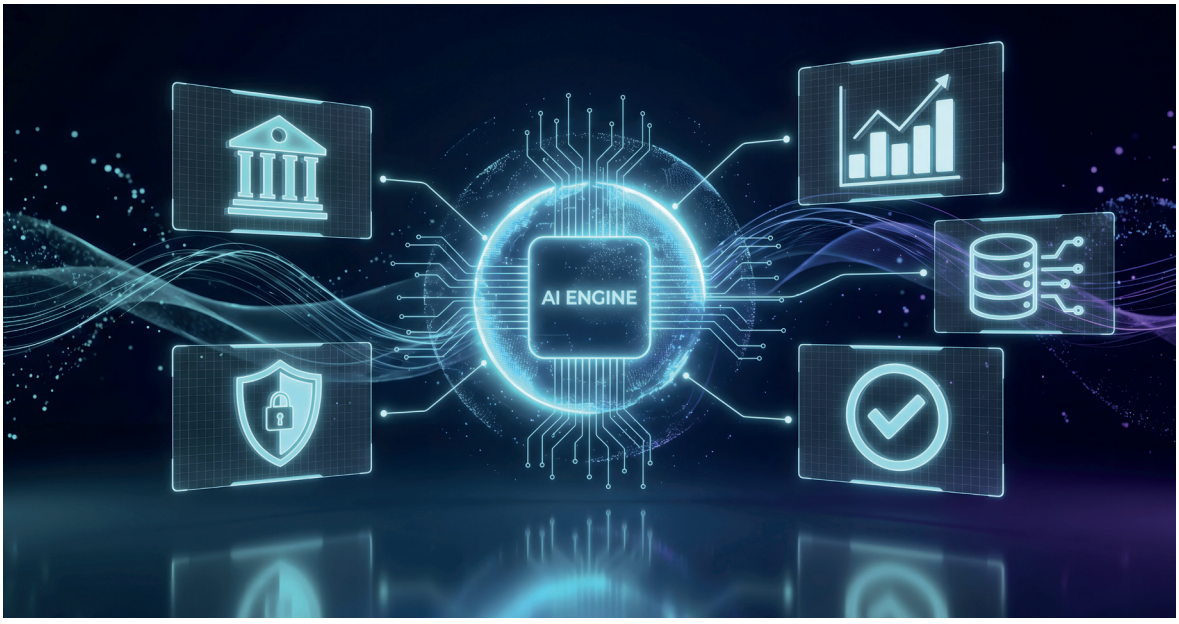
08

Pedro Cuadros-Solas
CUNEF Universidad y Funcas

Francisco Rodríguez
Universidad de Granada y Funcas

Nuria Suárez
Universidad Autónoma de Madrid y Funcas



La banca española ante el reto de la inteligencia artificial y la plataformización

Este artículo analiza el grado de adopción de la inteligencia artificial (IA) y la plataformización de los servicios bancarios en el sector bancario español. A partir de datos extraídos de los informes anuales de las diez principales entidades bancarias españolas, se observa una adopción creciente de esta tecnología en los últimos años. La mayor parte del sector bancario español ha apostado por diseñar, entrenar, adaptar e implementar sus propias soluciones de IA utilizando principalmente equipos, datos e infraestructura tecnológica propios. La adopción de la IA se ha producido al tiempo que el sector avanza hacia la plataformización con el desarrollo de interfaces de programación de aplicaciones (API), principalmente para realizar pagos, lo que permite integrar los servicios bancarios en ecosistemas digitales en los que participan tanto las propias entidades como proveedores tecnológicos y otros intermediarios.

La IA en el sector bancario

La inteligencia artificial (IA) está adquiriendo una importancia creciente en la transformación de la actividad económica y financiera, con implicaciones particulares para el sector bancario. Las entidades financieras están incorporando estas tecnologías en diversos ámbitos, como la atención al cliente, la personalización de servicios, la evaluación del riesgo de crédito (*credit scoring*), la detección del fraude o la automatización de procesos internos. La expansión de estas aplicaciones refleja, sin duda, el potencial de las herramientas basadas en IA para transformar tanto la operativa bancaria como la prestación de servicios financieros y los procesos de toma de decisiones.

Las oportunidades asociadas a estas tecnologías conviven, no obstante, con retos relacionados con la disponibilidad y calidad de los datos, la fiabilidad y explicabilidad de los modelos, la protección de la información y el cumplimiento de los requisitos regulatorios. En este contexto, el alcance de su incorporación a la rutina de la actividad bancaria dependerá no solo de los beneficios que las entidades identifiquen en sus posibles aplicaciones, sino también de cómo valoren los riesgos asociados a las mismas, así como de las decisiones que adopten para integrar dichas soluciones basadas en IA. La incorporación de la IA plantea decisiones estratégicas sobre cómo acceder a estas tecnologías y desarrollar las capacidades necesarias para su utilización, ya sea mediante la adquisición de soluciones de terceros a través de licencias, el establecimiento de alianzas estratégicas o el desarrollo interno.

Simultáneamente, la transformación tecnológica que caracteriza actualmente al sector bancario también está modificando la forma en que las entidades se relacionan con sus clientes y acceden a ellos a través de canales digitales. En este contexto, la plataformización, entendida como el uso de plataformas digitales para la prestación de servicios financieros y la interacción con los clientes, constituye otra dimensión relevante de los cambios de índole tecnológica que afronta el sector en la actualidad.

El objetivo de este artículo es analizar el grado de adopción de la IA en la banca española y sus principales ámbitos de aplicación. Asimismo, se examinarán las estrategias empleadas por las entidades para incorporar estas tecnologías, distinguiendo entre la adquisición de licencias, el establecimiento de alianzas estratégicas y el desarrollo interno. Finalmente, se estudiará la posición del sector bancario español en los procesos de plataformización, atendiendo al papel de las plataformas digitales en la distribución y prestación de servicios financieros, así como su posición en términos de los canales de acceso y relación con los clientes.

La adopción de la IA en la banca española

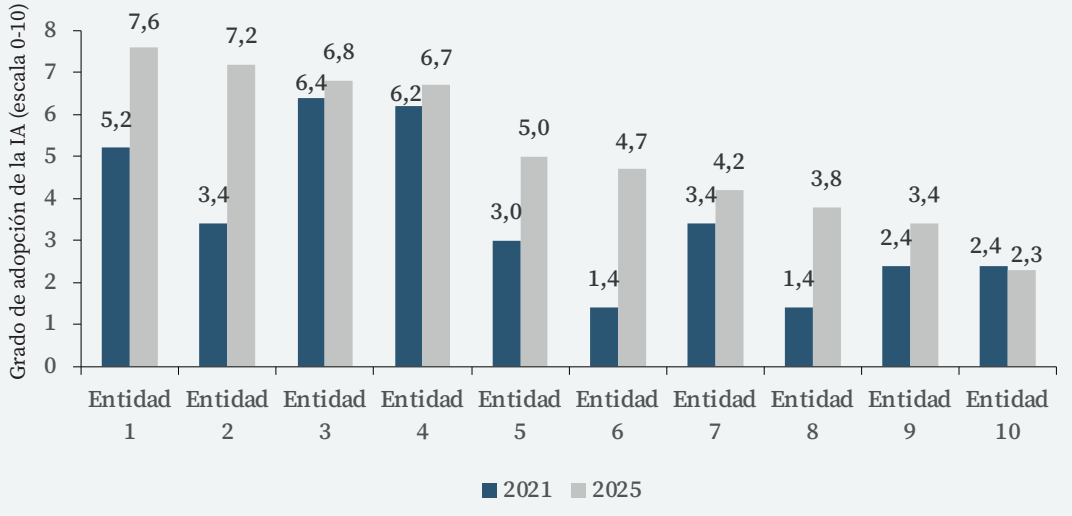
El grado de incorporación de la IA a la actividad bancaria constituye una de las dimensiones más relevantes actualmente para entender la transformación tecnológica del sector bancario y permite analizar cómo están evolucionando las entidades en este ámbito. No obstante, la disponibilidad de información detallada sobre las estrategias y modalidades mediante las cuales los bancos están incorporando estas herramientas, así como las aplicaciones en las que se están adoptando, supone un reto. En el reciente estudio de Funcas sobre *Inteligencia artificial y plataformización en la banca española: adopción, impacto y seguimiento del modelo de negocio* (Cuadros Solas et al., 2026), se presenta un análisis pormenorizado sobre la evolución del grado y estrategias de adopción de la IA por parte del

sector bancario español, sus aplicaciones de uso y los efectos que de la integración de la IA en la actividad bancaria puedan derivarse. Para ello, se ha calculado un indicador sintético que integra distintas dimensiones relacionadas con su aplicación. En concreto, con el fin de calcular dicha métrica, se ha empleado una IA conversacional a la que se le ha solicitado cuantificar, empleando una escala de 0 (uso nulo) a 10 (uso muy amplio), en qué medida las entidades bancarias se encuentran empleando herramientas basadas en IA. El principal *input* de cálculo es la información proporcionada por las diez principales entidades bancarias españolas en sus informes anuales[1]. En concreto, este indicador, calculado para el período 2021-2025, considera aspectos vinculados al soporte operativo, la personalización de productos y recomendaciones, la automatización de procesos, los sistemas de suscripción y *onboarding*, la detección del fraude, los modelos de evaluación crediticia y la gestión de carteras de inversión. La puntuación obtenida permite ofrecer, por tanto, una aproximación al nivel de implantación de la IA en las entidades analizadas.

En el gráfico 1 se presenta una comparativa entre los años 2021 y 2025 sobre el grado de adopción de la IA por parte de los diez bancos españoles examinados.

Gráfico 1

Grado de adopción de la IA en las diez principales entidades bancarias españolas (2021 vs. 2025)



Fuente: Elaboración propia a partir del *Estudio sobre inteligencia artificial y plataformización en la banca española: adopción, impacto y seguimiento del modelo de negocio* (Cuadros-Solas et al., 2026).

1 El Apéndice metodológico del *Estudio sobre inteligencia artificial y plataformización en la banca española: adopción, impacto y seguimiento del modelo de negocio* describe con detalle el proceso de cálculo del indicador y proporciona el *prompt* utilizado.

A la vista de los datos presentados, se puede afirmar que, entre 2021 y 2025, el grado de adopción de la IA aumentó de forma destacada en nueve de los diez bancos analizados, si bien con diferencias significativas tanto en los niveles alcanzados como en el ritmo de avance. Durante el periodo analizado, la tasa media de crecimiento se sitúa en el 70,7 %, aunque se observan diferencias significativas entre entidades, con algunas que han llegado a duplicar e incluso triplicar su nivel de adopción de esta tecnología. Esta evolución apunta, en cualquier caso, a una incorporación progresiva de estas herramientas en el sector bancario español, aunque su desarrollo no ha sido homogéneo entre entidades. Mientras que algunos de los bancos partían ya de niveles relativamente elevados en 2021 y durante los períodos más recientes han consolidado su posición, otros han registrado avances más pronunciados durante todo el periodo considerado, en tanto que su posición inicial era de un nivel relativamente inferior.

El proceso de transformación tecnológica que caracteriza actualmente a la banca española se enmarca en una dinámica más amplia de digitalización que afecta al conjunto del sector bancario en Europa. Esta tendencia se refleja en el grado de implantación alcanzado por estas herramientas en el ámbito europeo. Y es que, según la EBA, la mayoría de las entidades bancarias de la Unión Europea ya utilizaban soluciones de IA en 2024, mientras que buena parte de las iniciativas había superado la fase experimental para integrarse en las infraestructuras tecnológicas de las entidades (EBA, 2024). Asimismo, el BCE señala que, en 2025, cerca del 90 % de las entidades bancarias significativas de la zona del euro ya utilizaban tecnologías basadas en IA, en un contexto de inversión creciente en tecnologías digitales (BCE, 2026). Este escenario justifica el interés de analizar la evolución de la adopción de la IA en la banca española en perspectiva comparada, con el fin de evaluar su posición relativa respecto al conjunto del sector bancario europeo. Para ello, el gráfico 2 presenta una comparativa a nivel europeo acerca de la adopción de la IA en el período 2021-2025.

Siguiendo la metodología expuesta anteriormente, se calcula un índice para cada país en el que se toma como referencia el nivel medio de adopción de la IA en Europa en el periodo 2021-2025 (Europa representa la base 100). A partir de esta referencia, se analiza el grado de adopción en cada país en relación con la media europea. Todos los países con valores por encima de 100 indican que su sector bancario es más intensivo en el uso de la IA con respecto a la media global de la banca europea.

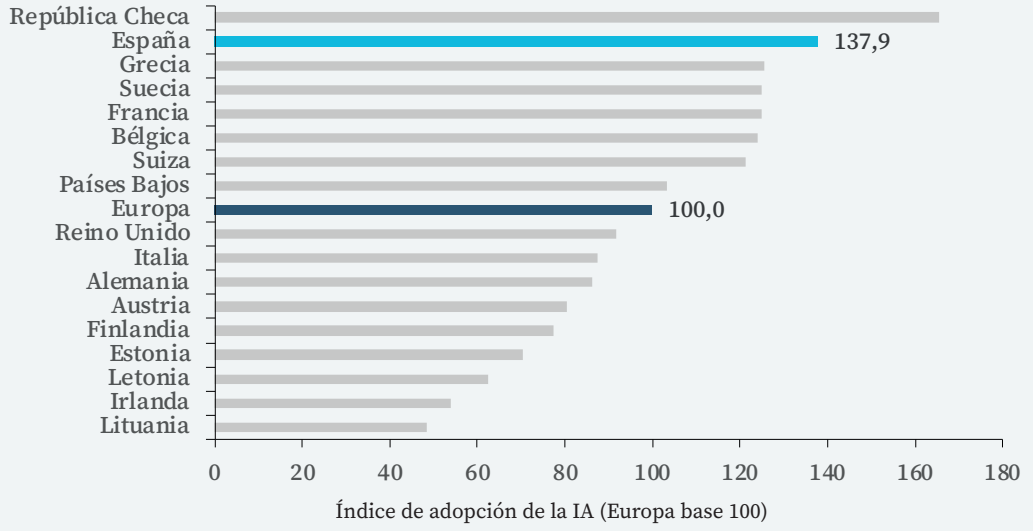
España se sitúa entre los países europeos con mayor grado de adopción de la IA en el sector bancario, con un nivel un 37,9 % superior a la media europea

Como puede observarse, España se sitúa entre los países europeos con mayor grado de adopción de la IA en el sector bancario, con un nivel un 37,9 % superior a la media europea. La banca española supera a otras economías que también presentan niveles relativamente elevados de adopción, como Grecia, Suecia, Francia y Bélgica. Las diferencias son aún más pronunciadas respecto a algunas de las principales economías europeas, como Alemania, Italia y Reino Unido, cuyos niveles de adopción se sitúan por debajo del promedio europeo.

Sin embargo, esta posición destacada de la banca española contrasta con el mayor ritmo de crecimiento registrado en el conjunto de Europa durante los últimos años. Entre 2021 y

Gráfico 2

Comparativa en el grado de adopción de la IA en el sector bancario (Europa base 100)



Fuente: Elaboración propia a partir del *Estudio sobre inteligencia artificial y plataformización en la banca española: adopción, impacto y seguimiento del modelo de negocio* (Cuadros-Solas et al., 2026).

2025, la adopción de la IA en el sector bancario español aumentó un 83,5 %, frente al crecimiento del 122,8 % observado en el conjunto de Europa. Estos resultados indican que, aunque la banca española mantiene una posición de liderazgo en la adopción de esta tecnología, la brecha respecto a la media europea se ha ido reduciendo progresivamente, como consecuencia de su mayor ritmo de expansión en otros países europeos.

En particular, el mayor crecimiento registrado en la banca europea durante los últimos años no responde tanto a una ralentización del proceso de adopción en la banca española, sino a una aceleración más pronunciada en el conjunto del sector bancario europeo, que partía de niveles medios de adopción inferiores.

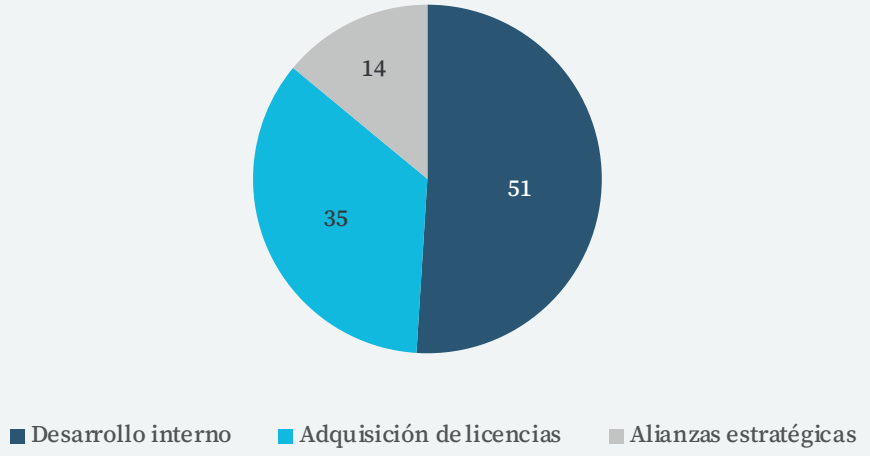
Estrategias de adopción de la IA en la banca española

Más allá del grado de adopción de la IA, resulta relevante analizar las distintas vías mediante las cuales las entidades bancarias incorporan estas tecnologías a su actividad. En particular, los bancos pueden optar por desarrollar soluciones internamente, adquirir herramientas y licencias de proveedores tecnológicos externos y/o establecer alianzas estratégicas con empresas especializadas. Estas alternativas responden a diferentes modelos de acceso a las capacidades tecnológicas y presentan implicaciones diferenciadas en términos de inversión, control sobre las soluciones implementadas, acceso a conocimiento especializado y dependencia de terceros. Por tanto, examinar las estrategias elegidas

Gráfico 3

Estrategias de adopción de la IA en el sector bancario español

Porcentajes



Fuente: Elaboración propia a partir del *Estudio sobre inteligencia artificial y plataformización en la banca española: adopción, impacto y seguimiento del modelo de negocio* (Cuadros-Solas et al., 2026).

permite profundizar en la manera en que el sector bancario está integrando la IA en sus procesos y estructuras operativas, más allá de su grado de adopción.

El peso del desarrollo interno apunta a la importancia que las entidades conceden a la generación de capacidades propias para incorporar la IA a sus procesos y servicios

A partir de la información recopilada de los informes anuales, el gráfico 3 muestra la distribución de las estrategias de adopción de la IA entre las diez entidades bancarias españolas analizadas. Los resultados revelan un claro predominio del desarrollo interno de soluciones, que representa el 51 % de las estrategias identificadas. Le sigue la adquisición de licencias a proveedores externos, con un 35 %, mientras que las alianzas estratégicas constituyen el 14 % restante.

El peso del desarrollo interno apunta a la importancia que las entidades conceden a la generación de capacidades propias para incorporar la IA a sus procesos y servicios. Y es que esta estrategia puede facilitar una mayor adaptación de las soluciones a las necesidades específicas del negocio de cada entidad bancaria y un mayor control sobre su desarrollo y aplicación, si bien requiere disponer de talento especializado, recursos tecnológicos y suficiente capacidad inversora. Por su parte, la adquisición de licencias permite acceder a tecnologías ya desarrolladas y agilizar su implementación, si bien puede generar una mayor dependencia de los proveedores externos. Las alianzas estratégicas, por su parte, ofrecerían una vía para combinar capacidades y conocimientos

de distintas organizaciones, aunque su menor peso en la distribución analizada apunta a un uso actualmente menos extendido de esta modalidad de incorporación de la IA.

La combinación de las diferentes estrategias parece responder, por tanto, a la necesidad de compatibilizar la adaptación de la tecnología a las necesidades del negocio con la rapidez de implementación y el acceso a conocimientos especializados. Estas decisiones adquieren especial relevancia en un sector en el que la seguridad de la información, la gestión de riesgos y las exigencias regulatorias condicionan tanto la selección de las soluciones como su integración en la actividad bancaria.

Plataformización de la banca española

La transformación digital del sector bancario está modificando no solo la forma en que se prestan los servicios financieros, sino también los canales a través de los cuales las entidades acceden a sus clientes y distribuyen sus productos. En este contexto, la plataformización adquiere una relevancia creciente, al reflejar la integración de los servicios bancarios en ecosistemas digitales en los que participan tanto las propias entidades como proveedores tecnológicos y otros intermediarios. Uno de los elementos que facilita este proceso es el desarrollo de interfaces de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés), que permiten conectar los sistemas bancarios con plataformas y servicios externos, favoreciendo la interoperabilidad y la integración de funcionalidades financieras en distintos entornos digitales.

Desde una perspectiva estratégica, la plataformización puede transformar la forma en que las entidades bancarias distribuyen sus productos, se relacionan con los usuarios y compiten con otros actores del mercado financiero. En consecuencia, analizar el desarrollo de la infraestructura de API permite profundizar en la posición de la banca española dentro de los ecosistemas financieros digitales. En este sentido, el estudio sobre el sector bancario español señala que los bancos que operan en España ofrecen 270 API y disponen de 36 portales para desarrolladores (*API developer portals*), a través de los cuales terceros pueden consultar la documentación técnica y acceder a las interfaces disponibles. Asimismo, el 79,6 % de las API identificadas están disponibles a través de agregadores especializados, lo que evidencia el papel de estos intermediarios en la conexión entre las entidades bancarias y los potenciales usuarios de sus servicios digitales.

Esta intermediación presenta, además, un grado significativo de concentración. Y es que el 75 % de las API accesibles a través de agregadores se canaliza mediante los cinco principales operadores. Este dato pone de manifiesto la relevancia de un número reducido de intermediarios en la articulación del ecosistema digital bancario. Desde la perspectiva de las entidades financieras, recurrir a estas plataformas puede facilitar la integración de sus servicios en nuevos canales y ampliar su alcance comercial. Sin embargo, también puede incrementar la dependencia de terceros y plantear cuestiones relacionadas con el control de los canales de distribución, el acceso a los clientes y la posición negociadora de los distintos participantes.

El 75 % de las API accesibles a través de agregadores se canaliza mediante los cinco principales operadores

El gráfico 4 presenta la distribución de los principales usos de las API bancarias en España. Los

resultados muestran un claro predominio de los servicios de pago, que representan aproximadamente el 55 % del total, seguidos del acceso a cuentas, con cerca del 23 %, y de los servicios de identidad, que superan el 10 %. El resto de las funcionalidades identificadas, entre las que se encuentran los servicios de crédito, el acceso a datos, las aplicaciones vinculadas al comercio y otros servicios, presenta una participación significativamente menor.

Esta realidad pone de manifiesto el protagonismo de los pagos en la integración de los servicios bancarios en los ecosistemas digitales, así como la relevancia del acceso a cuentas para facilitar la conexión entre las entidades financieras y los proveedores externos. Por su parte, los servicios de identidad contribuyen a incorporar funcionalidades de identificación, verificación y autenticación en distintos entornos digitales. La concentración de las API en estas categorías sugiere que, hoy en día, la plataformización de la banca española parece articularse principalmente en torno a los servicios transaccionales y a los mecanismos de acceso a las cuentas y de identificación digital, mientras que otras aplicaciones mantienen, por el momento, una presencia más limitada.

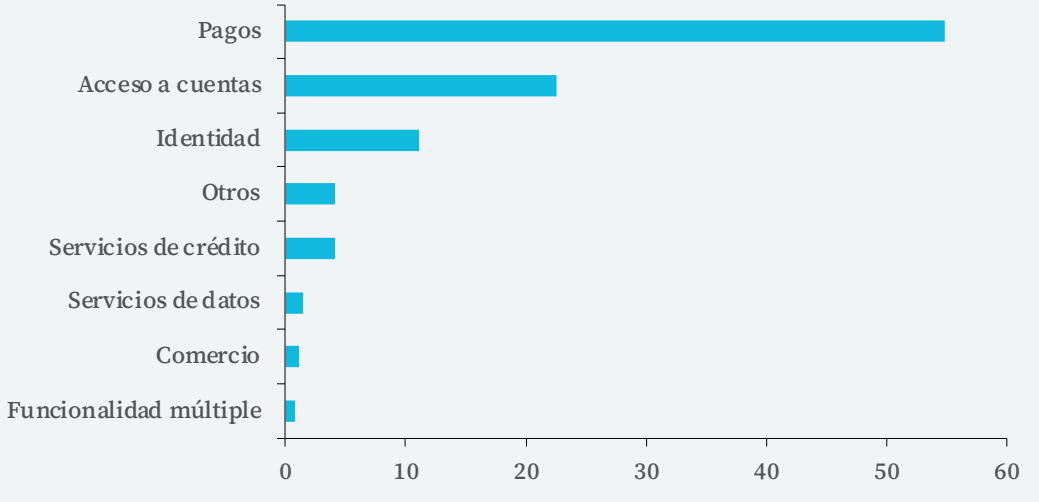
Más evidencia, pero aún más preguntas

La transformación digital del sector bancario español se manifiesta tanto en la creciente incorporación de la IA a la actividad de las entidades como en la evolución de los canales y las infraestructuras a través de los cuales se prestan los servicios financieros. La evidencia analizada permite identificar avances significativos

Gráfico 4

Plataformización en el sector bancario español

Porcentajes



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Plataformable.com

en ambos ámbitos. Si bien, la gestión de este reto tecnológico requiere por parte del sector bancario español reflexionar estratégicamente sobre diversas cuestiones:

- *¿En qué ámbitos debe priorizarse el uso de la IA?* Una de las principales características de esta tecnología es su versatilidad, ya que puede aplicarse a numerosos procesos y servicios bancarios, como la atención al cliente, la personalización de productos y servicios, la evaluación del riesgo de crédito, la detección del fraude o la automatización de procesos internos. En este contexto, las entidades deben identificar aquellas áreas en las que la IA puede generar un mayor valor añadido y priorizar su implantación en función de los beneficios esperados. Asimismo, dado que el éxito de su adopción también depende de la aceptación por parte de los clientes, resulta fundamental evaluar su disposición a utilizar nuevos productos y servicios basados en esta tecnología. Para ello, la transparencia y la generación de confianza deben constituir elementos centrales de las estrategias de adopción de la IA en el sector bancario.

- *¿Cómo establecer colaboraciones con proveedores externos de IA?* Aunque el sector bancario español apuesta mayoritariamente por el desarrollo interno de soluciones de IA, el rápido avance y la creciente complejidad de esta tecnología pueden hacer necesario recurrir a proveedores externos especializados. A medida que surjan nuevas aplicaciones y necesidades, las capacidades internas de las entidades podrían resultar insuficientes, lo que reforzaría la importancia de establecer alianzas estratégicas. En este contexto, uno de los principales retos a medio plazo será identificar proveedores tecnológicos fiables, capaces de integrar sus soluciones en las cadenas de valor de las entidades sin comprometer su seguridad y resiliencia operativa. Asimismo, será fundamental gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la dependencia de terceros y garantizar que estas colaboraciones contribuyan a fortalecer la competitividad y la capacidad de innovación de las entidades.

- *¿Cómo aprovechar las oportunidades de la plataformización sin perder el control de la relación con los clientes?* La creciente integración de los servicios bancarios en plataformas y ecosistemas digitales ofrece nuevas oportunidades para ampliar los canales de distribución, mejorar la experiencia del cliente y desarrollar nuevos modelos de negocio. Sin embargo, también plantea retos relacionados con la dependencia de intermediarios tecnológicos, la concentración del mercado y la posible pérdida de control sobre la relación con los clientes. En este contexto, las entidades deberán definir estrategias de plataformización que les permitan aprovechar las ventajas de la colaboración con terceros, preservando al mismo tiempo su autonomía estratégica, su capacidad competitiva y su resiliencia operativa.

El proceso de transformación tecnológica en el que se encuentra inmerso el sector bancario no depende únicamente de la expansión de nuevas tecnologías, sino también de las decisiones estratégicas sobre cómo incorporarlas y de la capacidad para integrarlas en los canales de prestación de servicios financieros. En este contexto, el desarrollo de capacidades tecnológicas propias, la gestión de los riesgos asociados a la IA y el aprovechamiento de las oportunidades que ofrecen las plataformas digitales serán factores relevantes en la evolución del modelo de negocio bancario.

Referencias

Autoridad Bancaria Europea. [EBA]. (2024). *Risk assessment report: November 2024.* https://www.eba.europa.eu/publications-and-media/publications/risk-assessment-report-november-2024

Autoridad Bancaria Europea. [EBA]. (2025). *Rising application of AI in EU banking and payments sector*. https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/2025-09/146b3558-d026-47bf-a872-f05e93ed30d2/Rising%20application%20of%20AI%20in%20EU%20banking%20and%20payments%20sector.pdf

Banco Central Europeo. [BCE]. (2026). *AI and the euro area economy*. https://www.ecb.europa.eu/press/key/date/2026/html/ecb.sp260323_1~1e06784a89.en.html

Cuadros Solas, P. J., Rodríguez Fernández, F., Rubio Alfageme, B. M., & Suárez Suárez, N. (2026). *Estudio sobre inteligencia artificial y plataformización en la banca española: Adopción, impacto y seguimiento del modelo de negocio*. Funcas.