

## LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA BANCA EUROPEA: ADOPCIÓN Y CASOS DE USO

### LAS CLAVES

- ◇ La adopción de la inteligencia artificial (IA) en el sector bancario representa una transformación profunda en la manera en que las entidades financieras operan y ofrecen servicios.
- ◇ Según los datos más recientes de la Autoridad Bancaria Europea, se observa un crecimiento significativo en el porcentaje de adopción de la IA en la banca europea, que ha pasado del 60% en 2020 al 86% en 2024.
- ◇ Los bancos utilizan la IA en diversas áreas, siendo el perfilado (clasificación) de clientes el caso de uso más extendido (71,76%), seguido de la detección de fraudes (69,41%) y la prevención del lavado de dinero y asistencia al cliente (ambas con 65,88%).
- ◇ Las entidades financieras se enfrentan a la necesidad de equilibrar la innovación que supone la IA con el cumplimiento de estrictos marcos regulatorios, garantizando al mismo tiempo la privacidad y la seguridad de los datos.

### La Inteligencia Artificial en la banca

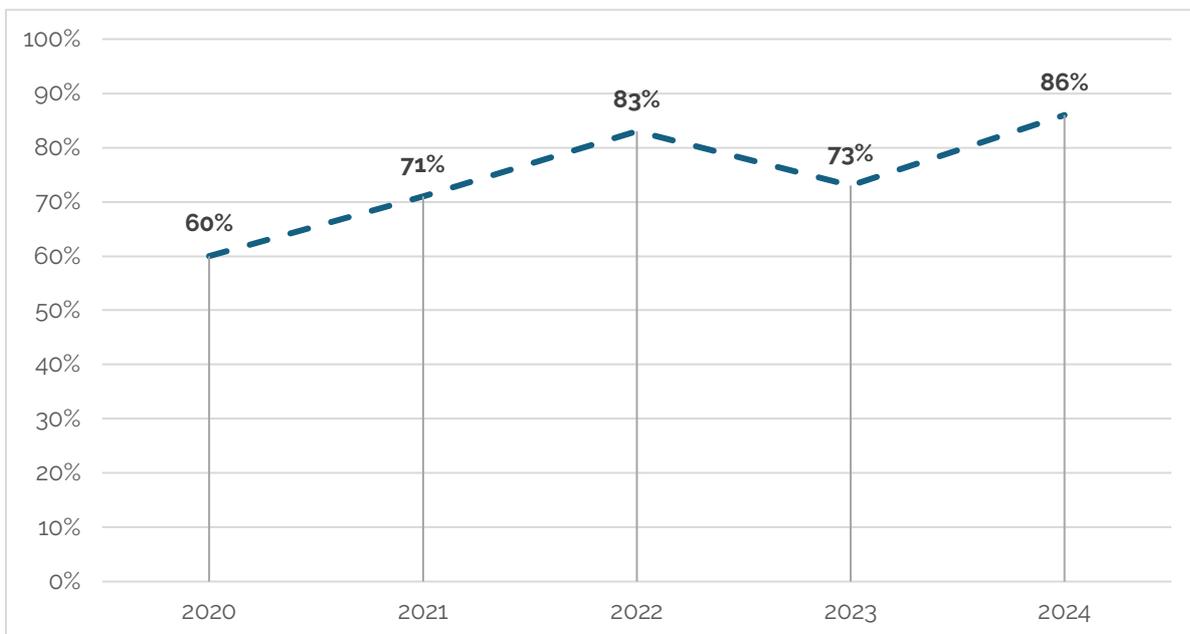
La adopción de la inteligencia artificial (IA) en el sector bancario representa una transformación profunda en la manera en que las entidades financieras operan y ofrecen servicios. Gracias a la IA, los bancos pueden optimizar procesos internos, como la detección de fraudes, la gestión de riesgos y la automatización de tareas repetitivas, lo que reduce costes y mejora la eficiencia operativa. Además, la IA permite personalizar la experiencia del cliente mediante el análisis de grandes volúmenes de datos, facilitando la oferta de productos financieros adaptados a las necesidades específicas de cada usuario. También refuerza la capacidad predictiva en áreas como la evaluación crediticia y la detección de tendencias del mercado. Sin embargo, su implementación plantea desafíos importantes, como la necesidad de adaptar la regulación, garantizar la privacidad de los datos y gestionar los riesgos asociados a la dependencia de algoritmos y sistemas automatizados. En este contexto, la adopción de la IA no solamente redefine el panorama competitivo del sector, sino que también exige una estrategia equilibrada entre innovación tecnológica y responsabilidad ética.

### Grado de adopción de la IA en la banca europea

Las bondades de esta tecnología disruptiva explican el crecimiento en el uso de la misma por parte de las entidades financieras. El gráfico 1 muestra la evolución del grado de adopción de la inteligencia artificial

en la banca europea entre 2020 y 2024. Según los datos más recientes de la Autoridad Bancaria Europea, se observa un crecimiento significativo en el porcentaje de adopción de dicha tecnología, que pasa del 60% en 2020 al 86% en 2024. Actualmente, este porcentaje de uso alcanza el 95% si también se consideran aquellas entidades bancarias que están desarrollando pruebas piloto basadas en el uso de esta tecnología. De hecho, en los últimos años, muchos bancos han superado las etapas experimentales y han avanzado hacia la aplicación operativa de la IA. Este incremento refleja el creciente interés y la importancia de la IA como herramienta clave para mejorar la eficiencia, personalizar servicios y gestionar riesgos en el sector bancario. Además, el creciente uso de la IA por parte de las entidades sugiere que el sector bancario europeo no sólo está abordando los desafíos técnicos y regulatorios, sino que también se está posicionando estratégicamente para aprovechar los beneficios de la IA, manteniendo al mismo tiempo el control sobre sus sistemas y asegurando el cumplimiento de los marcos regulatorios de la UE.

Gráfico 1. Grado de adopción de la IA en el sector bancario europeo

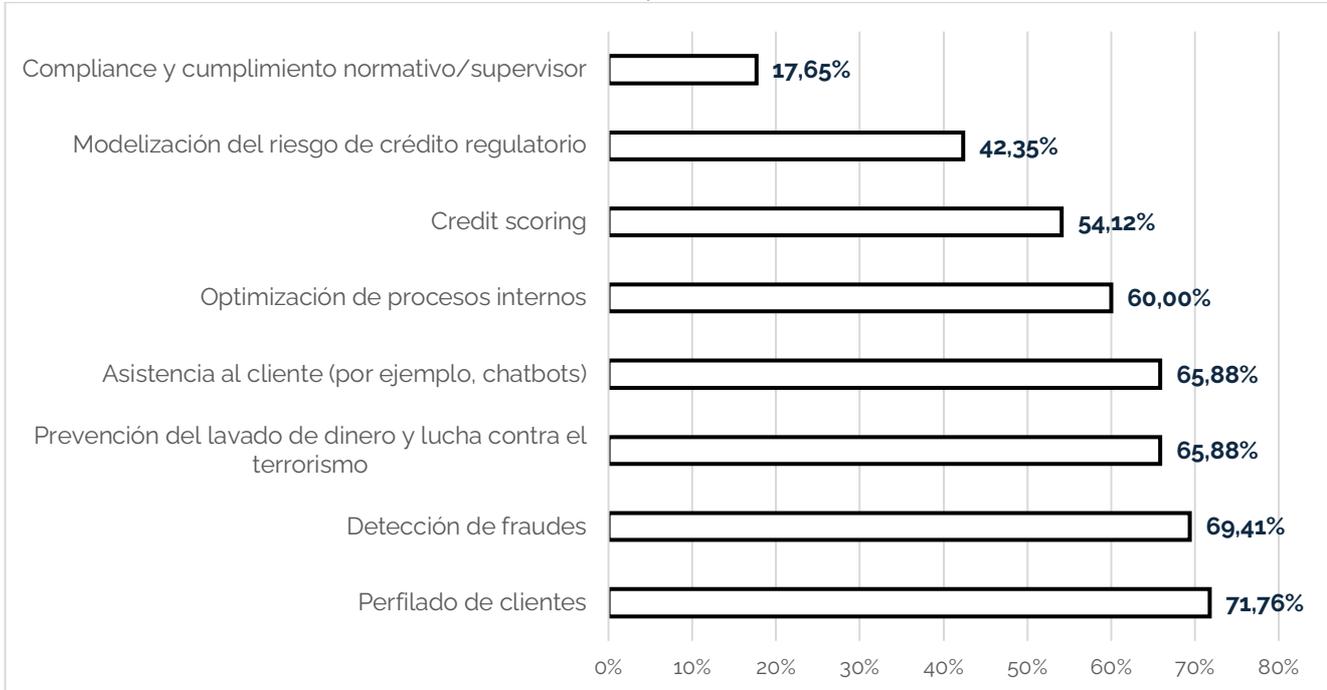


Fuente: Autoridad Bancaria Europea y elaboración propia

## ¿Para qué usan los bancos europeos la IA?

El gráfico 2, basado en los datos más recientes de 2024 de la Autoridad Bancaria Europea, refleja cómo los bancos utilizan la IA en diversas áreas, siendo el perfilado o clasificación de clientes el caso de uso más extendido (71,76%), seguido de la detección de fraudes (69,41%) y la prevención del lavado de dinero y asistencia al cliente (ambas con 65,88%), lo que evidencia el enfoque en personalización, seguridad y atención automatizada. Estos resultados reflejan cómo la IA se ha convertido en una herramienta clave para mejorar la experiencia del cliente y para mejorar la seguridad en un entorno más digitalizado. La optimización de procesos internos (60%) y el *credit scoring* (54,12%) también destacan como áreas clave, mientras que la modelización del riesgo de crédito regulatorio (42,35%) y el *compliance* normativo (17,65%) tienen menor adopción, posiblemente debido a su complejidad técnica y los requisitos regulatorios. En general, estos datos muestran que la IA está transformando el sector bancario, con un enfoque estratégico en la eficiencia, seguridad y experiencia del cliente, aunque con avances desiguales según el caso de uso.

Gráfico 2. Casos de uso de la IA en la banca europea



Fuente: Autoridad Bancaria Europea y elaboración propia

### Desafíos y oportunidades en la adopción de la IA en la banca europea

A pesar del notable avance en la adopción de la IA en la banca europea, su implementación no está exenta de desafíos significativos. Las entidades financieras se enfrentan a la necesidad de equilibrar la innovación que supone el uso de esta tecnología con el cumplimiento de estrictos marcos regulatorios, garantizando al mismo tiempo la privacidad y la seguridad de los datos. Además, la creciente dependencia de algoritmos plantea también preocupaciones relacionadas con la ética y la transparencia, especialmente en áreas sensibles como el *credit scoring* y la detección de fraudes. Sin embargo, la consolidación de la IA en casos de uso como el perfilado de clientes, la prevención del lavado de dinero y la optimización de procesos internos demuestra que los bancos están logrando superar estas barreras. La integración de la IA en las infraestructuras bancarias no sólo fortalece la resiliencia operativa del sector, sino que también posiciona a las entidades europeas para competir en un mercado global cada vez más digitalizado.