

## Los bancos y las aseguradoras utilizan agentes de IA para combatir el fraude y tramitar solicitudes, y tienen previsto 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 están desarrollando activamente agentes de IA propios de forma interna, aunque solo el 10a% los ha implementado a gran escala.*
- *Casi la mitad de los bancos y aseguradoras están creando nuevos puestos de trabajo para supervisar a los agentes de IA.*

París, 12 de noviembre de 2025 - Las instituciones financieras están migrando activamente procesos clave de interacción con el cliente a agentes de IA, marcando una rápida transformación en la forma en que los clientes interactúan con bancos y aseguradoras. Según el [Informe mundial sobre la nube en servicios financieros 2026](#) del Instituto de Investigación de [Capgemini](#), los principales procesos para que los bancos implementen agentes de IA nativos de la nube a gran escala incluyen el servicio 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 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 dólares<sup>1</sup> en valor económico para 2028, lo que supone una gran oportunidad 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 está creando nuevos puestos de trabajo para que los empleados supervisen a estos agentes.

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

*“La combinación de IA y la nube permite a los bancos y aseguradoras aprovechar el poder de los agentes de IA para servir mejor a sus clientes con mayor precisión, velocidad e impacto”, afirmó Ravi Khokhar, Director Global de la Nube para Servicios Financieros en Capgemini. “Nuestros datos revelan un optimismo generalizado en la industria de que la era agéntica abrirá las puertas a nuevos mercados, señalando que se avecina una nueva fase de transformación. Para aprovechar este potencial, las instituciones financieras deben adoptar una visión a largo plazo mientras los humanos trabajan junto a los agentes. Esto implica separar la expectativa de la realidad. Los líderes necesitarán considerar cómo pueden ampliar su operación de IA agéntica a lo largo del tiempo, con una visión de cómo quieren que sus negocios sean al final de este proceso”.*

### Solo el 10% de las empresas han implementado agentes de IA a escala

La adopción de agentes de IA está preparada para un rápido crecimiento, ya que el 80% de las empresas de servicios financieros se encuentran en la fase de ideación o piloto de la implementación. Sin embargo, aún queda una oportunidad considerable por desbloquear, ya que solo el 10% de las empresas encuestadas han implementado agentes de IA a escala.

Según el informe, los ejecutivos de banca y seguros identifican la incorporación de clientes y el «Know-Your-Customer» (KYC), la tramitación de préstamos y reclamaciones, y la suscripción como las funciones empresariales más ineficientes

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



del sector. Las empresas se muestran optimistas en cuanto a que la IA agéntica puede abordar estos retos persistentes, y citan como beneficios 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 geografías sin necesidad de una costosa infraestructura inicial.
- El 79% cree que los agentes de IA nativos de la nube pueden ofrecer precios y ofertas dinámicos, maximizando los ingresos y superando a la competencia.
- El 75% ve una oportunidad para ofrecer soporte multilingüe que se adapte a las regulaciones locales y las normas culturales.

Dado el inmenso potencial para convertirse en un multiplicador de fuerzas en toda la empresa, los ejecutivos de alto nivel están alineando sus inversiones en consecuencia: casi dos de cada tres líderes indican que hasta el 40% del presupuesto actual de su organización para IA generativa se destina específicamente a tecnologías de agentes. Para 2028, una de cada cuatro empresas espera aumentar su gasto en soluciones de agentes de IA hasta en un 60%.

### **Los bancos enfrentan desafíos persistentes para la adopción**

A medida que las instituciones 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%) sitúan simultáneamente el cumplimiento normativo en lo más alto de sus prioridades organizacionales para los próximos tres años.

Los elevados costos 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 software (SaaS)<sup>2</sup> 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 el informe completo: [De la automatización de procesos a la reinención de la industria](#)

### **Metodología del Informe**

El Informe mundial sobre nube para servicios financieros 2026 recopila datos de dos fuentes principales: la Encuesta Global de Ejecutivos de Servicios Financieros, administrada durante junio y julio de 2025; y las Entrevistas Globales a Ejecutivos, realizadas de junio a septiembre de 2025. Estas fuentes de investigación primaria encuestaron a 1,100 líderes de instituciones financieras (incluidos CXOs y Directores de la Nube) sobre la evolución de la IA en los servicios financieros y el cambiante rol de las plataformas en la nube, además de realizar 40 entrevistas de enfoque adicionales. Los encuestados representan 14 mercados que cubren las tres regiones del mundo: América (Canadá y Estados Unidos), Europa (Bélgica, Francia, Alemania, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, España y el Reino Unido), y Asia-Pacífico (Australia, Hong Kong, Japón y Emiratos Árabes Unidos).

### **Acerca de Capgemini**

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica impulsada por la IA, que ofrece valor empresarial tangible. Imaginamos el futuro de las organizaciones y lo hacemos realidad a través de la inteligencia artificial, la tecnología y las personas. Con una sólida herencia de casi 60 años, somos un grupo responsable y diverso de 420,000 profesionales en más de 50 países. Brindamos servicios y soluciones integrales con nuestra profunda experiencia en la industria y un sólido ecosistema de socios, aprovechando nuestras capacidades en estrategia, tecnología, diseño, ingeniería y operaciones empresariales. En 2024, el Grupo registró ingresos globales de 22,100 millones de euros.

---

2. El 'Servicio como Software' (Service-as-a-software) es un modelo de negocio en el que la empresa paga por resultados finales, como casos de fraude resueltos o un resultado específico, en lugar de pagar por licencias o infraestructura.



Make it real | <http://www.capgemini.com/mx-es/>

**Acerca del Instituto de Investigación 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 Mundiales 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, visita <https://worldreports.capgemini.com/>.