NTT DATA

# Banca inteligente en la era de la IA

Cómo transformará la IA generativa los pagos, la gestión patrimonial y la prevención del fraude

# Contenido


03 Introducción

05 Datos clave

06 Una nueva era para la banca

14 El impacto de la IA generativa en los pagos

21 El impacto de la IA generativa en la gestión patrimonial

26 El impacto de la IA generativa en la prevención del fraude

34 Conclusión

35 Anexo

36 Fuentes

# Introducción

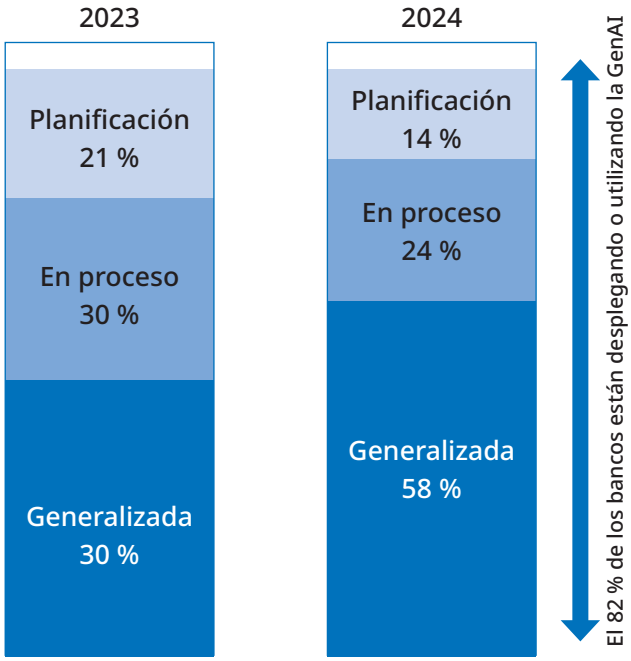
**La IA generativa está revolucionando el sector bancario y está propiciando una nueva ola de transformación digital que afectará a todos los departamentos de la banca.**

La IA generativa (GenAI, del inglés) es más disruptiva que cualquier otro avance anterior en tecnología bancaria, debido a su capacidad transformadora para integrar la inteligencia en todas las capas de los servicios financieros, desde el núcleo bancario hasta los sistemas frontend. Está cambiando la relación entre los bancos y los datos de los que disponen, ya que hace posible un uso más rápido

> "La GenAI integra la inteligencia en todas las capas de los servicios financieros, desde el núcleo bancario hasta los sistemas frontend".

y profundo de los mismos, ya sean estructurados o no estructurados, para mejorar la toma de decisiones.

En 2024, NTT DATA encargó un estudio para analizar cómo la GenAI va a transformar la banca. Para ello, se consultó a 810 altos responsables de la toma de decisiones tecnológicas en bancos internacionales de 14 países. El estudio reveló que, en el 96 % de los bancos, los esfuerzos de integración de la IA están liderados por la alta dirección.




Se observa cierta urgencia por implementar esta tecnología, ya que el 58 % de los bancos afirman haberla adoptado de forma generalizada, frente al 45 % de hace un año.

Resulta un crecimiento asombroso para tratarse de una tecnología que no entró en el radar de la mayoría de directivos hasta principios de 2023.

Los bancos no son ajenos a la IA. Los modelos de aprendizaje automático se llevan utilizando desde principios de los 2000 para funciones esenciales como la calificación crediticia, la evaluación del riesgo, la detección del fraude y los sistemas de negociación. No obstante, estos modelos iniciales tenían sus limitaciones, pues operaban principalmente con datos estructurados y estaban diseñados

> "Casi todos los bancos, nada más y nada menos que el 97 %, han adoptado una estrategia de GenAI. Pero pasar de los proyectos piloto a soluciones a escala empresarial sigue siendo un reto debido a las trabas normativas y los sistemas heredados".
>
> **Jason Gandy** | Vicepresidente sénior de Servicios Financieros, NTT DATA Norteamérica

para tareas específicas y restringidas. Con la GenAI están cambiando las reglas del juego: sus amplias capacidades están rompiendo esos límites y abriendo un mundo de posibilidades.

La pregunta que pretende responder este documento no es si la GenAI se está implantando en los bancos, sino *cómo* se está aplicando y qué retos plantea.

Además del desafío técnico que supone integrarla en los bancos, la GenAI también conlleva un cambio cultural y

operativo que debe estudiarse con cautela. Las normativas que regulan los modelos de GenAI son incipientes, y los bancos no solo deben garantizar el cumplimiento de estas nuevas normativas, sino también fomentar una cultura de la innovación.

Integrar la IA en una entidad implica replantear los procesos internos, mejorar la cualificación del personal, gestionar riesgos —como los relacionados con la privacidad de los datos— y generar confianza entre los clientes, todo ello sin perder de vista la integridad de los valores tradicionales de la banca.

Nuestro objetivo era averiguar cómo la GenAI está afectando a las distintas áreas de la banca y encontrar evidencias de su impacto inicial:

- En lo que respecta a los pagos, observamos una mayor eficiencia y nuevas funciones que mejoran la experiencia del cliente.
- En lo relativo a la gestión patrimonial, los bancos están reduciendo la carga administrativa de los asesores para que puedan dedicar más tiempo a los clientes.
- En el ámbito de la prevención del fraude, los bancos se están viendo obligados a invertir más en la detección de fraudes y en medidas de seguridad avanzadas para luchar contra los mecanismos de fraude, que cada vez son más sofisticados.

## Un panorama cambiante para los líderes tecnológicos

Los líderes de los departamentos tecnológicos están viendo cómo sus funciones evolucionan rápidamente, puesto que trabajan de primera mano con el software de IA. Con la aplicación generalizada de la GenAI, su rol está en continua evolución, y su capacidad para impulsar el crecimiento y mejorar la seguridad se está viendo potenciada. Pero también hay cierta presión por innovar y asegurarse de que el banco no se quede rezagado en un panorama tecnológico cambiante. Una implementación adecuada y estratégica de la GenAI será crucial para desenvolverse en el futuro del sector.

Aprovechando el poder de la GenAI, las entidades financieras pueden no solo optimizar sus operaciones, sino también crear sistemas más resilientes, capaces de adaptarse a nuevas amenazas y oportunidades.

Este documento sirve como hoja de ruta para adoptar la GenAI y permite comprender en profundidad sus aplicaciones y sus ventajas. A medio plazo, la integración de la GenAI será esencial para mantener una posición de liderazgo en el sector bancario, que cada vez está más digitalizado e impulsado por los datos.

> “La GenAI no es solo una tecnología; implica un cambio de mentalidad. Ofrece rentabilidad y ventajas competitivas, y puede transformar drásticamente la forma en la que operan los bancos".
>
> **Niraj Singhal** | Vicepresidente sénior del Grupo, NTT DATA Norteamérica

# Datos clave

## 96 %

de los bancos ya están **aplicando la GenAI** en mayor o menor medida, siguiendo planes muy ambiciosos y bajo el liderazgo de la alta dirección.

## 71 %

de los bancos están **aumentando sus presupuestos de informática** para invertir en GenAI, con un incremento medio del 11 %.

## 63 %

de los bancos afirman tener estrategias de GenAI **muy ambiciosas**.

## 50 %

de los bancos miden el éxito de la GenAI en función de la **mejora de la productividad** y la eficiencia, mientras que el 49 % se centra en la **reducción de los costes de TI** y el 48 % en la obtención de una **ventaja competitiva**.

## 38 %

de los bancos están recurriendo a consultores o asesores externos para que les orienten en la implementación de la IA.

## 51 %

están integrando la GenAI mediante **flujos de trabajo colaborativos entre la IA y los humanos** para mejorar la productividad y la toma de decisiones. El **47 %** está considerando un **integración híbrida** y el **45 %** utiliza **integraciones API** para la IA.

## 4x

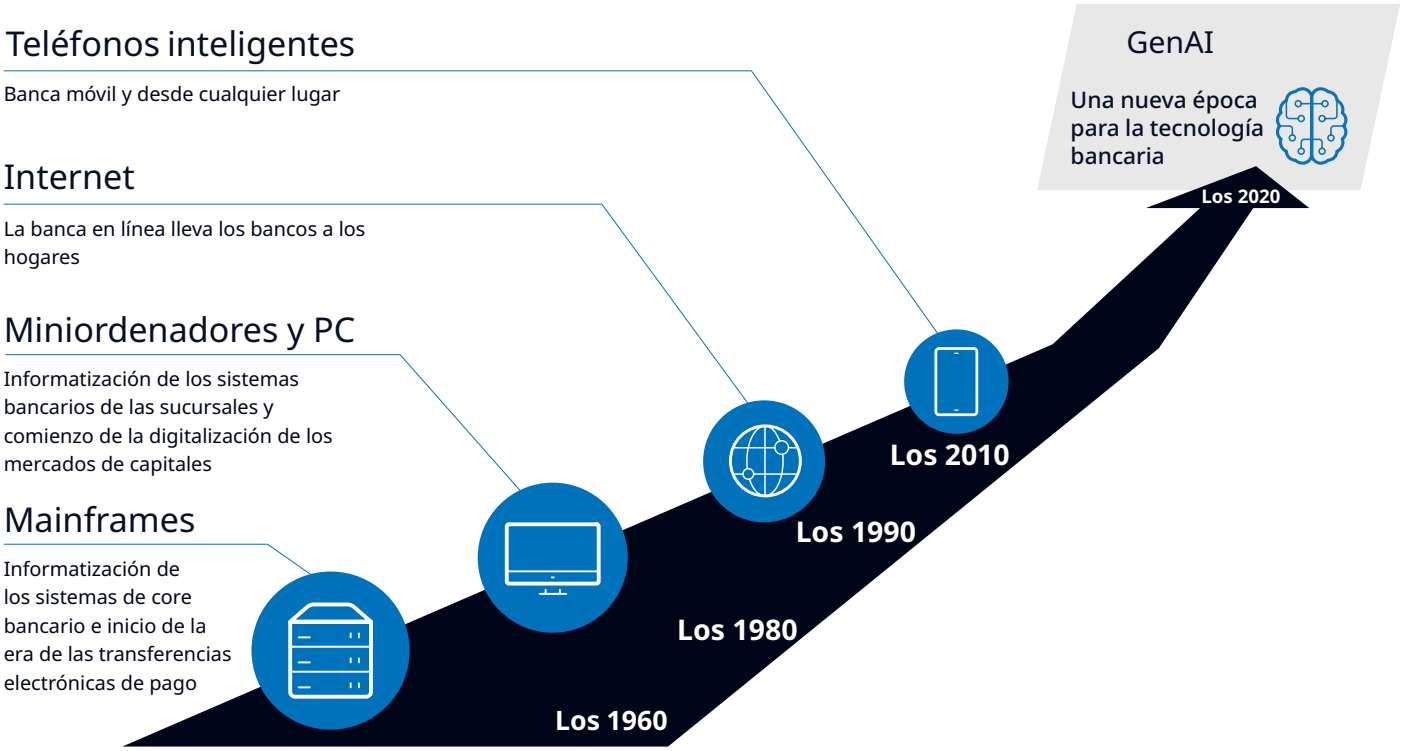
El porcentaje de bancos en los que el CEO se ocupa de la estrategia de GenAI es cuatro veces mayor en Europa que en EE. UU. (20 % frente al 5 %).

## 59 %

de los bancos estadounidenses priorizan la GenAI para reducir costes, mientras que los bancos de Latinoamérica (48 %) se centran en obtener una ventaja competitiva y los de Asia-Pacífico (54 %) dan más peso a la mejora de la productividad.

# Una nueva era para la banca

**La tecnología ha ido transformando el sector bancario de un modo incalculable a lo largo de las décadas: desde los primeros usos de los ordenadores para digitalizar los libros de contabilidad general y facilitar los pagos electrónicos hasta la democratización del acceso a internet, que ha permitido a los usuarios acceder a los servicios de banca desde sus hogares o sus teléfonos móviles.**




La GenAI promete desencadenar una nueva oleada de transformación, con un impacto aún mayor que el de los avances tecnológicos previos. A diferencia de otras tecnologías, que se centraban sobre todo en mejorar los servicios bancarios y la conectividad, la GenAI cambiará radicalmente el modo de operar de la banca.

Y, además, también transformará el modo en el que los bancos se relacionan con los clientes, que será más intuitivo e inteligente. Este salto allana el terreno para un futuro en el que la banca será más predictiva, interactiva y adaptada a las necesidades únicas de cada usuario.

 © 2025 NTT DATA Group Corporation 

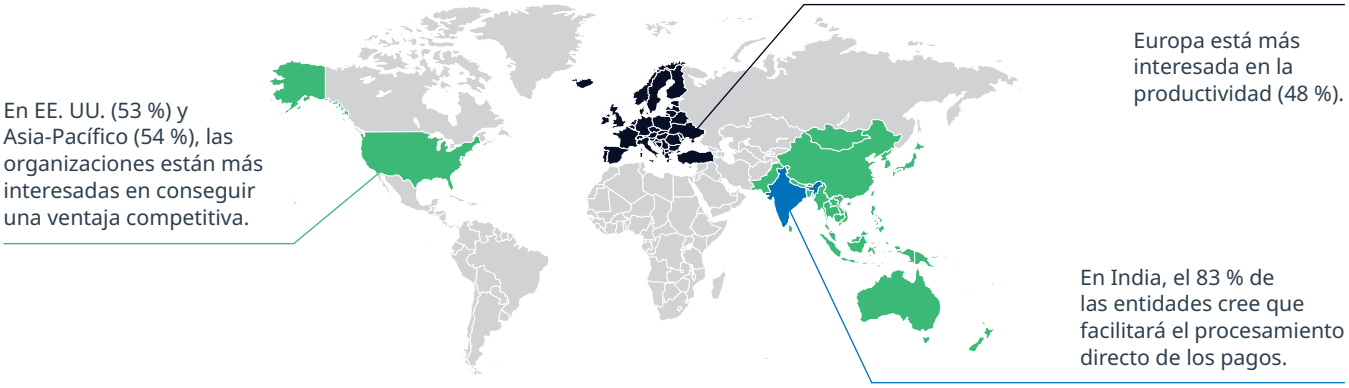
# Cambio global con matices regionales

Si bien el potencial de la GenAI está reconocido universalmente, los diferentes bancos del mundo tienen distintas prioridades y estrategias para su aplicación. El impacto de la GenAI en la banca es global; sin embargo, las diferencias regionales influyen en cómo abordan los bancos esta tecnología.

En Estados Unidos y Asia-Pacífico, la atención se centra principalmente en aprovechar la GenAI para obtener una ventaja competitiva. De hecho, el 53 % de las organizaciones de EE. UU. y el 54 % de las de Asia-Pacífico pretenden utilizar la GenAI para distanciarse de sus competidores. En estas regiones, la GenAI se percibe como un motor de innovación clave que puede diferenciar a las entidades en un mercado saturado.

## Existen diferencias regionales significativas

Solo el 16 % de las decisiones de inversión se toman a escala mundial, por lo que los detalles quedan en manos de las diferentes regiones.




En cambio, el principal objetivo de Europa con la GenAI gira en torno a la productividad. Aproximadamente el 48 % de las entidades bancarias europeas se están centrando en utilizar la GenAI para agilizar los flujos de trabajo y aumentar la eficiencia operativa. Para ellas, el objetivo no es tanto ser más competitivas, sino mejorar los procesos internos, reducir costes y optimizar la asignación de recursos. Este enfoque va en línea con el entorno normativo europeo y su planteamiento conservador de la transformación tecnológica.

### NTT DATA utiliza la GenAI para aumentar notablemente la productividad en todas las fases del desarrollo de software[1]

En Japón, NTT DATA utilizó su solución de generación de código y conversación, "Coding by NTT DATA", combinada con "tsuzumi", un LLM propio en lengua japonesa. El uso de GenAI para programar ha supuesto un gran ahorro de tiempo.

tsuzumi Coding by NTT DATA

Por su parte, en India, la GenAI se percibe principalmente como una herramienta para el procesamiento directo de los pagos, algo en lo que están de acuerdo el 83 % de las entidades. El procesamiento directo, que minimiza las intervenciones manuales, es esencial para gestionar grandes volúmenes de transacciones y, en este sentido, la GenAI es una opción idónea para mejorar la velocidad y la fiabilidad de las mismas.

Estas diferencias entre regiones ponen de manifiesto que, aunque la GenAI alberga un inmenso potencial, no existe un consenso acerca de las principales oportunidades que ofrece. Cada región está personalizando su estrategia de GenAI

 © 2025 NTT DATA Group Corporation 

según las necesidades específicas del mercado, el panorama normativo y los consumidores. Como resultado, existe un amplio entramado de aplicaciones y prioridades.

> "La GenAI avanza a pasos agigantados en todos los sectores. Su importancia en la banca a nivel de estrategia y presupuestación no deja de crecer, y con razón. Utilizar esta tecnología ya no es una opción. Descuidar o ignorar la integración de una estrategia sólida en este ámbito comprometería el posicionamiento competitivo a medio plazo".
>
> **Carlos Estaca** | Chief Strategy Officer, Banking EU & LATAM, NTT DATA

# Un planteamiento por fases

**La implantación de la GenAI en los bancos se está llevando a cabo de forma estructurada y por fases, a fin de garantizar una transición fluida y maximizar las ventajas de esta tecnología transformadora. El planteamiento por fases permite a los bancos gestionar los riesgos, abordar los retos e integrar gradualmente la IA en sus operaciones.**

**Fase 1: Programas piloto y pruebas conceptuales (14 %)**

En la fase inicial, los bancos suelen poner en marcha programas piloto y proyectos de pruebas conceptuales. Estas aplicaciones a pequeña escala están diseñadas para probar la viabilidad y la eficacia de la GenAI en áreas específicas como la atención al cliente, la detección del fraude y la gestión de riesgos. Al empezar con programas piloto, los bancos pueden recabar información útil, identificar posibles problemas y perfeccionar sus estrategias de IA antes de ampliar su alcance.

**Fase 2: Integración gradual y ampliación (24 %)**

Una vez que los programas piloto arrojan resultados positivos, los bancos pasan a la siguiente fase, que consiste en integrar y escalar gradualmente la GenAI en los diferentes departamentos y áreas del negocio. El objetivo es extender el uso de la IA a ámbitos más complejos y críticos, como la calificación crediticia, el asesoramiento en inversiones y la personalización de las experiencias de los clientes. Además, los bancos también invierten en formación de empleados, para que estos sepan colaborar eficazmente con los sistemas de IA.

**Fase 3: Gran despliegue y optimización (58 %)**

En la fase final, los bancos ya han implementado la GenAI en todas sus operaciones. Esta etapa consiste en la optimización y mejora continuas de los sistemas de IA, procurando que aporten el máximo valor posible. Los bancos aprovechan la IA para automatizar las tareas rutinarias, potenciar la toma de decisiones y mejorar su relación con los clientes. Asimismo, también se centran en el cumplimiento de los requisitos normativos y en cuestiones relacionadas con la protección de datos.

Con un planteamiento por fases, los bancos pueden gestionar eficazmente las complejidades y los retos asociados a la implantación de la GenAI. Esta implementación estructurada permite aprovechar todo el potencial de la IA y, al mismo tiempo, mantener la estabilidad y la seguridad de sus operaciones.

 © 2025 NTT DATA Group Corporation 

> La automatización impulsada por la IA puede reducir los costes operativos entre un 10 y un 25 % en funciones como la atención al cliente y las operaciones administrativas. La implementación de la GenAI no solo permite mantener la competitividad; sino que sirve para desbloquear importantes beneficios financieros y operativos, con un valor potencial incremental anual para el sector bancario que puede alcanzar el billón de dólares a escala mundial".
>
> **Jason Gandy** | Vicepresidente sénior de Servicios Financieros, NTT DATA Norteamérica

# Hasta la evaluación del éxito varía

Cuando invierten en GenAI, los bancos se enfrentan al reto de definir y medir el éxito. Las métricas bancarias tradicionales se centran en el ahorro de costes o el crecimiento de los ingresos, pero el éxito de la GenAI es polifacético y más difícil de cuantificar.

Así pues, los bancos están explorando otras métricas para calcular el impacto de la GenAI, como la satisfacción del cliente, la mejora de la eficiencia y el posicionamiento competitivo. No obstante, no existe una definición universal de éxito y las entidades dan prioridad a unas métricas u otras en función de sus objetivos estratégicos.

### Los bancos no se han decantado por una única métrica de éxito

- Mejora de la productividad/eficiencia: 50 %
- Ventajas competitivas: 49 %
- Ahorro de costes/reducción del presupuesto de TI: 48 %

> Muchas organizaciones están implementando la GenAI de forma descentralizada. Este planteamiento, fruto de la falta de madurez que todavía impera en el mercado, limita el potencial de sinergias y obstaculiza las iniciativas de despliegue. Por lo tanto, se necesita una estrategia única para adaptarse a las normativas vigentes, consolidar el ecosistema de partners y abordar las prioridades empresariales globales. Una vez alcanzado el nivel de madurez suficiente, entonces puede tener más sentido empezar a descentralizar funciones".
>
> **Carlos Estaca** | Chief Strategy Officer, Banking EU & LATAM, NTT DATA

En algunos bancos priman las métricas centradas en el cliente, como los niveles de engagement y la calidad de la atención personalizada, mientras que otros prestan mayor atención a las métricas operativas, como la velocidad de procesamiento y la reducción de errores.

Esta diversidad de enfoques refleja el potencial de la GenAI para repercutir en múltiples áreas de la banca. Para los responsables de la toma de decisiones, esta falta de un marco de medición estandarizado es a la vez un reto y una oportunidad. Por un lado, lleva a los bancos a definir el éxito de un modo que se ajuste a sus propios objetivos y valores; por otro, también complica la evaluación comparativa, tanto dentro del sector como con otras industrias.

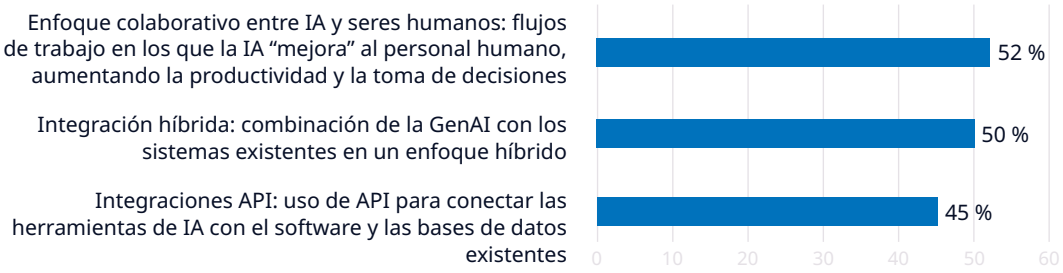
> “La vía más rápida hacia el éxito es que los responsables de producto definan claramente qué entienden por éxito y orienten las pruebas conceptuales y los casos de uso, en lugar de dejar que los responsables de los departamentos tecnológicos intenten crear soluciones por su cuenta y ofrecerles feedback a posteriori. De este modo, los responsables de producto sabrán dónde tendrá un impacto significativo la automatización y qué obstáculos tendrán que sortear.  Sin embargo, al tratarse de una tecnología nueva, los responsables de producto tienden a mantener las distancias".
>
> **Peter Lowder** | Director general, Servicios Financieros y Seguros, NTT DATA Norteamérica

# La colaboración es la forma más viable de trabajar con GenIA

**Para aquellas entidades financieras que quieren aprovechar al máximo el potencial de la GenAI, la colaboración entre los sistemas de IA y el personal humano se ha convertido en el enfoque preferido. El objetivo no es sustituir la experiencia humana, sino potenciarla: que la IA aumente las capacidades de los empleados para mejorar la productividad, la toma de decisiones y la eficiencia operativa general.**

La mayoría de los bancos perciben la GenAI como una herramienta de colaboración, más que de automatización aislada. De hecho, las estrategias de integración están ganando cada vez más peso.

### La mayoría de los participantes del estudio apuestan por un flujo de trabajo colaborativo entre la IA y el personal humano:




- Flujos de trabajo colaborativos entre IA y humanos: el 52 % de los encuestados está a favor de un planteamiento centrado en crear flujos de trabajo colaborativos, donde la IA trabaje junto al personal humano para aumentar sus capacidades. En estos entornos, la IA puede encargarse de analizar datos, identificar patrones y ofrecer información útil, para que el personal humano pueda tomar decisiones más rápidas y mejor fundadas. Al reducir el tiempo dedicado a los análisis rutinarios, la GenAI permite al personal centrarse en tareas de mayor valor, como la planificación estratégica y las interacciones personalizadas con los clientes. Esta colaboración mejora la productividad en toda la organización y aporta tanto eficiencia como precisión.
- Integración híbrida: con un 50 %, le sigue de cerca el modelo de integración híbrida, en el que las herramientas de GenAI se integran en los sistemas bancarios existentes para combinar la información generada por la IA con las funcionalidades heredadas. Este planteamiento es especialmente valioso para aquellas entidades que han invertido mucho en sus infraestructuras actuales y desean mejorarlas con capacidades de IA pero no renovarlas totalmente. Combinando la GenAI con sus sistemas actuales, los bancos pueden aprovechar sus recursos

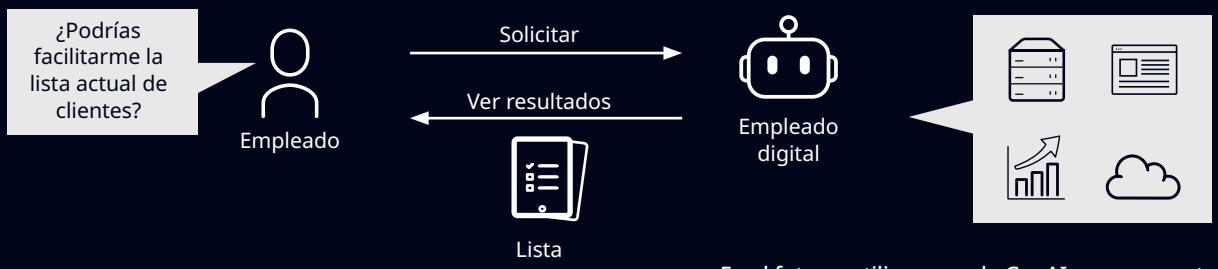
existentes a la vez que se benefician de la adaptabilidad y la inteligencia de la IA. De este modo, se aseguran de seguir siendo competitivos y de responder a las necesidades cambiantes de los clientes.

- **Integraciones API:** el 45% de los responsables de la toma de decisiones bancarias están recurriendo a las integraciones API (interfaz de programación de aplicaciones) para conectar las herramientas de GenAI con su software y sus bases de datos existentes. Mediante las integraciones API, la GenAI puede acceder a grandes repositorios de datos e interactuar con otras aplicaciones, lo que facilita el flujo de datos y la comunicación entre sistemas. Gracias a esta interoperabilidad, los bancos pueden extraer información de sus datos de forma más eficiente y aprovechar el conocimiento generado por la IA en tiempo real, todo ello sin necesidad de renovar completamente sus sistemas. Las integraciones API permiten crear soluciones flexibles y escalables, con las que las entidades pueden desarrollar un ecosistema de GenAI sólido a largo plazo.

> "La colaboración entre humanos y máquinas y el uso ético de la IA son cruciales. La supervisión humana mitiga los sesgos y los riesgos normativos, y garantiza que las innovaciones impulsadas por IA sigan siendo fiables y eficaces".
>
> **Madhusudhan Magadi** | Director Ejecutivo, NTT DATA Norteamérica

## Asistente digital de NTT DATA

Esta solución digital para empleados, desarrollada por NTT DATA Japón en colaboración con IBM Japón, está integrando la GenAI en las tareas diarias del personal de FSI. La herramienta, que emplea servicios conectados e IBM watsonx Orchestrate, funciona como un compañero de trabajo virtual para los empleados, ayudándoles en su trabajo diario.




En el futuro, utilizaremos la GenAI para aumentar la sofisticación y la precisión de nuestro trabajo.

Viendo el éxito de los flujos de trabajo colaborativos, se puede deducir que las entidades consideran que el mayor potencial de la GenAI está en la mejora de las capacidades humanas, y no en la automatización total de los complejos procesos de toma de decisiones.

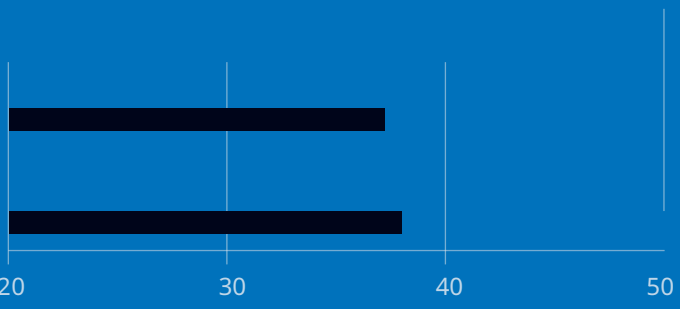
Si implementan la GenAI de un modo que apoye y refuerce las funciones humanas, los bancos pueden adoptar un enfoque equilibrado y adaptable, que aproveche lo mejor tanto de la inteligencia humana como de la artificial. Los flujos de trabajo colaborativos entre IA y humanos, los modelos híbridos y la conectividad API están sentando las bases de una nueva era, más dinámica, en el sector bancario.

# Los bancos están buscando partners que les ayuden implantar la GenAI.

**Integrar la GenAI en la banca es una tarea compleja que suele requerir de apoyo externo. Muchos bancos están recurriendo a proveedores externos para que les ayuden en diversos aspectos de la implantación de la GenAI, desde la infraestructura de datos y la formación de modelos hasta el cumplimiento normativo y la ciberseguridad. Estas asociaciones son decisivas para superar los obstáculos técnicos y normativos que entraña una nueva tecnología como la GenAI.**

## Los bancos necesitan apoyo para implantar la GenAI:

- **Implantación guiada por consultores:** se contrata a consultores o asesores externos para guiar el proceso de implantación y garantizar las mejores prácticas (37 %)
- **Servicios gestionados:** se externaliza la gestión de las soluciones de GenAI, que corre a cargo de especialistas externos (38 %)

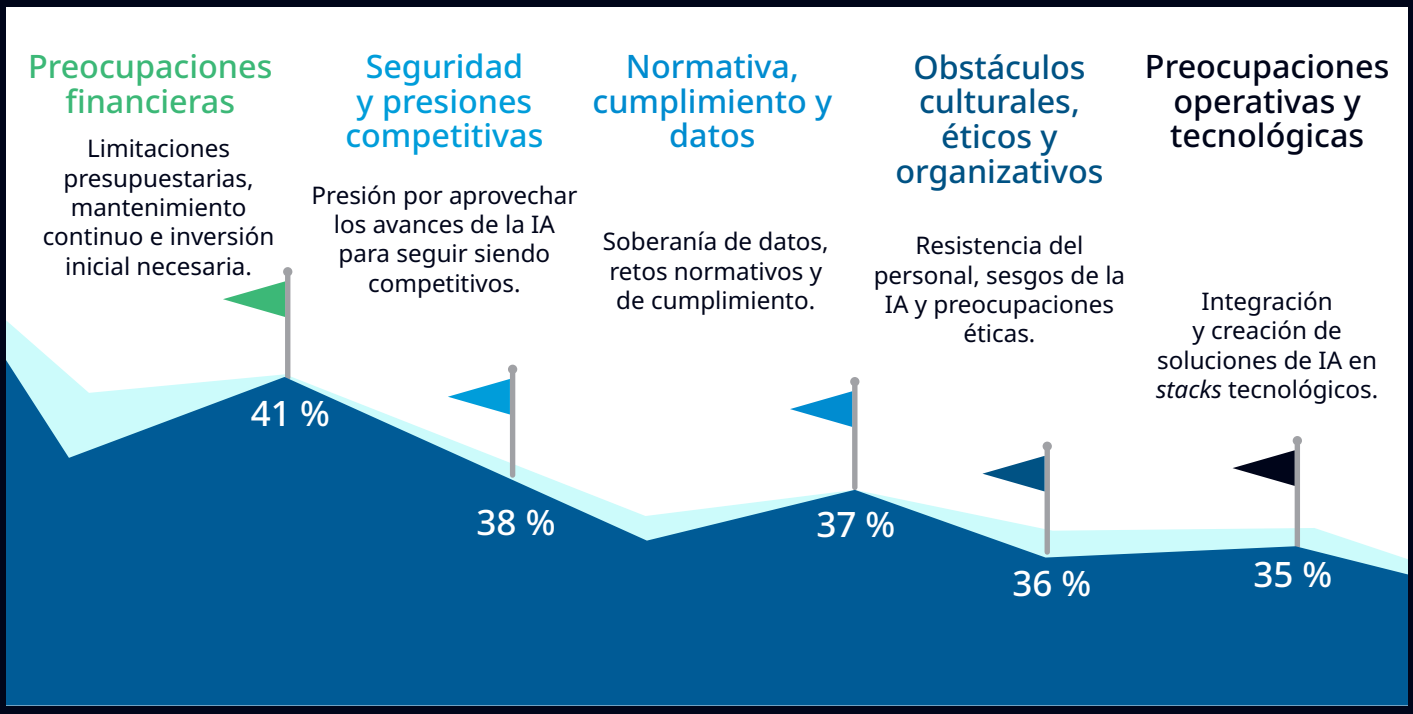



Los bancos son conscientes de que asociarse con consultores o integradores de sistemas les permite acceder a los conocimientos más recientes y, al mismo tiempo, garantizar el cumplimiento de las normativas del sector.

Los partners externos ayudan a los bancos a sortear los problemas de privacidad de los datos, una cuestión de gran importancia dada la naturaleza sensible de los datos financieros. Trabajando con proveedores especializados, los bancos pueden adoptar medidas sólidas de protección de datos y, así, asegurarse de que las implantaciones de GenAI cumplen tanto las normas de seguridad internas como las normativas vigentes.

# Los retos de la implantación de la GenAI son complejos y variados

**Pese a su inmenso potencial, el camino hacia la implantación de la GenAI está repleto de desafíos. Al tratarse de una tecnología con implicaciones de gran alcance, la GenAI requiere de un planteamiento estructurado y cauteloso.**




Curiosamente, las cuestiones operativas y tecnológicas ocupan un lugar menos destacado de lo que cabría esperar, pues solo el 35 % de los líderes las considera su mayor preocupación. El reto más acuciante, que señala el 41 % de los responsables de la toma de decisiones, es de carácter financiero. La elevada inversión inicial y los costes de mantenimiento continuo de los sistemas de IA ejercen una importante presión sobre los recursos financieros, y muchas empresas afrontan limitaciones presupuestarias.

Le siguen de cerca la seguridad y la necesidad de mantener la competitividad en un mercado que evoluciona rápidamente, que son una prioridad para el 38 % de los participantes. Las cuestiones normativas, de cumplimiento y de datos son otro obstáculo de peso al que hace referencia el 37 % de los líderes, puesto que los bancos se enfrentan a normativas complejas y a requisitos de soberanía de datos. Además, el 36 % de los responsables destaca las consideraciones culturales y éticas —resistencia del personal, sesgos de la IA, etc.— como un obstáculo importante.

En resumen, aunque la tecnología en sí misma no está exenta de retos, los obstáculos más notables para la adopción de la GenAI son financieros, estratégicos y culturales.

# El impacto de la IA generativa en los pagos

**La GenAI está transformando el sector de los pagos, ya que mejora la experiencia de los consumidores, optimiza el flujo de transacciones, potencia la seguridad y e impulsa la innovación.**

## Introducción

El sector de los pagos está experimentando una transformación notable a causa de la GenAI. Los pagos, que antes se consideraban una función del backoffice, han pasado a ser una palanca estratégica para las empresas, ya que permiten conocer mejor a los clientes, aumentar la eficiencia operativa y crear nuevos modelos de innovación. La GenAI no es solo una herramienta para automatizar tareas, sino que está reestructurando el ecosistema de los pagos: ayuda a prestar servicios personalizados, permite detectar fraudes en tiempo real y ofrece información útil a partir de los datos.

Al tiempo que aumentan las expectativas de los consumidores, las entidades financieras tratan de desarrollar procesos de pago más intuitivos. Las aplicaciones de la IA —que van del comercio conversacional a la calificación crediticia dinámica— ayudan a las organizaciones a anticiparse a las necesidades de los clientes y ofrecerles valor de formas que hasta ahora eran impensables.

Al mismo tiempo, está tecnología está optimizando los procesos operativos. La IA lo simplifica todo, desde el procesamiento de los pagos hasta la gestión del capital circulante; reduce los costes e impulsa la eficiencia.

### Mejoras en el frontend

- Procesos de pago en línea más ágiles (por ejemplo, conversacionales): 44 %
- Atención al cliente y relación mejoradas/ automatizadas: 44 %
- Experiencia de transacción más personalizada: 41 %

### Mejoras en el backoffice

- Optimización de las decisiones sobre el capital circulante con información más valiosa: 49 %
- Mayor capacidad para hacer pronósticos precisos de flujo de caja: 41 %
- Detección y prevención del fraude con mayor eficiencia: 41 %
- Más análisis e informes en tiempo real: 36 %
- Medidas de seguridad reforzadas: 21 %

Pero, además de mejorar la experiencia del cliente y optimizar las operaciones, la GenAI está impulsando la innovación en materia de detección del fraude, análisis en tiempo real y pagos internacionales. La GenAI se está adoptando en empresas de todo el mundo, que observan mejoras en su forma de procesar, analizar y asegurar los pagos.

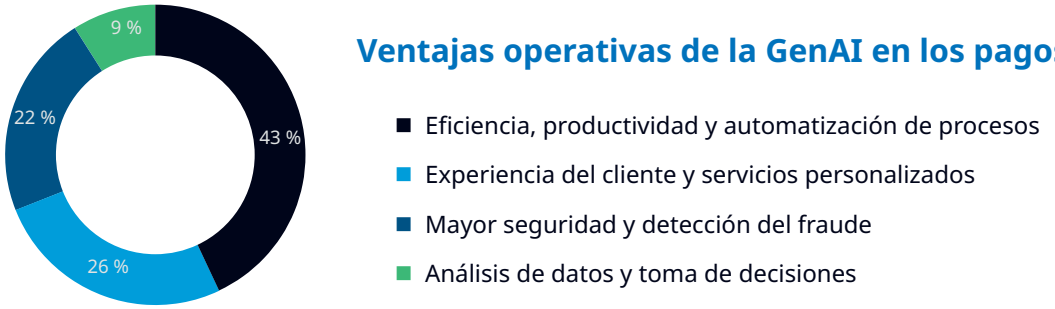
No obstante, este cambio también entraña desafíos que deben abordarse con cautela, relacionados con la privacidad de los datos, el cumplimiento de la normativa y la integración.

> “La GenAI puede ayudar a simplificar los sistemas de pago fragmentados, automatizando los procesos de conciliación, reduciendo los errores manuales en un 70 % y acelerando el procesamiento de pagos end-to-end entre un 30 y un 40 %. Así pues, no solo ahorra costes, sino que también eleva la experiencia del cliente".
>
> **Jason Gandy |** Vicepresidente sénior de Servicios Financieros, NTT DATA Norteamérica

# Optimización de los flujos transaccionales

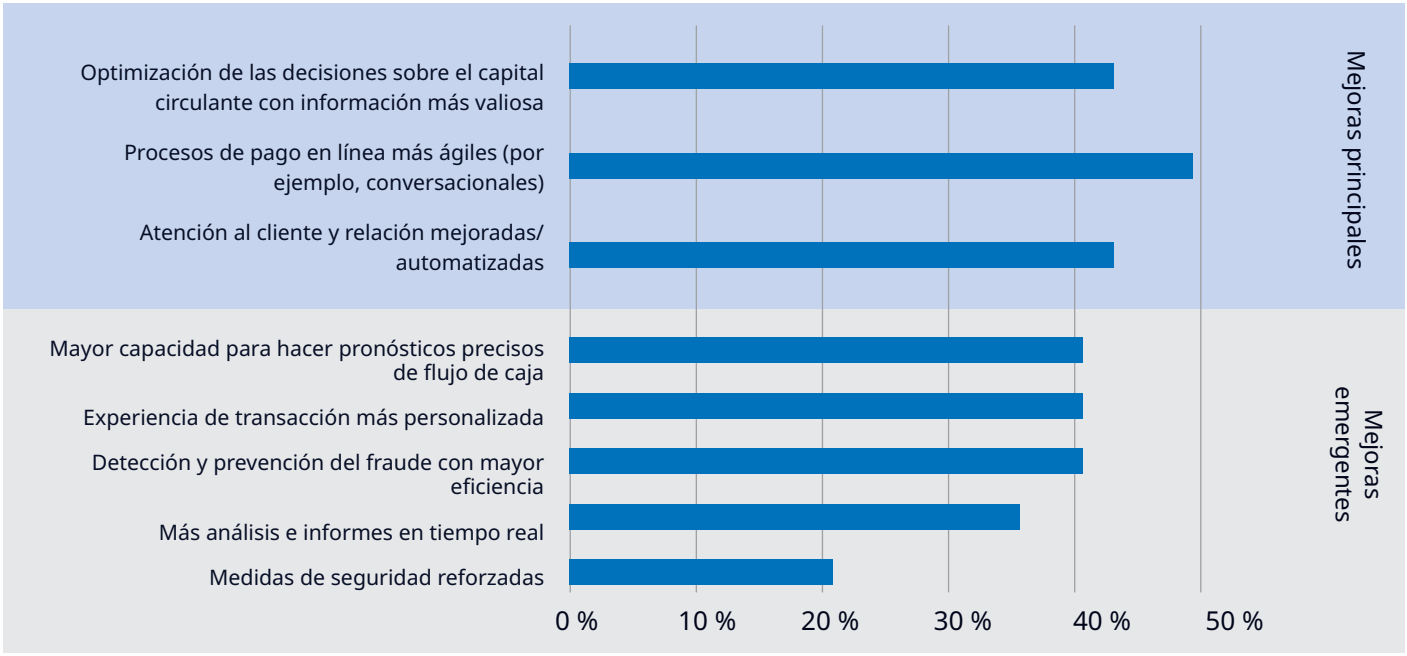
**La GenAI está mejorando considerablemente la eficiencia operativa en el sector de los pagos.**

**La IA puede analizar los flujos de transacciones en tiempo real, así como cualquier otra tarea repetitiva, y aumentar su precisión y fiabilidad. Esto ayuda a las organizaciones a optimizar sus análisis de datos y aumentar la productividad, con lo que ahorran tiempo y recursos. En definitiva, la implantación de la GenAI en los pagos aporta una serie de ventajas operativas.**




# Mejora de la experiencia de pago

**La GenAI se está abriendo paso en el área de las experiencias de pago, pues permite a las entidades procesar las transacciones más rápidamente, con menos errores, de forma más segura y con menos intervención manual.**




Ventajas de la GenAI en los pagos

 © 2025 NTT DATA Group Corporation

Una de las mejoras más evidentes es la optimización de las decisiones sobre el capital circulante. Casi la mitad de los encuestados han reconocido que la información ofrecida por la IA les ha permitido alinear mejor la gestión del flujo de caja y la asignación de recursos. Esto, a su vez, ha contribuido a optimizar las experiencias transaccionales.

> "La auténtica inclusión financiera se consigue mejorando la capacidad de concesión de créditos, ya que así las empresas pueden invertir y crecer".
>
> **Responsable de Pagos de un banco de primer nivel**

Estas mejoras se hacen extensivas a la simplificación del propio proceso de pago. De hecho, el 44 % de los líderes del sector señalan que la GenAI ha hecho que los pagos en línea sean más rápidos e intuitivos. Tecnologías como los pagos conversacionales simplifican la experiencia del usuario, reducen las fricciones y minimizan la tasa de abandono de la cesta. La adopción de interfaces inteligentes está transformando la forma en la que los clientes interactúan con los sistemas de pago y está generando transacciones más positivas y eficientes.

Otro ámbito donde la IA está teniendo un gran impacto es la atención al cliente y la relación con el mismo. El 44 % de los participantes del estudio destacan sus ventajas: ahora, los chatbots y los asistentes virtuales ofrecen una atención inmediata, personalizada y en tiempo real a los clientes durante el proceso de pago. Esto aumenta las probabilidades de que se completen las transacciones y, por tanto, impulsa los ingresos.

También están surgiendo nuevos avances en áreas como el pronóstico preciso del flujo de caja y la prevención del fraude, ambas citadas por el 41 % de los líderes. Estos avances refuerzan el ecosistema financiero en el que se basan los procesos de pago, haciéndolos más fluidos y más seguros. Gracias a las capacidades predictivas de la GenAI, las empresas pueden anticipar sus necesidades de flujo de caja. Al mismo tiempo, los mecanismos mejorados de detección protegen las transacciones y, así, preservan la confianza de los clientes.

Otro de los pilares de la experiencia de pago que ha mejorado es la personalización, gracias a la capacidad de la IA para adaptarse a las preferencias individuales de los clientes. Los análisis en tiempo real, mencionados por el 36 % de los participantes, ofrecen información útil al momento que permite hacer ajustes operativos con rapidez.

# Mejora de la detección del fraude y la seguridad

**Dado que los delincuentes están adoptando técnicas cada vez más sofisticadas, la detección del fraude y la seguridad se han convertido en aspectos primordiales para el sector de los pagos. La GenAI ofrece herramientas avanzadas para identificar y responder a la actividad fraudulenta en tiempo real, por lo que es un activo fundamental en la lucha contra la delincuencia financiera.**

> “Los pagos SEPA han revolucionado las transacciones en la zona euro, pero el aumento de los pagos digitales también ha derivado en fraudes cada vez más sofisticados. Con la IA, ayudamos a los clientes a detectar y dar respuesta a las actividades fraudulentas con mayor rapidez y eficiencia".
>
> **Andrea Giuliani** | Responsable de Pagos, NTT DATA Italia

La detección del fraude en tiempo real es una de las aplicaciones más impactantes de la GenAI en los pagos y, de hecho, el 45 % de las organizaciones aprovechan estas capacidades para las transacciones transfronterizas y los pagos con tarjeta. Además, el 69 % de los líderes del sector cree que la GenAI mejora significativamente las capacidades de detección del fraude, ya que analiza los patrones de las transacciones y detecta anomalías sospechosas. Este planteamiento proactivo permite a las entidades actuar con rapidez para evitar pérdidas y proteger las cuentas de los clientes.

## Uso de la GenAI para testar escenarios de pagos

La GenAI puede utilizarse para generar datos sintéticos de entrenamiento que tienen una gran variedad de aplicaciones. Estos datos sintéticos pueden servir para crear casos de prueba funcionales, o para testar la resistencia los sistemas de prevención del fraude con ataques realistas. Esto ayuda a los bancos a identificar posibles vulnerabilidades.

# Impulso de la innovación en los pagos

**Además de impulsar la eficiencia y seguridad, la GenAI potencia la innovación en el sector de los pagos. Los pagos generan un enorme volumen de datos y, en este sentido, la capacidad de la GenAI para analizar y procesar grandes conjuntos de información en tiempo real abre nuevas posibilidades de toma de decisiones estratégica y crecimiento empresarial.**

> “En los bancos, los pagos generan en torno al 90 % de los datos útiles sobre los clientes: información sobre quién compra qué, cuánto y cuándo. Todo esto está creando nuevas fuentes de ingresos para las empresas del sector de los pagos, ya que pueden monetizar esos datos. Pero, al mismo tiempo, las expone a riesgos relacionados con la privacidad".
>
> **Nacho Núñez** | Responsable de Servicios de Pago, NTT DATA UE y LATAM

A través de la analítica en tiempo real, la GenAI dota a las organizaciones de información procesable, con la que pueden adaptar sus estrategias a medida que cambian las condiciones del mercado. El 14 % de las organizaciones ya utiliza la GenAI para el análisis avanzado y la toma de decisiones, y el 36 % ha integrado los informes en tiempo real en sus sistemas de pago. Este planteamiento basado en los datos mejora la visibilidad de los flujos de pago y proporciona a las entidades financieras la información que necesitan para optimizar sus operaciones y ofrecer un mejor servicio a sus clientes.

La GenAI no solo está mejorando la eficiencia de los servicios financieros, sino que, gracias a innovaciones como la calificación crediticia dinámica y la aprobación instantánea de préstamos, también está revolucionando el acceso a los mismos. A diferencia de los modelos tradicionales, la calificación crediticia impulsada por IA evalúa el comportamiento del usuario y su historial de transacciones en tiempo real y, de este modo, permite ajustar las decisiones crediticias a las circunstancias de cada individuo. El impacto es significativo, razón por la que el 39 % de las entidades financieras ya integran la GenAI en la calificación crediticia para pagos minoristas, préstamos y financiación de comercios. De este modo se mejora la accesibilidad al crédito y, al mismo tiempo, se gestiona el riesgo de forma más eficaz.

Aproximadamente el 33 % de las organizaciones están estudiando la posibilidad de utilizar la IA para automatizar los procesos de cambio de divisas y, así, reducir la complejidad y los gastos asociados a las transacciones internacionales. Esta capacidad respalda las operaciones comerciales globales, pues proporciona soluciones de pago transfronterizas rentables y eficientes que, en definitiva, mejoran la experiencia del cliente y amplían el alcance del mercado.

**El banco suizo UBS ha ido integrando progresivamente la IA en los servicios y productos que ofrece a sus clientes y, en 2023, puso en marcha un programa piloto de crédito instantáneo dirigido a pymes que necesitasen liquidez.[2]**

 © 2025 NTT DATA Group Corporation 

# Planteamientos regionales de la GenAI en los pagos

## Históricamente, los pagos han variado según la región y el país, condicionados por las preferencias, las infraestructuras y los factores culturales locales.

En Asia predominan los monederos móviles como Alipay y WeChat, mientras que en Europa se prefieren las transferencias bancarias y los pagos con tarjeta. En Estados Unidos, las tarjetas de crédito y los servicios como PayPal están muy extendidos. En Latinoamérica y algunas partes de Asia, el efectivo sigue imperando, pero los monederos digitales y los códigos QR están ganando terreno rápidamente. Estos matices regionales no solo influyen en cómo se efectúan los pagos; también determinan en qué áreas se da prioridad a la GenAI para abordar las necesidades únicas del mercado.

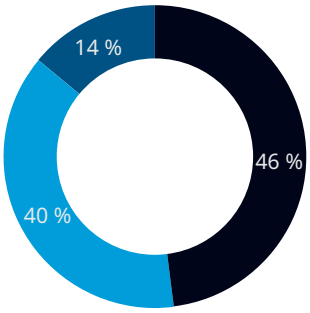
Estas diferencias regionales se pueden ver claramente si nos fijamos en cómo aprovechan los distintos mercados la GenAI. En el Reino Unido, el 52 % de las organizaciones priorizan las soluciones impulsadas por GenAI para mejorar la experiencia del cliente, y se centran en la personalización y la usabilidad de los procesos de pago. Esto tiene sentido en el competitivo mercado británico, donde satisfacer las altas expectativas de los consumidores es clave para fidelizarlos. En Alemania, el 34 % de las organizaciones adoptan un enfoque diferente, y dan prioridad a la automatización para impulsar la eficiencia operativa, reducir los costes y aumentar la velocidad y la precisión del procesamiento de pagos.

El mercado estadounidense adopta una estrategia más equilibrada: los esfuerzos se dividen casi a partes iguales entre la mejora de la experiencia del cliente (44 %) y la simplificación de las operaciones mediante la automatización (38 %). Este planteamiento dual ayuda a las organizaciones de EE. UU. a satisfacer tanto la demanda de experiencias fluidas por parte de los consumidores como las presiones internas para mejorar la productividad.

Por su parte, Latinoamérica se centra en gran medida en simplificar las operaciones de pago con la GenAI y, en particular, en abordar retos como la ineficiencia de los sistemas de pago y la inclusión financiera. En Asia-Pacífico, el foco se pone en el uso de la GenAI para la detección de fraudes en tiempo real y la lucha contra el blanqueo de capitales, sobre todo en transacciones transfronterizas y con tarjeta. Esto es una muestra del creciente protagonismo de esta región en los flujos de pago mundiales y de su apuesta por la seguridad.

# Superar los retos de la adopción de la GenAI

## Retos en torno a la GenAI en los pagos




- Retos tecnológicos e integración
- Privacidad de los datos y seguridad
- Cumplimiento normativo

La implantación de la GenAI en los sistemas de pago tiene un gran potencial transformador, pero no está exenta de desafíos. La integración tecnológica es un obstáculo considerable, ya que el 45 % de las organizaciones tienen dificultades para adaptar la GenAI a su infraestructura de pagos existente. La estabilidad y la fiabilidad también son fundamentales. Por lo tanto, cualquier cambio en la infraestructura requiere una planificación y unas pruebas minuciosas, a fin de garantizar una funcionalidad fluida y evitar interrupciones del servicio.

Las limitaciones de recursos o la escasez de personal cualificado pueden dificultar la adopción. Muchas empresas están invirtiendo en formación y en la contratación de talento especializado en IA para formar un equipo interno de expertos, pero estas carencias siguen siendo un problema acuciante.

Además, el cumplimiento normativo y la seguridad de los datos añaden un plus de complejidad. Dada la evolución de las normativas y la necesidad de proteger la información sensible, hacen falta medidas sólidas de seguridad de los datos. De hecho, para el 38 % de las organizaciones la privacidad es una prioridad. Abordar estos retos es determinante para aprovechar de forma responsable el potencial transformador de la GenAI.

La GenAI está resultando transformadora para el sector de los pagos, puesto que está mejorando la experiencia del cliente, la eficiencia operativa, la prevención del fraude y la innovación. Sin embargo, para que su uso sea eficaz, hay que superar distintos retos de integración, asignación de recursos y cumplimiento normativo.

Si adoptan la GenAI con un planteamiento estratégico, las entidades financieras podrán aprovechar todo su potencial para impulsar el crecimiento, ser más resilientes y ofrecer una experiencia de pago superior.

# El impacto de la IA generativa en la gestión del patrimonio

**En el ámbito de la gestión patrimonial, la GenAI mejora los servicios de asesoramiento financiero, la gestión de carteras y la relación con los clientes.**

Tradicionalmente, la gestión patrimonial ha estado profundamente anclada en las relaciones personales. Los asesores y los clientes suelen reunirse en persona, lo que permite crear una relación de confianza a largo plazo, así como ofrecer un asesoramiento personalizado y un servicio meticuloso.

Sin embargo, este modelo se tambalea a medida que avanza la mayor transferencia patrimonial de la historia, y billones de dólares pasan a manos de una nueva generación de clientes: los nativos digitales.

Esta generación más joven, que domina la tecnología, está revolucionando el panorama de la gestión patrimonial con su demanda de servicios y plataformas digitales adaptados a sus necesidades y preferencias.

Estos individuos no se conforman con los planteamientos tradicionales, sino que exigen acceso instantáneo, experiencias digitales personalizadas e interacciones en línea fluidas, adaptadas a su uso cotidiano de la tecnología.

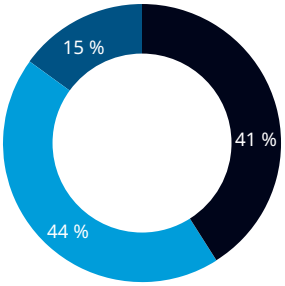
Y, en este contexto, la GenAI se ha revelado como una potente solución para satisfacer las cambiantes demandas de los nativos digitales. Esta nos da las herramientas necesarias para transformar la gestión patrimonial, convirtiéndola en un servicio dinámico, impulsado por la tecnología y los datos.

Por lo tanto, no es de extrañar que, según el estudio de NTT DATA, la adopción de la GenAI esté más avanzada en la gestión patrimonial que en otras áreas del sector bancario. El 67 % de los participantes del estudio señala que utiliza la GenAI de forma generalizada en la gestión patrimonial, frente al 52 % que la emplea en otras áreas.

> “La GenAI tiene el potencial de transformar radicalmente la gestión patrimonial, ya que aporta información muy personalizada, basada en datos y adaptada a las necesidades específicas de cada cliente. Gracias a la automatización, los gestores patrimoniales pueden concentrarse en ofrecer servicios que aporten valor añadido y un asesoramiento estratégico de alto impacto".
>
> **José Manuel España** | Responsable de Gestión Patrimonial para la UE y LATAM, NTT DATA

# Apoyo en todas las etapas de la gestión del ciclo de vida del cliente

**La GenAI tiene el potencial de influir en todas las etapas del ciclo de vida del cliente, desde su incorporación al sistema hasta las interacciones cotidianas.**




**¿Se utiliza actualmente la GenAI en los procesos de gestión del ciclo de vida del cliente de su organización?**

- Sí, ya la estamos utilizando.
- Todavía no, pero tenemos previsto utilizarla en 1-2 años.
- Todavía no, pero posiblemente se utilice en los próximos 2-5 años.

Los bancos están aprovechando la GenAI en sus procesos de gestión del ciclo de vida del cliente para ofrecerles experiencias personalizadas y automatizar la asistencia. Así pues, cada vez se reconoce más el papel facilitador de esta tecnología, que aporta información más profunda a partir de los datos de los clientes y del mercado, lo que ayuda a elaborar estrategias de inversión más precisas y a mejorar los esfuerzos de retención de clientes.

## Apoyo a la gestión del ciclo de vida del cliente

1. **Incorporación simplificada.** Verificación automatizada de documentos, simplificación de los procedimientos de identificación y verificación electrónica de la identidad de los clientes (e-KYC), y mejora de los servicios relacionados con la incorporación. El 54 % de los bancos experimenta esta ventaja.
2. **Sugerencias personalizadas.** Análisis de datos, preferencias y comportamientos de los clientes para desarrollar estrategias más precisas que mejoren los productos y servicios, además de mantener las relaciones con los clientes. El 52 % de los bancos experimenta esta ventaja y el 49 % observa una mejora en la rapidez de las respuestas.
3. **Gestión de carteras.** Automatización de las propuestas de inversión y de las ideas de reequilibrio de carteras, lo que reduce el esfuerzo manual necesario. El 54 % de los bancos ya utiliza la GenAI en esta área.
4. **Asistencia y ajuste automatizados.** Uso de la GenAI para proporcionar formación, asistencia y funciones de comunicación, con el fin de mejorar la experiencia y la satisfacción del cliente.
5. **Informes e información.** Generación de informes y documentos estandarizados, como estados financieros, análisis de mercado, documentos de cumplimiento/normativa y resúmenes de inversión.

 © 2025 NTT DATA Group Corporation 

# Uso de la GenAI para apoyar el trabajo de los asesores

**Los asesores desempeñan un papel fundamental en la gestión patrimonial. A pesar del auge de las plataformas digitales y los asesores robóticos, los clientes siguen valorando el conocimiento, la experiencia y la empatía de un asesor humano especializado cuando tienen que afrontar situaciones financieras complejas.**

No obstante, los asesores están sometidos a una presión cada vez mayor, ya que las tareas administrativas requieren mucho tiempo, la carga normativa continúa creciendo y los clientes demandan información cada vez más personalizada.

La GenAI se ha convertido en el compañero ideal para los asesores, ya que agiliza los flujos de trabajo, mejora la productividad y potencia las relaciones con los clientes, sin que se pierda el toque humano que estos necesitan y en el que confían.

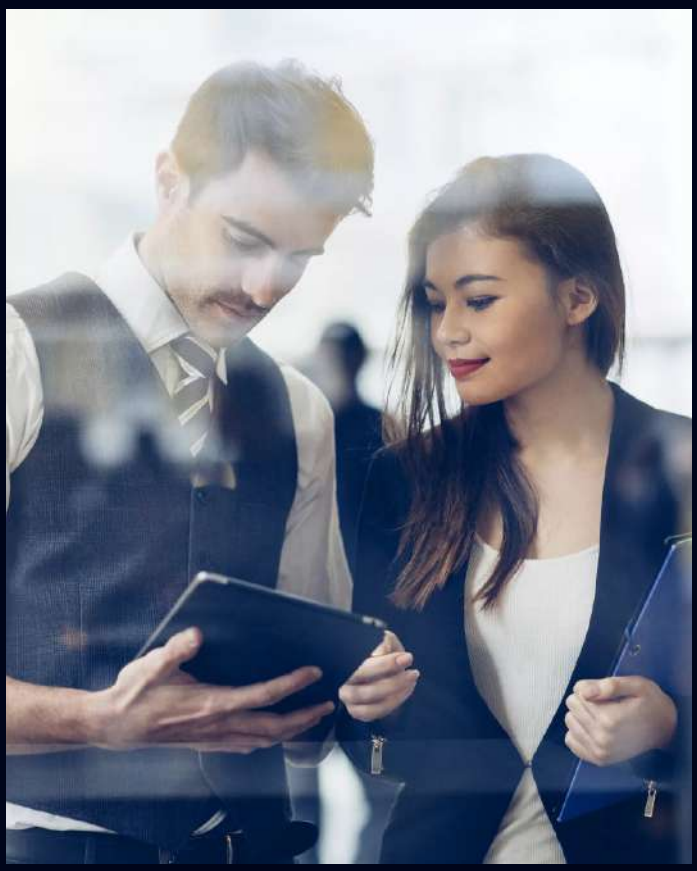
## GenAI: el compañero perfecto para los asesores patrimoniales

La GenAI presta apoyo a los asesores mediante la automatización de tareas repetitivas y la generación de información, permitiéndoles dedicar más tiempo a los clientes. Esta tecnología puede transformar el escritorio del asesor en un espacio de trabajo inteligente e impulsado por la información, ya que ofrece recomendaciones en tiempo real basadas en datos que facilitan el trabajo de los asesores y hacen que este tenga un mayor impacto.

> "Tener herramientas con las que los asesores puedan ofrecer un asesoramiento personalizado a gran escala será fundamental para el éxito futuro. Estamos empezando por ejemplos de bajo riesgo que, aplicados a toda la cartera de un asesor, le permiten atender a más clientes".

Joe Teno | Director de Consultoría Tecnológica de Servicios Financieros, NTT DATA Norteamérica

| Funciones que más ventajas obtendrán de la GenAI | |
|---|---|
| Tecnología y operaciones informáticas | 46 % |
| Planificación y asesoramiento financiero | 40 % |
| Gestión de las relaciones con los clientes | 38 % |
| Desarrollo de productos y estrategias | 38 % |
| Gestión de inversiones | 37 % |
| Marketing y comunicación | 36 % |
| Riesgo y cumplimiento | 33 % |
| Operaciones y asistencia | 33 % |



Los datos ponen de manifiesto que los asesores y planificadores financieros son los que más ventajas pueden obtener de la GenAI, junto con otras funciones como las operaciones tecnológicas, la gestión de las relaciones con los clientes y la gestión de las inversiones. Gracias la generación automatizada de documentos, la producción de información que facilita la toma de decisiones y la reducción de la carga administrativa, la GenAI mejora la relación con el cliente y, lo que es más importante, la retención, considerada una prioridad clave por el 55 % de los participantes del estudio. Estas ventajas convierten a la GenAI en una inversión estratégica que puede potenciar la experiencia del cliente y, al mismo tiempo, aumentar significativamente la eficiencia de los asesores.

# Principales áreas de impacto de la GenAI en la gestión patrimonial

### 1. Información avanzada sobre el cliente y recomendaciones para la toma de decisiones

Los asesores pueden utilizar la GenAI para entender mejor las necesidades, preferencias y comportamientos de los clientes. Mediante el análisis de ingentes fuentes de datos, la GenAI ofrece información personalizada, por lo que los asesores pueden hacer recomendaciones alineadas con los objetivos financieros y la tolerancia al riesgo de los clientes. Los modelos Next-Best-Action pueden sugerirles qué pasos dar según las interacciones con el cliente, los hitos alcanzados y el rendimiento de la cartera, aportando información actualizada para orientar las decisiones.

Pueden recomendar, por ejemplo, ajustes en las carteras motivados por cambios en el mercado o por hitos personales (ahorros para costearse los estudios, planes de pensiones, etc.). Así, los asesores pueden ofrecer un asesoramiento oportuno y proactivo, mejorando la satisfacción, la confianza y la fidelidad de los clientes.

### 2. Producción automatizada de documentos

Las tareas administrativas y, en particular, la documentación, consumen un tiempo considerable y se lo restan a las actividades centradas en el cliente. Sin embargo, la GenAI simplifica estos procesos automatizando la creación de propuestas de inversión, ajustes de cartera e informes financieros y reduciendo al mínimo la intervención manual.

Gracias a la rápida extracción de datos financieros, la modelización de escenarios y la generación de documentos personalizados, la GenAI reduce los

de alta calidad. Los asesores pueden revisar y finalizar los materiales y, así, centrarse en ofrecer valor y atender a los clientes.

### 3. Escritorios inteligentes para mejorar la productividad

La GenAI también está transformando los escritorios de los asesores, puesto que integra los datos de los clientes, la información sobre los mercados y las herramientas financieras en una interfaz intuitiva. Este "escritorio inteligente" permite navegar de forma fluida por la información y reduce las pausas para introducir o recuperar datos manualmente.

Los sistemas impulsados por IA destacan la información clave de los clientes y priorizan tareas como el seguimiento, los recordatorios o las alertas de cartera. Puesto que reduce las tareas cotidianas y mejora el acceso a la información procesable, la GenAI aumenta la productividad y la eficiencia del trabajo en los escritorios. Esto, a su vez, se traduce en una mejor atención al cliente.

### 4. Automatización de la gestión de riesgos y del cumplimiento

Al operar en un entorno sumamente regulado, los asesores se enfrentan a importantes exigencias normativas. La GenAI alivia esta carga automatizando algunos elementos de la gestión de riesgos y los procesos de cumplimiento. Detecta los posibles problemas de cumplimiento de una cartera, genera la documentación pertinente y garantiza que las acciones se ajusten a la normativa. De esto modo se reduce la carga de trabajo manual y los asesores pueden dedicar más tiempo a las relaciones con los clientes y a las funciones de asesoramiento.

## Morgan Stanley aprovecha la GenAI para transformar la gestión patrimonial[3]

Morgan Stanley ha adoptado la GenAI para impulsar la eficiencia y la atención al cliente. Su asistente de IA facilita a los asesores financieros un acceso rápido a la base de conocimientos de la empresa, mientras que la solución Debrief automatiza los resúmenes y el seguimiento de las reuniones. Así, los asesores tienen vía libre para centrarse en la relación con el cliente. Hace poco, Morgan Stanley ha implementado una plataforma para ayudar a sus equipos a desgranar la información de los más de 70 000 informes de investigación propios que elabora anualmente.

# La inversión en GenAI es vital para aumentar la fidelidad de los clientes

Una de las principales motivaciones para invertir en GenAI de los participantes del estudio es que permite mejorar la fidelidad del cliente a largo plazo. Los bancos, al dotar a los asesores de herramientas que mejoran la eficiencia y la relación con el cliente, pueden hacer que sus servicios sean indispensables. Con la GenAI, los asesores pueden ofrecer valor en tiempo real, anticiparse a las necesidades del cliente y proporcionar un nivel de servicio elevado y constante. Este planteamiento proactivo y personalizado no solo aumenta la satisfacción de los clientes, sino también su confianza y lealtad, y reduce la probabilidad de que estos se vayan a otras entidades financieras.

## Tres conclusiones estratégicas sobre gestión patrimonial

1. **Prioriza la inversión en GenAI para aplicaciones orientadas a los asesores:** apuesta por herramientas que mejoren tu información sobre los clientes, automaticen la documentación y ofrezcan recomendaciones de próximos pasos, para así reducir la carga administrativa y mejorar las interacciones con los clientes.
2. **Invierte en escritorios inteligentes impulsados por IA:** ofrece a los asesores soluciones de escritorio mejoradas con IA que agilicen el acceso a los datos, la priorización de tareas y la toma de decisiones, para potenciar tanto la productividad como la calidad de la atención al cliente.
3. **Mide el éxito a través de métricas de fidelidad y satisfacción del cliente:** haz un seguimiento del impacto de las inversiones en GenAI, atendiendo a los niveles de retención, satisfacción y engagement de los clientes y procurando que las inversiones en tecnología se alineen con los resultados a nivel de cliente.

> “La GenAI ha reducido en un 40 % las tareas no relacionadas con los clientes que desempeñan los asesores, y les ha permitido aumentar la carga de trabajo relacionada con los clientes entre un 15 y un 20 % sin comprometer la calidad del servicio. Esta automatización está redefiniendo la forma en la que los asesores interactúan con los clientes. Ahora, estos pueden centrarse más en la creación de relaciones personalizadas y estratégicas".
>
> **Jason Gandy |** Vicepresidente sénior de Servicios Financieros, NTT DATA Norteamérica

# El impacto de la IA generativa en la prevención del fraude

**La GenAI es la herramienta reciente más útil para combatir los intentos de fraude y de estafa, que cada vez son más sofisticados, y para garantizar la seguridad permanente de las transacciones financieras.**

## Fraude y delincuencia financiera: una amenaza global en continua evolución

El fraude es cada vez más sofisticado, pues los infractores están aprovechando la IA para aumentar la complejidad y la frecuencia de sus ataques.

Por tanto, las entidades bancarias tienen ante sí un reto urgente: anticiparse a las nuevas tácticas de fraude y, al mismo tiempo, proteger a sus equipos y a sus clientes. En este entorno de grandes riesgos, ya no basta con los métodos tradicionales de cumplimiento; los bancos deben adoptar soluciones punteras y adaptar sus estrategias para hacer frente a las amenazas tanto globales como regionales.

## Planteamientos regionales para la prevención del fraude

Las entidades financieras de todo el mundo están adaptando sus estrategias para contrarrestar amenazas regionales específicas:

- **Estados Unidos.** En EE. UU., los bancos dan prioridad a los sistemas de vigilancia y seguimiento robustos, capaces de detectar amenazas en tiempo real. Este enfoque prioriza la rapidez y la precisión, para identificar y dar respuesta a las amenazas en el mismo momento en que se producen. El seguimiento en tiempo real se ha vuelto imprescindible en un panorama donde las respuestas inmediatas pueden reducir significativamente los daños potenciales.
- **Europa y Latinoamérica.** En Europa y Latinoamérica, la atención se centra en la formación del personal. Las entidades financieras de ambas regiones ponen énfasis en la capacitación interna, para que el personal cuente con herramientas eficaces que le permita detectar y responder a los patrones de fraude emergentes. Este factor humano es crucial para reconocer actividades sutiles o poco comunes, lo que requiere un conocimiento más profundo.
- **Asia-Pacífico.** En Asia-Pacífico, los bancos están desarrollando planes de respuesta integrales, que aúnan la rapidez y las defensas técnicas. Se trata de una estrategia holística de prevención del fraude que abarca la respuesta inmediata y la mitigación a largo plazo y, así, garantiza que las entidades estén preparadas tanto para las amenazas actuales como para las futuras.
- **Japón.** En Japón se está invirtiendo cada vez más en tecnologías de IA para mejorar la resiliencia frente al fraude.

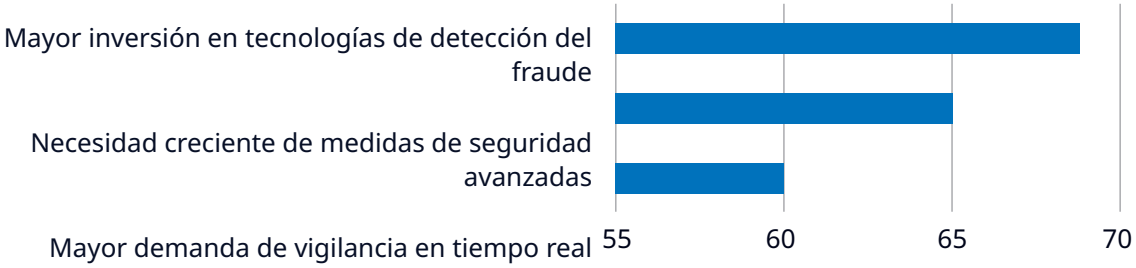
 © 2025 NTT DATA Group Corporation 

# Adaptación de la infraestructura informática para contrarrestar las nuevas amenazas

En un panorama marcado por los cambios, los bancos están revisando su infraestructura informática atendiendo a distintas prioridades:

- **Inversión adicional en tecnologías de detección del fraude:** los bancos están invirtiendo notablemente en herramientas avanzadas de detección del fraude. Estas permiten a las entidades identificar intentos de fraude cada vez más sofisticados y estar al mismo nivel que los delincuentes, que ahora utilizan la IA para eludir las medidas de seguridad convencionales.
- **Medidas de seguridad avanzadas:** el aumento del fraude impulsado por la IA ha creado una demanda de protocolos de seguridad más sofisticados. Los bancos están aplicando medidas de seguridad a varios niveles para protegerse tanto de las amenazas tradicionales como de las emergentes y, para ello, están reforzando las defensas en todos los niveles de sus operaciones.
- **Vigilancia en tiempo real:** existe una demanda cada vez mayor de capacidades de seguimiento y vigilancia en tiempo real, que permitan a los bancos actuar de inmediato cuando detectan actividades sospechosas. Este enfoque proactivo es fundamental para minimizar las pérdidas y prevenir las brechas antes de que se agraven.

## Los bancos están cambiando su infraestructura informática para adaptarse a la evolución de las amenazas de fraude y delincuencia financiera




Para los responsables encuestados, las implicaciones están claras: conforme el fraude se va volviendo más sofisticado, también deben hacerlo las estrategias para combatirlo.

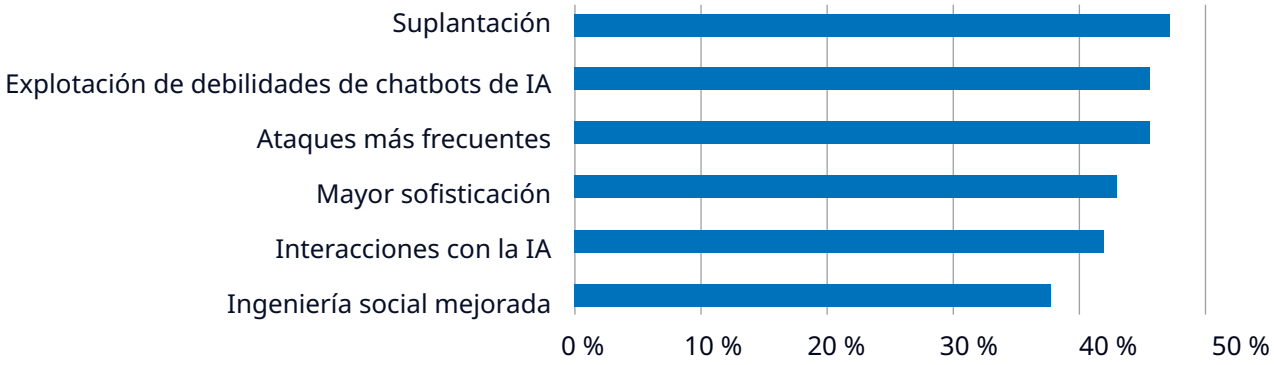
La GenAI es una potente herramienta en esta lucha, y puede transformar los esfuerzos de detección y prevención del fraude. Al invertir en soluciones impulsadas por GenAI, los bancos pueden mejorar la vigilancia, automatizar la detección y reforzar la seguridad general. Así, sabrán responder de forma proactiva y flexible en panorama cambiante.

> “Los ataques son cada vez más sofisticados y, en consecuencia, están aumentando los casos de brechas de datos.  El cifrado, la autenticación multifactor y la supervisión en tiempo real son medidas fundamentales, pero las empresas también deben identificar sus puntos débiles y adaptar sus mecanismos de defensa aprovechando tecnologías como la IA.
>
> La normativa de protección del consumidor es cada vez más exigente, por lo que invertir ciberseguridad no solo protege los beneficios y preserva la confianza de los clientes, sino que también evita sanciones".
>
> **Arsen Aslanyants** | Director general, responsable de Prácticas de Riesgo y Cumplimiento, NTT DATA Norteamérica

# Un panorama de amenazas en continua evolución

A la vez que las entidades financieras refuerzan sus mecanismos de defensa contra el fraude, los delincuentes adaptan sus tácticas, aprovechando tecnologías avanzadas como la IA para eludir la detección y explotar las vulnerabilidades. En este gráfico se ilustran varias de las formas en las que los delincuentes están adaptando sus estrategias para contrarrestar los mecanismos de detección y hacer más eficaces sus ataques. En este gráfico se ilustran varias de las formas en las que los delincuentes están adaptando sus estrategias para contrarrestar los mecanismos de detección y hacer más eficaces sus ataques.

## Los delincuentes están adaptando sus técnicas para contrarrestar la detección de amenazas y aprovechar la tecnología




## Principales adaptaciones de los delincuentes

- **Mejor suplantación:** los delincuentes han perfeccionado su capacidad para suplantar identidades legítimas, ya sean de personas, organizaciones o agentes de atención al cliente. Con la IA, pueden imitar voces, patrones lingüísticos e incluso estilos de escritura, por lo que a las víctimas les resulta cada vez más difícil distinguir entre una comunicación auténtica y un contacto fraudulento. Se trata de métodos muy sofisticados que pueden comprometer tanto a los clientes como a los bancos.
- **Explotación de las debilidades de los chatbots de IA:** los chatbots de atención al cliente con IA están ya muy extendidos, incluso en la banca. Sin embargo, los atacantes están explotando las vulnerabilidades de estos sistemas, manipulando a los chatbots para acceder a información sensible o engañar a los clientes. Suelen aprovechar las lagunas en la base de conocimientos del chatbot o en sus respuestas programadas, de modo que los bancos deben blindar sus chatbots contra estas amenazas.
- **Ataques más frecuentes:** la frecuencia de los ataques sigue aumentando porque, así, los delincuentes esperan desbordar los sistemas de seguridad y ampliar sus posibilidades de éxito. Esta estrategia de ataque persistente está diseñada para explotar cualquier fallo momentáneo en la seguridad, o los posibles puntos ciegos. Por tanto, pone a prueba la solidez y la capacidad de respuesta de las defensas de una entidad.
- **Mayor sofisticación:** los infractores están empleando tácticas más sofisticadas. Por ejemplo, aprovechan la IA para simular patrones reales de comportamiento de los clientes o para encubrir actividades maliciosas dentro de transacciones aparentemente legítimas. Este nivel de sofisticación desafía a los métodos de detección tradicionales y obliga a las entidades financieras a adoptar herramientas de seguridad más avanzadas e impulsadas por la IA.
- **Interacciones con la IA:** los delincuentes también están utilizando herramientas de IA para crear interacciones que parezcan auténticas. Al utilizar la IA para interactuar con los sistemas bancarios o los clientes, pueden recabar información, poner a prueba las vulnerabilidades del sistema y perfeccionar sus métodos sin intervención humana directa. Este enfoque autónomo hace que los ataques sean muy escalables y eficientes y, en consecuencia, aumenta la necesidad de las entidades financieras de mantenerse a la vanguardia.
- **Ingeniería social mejorada:** los delincuentes, que disponen de mejores técnicas de ingeniería social, son cada vez más hábiles a la hora de manipular a los empleados de las entidades financieras o a sus clientes. Aprovechan la IA para analizar sus redes sociales, sus estilos de comunicación y sus datos personales, y elaboran artimañas personalizadas muy convincentes que pueden llegar a engañar incluso a las personas más precavidas.

> “Sin duda, la GenAI ha traído consigo nuevos riesgos que deben gestionarse. Esto es todo un reto para los bancos, pero también una magnífica oportunidad que permite a las aseguradoras explorar nuevas oportunidades de negocio. Gartner acuñó recientemente el término ‘TRiSM’, que significa ‘gestión de la confianza, el riesgo y la seguridad con IA’ y aborda estos retos emergentes".
>
> **Alejandra Romero** | Directora sénior de Prevención de la Delincuencia Financiera en la UE y LATAM, NTT DATA

# Implicaciones para las entidades financieras

**Para los responsables de la toma de decisiones de la banca, estas nuevas tácticas subrayan la necesidad de adoptar medidas de seguridad avanzadas y proactivas. Puesto que los delincuentes están integrando la IA y otras tecnologías para aumentar la escala y la eficacia de sus ataques, los bancos deben responder:**

- Invirtiendo en herramientas sofisticadas de detección y prevención del fraude, capaces de reconocer indicios sutiles de suplantación de identidad, ingeniería social y otras tácticas engañosas.
- Actualizando continuamente sus chatbots de IA y sistemas de interacción con los clientes para eliminar vulnerabilidades y mejorar su resiliencia frente a la explotación maliciosa.
- Haciendo un seguimiento en tiempo real para identificar y actuar rápidamente contra los ataques, cada vez más frecuentes y sofisticados, y así reducir los riesgos financieros y de reputación.

En un panorama que cambia continuamente, las entidades financieras que comprendan los métodos avanzados que emplean los delincuentes podrán defenderse mejor, proteger sus activos y la preservar la confianza de sus clientes.

# Contraataque con GenAI

## El fraude es cada vez más sofisticado, pues los infractores están aprovechando la IA para aumentar la complejidad y la frecuencia de sus ataques.

> Las capacidades predictivas de la GenAI en la detección del fraude y el blanqueo de capitales son revolucionarias en cuanto a precisión. De hecho, se ha alcanzado un nivel de exactitud de entre el 85 y el 90 %, frente al 60-70 % que ofrecen los métodos tradicionales. En lo que respecta a la experiencia del cliente, los bancos que usan chatbots de IA han observado una mejora de entre el 30 y el 40 % en los tiempos de respuesta a las consultas y, como consecuencia, los índices de satisfacción de los clientes han aumentado entre un 20 y un 25 %".
>
> **Jason Gandy |** Vicepresidente sénior de Servicios Financieros, NTT DATA Norteamérica

Para contraatacar, los bancos y las empresas financieras están recurriendo a la GenAI, un potente aliado en la lucha contra el fraude.

La GenAI ofrece una serie de capacidades que pueden ayudar a contrarrestar las tácticas utilizadas por los delincuentes. A diferencia de los sistemas tradicionales de detección, que se basan en reglas, la GenAI utiliza modelos basados en datos que pueden aprender, adaptarse y mejorar con el tiempo. En otras palabras, pueden evolucionar al mismo ritmo que lo hacen las técnicas de los delincuentes. La GenAI ofrece información de valor, automatiza los procesos de detección y refuerza los protocolos de seguridad, por lo que las entidades financieras pueden construir una defensa proactiva, adaptable y resiliente contra el fraude y la delincuencia financiera.

## Aplicaciones clave de la GenAI en la prevención del fraude

### 1. Detección de anomalías y prevención del fraude en tiempo real

La detección de comportamientos inusuales es la base de una prevención del fraude eficaz. Las herramientas de IA modernas permiten pasar de sistemas basados en reglas a motores adaptativos, que aprenden del comportamiento de los clientes y advierten de actividades sospechosas. La GenAI va un paso más allá: analiza los datos de las transacciones y el comportamiento en tiempo real, e identifica patrones sutiles que, con los métodos tradicionales, a menudo pasan desapercibidos. También puede predecir riesgos potenciales, lo que ayuda a las entidades a abordar el fraude de forma proactiva, antes de que se produzca.

### 2. Gestión de alertas e investigación eficiente

Gestionar la avalancha de alertas y reducir los falsos positivos es un reto importante para los equipos de operaciones que suele requerir importantes recursos. La GenAI simplifica este proceso automatizando la recopilación de datos, resumiendo los historiales de las transacciones y generando informes claros y procesables. De este modo, los equipos pueden centrarse en los casos prioritarios. Además, la GenAI mejora la seguridad durante las interacciones con los clientes, ya que detecta los intentos de fraude en tiempo real y protege de la manipulación a los chatbots de IA.

### 3. Cumplimiento normativo y seguridad de los datos

Cumplir los requisitos normativos es crucial para combatir el fraude asociado al blanqueo de capitales o a la financiación del terrorismo. En este sentido, la GenAI ayuda a las entidades a cumplir la normativa porque genera informes detallados en tiempo real y se asegura de que los indicios o certezas críticas se comunican. Además, crea conjuntos de datos sintéticos para entrenar los modelos de detección del fraude, preservando la privacidad de los datos y, al mismo tiempo, mejorando la precisión y el cumplimiento de las leyes en materia de protección de datos. Estas capacidades ayudan a las entidades a mantener la seguridad y a ganarse la confianza de los reguladores y los clientes.

### 4. Refuerzo de la lucha contra el fraude

Para los responsables de la toma de decisiones en la banca, invertir en GenAI no es solo una táctica de defensa, sino una necesidad estratégica. La capacidad de la GenAI para aprender de grandes conjuntos de datos y adaptarse a la evolución de las tácticas de fraude hace que sea una herramienta indispensable para la prevención moderna. Si integran la GenAI

en su infraestructura de seguridad, los bancos pueden crear un sistema de defensa por capas que no solo detecte y dé respuesta al fraude en tiempo real, sino que también identifique y mitigue los riesgos futuros de forma proactiva. En un mundo en el que el fraude es cada vez más sofisticado, gracias a la GenAI, las entidades financieras pueden contraatacar con inteligencia, agilidad y resiliencia y, en definitiva, proteger a sus clientes y fortalecer su propia reputación.

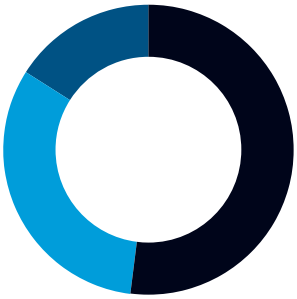
> “La GenAI puede ayudar a las organizaciones tanto en la prevención como en la gestión del fraude. Refuerza los modelos de prevención mediante la generación de datos sintéticos y, además, facilita las pruebas de rendimiento. Asimismo, mediante las simulaciones de ataques, permite descubrir posibles vulnerabilidades".
>
> **Alejandra Romero** | Directora sénior de Prevención de la Delincuencia Financiera en la UE y LATAM, NTT DATA

# Fomento de la resiliencia contra el fraude basado en IA

**Para contrarrestar eficazmente el aumento del fraude impulsado por IA, los bancos recurren cada vez más a soluciones de GenAI, que se han convertido en un componente central de sus estrategias de detección y prevención. Conforme va creciendo la sofisticación de las tácticas de fraude, también aumenta la necesidad de adoptar soluciones avanzadas y adaptables. Los últimos datos subrayan la eficacia de la GenAI en la lucha contra el fraude, pues la mayoría de las entidades la consideran una herramienta muy eficaz en este ámbito. Conscientes de su potencial, muchos bancos están planificando activamente la implantación de la GenAI, lo que cimienta aún más su posición como mecanismo de defensa clave.**

## Eficacia y adopción de la GenAI en la prevención del fraude

Según el estudio de NTT DATA, una parte considerable de los responsables de la toma de decisiones en la banca ya considera que la GenAI es “muy eficaz” en la prevención del fraude, mientras que otros participantes la consideran “algo eficaz” y están planteándose ampliar su uso. Esta adopción generalizada refleja la confianza del sector bancario en la GenAI para mejorar la detección del fraude, sobre todo a la hora de identificar patrones que los sistemas tradicionales podrían pasar por alto.



**Eficacia de la GenAI en la detección/prevención del fraude**

- Muy eficaz
- Algo eficaz
- Planificando su uso

 © 2025 NTT DATA Group Corporation 

# Medidas estratégicas para reforzar la resiliencia frente al fraude

## Ante las amenazas impulsadas por la IA, los bancos están tomando medidas integrales para mejorar su resiliencia:

## 48 %

**Desarrollar planes de respuesta integrales.** Casi la mitad de los bancos están elaborando planes de respuesta detallados, enfocados específicamente en el fraude impulsado por la IA. Estos planes definen los protocolos para detectar, gestionar y mitigar los incidentes de fraude, y garantizan que las entidades puedan actuar con rapidez y eficacia en el caso de que se produzca un ataque.

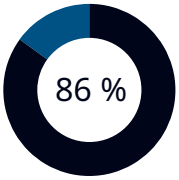
## 45 %

**Formar al personal de informática y a los equipos de prevención.** Los bancos reconocen que el conocimiento y la experiencia humanos son esenciales para comprender y combatir el fraude impulsado por la IA. Por este motivo, muchas entidades están invirtiendo en formar a sus equipos de TI y de prevención del fraude, para dotarles de los últimos conocimientos y herramientas y que sepan contrarrestar las tácticas emergentes impulsadas por la IA. Esta formación refuerza las capacidades generales de prevención del fraude de la entidad, combinando el criterio humano con la potencia analítica de la GenAI.

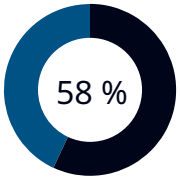
## 43 %

**Mejorar la seguridad de los datos y las medidas de privacidad.** Dada la importancia de la seguridad de los datos en un panorama tan digital, los bancos están prestando mucha atención a la protección de la información sensible. Se están aplicando protocolos reforzados de protección de datos y medidas de seguridad para impedir accesos no autorizados y proteger los datos de los clientes ante la explotación por parte de delincuentes.

# El papel de los bancos en la legislación contra el fraude




El 86 % de los participantes opina que los bancos deberían **participar más** en el **desarrollo de la normativa contra el fraude.**




El 58 % señala que **el mayor retorno de la inversión** es una motivación para implantar la GenAI.

**El 86 % de los participantes en el estudio cree que los bancos deberían desempeñar un papel más importante en la legislación contra el fraude. El sector busca tener más voz a la hora de desarrollar políticas.**

Los bancos han adoptado esta postura proactiva conscientes de que las normativas deben evolucionar al mismo ritmo que las tácticas de fraude, sobre todo a medida que la IA transforma el panorama de las amenazas. Las entidades tienen una perspectiva única sobre la prevención del fraude y, por ello, su participación es crucial para crear marcos normativos eficaces.

## El retorno de la inversión como motivación

Para el 58 % de los responsables de la toma de decisiones del sector bancario, los esfuerzos de implementación de la GenAI en la prevención del fraude también están ligados a su potencial para obtener un mayor retorno de la inversión. La GenAI no solo reduce las pérdidas por fraude, sino que también agiliza las operaciones, dado que automatiza ciertos aspectos de la detección y la respuesta al fraude. Esta doble ventaja (la mejora de la seguridad y de la eficiencia) hace que la GenAI sea una inversión atractiva para aquellas entidades financieras que quieran maximizar tanto la seguridad como la rentabilidad.

# Conclusión

La GenAI está revolucionando el sector bancario al integrar la inteligencia en todas las capas, desde el núcleo bancario hasta los sistemas frontend. Esta transformación está motivada por la urgencia de integrar la IA y, de hecho, el 58 % de los bancos ya afirman haberla adoptado de forma generalizada. El camino no está exento de desafíos: la integración de la GenAI no plantea únicamente retos técnicos, sino que también implica un cambio cultural y operativo que debe gestionarse con cautela.

El impacto de la GenAI es evidente en toda la banca. En el ámbito de los pagos, mejora la eficiencia y la experiencia del cliente. En la gestión patrimonial, reduce la carga administrativa de los asesores y les permite dedicar más tiempo a los clientes. En materia de prevención del fraude, los bancos están haciendo una gran inversión en medidas de seguridad avanzadas para contrarrestar los mecanismos de los delincuentes, que cada vez son más sofisticados.

Los líderes de los departamentos tecnológicos encabezan este cambio, y están aprovechando la GenAI para impulsar el crecimiento, mejorar la seguridad y satisfacer las crecientes demandas de innovación. La adopción de la GenAI se está acelerando y, de hecho, el 63 % de los participantes se muestran optimistas con respecto a sus iniciativas de IA. La responsabilidad de la estrategia y la gobernanza se reparte entre los miembros de la alta dirección, lo que demuestra el interés generalizado que existe por la GenAI.

Se prevé que, con la integración de la GenAI, se creen flujos de trabajo colaborativos entre la IA y el ser humano, lo que mejorará la productividad y la toma de decisiones. Los bancos también están buscando partners externos que les apoyen en la implantación de la GenAI, ya que reconocen la complejidad y los retos normativos que este proceso conlleva.

La GenAI está resultando transformadora para el sector bancario, puesto que está mejorando la experiencia del cliente, la eficiencia operativa, la prevención del fraude y la innovación. Sin embargo, para que su uso sea eficaz, hay que superar distintos retos de integración, asignación de recursos y cumplimiento normativo. Si adoptan la GenAI con un planteamiento estratégico, las entidades financieras podrán aprovechar todo su potencial para impulsar el crecimiento, ser más resilientes y ofrecer una experiencia bancaria superior.

> “El potencial transformador de la GenAI es descomunal. Tan solo estamos asistiendo a los albores de esta revolución. Para tener éxito, los bancos deben centrarse primero en aplicaciones internas como la prevención del fraude y la seguridad, e ir creciendo hasta alcanzar la madurez necesaria para seguir avanzando.
>
> Las asociaciones estratégicas serán indispensables para desenvolverse en este complejo panorama y aprovechar todo el potencial de la GenAI".
>
> **Carlos Estaca** | CSO, Banca UE y LATAM, NTT DATA

# Anexo

## Países y participantes

| | |
|---|---|
| Estados Unidos | 150 |
| Reino Unido | 100 |
| Alemania | 100 |
| España | 60 |
| Italia | 40 |
| Japón | 40 |
| Tailandia | 40 |

| | |
|---|---|
| Vietnam | 40 |
| Australia | 40 |
| India | 40 |
| Singapur | 40 |
| China | 40 |
| Brasil | 40 |
| México | 40 |

## Número de empleados en la organización

| Total | 810 | 810 |
|---|---|---|
| Entre 1000 y 4999 empleados | 1 | 0 % |
| Entre 5000 y 7999 empleados | 83 | 10 % |
| Entre 8000 y 9999 empleados | 44 | 5 % |
| Entre 10 000 y 14 999 empleados | 197 | 24 % |
| Entre 15 000 y 19 999 empleados | 124 | 15 % |
| 20 000 empleados o más | 361 | 45 % |

## Puesto del participante en la organización

| Total | 810 | 810 |
|---|---|---|
| Miembro del consejo; alta dirección | 243 | 30 % |
| Director/a sénior de unidad, función o departamento | 516 | 64 % |
| Director/a intermedio/a; director/a de equipo o silo | 51 | 6 % |
| Director/a júnior; supervisor/a o director/a de primera línea | 0 | 0 % |

## Ingresos comerciales anuales de la organización

| Total | 810 | 810 |
|---|---|---|
| Entre 10 y 50 mil millones de dólares | 791 | 98 % |
| Más de 50 mil millones de dólares | 19 | 2 % |

## Servicios bancarios prestados por la organización del participante

| Total | 810 | 810 |
|---|---|---|
| Banca comercial | 539 | 67 % |
| Banca de inversión | 484 | 60 % |
| Banca minorista | 382 | 47 % |
| Gestión patrimonial | 360 | 44 % |
| Banca corporativa | 308 | 38 % |
| Banca privada | 223 | 28 % |
| Otros | 0 | 0 % |

## Servicios de core bancario en los que interviene actualmente el participante

| Total | 810 | 810 |
|---|---|---|
| Mercados de capitales | 603 | 74 % |
| Banca minorista/corporativa | 580 | 72 % |
| Pagos | 485 | 60 % |
| Fraude, delincuencia financiera y normativa | 427 | 53 % |
| Gestión patrimonial | 308 | 38 % |

## Responsabilidad tecnológica y digital

| Total | 810 | 810 |
|---|---|---|
| Marco la estrategia a seguir y tengo la responsabilidad general de las decisiones digitales/tecnológicas de mi organización | 526 | 65 % |
| Intervengo en las decisiones estratégicas y tengo cierta responsabilidad en las decisiones digitales/tecnológicas de mi organización | 282 | 35 % |
| No participo en las decisiones estratégicas, pero tengo cierta responsabilidad en las decisiones digitales/tecnológicas de mi organización | 2 | 0 % |

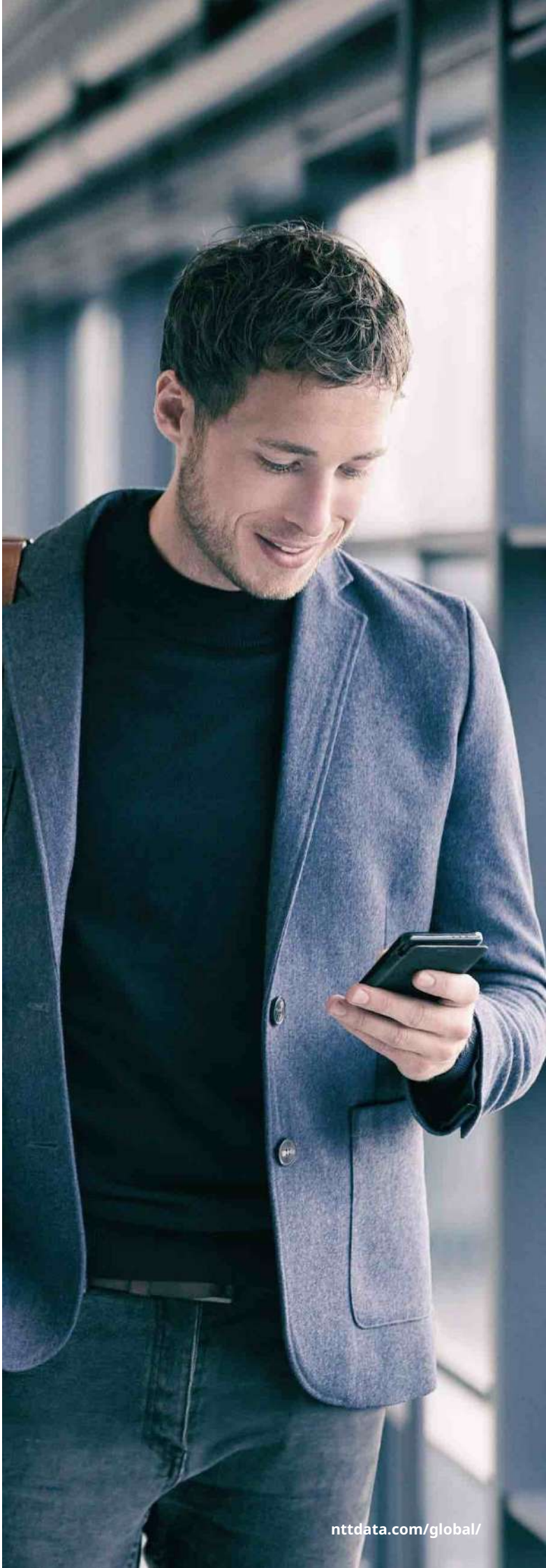
 © 2025 NTT DATA Group Corporation 

# Fuentes

1. *Leading business with GenAI: Latest examples for enterprises.* 9 de agosto de 2024. NTT DATA. https://www.nttdata.com/jp/ja/trends/data-insight/2024/0809/

2. *AI is changing banking, UBS executive says.* 2 de julio de 2024. Reuters. https://www.reuters.com/technology/artificial-intelligence/ai-is-changing-banking-ubs-executive-says-2024-07-02/

3. *Morgan Stanley Wealth Management Announces Latest Game-Changing Addition to Suite of GenAI Tools.* 26 de junio de 2024. Morgan Stanley. https://www.morganstanley.com/press-releases/ai-at-morgan-stanley-debrief-launch



NTT DATA