

La mayoría de los bancos y aseguradoras luchan por maximizar el valor de sus inversiones en la nube

- **Menos del 40% de los ejecutivos de servicios financieros dicen estar muy satisfechos con sus resultados en la nube**
- **La mayoría de los bancos y aseguradoras adoptan soluciones en la nube con el principal objetivo de impulsar la eficiencia operativa (84%)**
- **Proteger los datos de los clientes y mantener la privacidad es un reto para el sector**

Ciudad de México, 13 de diciembre de 2024 – El "[Informe Mundial sobre Nube para Servicios Financieros 2025](#)" del Instituto de Investigación [Capgemini](#), revela una clara división entre la forma en que las instituciones financieras tradicionales y las de la nueva generación¹ ven sus inversiones en tecnología en la nube. La mayoría de los bancos y aseguradoras adoptan soluciones en la nube con el objetivo principal de impulsar la eficiencia operativa (84%), mientras que las fintechs e insurtechs utilizan la nube para acelerar las ventas (62%). Además, el análisis revela que solo el 12% de las organizaciones de servicios financieros pueden considerarse "innovadoras en la nube"².

Las entidades financieras se enfrentan a un entorno desafiante que incluyen la ineficiencia en la recopilación y gestión de datos, brechas de ciberseguridad, complejidades regulatorias y la evolución de las expectativas de los clientes. Según el informe, los bancos y las aseguradoras recurren cada vez más a soluciones en la nube para mitigar estos riesgos. Esto se refleja en un aumento del 26% en la mención de términos relacionados con la nube en los informes anuales de las 40 principales firmas de banca y seguros a nivel mundial, entre 2020 y 2023.

Obstáculos para la creación de valor

Sin embargo, las empresas enfrentan obstáculos para maximizar el valor de la nube, ya que los desafíos operativos siguen influyendo en quienes toman las decisiones de nivel C, lo que ralentiza el retorno de las iniciativas y la inversión en la transformación hacia la nube. Menos del 40% de los ejecutivos afirman estar muy satisfechos con los resultados de la solución en la nube en general, incluida su capacidad para proporcionar costos operativos reducidos (33%), escalabilidad mejorada (27%), innovación acelerada (26%), datos y análisis avanzados (24%) y seguridad y mejora de cumplimiento (21%).

El informe destaca que los retos surgen porque las instituciones financieras adoptan un enfoque de "elevar y cambiar" en la migración a la nube, un escalamiento rápido que genera costos superiores a los previstos, modelos de precios complicados y prácticas ineficaces de gobernanza y gestión.

"La adopción de la nube debe verse como el inicio de un viaje transformador que impulsa el crecimiento empresarial a largo plazo, más que como un objetivo final o un destino. Lo que se desprende claramente

¹ Las instituciones financieras de nueva generación se refieren a empresas nativas digitales que aprovechan la tecnología para revolucionar los servicios financieros, ofreciendo soluciones innovadoras y centradas en el cliente en banca, pagos y seguros.

² Los innovadores en la nube son empresas que tienen una estrategia de nube bien definida, respaldada por plataformas escalables y asociaciones de ecosistemas maduros, habilitadas por capacidades tecnológicas avanzadas. Están orientados a los datos, centrados en la nube y centrados en el cliente en toda la cadena de valor para desbloquear oportunidades de crecimiento nuevas e innovadoras.



de nuestro estudio es que, aunque las instituciones financieras consideran la tecnología como algo esencial, algunas empresas aún ven la nube principalmente como una medida de ahorro de costos, mientras que los disruptores innovadores la utilizan para redefinir sus operaciones.”, afirma Ravi Khokhar, director Global de Nube para Servicios Financieros de Capgemini. “Al adoptar un enfoque nativo de la nube para fomentar una cultura de innovación, los bancos y las aseguradoras estarán mejor posicionados para ofrecer nuevos productos y servicios, ingresar a nuevos mercados y aumentar la satisfacción del cliente. Ahora que la IA generativa ocupa un lugar destacado en la agenda de los consejos de administración, una base tecnológica en la nube también puede ayudar al sector a maximizar la inversión en nuevas tecnologías a gran escala.”

Las instituciones financieras enfrentan un panorama operativo complejo

Los bancos y las aseguradoras poseen una gran cantidad de datos personales, financieros y transaccionales sobre sus clientes. Sin embargo, enfrentan múltiples desafíos al manejar estos datos y garantizar su seguridad. Según el informe, la mayoría de los ejecutivos del sector destacaron tres preocupaciones principales:

- Los sistemas heredados impiden la integración de datos en silos (71%)
- Protección de los datos de los clientes y dificultad para mantener la privacidad (70%)
- Datos de baja calidad, con información incorrecta o faltante (69%)

Con la entrada en vigor de la Ley de Resiliencia Operativa Digital (DORA) europea en enero de 2025 y las crecientes presiones regulatorias a nivel global, las entidades financieras se enfrentarán pronto a requisitos de cumplimiento más estrictos, especialmente en relación con el mayor uso de plataformas tecnológicas y proveedores externos. La decisión reciente de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor sobre la banca abierta, conocida como Sección 1033 de la Ley Dodd-Frank³, refuerza la importancia de las soluciones nativas de la nube para ofrecer la escala necesaria, mantener bajos los costos de intercambio de datos en el sector y seguir cumpliendo con la normativa. El aumento de los datos, la seguridad y las restricciones regulatorias obligarán a las organizaciones a esforzarse más para obtener información significativa y priorizar la innovación.

El informe destaca además que el 81% de los ejecutivos considera que la falta de tecnología adecuada obstaculiza sus objetivos empresariales. La mayoría de los encuestados considera que la inteligencia artificial (81%), el análisis predictivo (75%) y la automatización robótica de procesos (65%) son cruciales para respaldar un ecosistema en la nube. Sin embargo, las instituciones financieras tradicionales carecen actualmente de la madurez y las capacidades necesarias para estas tecnologías: El 15% muestra madurez de capacidades en IA, el 30% en análisis predictivo y el 22% en automatización robótica de procesos.

La industria debe fomentar una cultura nativa de la nube impulsada por la innovación

Según la investigación, solo el 12% de los bancos y aseguradoras pueden considerarse innovadores en la nube, ya que aprovechan una visión clara de la nube respaldada por plataformas escalables y ecosistemas maduros para generar resultados superiores. Esta estrategia está dando importantes beneficios:

- 32% de los innovadores superan los objetivos de venta cruzada y venta adicional, frente al 12% de sus contrapartes.
- 32% superan los objetivos de monetización de datos frente al 10% de otros bancos y aseguradoras.
- 22% superan los objetivos de desarrollo de productos innovadores, frente al 10% de las instituciones financieras.

³ [Consumer Financial Protection Bureau](#)



Para acelerar la eficiencia operativa y la innovación, el informe sugiere que los bancos y aseguradoras adopten un enfoque basado en datos y centrado en la nube. Esto implica enfocarse en la creación de aplicaciones nativas para la nube, invertir en profesionales cualificados en la nube, fomentar una cultura de intercambio de ideas y mejores prácticas, y democratizar el acceso a la tecnología para todos los equipos.

Metodología

El Informe Mundial sobre la Nube para los Servicios Financieros 2025 extrae datos de tres fuentes primarias, entre junio y agosto de 2024: la Encuesta Global de Ejecutivos de Servicios Financieros 2024, la Encuesta Global de FinTech e InsurTech 2024 y las Entrevistas Globales a Ejecutivos 2024. La investigación primaria abarca información de 13 mercados: Alemania, Australia, Bélgica, Canadá, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, Japón, Luxemburgo, Países Bajos y Reino Unido. La encuesta ejecutiva encuestó a 600 líderes de empresas de servicios financieros (CxO, Head of Cloud, etc.) de banca y seguros, junto con 120 altos ejecutivos de FinTech e InsurTech de 13 mercados.

Acerca de Capgemini

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, a la vez que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es un grupo responsable y diverso de 340,000 profesionales en más de 50 países. Con su sólida herencia de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el valor de la tecnología para abordar toda la gama de sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales que aprovechan las fortalezas de la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, nube y datos, combinadas con su profunda experiencia en el sector y su ecosistema de socios. En 2023, el Grupo reportó ingresos globales de 22,500 millones de euros.

Get The Future You Want | www.capgemini.com/mx-es/

Acerca del Instituto de Investigación Capgemini

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de reflexión interno de Capgemini sobre todos lo digital y su impacto en todos los sectores. Es el editor de la emblemática serie de Reportes Mundiales de Capgemini, que lleva publicándose más de 28 años, con un liderazgo de pensamiento dedicado a los servicios financieros centrado en la digitalización, la innovación, la tecnología y las tendencias empresariales que afectan a bancos, empresas de gestión de patrimonios y aseguradoras de todo el mundo.

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