

Los bancos y las aseguradoras despliegan agentes de IA para combatir el fraude y tramitar solicitudes, y planean crear nuevos puestos para supervisar la IA

- *Tres de cada cinco bancos y aseguradoras citan la incorporación de clientes como una de las principales razones para adoptar agentes de IA*
- *El 33% de las empresas está desarrollando activamente agentes de IA propios de forma interna, aunque solo el 10% los ha implementado a gran escala*
- *Casi la mitad de los bancos y aseguradoras está creando nuevos puestos de trabajo para supervisar a los agentes de IA*

Madrid, 12 de noviembre de 2025 – Las organizaciones financieras están trasladando activamente los procesos clave de atención al cliente a agentes de IA, lo que supone una rápida transformación en la forma en que los clientes interactúan con los bancos y las aseguradoras. Según el [Informe Mundial de Cloud en Servicios Financieros 2026](#) del Instituto de Investigación de [Capgemini](#), los principales procesos en los que los bancos implementan agentes de IA nativos en Cloud a gran escala son el servicio de atención al cliente (75%), la detección de fraudes (64%), la tramitación de préstamos (61%) y la incorporación de clientes (59%). Las aseguradoras muestran un patrón similar, con el servicio de atención al cliente también a la cabeza (70%), seguido de la suscripción (68%), la tramitación de siniestros (65%) y la incorporación de clientes (59%), lo que en conjunto redefine el concepto de lo que significa ser cliente de servicios financieros.

Datos recientes del Instituto de Investigación de Capgemini muestran que los agentes de IA podrían generar hasta 450.000 millones de dólares¹ en valor económico para 2028, poniendo de manifiesto la oportunidad que existe para el sector de los servicios financieros. Para aprovechar esta oportunidad, el 33% de los bancos afirma que está desarrollando sus propios agentes de IA internamente, mientras que el 48% de las instituciones financieras reconoce que está creando nuevos puestos para que los empleados supervisen a estos agentes.

Con agentes de IA capaces de gestionar de forma autónoma flujos de trabajo complejos, el papel del Cloud está pasando a ser algo más que un simple proveedor de infraestructura o almacenamiento. Casi dos de cada tres ejecutivos (61%) identifican ahora la orquestación basada en el Cloud como fundamental para su estrategia de IA, transformando las plataformas en el Cloud en motores de innovación que pueden poner en marcha tecnologías con agilidad y a gran escala.

“La combinación de IA y Cloud permite a los bancos y aseguradoras aprovechar el poder de los agentes de IA para atender a sus clientes con mayor precisión, rapidez e impacto”, señala Ravi Khokhar, responsable global de Cloud para Servicios Financieros en Capgemini. “Nuestros datos revelan un optimismo generalizado en el sector de que la era de los agentes abrirá puertas a nuevos mercados, señalando que se acerca una nueva fase de transformación. Para materializar este potencial, las entidades financieras deben adoptar una visión a largo plazo en la que las personas trabajen junto a los agentes. Esto implica separar la expectativa de la realidad. Así, los líderes deberán considerar cómo escalar sus operaciones de IA basadas en agentes a lo largo del tiempo, con una visión de cómo quieren que sean sus negocios al final de este proceso”.

¹ Instituto de Investigación de Capgemini, [“El auge de la IA agéntica: por qué la confianza es clave para la colaboración entre humanos e IA”](#), julio de 2025.



Solo el 10% de las empresas ha implementado agentes de IA a gran escala

La adopción de agentes de IA está lista para un rápido crecimiento, ya que el 80% de las empresas de servicios financieros se encuentra en la fase de ideación o lanzamiento de pruebas piloto. Sin embargo, aún queda una amplia oportunidad por aprovechar, ya que solo el 10% de las organizaciones encuestadas ha implementado agentes de IA a gran escala.

Según el informe, los ejecutivos de banca y seguros identifican la incorporación de clientes y los procesos “*Conozca a su cliente*” (KYC, por sus siglas en inglés: *Know Your Customer*), así como la tramitación de préstamos y reclamaciones, y la suscripción como las funciones empresariales más ineficientes del sector. Las compañías se muestran optimistas en cuanto a que la IA agéntica puede abordar estos retos persistentes, y citan como ventajas clave la toma de decisiones en tiempo real (96%), la mejora de la precisión (91%) y la reducción de los tiempos de respuesta (89%).

Más allá de la eficiencia, los ejecutivos consideran que los agentes de IA son capaces de ofrecer resultados empresariales reales:

- El 92% afirma que los agentes de IA le ayudarán a expandirse a nuevas zonas geográficas sin necesidad de realizar una gran inversión inicial en infraestructura.
- El 79% cree que los agentes de IA nativos en Cloud pueden ofrecer precios y ofertas dinámicos, maximizando los ingresos y superando a la competencia.
- El 75% ve una oportunidad para ofrecer asistencia multilingüe que se adapte a las normativas locales y las normas culturales.

Dado el inmenso potencial que tienen para convertirse en un impulsor del rendimiento en toda la compañía, los altos ejecutivos están ajustando sus inversiones en consecuencia: casi dos de cada tres líderes indican que hasta el 40% del presupuesto de IA generativa de su organización se destina específicamente a tecnologías de agentes. Para 2028, una de cada cuatro compañías espera aumentar su gasto en soluciones de agentes de IA hasta en un 60%.

Los bancos se enfrentan a retos persistentes para su adopción

A medida que las entidades financieras aceleran la adopción de la IA generativa y los agentes de IA, casi todos los ejecutivos señalan unánimemente dos obstáculos críticos: una inminente brecha de habilidades entre los líderes empresariales y los empleados (92%), y una carga regulatoria y de cumplimiento (96%). Aunque expresan su preocupación por la complejidad de gestionar los mandatos regulatorios específicos de cada región, la mayoría de los ejecutivos (89%) sitúa simultáneamente el cumplimiento normativo en lo más alto de sus prioridades organizativas para los próximos tres años.

Los elevados costes de implementación también se perfilan como un obstáculo para obtener un rendimiento real de la inversión en IA. Un número cada vez mayor de empresas (25%) se inclina por el modelo de servicio como software² en los próximos 12 a 18 meses, lo que supone un nuevo enfoque sobre cómo se consume y monetiza la IA. En lugar de pagar por licencias e infraestructura, las empresas pagarán por resultados, como casos de fraude resueltos, transacciones procesadas o consultas de clientes atendidas.

Lee aquí el informe completo: [De la automatización de procesos a la reinversión del sector](#)

Metodología del informe

El Informe mundial sobre Cloud para los servicios financieros 2026 recopila datos de dos fuentes principales: la encuesta ejecutiva global sobre servicios financieros, realizada entre junio y julio de 2025, y las entrevistas ejecutivas globales, llevadas a cabo entre junio y septiembre de 2025. Estas fuentes de investigación principales encuestaron a 1.100 líderes de instituciones financieras (incluidos directores ejecutivos y responsables de Cloud) sobre la evolución de la IA en los servicios financieros y el papel cambiante de las plataformas en Cloud, además de realizar 40 entrevistas adicionales. Los encuestados representan 14 mercados que abarcan las tres regiones del mundo: América (Canadá y Estados Unidos), Europa (Bélgica, Francia, Alemania, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, España y Reino Unido) y APAC (Australia, Hong Kong, Japón y Emiratos Árabes Unidos).

² Servicio como software es un modelo de negocio en el que la empresa paga por los resultados finales, como los casos de fraude resueltos o un resultado específico, en lugar de pagar por licencias o infraestructura.



Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación de negocio y tecnología impulsado por inteligencia artificial, que aporta valor empresarial tangible. Imaginamos el futuro de las organizaciones y lo hacemos realidad a través de la IA, la tecnología y el potencial humano. Con una sólida trayectoria de casi 60 años, somos un grupo responsable y diverso de 420.000 profesionales en más de 50 países. Ofrecemos servicios y soluciones integrales gracias a nuestra extensa experiencia en la industria y a un sólido ecosistema de socios, aprovechando nuestras capacidades en estrategia, tecnología, diseño, ingeniería y operaciones empresariales. En 2024, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.100 millones de euros.

Make it real | www.capgemini.com/es-es/

Acerca del Instituto de Investigación de Capgemini

El Instituto de Investigación de Capgemini es el grupo de expertos interno de Capgemini sobre todo lo digital y su impacto en las diferentes industrias. Es el responsable de la publicación de la emblemática Serie de Informes Globales de Capgemini, que se edita desde hace más de 28 años, con liderazgo de pensamiento dedicado a los servicios financieros y centrado en la digitalización, la innovación, la tecnología y las tendencias de negocio que afectan a bancos, firmas de gestión patrimonial y aseguradoras de todo el mundo.

Para obtener más información o suscribirse para recibir los informes a medida que se publiquen, visite <https://worldreports.capgemini.com/>