuesta realizada a los principales directivos asistentes al evento **Revolution Banking**, el **mayor evento de la industria bancaria** en España, celebrado el pasado 14 de mayo.

Las respuestas muestran una amplia representación de entidades financieras (de las áreas de negocio, tecnología y operaciones) y proveedores tecnológicos. Esto refleja la diversidad del sector y su ecosistema, alineándose con la tendencia de colaboración entre bancos y empresas tecnológicas para impulsar la innovación.

La encuesta cubrió aspectos esenciales como la participación en **proyectos Agile**, la situación del **trabajo en remoto**, la gestión de la **ciberseguridad**, los **cambios culturales** y organizativos, y las prioridades de **digitalización**. Además, se exploraron temas como la **automatización de procesos**, la **Ley de Atención al Cliente**, el uso del papel en procesos bancarios, y las barreras para la automatización. Otros de los puntos clave que se incluyen en el estudio fueron: el impacto de la **tecnología RPA** en la automatización de procesos, la gestión de datos, la **inteligencia artificial**, la **experiencia del cliente**, la personalización, el euro digital, la sostenibilidad, y la adopción de tecnologías como el **Blockchain** y el **IoT**.

### Sobre Revolution Banking

Revolution Banking se ha consolidado como el encuentro anual para los profesionales del sector, proporcionando un foro para el intercambio de ideas, experiencias y visiones sobre el futuro de la banca. En esta edición, se abordaron cuestiones críticas como la **digitalización**, la **ciberseguridad**, la **automatización** y la adopción de nuevas tecnologías como el **Blockchain** y el Internet de las Cosas (IoT). Estos temas no solo reflejan las tendencias actuales en la banca, sino que también marcan la pauta para las futuras transformaciones del sector.

**IKN Spain**, la empresa organizadora de Revolution Banking, con más de 35 años de trayectoria, se enfoca a la creación de formación y conferencias de alto nivel en diversas industrias. Su enfoque está en proporcionar encuentros que faciliten la transferencia de conocimiento, el networking y el debate sobre temas cruciales para el desarrollo y la innovación.

### Iron Mountain

Líder mundial en servicios de **almacenamiento y gestión de la información** y con la confianza de más de 225.000 organizaciones de todo el mundo, incluido más de 90% de las empresas de la lista Fortune 1000, protegemos, desbloqueamos y ampliamos el valor de tu trabajo, sin importar cómo sea, donde se encuentre o cómo se almacene.

Creamos el marco necesario para reducir la distancia que hay entre los documentos impresos, el entorno digital, los medios de comunicación y los datos físicos, y así extraer valor a lo largo de su ciclo de vida, ayudando a consolidar la resiliencia de tu organización. Y todo ello con nuestro compromiso con la **sostenibilidad** como aspecto central.

Nuestra relación se manifiesta en una verdadera alianza a través de la que puedes confiar en nosotros no sólo para conservar el conocimiento de la organización y mejorar la eficiencia, seguridad y acceso al mismo, sino también para hacer que tu trabajo valga más. Porque es en ese trabajo donde está el poder no solo de acelerar tu negocio, sino de elevarlo.

## RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL ESTUDIO

### 1. Metodologías de Trabajo y Cultura Organizativa

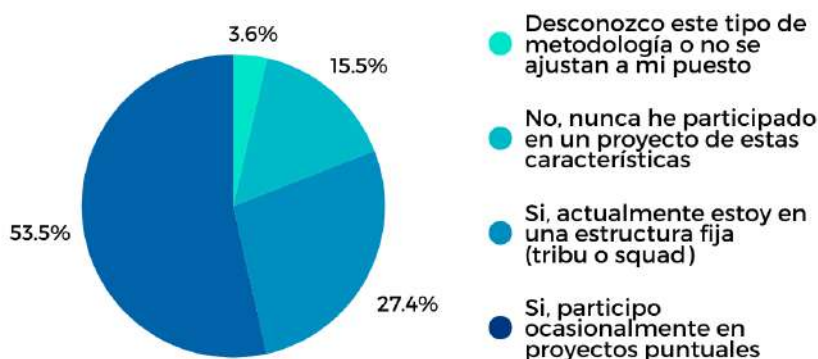
En el estudio realizado, se observa que una amplia mayoría de los encuestados, específicamente más del 80%, ha estado involucrada en proyectos utilizando la metodología Agile, ya sea de manera ocasional o permanente. Este hallazgo refleja una tendencia global hacia la **adopción de metodologías Agile**, que buscan mejorar la flexibilidad y la eficiencia en la gestión de proyectos.

La implementación de metodologías Agile permite a las organizaciones adaptarse con mayor rapidez y eficacia a los cambios del mercado y a las necesidades de los clientes, fomentando una **cultura de mejora continua** y **colaboración entre departamentos**. Esta tendencia cobra especial relevancia en el sector bancario, donde la capacidad para adaptarse rápidamente a regulaciones cambiantes y a avances tecnológicos resulta crucial.

Es importante destacar que solo el 15% de los encuestados indica no haber participado en proyectos Agile, y aún más significativo es que únicamente el 3,6% declara desconocer por completo esta metodología. Estos datos subrayan la **creciente penetración y reconocimiento de Agile en el ámbito profesional**, incluso en sectores tradicionalmente más conservadores como el bancario

#### ¿Participas o has participado en algún proyecto con metodología Agile?

(84 respuestas)



La pregunta sobre la modalidad de trabajo revela que el **formato híbrido** es el **predominante**, con una amplia mayoría de los encuestados (76,2%) trabajando en esta modalidad. En contraste, una minoría trabaja 100% en formato presencial (14,3%) o completamente en remoto (3,6%). Este hallazgo refleja la **tendencia post-pandemia hacia modelos de trabajo más flexibles**, que permiten combinar los beneficios del trabajo remoto y presencial.

## ¿Cuál es tu situación respecto al trabajo en remoto? (Puedes elegir varias opciones)



El trabajo híbrido ofrece una serie de ventajas, como la posibilidad de mantener la **interacción y colaboración** necesarias para ciertas tareas de manera presencial, al mismo tiempo que se aprovechan las ventajas del trabajo remoto, como la **reducción de tiempos de desplazamiento** y la oportunidad de **atraer talento desde distintas ubicaciones geográficas**. Esta flexibilidad es percibida como un factor crucial para mejorar tanto la satisfacción como la productividad de los empleados.

Es relevante señalar que **la mayoría de los trabajadores se sienten adaptados a esta nueva forma de trabajar**, con un porcentaje significativo (23,8%) que indica estar completamente adaptado. Solo un pequeño porcentaje, el 1,2%, expresa no haberse adaptado al teletrabajo, prefiriendo la modalidad presencial. Estos datos subrayan la aceptación generalizada del trabajo híbrido como un modelo viable y eficaz en el entorno laboral actual.

A nivel de cambios culturales y organizativos, se refleja una **adaptación proactiva a las nuevas formas de trabajo impulsadas por la tecnología**. Estos cambios incluyen la adopción de **herramientas digitales de colaboración**, la implementación de **políticas de trabajo remoto**, y la promoción de una cultura de innovación y aprendizaje continuo. Las organizaciones han hecho un esfuerzo tanto económico como cultural para logrado realizar estos cambios de manera efectiva reportan mayores niveles de agilidad y capacidad para atraer y retener talento en un entorno altamente competitivo.

¿Se ha llevado a cabo en tu organización cambios culturales u organizativos acorde con las nuevas formas de trabajo vinculadas a la tecnología?

(84 respuestas)



## 2. Digitalización y Automatización

La **digitalización** y **automatización** en el sector bancario han emergido como **motores clave de transformación** en la última década. Impulsadas por el avance tecnológico y las crecientes expectativas de los clientes, **estas iniciativas buscan mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y ofrecer servicios más personalizados y accesibles**.

La integración de tecnologías como la **inteligencia artificial** y la **automatización** de procesos no solo permite una mayor agilidad en la toma de decisiones, sino que también refuerza la seguridad y la capacidad de adaptación a un entorno regulatorio en constante cambio. En este contexto, las **instituciones financieras** se encuentran en un **punto crítico**, donde la **adopción de estas tecnologías** es esencial para mantenerse competitivas y relevantes en un mercado cada vez más digitalizado.



En este escenario, la digitalización no solo transforma la manera en que las instituciones bancarias operan internamente, sino que también redefine la experiencia del cliente, creando interacciones más fluidas y personalizadas a través de canales digitales.

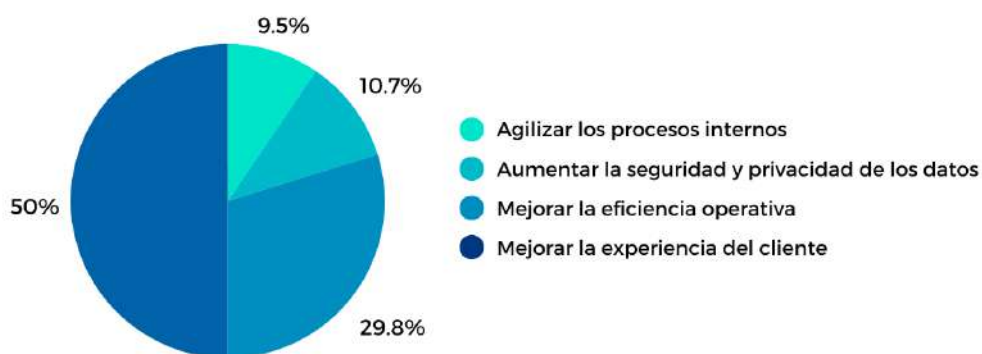
Según la encuesta realizada, a mejora de la **experiencia del cliente** se posiciona como la máxima prioridad, siendo identificada por el 50% de los encuestados. Esto refleja un claro enfoque en ofrecer servicios más personalizados, accesibles y convenientes, alineados con las crecientes expectativas de los usuarios en un entorno cada vez más digital.

La **eficiencia operativa** es la segunda prioridad más destacada, con un 29,8% de las respuestas, subrayando la importancia de la automatización de procesos y la integración de sistemas para reducir costos y mejorar la rapidez en la prestación de servicios. La **seguridad**, mencionada por un 10,7% de los participantes, sigue siendo un pilar fundamental, ya que la digitalización expande las posibles vulnerabilidades frente a ciberamenazas, lo que exige una estrategia robusta para proteger la integridad y privacidad de los datos.

Por último, aunque con un menor porcentaje, el 9,5% de los encuestados considera prioritario **agilizar los procesos internos**, una meta que, aunque importante, se ve eclipsada por la urgencia de mejorar la experiencia del cliente y garantizar la eficiencia y seguridad operativa. Estos resultados subrayan las áreas clave en las que las instituciones bancarias están invirtiendo para mantenerse competitivas en un mercado cada vez más digitalizado y exigente.

## ¿Cuáles son las principales prioridades de la digitalización de tu organización?

(84 respuestas)



## 3. Automatización de Procesos

En cuanto a la automatización de los procesos de negocio, las respuestas muestran una diversidad de perspectivas, reflejando un progreso significativo, pero también destacando áreas que aún requieren un enfoque considerable. Un 47,6% de los encuestados considera que se ha logrado un gran avance, con una clara orientación hacia la **reducción o eliminación del trabajo operativo**. Sin embargo, un 35,7% señala que, aunque aún queda mucho por hacer, la tecnología disponible hace posible la automatización completa en el futuro.



Este escenario se alinea con la **tendencia global** hacia una adopción gradual y estratégica de la automatización, en la que **las organizaciones avanzan paso a paso, priorizando la automatización de procesos rutinarios y repetitivos antes de abordar tareas más complejas que requieren toma de decisiones basadas en datos**. Las organizaciones que han avanzado más en este ámbito ya están cosechando beneficios tangibles, como la reducción de errores, el aumento de la eficiencia operativa y la liberación de empleados para que se enfoquen en actividades de mayor valor agregado.

Por otro lado, un 13,1% de los participantes cree que, aunque se han logrado algunas automatizaciones parciales o totales, el porcentaje sigue siendo muy reducido. Finalmente, un pequeño porcentaje del 3,6% es escéptico sobre la posibilidad de automatizar el 100% de los procesos de negocio. Este rango de respuestas subraya la complejidad y los desafíos inherentes a la automatización, así como la **necesidad de una planificación cuidadosa** y una implementación gradual para maximizar los beneficios sin comprometer la calidad operativa.

## 4. Obstáculos para la Automatización

En el camino hacia la automatización de procesos dentro de las organizaciones, se identifican varios obstáculos significativos que ralentizan su adopción.

El más destacado es la **existencia de sistemas y tecnologías heredadas**, señalado por el 39,3% de los encuestados, lo que subraya la dificultad de integrar nuevas soluciones en infraestructuras ya establecidas. Le sigue **el coste de implantación y mantenimiento**, mencionado por el 23,8%, que refleja la preocupación por las inversiones necesarias para actualizar los sistemas actuales.

La **integración con los procesos existentes**, percibida como un obstáculo por el 19% de los participantes, destaca la complejidad de alinear la automatización con las operaciones actuales.

Finalmente, la **resistencia al cambio por parte de los empleados**, indicada por el 17,9%, sigue siendo un reto considerable. Esta resistencia puede ser abordada mediante una comunicación efectiva y programas de capacitación continua, que ayuden a los empleados a adaptarse y adoptar las nuevas tecnologías.

En conjunto, estos obstáculos son comunes en cualquier proceso de transformación digital, pero con una estrategia adecuada, pueden ser superados para maximizar los beneficios de la automatización a largo plazo.

### ¿Dónde percibes los mayores obstáculos para la automatización dentro de tu organización?

(84 respuestas)





## 5. Impacto de la Implantación de Tecnología RPA en las Organizaciones

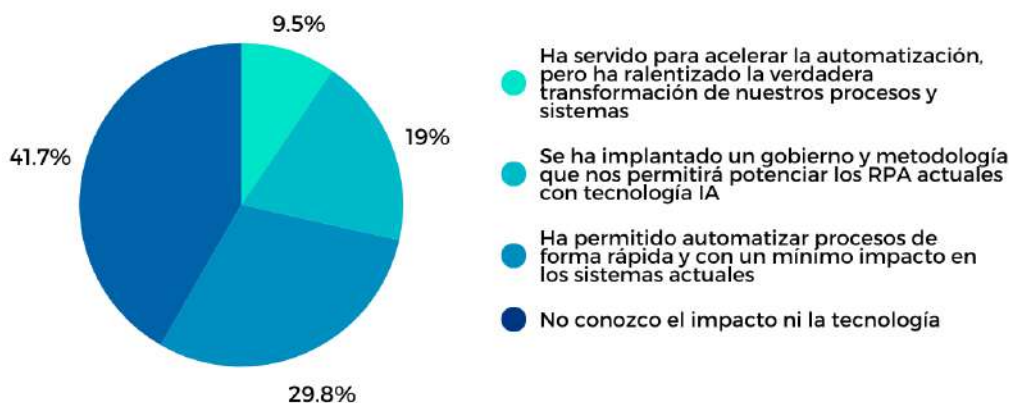
La implementación de la tecnología de Automatización Robótica de Procesos (RPA, por sus siglas en inglés) está transformando el funcionamiento de las organizaciones, especialmente en sectores como la banca, donde la eficiencia operativa y la precisión son cruciales.

El **impacto de RPA** en las organizaciones abarca desde la **aceleración de la automatización** hasta el **potencial** para transformar completamente los **procesos de negocio**. Este resumen aborda las percepciones sobre la efectividad de RPA, el uso persistente del papel en un entorno digitalizado, y cómo estas tecnologías se alinean con nuevas normativas, como la Ley de Atención al Cliente.

Los resultados de la encuesta revelan que el 41,7% de los encuestados considera que la **RPA ha permitido automatizar procesos de manera rápida** y con un mínimo impacto en los sistemas actuales. Sin embargo, un 29,8% señala que la **implantación de un gobierno y metodología** adecuados será **clave para potenciar el uso de RPA con tecnologías de inteligencia artificial (IA)**. Un 19% menciona que, aunque RPA ha acelerado la automatización, también ha ralentizado la verdadera transformación de procesos y sistemas.

### ¿Cuál crees que es el impacto de la implantación de tecnología RPA en tu organización?

(84 respuestas)



## 5.1 Persistencia del uso de papel en procesos digitalizados

A pesar de la digitalización, más de la mitad de los encuestados (56%) indica que menos del 25% de los **procesos en sus organizaciones aún dependen del papel**. Sin embargo, un 16,7% señala que el 50% o más de los procesos siguen utilizando papel, lo que subraya la resistencia a la completa digitalización en algunos casos, ya sea por requisitos normativos o por la inercia de prácticas tradicionales.

Aunque la tecnología ha transformado muchas operaciones bancarias hacia lo digital, el papel sigue siendo necesario en algunos casos concretos o por exigencias normativas.  
¿Qué porcentaje de procesos siguen utilizando papel en tu organización?

(84 respuestas)

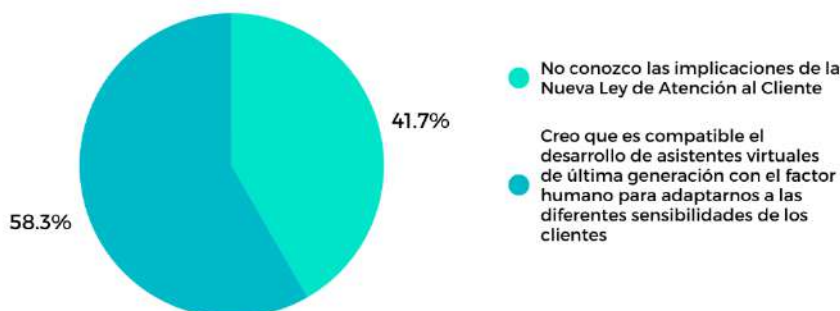


## 6. Compatibilidad de la automatización con la Nueva Ley de Atención al Cliente

En relación con la **Nueva Ley de Atención al Cliente**, el 58,3% de los encuestados cree que **es posible desarrollar asistentes virtuales avanzados que integren el factor humano**, adaptándose así a las sensibilidades diversas de los clientes. Por otro lado, un 41,7% reconoce no conocer aún las implicaciones de esta ley, lo que destaca la necesidad de una mayor información y preparación para asegurar que la automatización se alinee con las nuevas regulaciones.

¿Cómo crees que encaja el paradigma de automatización con la Nueva Ley de Atención al Cliente?

(84 respuestas)



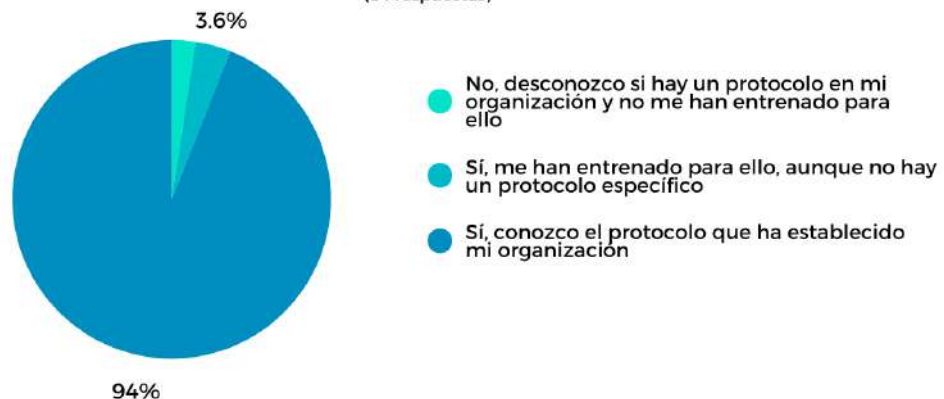
## 7. Ciberseguridad y Gestión del Dato

Otro de los ejes del estudio es la **ciberseguridad**; la mayoría de los encuestados tiene claridad sobre los **procedimientos de escalamiento de cualquier problema relacionado con la ciberseguridad**, esto es esencial dado el aumento de las amenazas cibernéticas en el sector financiero. Tener procedimientos bien definidos y conocidos asegura que las respuestas a incidentes de seguridad sean rápidas y efectivas, lo que ayuda a minimizar el impacto potencial de estas amenazas

Además, este nivel de claridad y formación en ciberseguridad refleja una madurez significativa en la gestión de riesgos cibernéticos dentro de las organizaciones, lo que es crucial no solo para mantener la confianza de los clientes, sino también para garantizar el cumplimiento de las estrictas regulaciones de seguridad que rigen el sector. Sin embargo, es importante continuar fortaleciendo estos protocolos y la formación continua para enfrentar las amenazas en constante evolución.

### ¿Tienes claro como escalar un problema de ciberseguridad dentro de tu organización?

(84 respuestas)

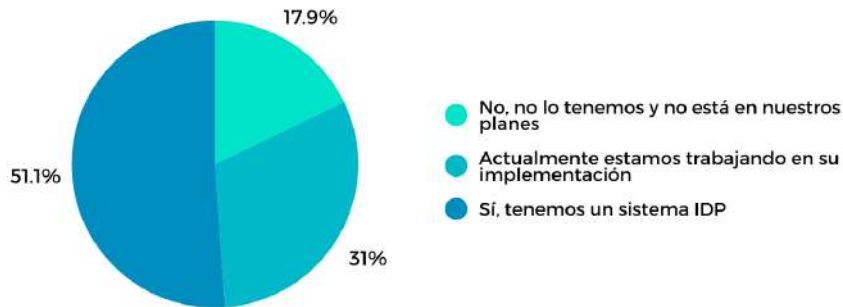


### 7.1 El cliente en el centro

Otros de los grandes retos de la banca además de la ciberseguridad, es el **conocimiento del cliente**. Para ello, el **análisis de los datos** es una herramienta esencial. Se analizaron la implantación de nuevas herramientas como los sistemas IDP para procesar los datos de los clientes.

Más del 51% indica que, **si dispone de un sistema IDP**, eso supone una **oportunidad de mejora en el procesamiento de datos y la personalización del servicio al cliente**. Los sistemas IDP permiten automatizar la captura, extracción y procesamiento de datos de documentos, mejorando la eficiencia y la precisión. La implementación de estas tecnologías puede facilitar una mejor comprensión de las necesidades y preferencias de los clientes, permitiendo ofrecer servicios más personalizados y oportunos. El 31% indica que está trabajando en esa implementación y solo el 17% ni lo tiene ni está en sus planes.

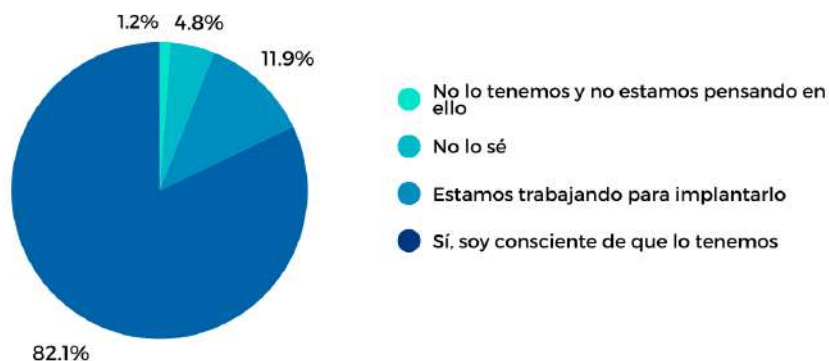
El conocimiento del cliente es un reto esencial para el sector bancario actual  
¿Dispone tu organización de un sistema IDP -Intelligence Document Processing- para procesar todos los datos de los clientes?  
(84 respuestas)



IRM Question

Respecto a la **gestión del dato**, la mayoría de las entidades han implantado estrategias de gestión del dato (82,1%) reflejando la **importancia de los datos en la toma de decisiones estratégicas y la mejora de servicios**. Una buena gobernanza de datos garantiza que la información sea precisa, accesible y segura, facilitando el análisis y la utilización efectiva de los datos para impulsar la innovación y mejorar la eficiencia operativa.

¿Conoce si su entidad ha implantado una estrategia de gobierno o de gestión del dato?  
(84 respuestas)



## 7.2 Obstáculos en el análisis de datos

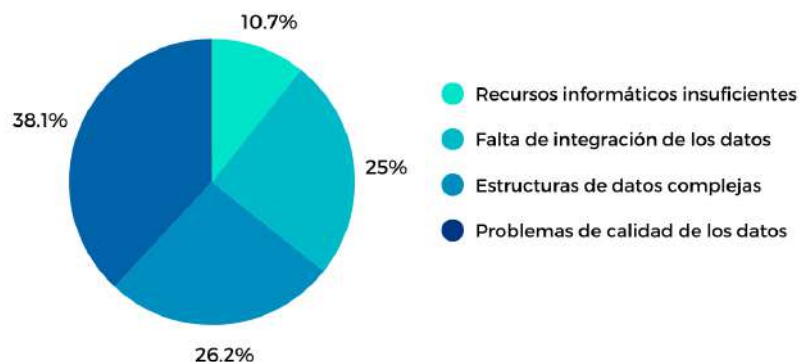
A pesar del creciente enfoque en la datalización y el análisis avanzado dentro de las organizaciones, los encuestados han identificado varios obstáculos que dificultan este proceso. El problema más destacado es la **calidad de los datos**, señalado por el 38,1% de los participantes, lo que subraya la importancia de contar con datos precisos, limpios y fiables para obtener resultados de análisis que sean realmente útiles y accionables. La calidad de los datos es esencial no solo para la toma de decisiones informada, sino también para garantizar la eficacia de las estrategias basadas en datos.

Otro reto significativo es la **falta de integración de los datos**, mencionado por el 26,2% de los encuestados. La integración eficaz de sistemas y la consolidación de datos provenientes de diversas fuentes es crucial para obtener una visión completa y coherente del panorama organizacional. Sin una integración adecuada, los análisis pueden resultar fragmentados o incompletos, lo que limita la capacidad de la organización para tomar decisiones estratégicas basadas en datos.

Además, el 25% de los encuestados identifica las **estructuras de datos complejas** como un obstáculo. La complejidad en la estructura de los datos puede hacer que su análisis sea más difícil y costoso, requiriendo herramientas avanzadas y habilidades especializadas para interpretar correctamente los resultados.

Por último, un 10,7% de los participantes señala los **recursos informáticos insuficientes** como una barrera para el análisis de datos efectivo. Esto pone de relieve la necesidad de contar con una infraestructura tecnológica adecuada que soporte las demandas del análisis de grandes volúmenes de datos y permita a las organizaciones extraer el máximo valor de sus activos de información. Estos desafíos evidencian la necesidad de una estrategia integral que aborde tanto los aspectos técnicos como las capacidades humanas para avanzar en la datalización efectiva.

En tu opinión, ¿Cuáles son los mayores obstáculos a la hora de analizar los datos en tu organización?  
(84 respuestas)

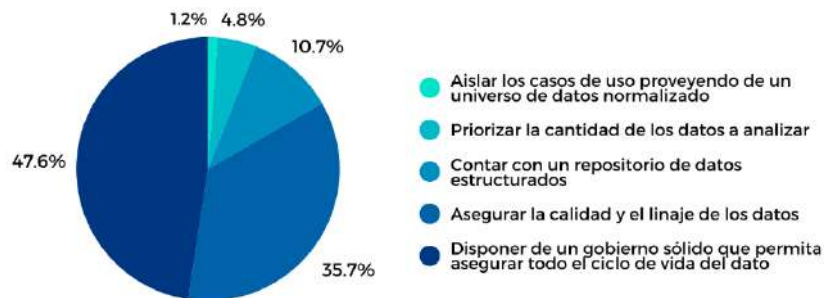


IRM Question



Al relacionar los obstáculos en el análisis de datos con las **iniciativas clave para una IA eficiente**, se observa una clara coherencia. Los principales desafíos, como la **calidad de los datos y la falta de integración**, están directamente alineados con las soluciones prioritarias señaladas por los encuestados. La necesidad de un gobierno sólido del dato (47,6%) y el aseguramiento de la calidad y el linaje de los datos (35,7%) son vistos como esenciales para superar estos obstáculos y garantizar una IA eficiente. Esto subraya que, para maximizar el potencial de la inteligencia artificial, es crucial mejorar la gestión y gobernanza de los datos en las organizaciones.

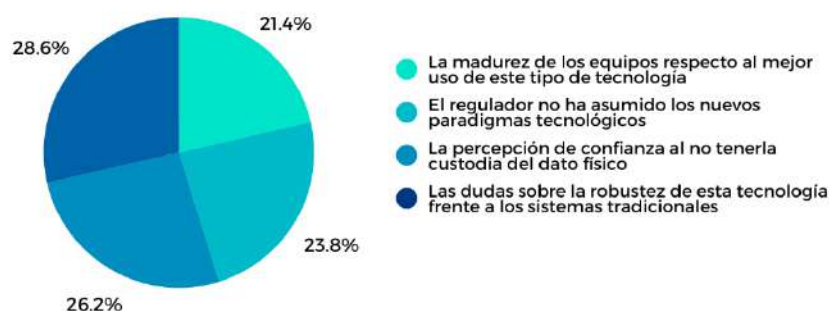
¿Cuál crees que es la iniciativa clave en el ámbito de la gestión del dato para disponer de una IA - Inteligencia Artificial- eficiente?  
(84 respuestas)



## 8. Data Cloud

Las preocupaciones de **seguridad y privacidad** son vistas como otros de los mayores desafíos, lo cual es consistente con las tendencias globales en la adopción de soluciones en la nube. La **gestión de datos en la nube** ofrece beneficios significativos en términos de escalabilidad y accesibilidad, pero también plantea riesgos de seguridad que deben ser gestionados adecuadamente. Las organizaciones deben implementar controles robustos y cumplir con las **regulaciones de privacidad** para asegurar la **protección de los datos en entornos cloud**.

¿Cuál crees que es el principal desafío para gestionar los datos en la nube?  
(84 respuestas)



## 9. Experiencia del Cliente y Personalización

La tecnología es vista como un elemento clave para transformar la experiencia del cliente, permitiendo a las organizaciones adaptarse a las expectativas de un cliente moderno, más informado y exigente. Con el uso de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial (IA) y el análisis de datos, las empresas pueden ofrecer servicios altamente personalizados que responden de manera precisa a las necesidades individuales de los clientes. Esto abarca desde la implementación de recomendaciones personalizadas hasta la automatización de servicios que incrementan la satisfacción del cliente, haciendo que las interacciones sean más fluidas y relevantes.

En la encuesta, se identificaron varios casos de uso que resaltan la importancia de la personalización como parte integral de la estrategia de negocio. Entre ellos, se mencionan los **circuitos de maduración automáticos**, que facilitan el acompañamiento del cliente a lo largo de su proceso de compra, mejorando las tasas de conversión. Además, se destacó la implementación de esquemas de **Marketing Digital con NBA (Next Best Action)**, que utilizan técnicas de **clusterización avanzada** para identificar la siguiente mejor acción que se debe ofrecer a un cliente en función de su comportamiento y preferencias. Otro ejemplo relevante es la **personalización en los canales digitales**, donde la tecnología permite adaptar la oferta y la comunicación de manera dinámica, basándose en el conocimiento profundo del cliente obtenido a través de sus datos y patrones de comportamiento.

¿Cómo crees que puede cambiar la tecnología la experiencia de vuestros Clientes?  
(84 respuestas)



Estos enfoques no solo mejoran la satisfacción y lealtad del cliente, sino que también fortalecen la **posición competitiva de las organizaciones** al permitirles ofrecer experiencias más diferenciadas y centradas en el cliente. La personalización, habilitada por la tecnología, se convierte así en un pilar fundamental para el éxito en un entorno de mercado cada vez más digital y orientado al cliente.

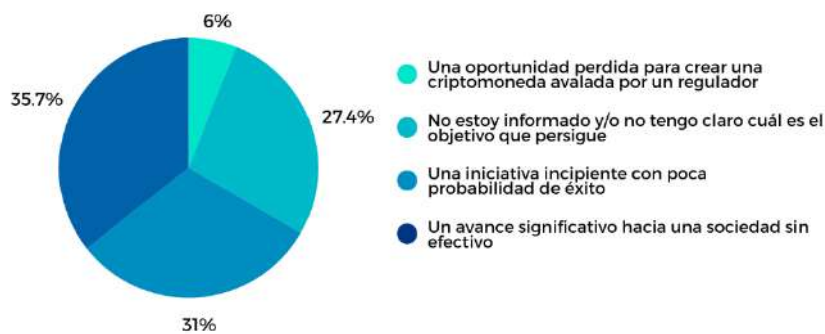
## 10. Innovación y Nuevas Tecnologías

### 10.1 Euro Digital

La mayoría de los encuestados considera el euro digital como una **innovación positiva**, aunque algunos expresan su preocupación sobre su implementación y regulación. Esta iniciativa refleja la tendencia hacia **monedas digitales impulsadas por bancos centrales**, que tienen el potencial de transformar el sistema financiero, mejorando la **eficiencia de los pagos** y la **inclusión financiera**. Sin embargo, su éxito dependerá de una implementación cuidadosa que aborde cuestiones de seguridad, privacidad y estabilidad financiera.

#### ¿Qué te parece la iniciativa del euro digital?

(84 respuestas)



### 10.2 Sostenibilidad en la Banca

La sostenibilidad se considera un desafío crítico. Es necesario integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (**ESG**) en las estrategias corporativas y existe desconocimiento sobre cómo hacerlo. Es cierto que la banca tiene que estar alineado con las tendencias globales hacia una mayor responsabilidad ambiental y social, por eso, las instituciones financieras son cada vez más conscientes de su papel en la financiación sostenible y buscan alinear sus carteras de inversión con objetivos de sostenibilidad.

#### ¿Cómo entiendes el reto de la sostenibilidad en el sector financiero?

(84 respuestas)

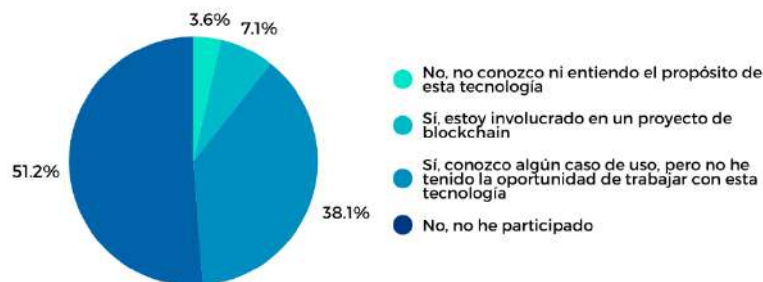


## 10.3 Blockchain

En cuanto al uso de Blockchain, aunque solo una minoría ha participado en proyectos relacionados, los encuestados destacan su potencial para **transformar procesos bancarios clave**, como la **verificación de identidad**, los pagos transfronterizos y la gestión de **activos digitales**. Los principales beneficios señalados incluyen la descentralización de la información y la mejora de la transparencia, lo que refleja su capacidad para reducir la dependencia de intermediarios, aumentar la seguridad y eficiencia de las transacciones, y mejorar la trazabilidad de los datos. A medida que su adopción avanza, Blockchain podría impulsar innovaciones importantes en áreas como los contratos inteligentes y la gestión de identidad digital en la banca.

En cuanto al uso del Blockchain, ¿conoces o has participado en algún caso de uso con tecnología blockchain en tu organización?

(84 respuestas)

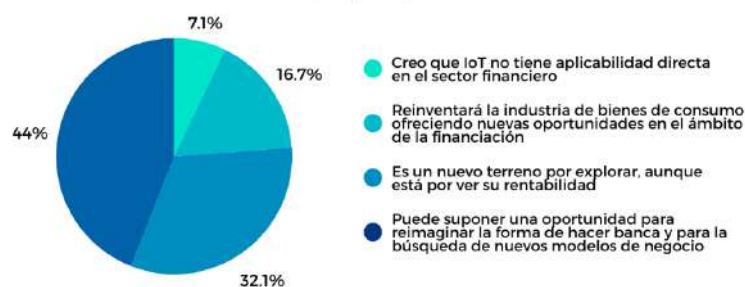


## 10.4 IoT

El Internet de las Cosas (IoT) es percibido como un terreno por explorar en el sector financiero, con un 44% de los encuestados reconociendo su potencial para rediseñar la banca y buscar nuevos modelos de negocio. A pesar de sus posibilidades para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa, especialmente en la personalización de servicios y gestión de activos, un 32,1% lo considera aún un espacio en desarrollo, con retos de rentabilidad por resolver. La **seguridad** y **gestión de datos** emergen como los principales desafíos, mientras que un 16,7% ve oportunidades en la financiación de bienes de consumo a través del IoT.

¿Cuál es tu opinión sobre la adopción y explotación de IoT en el sector financiero?

(84 respuestas)





## Conclusiones

El "I Estudio de Tendencias en la Banca Española" proporciona una visión integral de las preocupaciones y prioridades de los líderes del sector bancario en España. A través del análisis de las respuestas de la encuesta, se destacan varias tendencias clave:

- **Adopción de Metodologías Ágiles y Trabajo Remoto:** La mayoría de las organizaciones están adoptando metodologías ágiles y modelos de trabajo híbridos, lo que refleja una tendencia hacia una mayor flexibilidad y eficiencia en la gestión de proyectos y operaciones. La adopción de metodologías ágiles permite una mayor capacidad de respuesta a los cambios del mercado y una mejora en la colaboración y la productividad. El modelo de trabajo híbrido, por otro lado, ofrece un balance entre la interacción presencial y la flexibilidad del trabajo remoto, mejorando la satisfacción de los empleados y atrayendo talento diverso.
- **Digitalización y Automatización:** La digitalización y la automatización son prioridades claras, con un enfoque en mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Sin embargo, aún existen obstáculos significativos, como la resistencia al cambio y la falta de habilidades. Las organizaciones están invirtiendo en tecnologías avanzadas como la automatización robótica de procesos (RPA) para optimizar las operaciones y reducir errores, y en sistemas de procesamiento inteligente de documentos (IDP) para mejorar la gestión de datos y la personalización de servicios. La superación de estos obstáculos requerirá estrategias integrales que incluyan formación, comunicación efectiva y gestión del cambio.
- **Ciberseguridad y Gestión del Dato:** La ciberseguridad y la gestión del dato son áreas críticas, con muchas organizaciones implementando estrategias de gestión de datos la ciberseguridad se convierte en un problema. La creciente amenaza de ciberataques y la importancia de proteger los datos de los clientes obligan a las instituciones financieras a fortalecer sus medidas de seguridad y a asegurar una gobernanza efectiva de los datos. Las inversiones en tecnologías de ciberseguridad y en la formación de personal especializado son esenciales para mitigar riesgos y mantener la confianza del cliente.
- **Experiencia del Cliente y Personalización:** La personalización y la mejora de la experiencia del cliente son fundamentales, impulsadas por el análisis de datos y el uso de tecnologías avanzadas. Las instituciones financieras están utilizando datos para ofrecer servicios más ajustados a las necesidades individuales de los clientes, mejorando la satisfacción y la lealtad. La tecnología juega un papel crucial en este ámbito, permitiendo una interacción más directa y eficiente con los clientes a través de canales digitales y personalizados.



# Revolution banking trends

- **Innovación y Nuevas Tecnologías:** La adopción de nuevas tecnologías como el Blockchain y el IoT está en fases iniciales, pero se reconoce su potencial para transformar el sector. La iniciativa del euro digital y la creciente atención a la sostenibilidad reflejan la necesidad de innovación continua y de adaptación a las expectativas cambiantes de los clientes y reguladores. La exploración de tecnologías emergentes y su integración en los modelos de negocio existentes puede ofrecer ventajas competitivas significativas, siempre que se gestionen adecuadamente los desafíos relacionados con la seguridad, la privacidad y la implementación.

En conclusión, el estudio destaca un sector bancario en España que está en proceso de transformación, impulsado por la digitalización, la automatización y la adopción de nuevas tecnologías. Los líderes del sector reconocen los desafíos y oportunidades que estos cambios presentan y están trabajando para adaptarse y prosperar en un entorno cada vez más dinámico y competitivo.

# Revolution **banking** trends



Patrocinado por:

