

Gestión de la información y de los datos, clave para entender la banca del futuro

Madrid, 6 de febrero de 2020.– El sector financiero ha asistido durante estas últimas décadas a cambios tecnológicos que, junto a la aparición de la información masiva, han tenido un impacto muy relevante en su eficiencia y en la forma de entender la relación con el cliente. La irrupción de la inteligencia artificial, el *big data* o el *machine learning* son un verdadero desafío para el sector, aunque de momento se trata de un cambio incipiente, según **Funcas**, que ha presentado hoy el último número de [Papeles de Economía Española](#) “*La gestión de la información en banca: de las finanzas del comportamiento a la inteligencia artificial*”.

Para Santiago Carbó, director ejecutivo del Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas, “en este momento, se está extrayendo información a una velocidad inusitada y de un número de fuentes más amplio que nunca antes, desde los grandes datos hasta la información biológica y neurológica. Esto abre un amplio abanico de posibilidades para mejorar el servicio a los clientes del sistema financiero pero también interrogantes y desafíos sobre cómo gestionar la competencia en la gestión y concentración de esta información y la protección de la privacidad”.

La automatización de procesos administrativos, la optimización del capital, la gestión de riesgos, el análisis de impacto en el mercado, el control del fraude y el cumplimiento normativo, además del marketing digital, el asesoramiento o los chatbots, son solo algunas de las aplicaciones que permite mejorar el nuevo entorno.

En este contexto cada vez más digital, ha cobrado gran relevancia, como constata este número de *Papeles de Economía Española*, el gasto tecnológico en los presupuestos de las entidades bancarias y operadores de inversión y todo apunta a que se acelerará en los próximos años. La adopción de nuevas tecnologías es clave para mejorar la experiencia del cliente en la prestación de servicios financieros al tiempo que se refuerza la seguridad. De ahí que, en relación a otras industrias, el sector bancario lidere el gasto tecnológico.

Entre 2013 y 2017, el gasto tecnológico habría crecido en Norteamérica, Europa y Asia-Pacífico un 19,7%, en torno al 4,6% anual. Así, en 2017 los bancos a nivel mundial habrían destinado 215.000 millones de dólares a tecnología, cifra que

GABINETE DE COMUNICACIÓN

comunicacion@funcas.es

Patricia Carmona

619 329 695

www.funcas.es

@FUNCASES

supera el 16% del PIB español. La consultora Celent estima que en 2019–2022 este gasto crecerá un 14,4%, a un ritmo anual superior al 4,5%, rebasando los 300.000 millones.

Más allá del gasto tecnológico, el monográfico repasa qué factores están propiciando las **nuevas disrupciones** en torno a la información en el sector financiero. Desde la computación hasta el análisis de actividad neuronal, pasando por diversos estudios experimentales.

El segundo bloque se centra en el uso del **big data**, que ha emergido como una de las principales revoluciones de la industria financiera. En él se plantea la necesidad de un marco normativo que ponga límites al almacenamiento de información de carácter estratégico o que fomente su circulación intersectorial (entre bigtechs y bancos). Si los bancos hacen un uso inteligente de toda esta información puede aumentar la lealtad de los clientes y mejorar su imagen pública. La banca digital girará en torno a la ética, la regulación y la gobernanza del dato.

Los nuevos datos pueden revelar patrones de comportamiento y de relaciones que permitan segmentar mejor la clientela y construir modelos con mayor capacidad predictiva. Por ejemplo, el análisis detallado de ingresos y gastos en la cuenta de cada cliente puede anticipar cambios que indican un aumento de su probabilidad de abandono, o permitiría anticiparse a las necesidades de los clientes y proponerles estrategias para mejorar su comportamiento financiero.

El fenómeno *big data*, el aumento de las soluciones tecnológicas y los recientes avances de la inteligencia artificial también ofrecen nuevas posibilidades de gestión. Así por ejemplo, dos tercios de las operaciones que reciben los mercados financieros son ya generadas por *bots* de forma automática. La inteligencia artificial se ha hecho un hueco como una herramienta imprescindible en la industria de inversión, y su uso se generalizará en los próximos años, pero difícilmente sustituirá al gestor humano totalmente, sino que en general lo complementará en su toma de decisiones.

El número se cierra con un bloque de experiencias y casos, entre los que se habla de la **identidad electrónica**. La gestión de esta es clave para entender los servicios financieros y bancarios del futuro. La captación ubicua de clientes, los pagos con la cara, el consumo por suscripción, cómo las monedas virtuales se convertirán en uso común, la retirada de dinero de un cajero con una sonrisa o la optimización de oficinas comerciales son solo algunos ejemplos de cómo las nuevas tecnologías de identificación electrónica están impactando ya en el sector financiero. La identificación remota de clientes, la autenticación biométrica o nuevas firmas

GABINETE DE COMUNICACIÓN

comunicacion@funcas.es

Patricia Carmona

619 329 695

www.funcas.es

@FUNCASES

electrónicas serán determinantes para generar ventas y para poner al cliente en el centro del negocio.

NOTA DE PRENSA

GABINETE DE COMUNICACIÓN

comunicacion@funcas.es

Patricia Carmona

619 329 695

www.funcas.es

@FUNCASES