

# Código, capital y cambio

La ingeniería detrás de la transformación de los servicios financieros

Una perspectiva de liderazgo intelectual de GlobalLogic

Siga leyendo >



# Índice

Diseñando el futuro de los servicios financieros

3

El código es la base: liberar el poder de la IA, la automatización, los datos y la ingeniería digital

4

Toma de decisiones y personalización basadas en la IA

5

Modernización de la nube y los datos: reducción de la deuda tecnológica y aumento de la escalabilidad

6

Pruebas como servicio (TaaS) y automatización en las operaciones de servicios financieros

7

El código como elemento central: transformación de la competitividad y el crecimiento del sector financiero

8

El capital es la oportunidad: repensar el valor en la era de las finanzas inteligentes

9

El auge de las finanzas integradas y la banca como servicio (BaaS)

10

Tokenización de activos y plataformas de riqueza digital

11

Seguros ciberneticos y protección de datos

12

El capital reinventado: desbloqueando nuevos motores de crecimiento

13

El cambio es la realidad: cómo navegar por la regulación y las fuerzas del mercado

14

IA y automatización del cumplimiento normativo

15

Reestructuración de los pagos para la economía impulsada por la IA

16

Diseño para el cambio: ingeniería para la transformación humana + IA

17

Uniendo todo: donde convergen el código, el capital y el cambio, la transformación se consolida

19

Automatización impulsada por la IA y transformación basada en la nube

19

Nuevos modelos de finanzas integradas y pagos alternativos

20

Plataformización: donde convergen el código, el capital y el cambio

21

# Diseñando el futuro de los servicios financieros

Para las organizaciones de servicios financieros, el éxito ya no depende únicamente de la adopción digital. Hoy en día, las organizaciones deben integrar inteligencia, confianza y adaptabilidad para poder adelantarse a los cambios del mercado. De hecho, los líderes se distinguirán por su capacidad para diseñar estratégicamente estas capacidades en su infraestructura digital. Y aunque la tecnología sigue siendo de vital importancia, solo es una parte de la ecuación. Las organizaciones también necesitan nuevos modelos de valor y una regulación adaptable para lograr una ventaja duradera en entornos altamente dinámicos.

En medio de fuerzas externas en rápida evolución, como los clientes, el mercado y la normativa, los líderes de los servicios financieros no pueden permitirse evolucionar lentamente. Deben diseñar el futuro de forma proactiva, aprovechando el código, el capital y el cambio mientras se preparan para forjar el futuro de los servicios financieros.

Este documento explora las oportunidades para forjar el futuro mediante la gestión de estas tres fuerzas convergentes:

## Instituciones que prosperan

Alinearemos la tecnología, los modelos de negocio y la regulación en una estrategia unificada diseñada no solo para responder, sino para adelantarnos. Hace tiempo que dejamos atrás la etapa de reaccionar ante los cambios disruptivos. Los líderes del sector de los servicios financieros se centran en diseñar el futuro con precisión, rapidez y a gran escala.



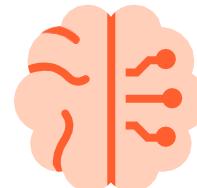
01

El código es la base, con plataformas nativas en la nube, inteligencia artificial (IA) e IA generativa (GenAI), y la automatización inteligente revolucionando los procesos empresariales.



02

El capital es la oportunidad, con activos tokenizados, finanzas integradas y productos financieros impulsados por IA que abren nuevas vías para la creación de valor.



03

El cambio es la realidad, con una compleja dinámica regulatoria y de mercado que impulsa la demanda de cumplimiento proactivo, IA ética y resiliencia operativa.



## El código es la base: liberar el poder de la IA, la automatización, los datos y la ingeniería digital

En los servicios financieros, la tecnología ya no es una función de apoyo. Hoy en día, es el negocio. Para competir con éxito, las organizaciones deben moverse a la velocidad de los datos, proporcionando inteligencia a gran escala e ingeniería para el cambio continuo.

A medida que las instituciones líderes se reconstruyen en torno al código, están utilizando la IA para replantearse los préstamos y el riesgo, automatizando a gran escala y pasando a plataformas nativas de la nube que se adaptan en tiempo real. En resumen, están rediseñando sus procesos para un futuro digital y basado en datos. A continuación se presentan algunos ejemplos concretos de cómo se está llevando a cabo.

### GlobalLogic VelocityAI en acción: GenAI para la clasificación de datos financieros<sup>1</sup>

Un proveedor líder de soluciones de contabilidad y auditoría se asoció con GlobalLogic para automatizar la clasificación de datos financieros. Mediante GenAI, la solución mapea las columnas de los informes, clasifica los datos financieros en los grupos de cuentas adecuados y mejora continuamente a través de un bucle de retroalimentación integrado.

Los resultados:

## Más del 90%

de precisión en la asignación de cuentas de gastos

## Entre un 70% y un 80

de aumento de la productividad de los analistas

## Reducción drástica

Reducción del tiempo de respuesta de los ciclos de presentación de informes

Esto es GenAI aplicada donde realmente importa: reduciendo el riesgo, aumentando la velocidad y ofreciendo una precisión constante y de nivel empresarial en los informes financieros.

<sup>1</sup> GlobalLogic, [Mejora de la precisión de los datos financieros con la automatización GenAI. Caso práctico](#), consultado en abril de 2025.

Las instituciones que incorporen la IA en su forma de decidir, prestar servicio y adaptarse liderarán la próxima era de los servicios financieros.



Este cambio va más allá de lograr una mayor eficiencia. Es fundamental para seguir siendo relevante en un mercado en el que la inteligencia es la nueva ventaja competitiva. Las instituciones que incorporen la IA en su forma de tomar decisiones, prestar servicios y adaptarse liderarán la próxima era de los servicios financieros. Un conjunto de capacidades como [GlobalLogic VelocityAI](#) hace que este cambio sea viable, permitiendo una integración escalable de la IA en el ámbito del riesgo, la personalización y las operaciones.

## Toma de decisiones y personalización impulsadas por la IA

La IA se está convirtiendo en el núcleo de la toma de decisiones. En los préstamos y las operaciones, los modelos de IA están sustituyendo los rígidos sistemas basados en reglas por evaluaciones dinámicas y ricas en datos.

### Cuatro ejemplos de toma de decisiones impulsada por la IA

01

Los bancos ahora **evalúan la solvencia crediticia** utilizando datos alternativos, desde patrones de transacciones hasta señales de comportamiento. Este enfoque amplía el acceso y reduce el esfuerzo manual. De hecho, un estudio de Deloitte reveló que la automatización de la gestión de documentos por sí sola puede reducir los tiempos de procesamiento hasta en un 60 %, lo que acelera las aprobaciones y reduce los costes operativos.<sup>2</sup>

03

**La interacción con los clientes** está evolucionando rápidamente. IA permite la personalización en tiempo real, no solo por segmento, sino también por individuo. JPMorgan Chase utiliza Iris, un asistente virtual impulsado por IA para gestionar consultas básicas y resolver el 40 % de los problemas sin intervención humana. Para los clientes, Iris ha reducido el tiempo medio de espera de cinco minutos a menos de 30 segundos. Esto ha impulsado un aumento interanual de 15 puntos en el Net Promoter Score (NPS), un indicador clave de la satisfacción del cliente.<sup>4</sup>

02

La IA está transformando **la toma de decisiones sobre riesgos** a gran escala. HSBC utiliza la IA para analizar más de 1350 millones de transacciones al mes en busca de delitos financieros. Este enfoque detecta las amenazas entre dos y cuatro veces más eficazmente y reduce los falsos positivos en un 60 %.<sup>3</sup>

04

**La IA conversacional** está ayudando a los bancos a cerrar la brecha entre la eficiencia digital y la conexión emocional. Según Accenture, casi el 75 % de los clientes de banca minorista interactúan ahora con al menos un banco de la competencia. Los chatbots con IA permiten ofrecer un servicio personalizado y en tiempo real que fomenta la recomendación, y los bancos con las puntuaciones más altas en este aspecto aumentan sus ingresos 1,7 veces más rápido.

<sup>2</sup> Deloitte, [Automatización con inteligencia](#), 30 de junio de 2022.

<sup>3</sup> HSBC, [Aprovechar el poder de la IA para combatir los delitos financieros](#), 10 de junio de 2024.

<sup>4</sup> IJSRET, [Transforming Financial Services](#), 2024.

<sup>5</sup> Accenture, [Estudio sobre los consumidores bancarios 2025](#), 2025.

## Modernización de la nube y los datos: Reducir la deuda tecnológica y desbloquear la escalabilidad

La modernización de la arquitectura de datos y la nube es la base de los servicios financieros basados en la inteligencia artificial. Según Bain, más del 80 % de los bancos tienen previsto remodelar sus entornos de datos para dar soporte a una inteligencia artificial escalable.<sup>6</sup> Las plataformas basadas en la nube y las arquitecturas de datos empresariales son fundamentales para reducir la deuda tecnológica, desbloquear información en tiempo real y adelantarse a las obligaciones normativas.



Para satisfacer estas demandas, las principales instituciones financieras están abandonando las frágiles pilas heredadas y adoptando **plataformas modulares y nativas de la nube**, diseñadas para ofrecer inteligencia y agilidad. Los primeros en adoptar los sistemas basados en la nube y las arquitecturas basadas en API ya están viendo las ventajas, no solo en términos de rendimiento y escala, sino también en lo que respecta al cumplimiento normativo.

**Las alianzas estratégicas en la nube** están acelerando este cambio, ayudando a los bancos a avanzar más rápido y reduciendo los riesgos de la migración. El objetivo va más allá de la modernización: se trata de construir una infraestructura capaz de soportar la IA a gran escala.

Las instituciones financieras que trabajan con socios como GlobalLogic están diseñando **plataformas de datos nativas en la nube** que admiten la IA a gran escala. Estas iniciativas combinan una profunda experiencia en el sector con arquitecturas en la nube probadas y controles de nivel normativo. Por ejemplo, utilizando la [metodología ImpactIQ](#) de GlobalLogic, las organizaciones de servicios financieros están trabajando para identificar, planificar y aprovechar las oportunidades de unificar la inteligencia de datos en tiempo real en toda la empresa.

Más del  
**80 %**

de los bancos planean ahora remodelar sus entornos de datos para dar soporte a una IA escalable, según Bain.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Bain, «AI in Financial Services Survey Shows Productivity Gains Across the Board», consultado en abril de 2025.

## Pruebas como servicio (TaaS) y automatización en las operaciones de servicios financieros

A medida que las instituciones modernizan sus plataformas de datos e implementan servicios basados en la inteligencia artificial, la automatización de las pruebas se vuelve fundamental para mantener la calidad y la velocidad a escala empresarial. Las instituciones financieras modernas no pueden permitirse ciclos de lanzamiento lentos ni riesgos no detectados. Eso significa que las pruebas deben ser más rápidas, más inteligentes y estar profundamente integradas en el proceso de desarrollo. Afortunadamente, [las pruebas como servicio \(TaaS\)](#) y la automatización basada en la inteligencia artificial están cambiando las reglas del juego al transformar la validación de software de un cuello de botella a una ventaja competitiva.

Las plataformas de pruebas basadas en la nube permiten ahora un rápido aprovisionamiento de entornos de prueba que se adaptan a la demanda y se integran perfectamente en los procesos de entrega continua. Este enfoque garantiza la calidad en tiempo real en sistemas dinámicos y nativos de la nube, lo que reduce drásticamente tanto el tiempo como los costes. Según el Informe Mundial sobre la Calidad elaborado por OpenText, Capgemini y Sogeti, [las empresas que utilizan pruebas automatizadas han reducido los costes de desarrollo en un 23 % y el riesgo operativo en un 86 %<sup>\(7\)</sup>](#).

La IA también está impulsando la ingeniería de calidad. Las herramientas de prueba basadas en IA, como la detección predictiva de defectos y la generación de pruebas para dispositivos móviles, el IoT y la infraestructura de pagos, están transformando la forma en que los bancos gestionan el riesgo en entornos DevOps en rápida evolución. Las instituciones financieras ya han sustituido gran parte de las pruebas manuales y muchas están [acelerando el tiempo de comercialización de los productos basados en IA entre un 30 % y un 40 %](#). En áreas como el cumplimiento de los pagos, las plataformas de pruebas basadas en la web ayudan a garantizar la velocidad y la fiabilidad, al tiempo que cumplen los requisitos normativos.

Lo que antes era un punto de control de calidad, ahora es un facilitador estratégico. La automatización, las pruebas continuas y las plataformas basadas en la nube están dando a las empresas de servicios financieros la confianza necesaria para ampliar la innovación sin sacrificar el control. Con capacidades integrales como GlobalLogic VelocityAI, la automatización impulsada por la IA se vuelve escalable y regulada, lo que acelera la entrega y mantiene la confianza.



## Las herramientas de prueba basadas en IA

como la detección predictiva de defectos y la generación de pruebas para dispositivos móviles, IoT e infraestructura de pagos, están transformando la forma en que los bancos gestionan el riesgo en entornos DevOps en rápida evolución.

<sup>7</sup> PR Newswire. [El Informe Mundial sobre la Calidad 2024 muestra que el 68 % de las organizaciones utilizan ahora la IA genérica para mejorar la ingeniería de la calidad](#), 22 de octubre de 2024.

## El código en el centro:

### Transformando la forma en que compite y crece el sector financiero

Las principales instituciones financieras están reconstruyendo su negocio en torno a la IA. La infraestructura nativa en la nube, la automatización inteligente y las plataformas de datos modernas se están convirtiendo en el núcleo estructural del funcionamiento y el crecimiento de los servicios financieros. Competir en este entorno exige sistemas diseñados para la escalabilidad, la adaptabilidad y la inteligencia.

Las empresas que retrasan la modernización corren el riesgo de reducir sus márgenes, perder clientes y perder relevancia en un mercado configurado por competidores nativos de la IA. Sin embargo, las ventajas potenciales son enormes. McKinsey prevé que [la GenAI podría generar entre 200 000 y 340 000 millones de dólares en valor anual](#) para el sector bancario mundial, con ganancias concentradas en la productividad, los servicios y el desarrollo de software.<sup>8</sup>

Capturar ese valor depende de pasar de la experimentación a la ejecución, alineando la tecnología con la estrategia empresarial y tratando el código no como un conjunto de herramientas, sino como una base.

GlobalLogic ayuda a las instituciones financieras a construir esa base. Nuestro enfoque basado en la ingeniería, impulsado por capacidades como [VelocityAI](#) e [ImpactIQ](#), permite a los bancos y las aseguradoras poner en práctica la IA más rápidamente, escalar con confianza y desbloquear la inteligencia de datos en tiempo real en toda la empresa.



## Conectando el código, el capital y el cambio

El código define cómo operan, innovan y crecen las instituciones financieras. Para aprovechar todo su potencial, debe estar en sintonía con la economía cambiante de los servicios financieros, es decir, cómo se crea, distribuye y monetiza el valor en un mundo digital. Ahí es donde entra en juego el capital.

<sup>8</sup> McKinsey Digital, [El potencial económico de la IA generativa](#), 14 de junio de 2023.

# El capital es la oportunidad: repensar el valor en la era de las finanzas inteligentes

El modelo de negocio de los servicios financieros se está reescribiendo. Los ingresos ahora provienen de ecosistemas integrados, productos personalizados mediante inteligencia artificial y plataformas descentralizadas. Las instituciones financieras ya no se definen por lo que venden, sino por cómo y dónde se crea, se comparte y se monetiza el valor.

## Las instituciones financieras deben ir más allá de la transformación digital y reconfigurar activamente sus motores económicos.

Este cambio no es teórico. La IA ya está generando ofertas de crédito dinámicas, asesoramiento financiero automatizado y precios ajustados al riesgo bajo demanda. La tokenización está haciendo que los activos sean más líquidos y programables. Las finanzas integradas están convirtiendo cada interacción con el consumidor en una transacción potencial.

Para liderar este nuevo panorama, las instituciones financieras deben ir más allá de la transformación digital y reconfigurar activamente sus motores económicos. Eso significa crear modelos de negocio diseñados para la inteligencia, la adaptabilidad y la creación continua de valor, sin las limitaciones de los procesos heredados o las estructuras de productos obsoletas.

Código, capital y cambio



## El auge de las finanzas integradas y la banca como servicio (BaaS)

La próxima ola de innovación financiera está tomando forma en las plataformas de consumo que utilizamos a diario. Uber, Shopify y Amazon comenzaron como mercados digitales, pero se están convirtiendo en proveedores financieros por derecho propio. Con las finanzas integradas, el dónde, el cuándo y el cómo de los servicios financieros se entrelazan a la perfección con los momentos de comercio, movilidad y compromiso.

Este cambio va más allá de la comodidad. Supone una **redefinición de la distribución financiera**, en la que el valor se entrega en el momento en que se necesita, en lugar de detrás de una pantalla de inicio de sesión. Ya se trate de pagos integrados durante el proceso de pago, préstamos bajo demanda en el punto de venta o la creación de cuentas en tiempo real dentro de un mercado, los productos financieros se están volviendo invisibles, inteligentes y omnipresentes.

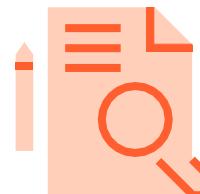
El BNPL ([compra ahora, paga después](#)) es una de las señales más claras de esta evolución. Según un informe de PYMNTS y Splitit de 2024, casi la mitad de la generación Z y los millennials han utilizado BNPL en el último año, y más del 20 % ha aumentado su uso. J.D. Power también informa de un aumento de 16 puntos en la satisfacción de los clientes con BNPL con respecto al año anterior. Esta demanda se ve impulsada por las decisiones de crédito en tiempo real, la flexibilidad en los pagos y las experiencias de usuario diseñadas para ofrecer simplicidad y confianza.

Detrás de estas experiencias hay un potente núcleo de código: suscripción impulsada por IA, integraciones API fluidas y escalabilidad nativa en la nube. Con estas capacidades, [los préstamos integrados](#) pasan de ser una característica nicho a un modelo de distribución de alta velocidad para productos de crédito personalizados.

Pero la oportunidad no se limita al BNPL. Las finanzas integradas abarcan ahora una amplia gama de servicios: pagos, seguros, herramientas de ahorro e información financiera, todos ellos integrados directamente en los ecosistemas digitales.<sup>10</sup>Tanto las empresas tradicionales con visión de futuro como las fintech están aprovechando las plataformas BaaS para ampliar su alcance y monetizar los servicios financieros de nuevas formas.

Junto con nuestro socio de innovación en diseño Method, GlobalLogic ayuda a las instituciones financieras a ver estas integraciones no solo como implementaciones técnicas, sino también como productos digitales. **Nuestros equipos aplican un enfoque basado en el diseño para garantizar que las experiencias financieras integradas creen un valor medible**, equilibrando la experiencia del usuario, la viabilidad del negocio y el cumplimiento normativo desde el primer día.

Las finanzas integradas tienen éxito cuando se tratan como una disciplina de producto en lugar de como una vía de asociaciones. Las instituciones que dominan este cambio aumentan la participación de los clientes, abren nuevos canales de ingresos y aseguran su posición en un ecosistema rápidamente conectado.



## Lecturas recomendadas: [Integraciones como producto, método](#)<sup>11</sup>

<sup>9</sup> PYMNTS, [El 79 % de los consumidores estadounidenses están muy satisfechos con BNPL](#), 25 de abril de 2024.

<sup>10</sup> Method, [¿Qué son las finanzas integradas?](#), 9 de diciembre de 2024.

<sup>11</sup> Method, [Las integraciones como producto](#), 15 de julio de 2024.

## Tokenización de activos y plataformas de riqueza digital

La tokenización está redefiniendo la propiedad financiera. La conversión de activos financieros y del mundo real en tokens basados en blockchain permite a las instituciones desbloquear la inversión fraccionada, mejorar la liquidez y ofrecer una mayor transparencia. Esto, a su vez, hace que las clases de activos tradicionalmente exclusivas sean accesibles a un abanico más amplio de inversores.

Según Bain & Company, este cambio podría generar una **oportunidad de 400 000 millones de dólares** al transformar la forma en que se distribuyen las inversiones alternativas a los particulares.<sup>12</sup> Para los gestores de activos y las plataformas de patrimonio, la tokenización permite nuevas fuentes de ingresos, facilita las estrategias de inversión personalizadas y reduce las barreras para la diversificación de carteras, especialmente para los clientes con un alto patrimonio neto.

Las **plataformas de patrimonio digital** están evolucionando en respuesta a ello. La tokenización les permite ofrecer productos de inversión personalizados y conformes con la normativa, alineados con los objetivos y perfiles de riesgo individuales, al tiempo que reducen la complejidad operativa mediante contratos inteligentes y la automatización. Como tal, estas plataformas se están convirtiendo rápidamente en motores inteligentes de creación de patrimonio digital.

GlobalLogic ayuda a las instituciones financieras a crear la infraestructura necesaria para impulsar estas transformaciones. Desde la incorporación digital y la automatización del cumplimiento normativo hasta los flujos de trabajo de inversión tokenizada, nuestra experiencia en ingeniería de plataformas permite a los clientes ampliar la innovación al tiempo que satisfacen las exigencias de los reguladores, los inversores y los mercados modernos.

Por supuesto, siguen existiendo retos. Entre ellos se incluyen los riesgos de ciberseguridad, la incertidumbre normativa y las deficiencias en las infraestructuras, como la necesidad de custodios autorizados y bolsas reguladas. Sin embargo, a medida que maduren las normas y se interconecten los sistemas, los activos tokenizados **pasarán de ser una experiencia experimental a convertirse en una infraestructura esencial**, lo que liberará capital, ampliará el acceso y transformará las finanzas digitales.

<sup>12</sup> Bain & Company, «[Cómo la tokenización puede impulsar una oportunidad de 400 000 millones de dólares en la distribución de inversiones alternativas a particulares](#)», diciembre de 2023.

<sup>13</sup> GlobalLogic, [Estudio de caso de un banco minorista multimarca](#), consultado en abril de 2025.

## GlobalLogic VelocityAI en acción:

AIOps a gran escala para un banco minorista multimarca<sup>13</sup>

Un banco minorista líder en el Reino Unido con más de 14 millones de clientes necesitaba optimizar el rendimiento digital de toda su cartera de marcas. Se asoció con GlobalLogic para implementar una solución basada en AIOps que unificara la supervisión, la automatización y la información en tiempo real en los canales móviles y de escritorio.

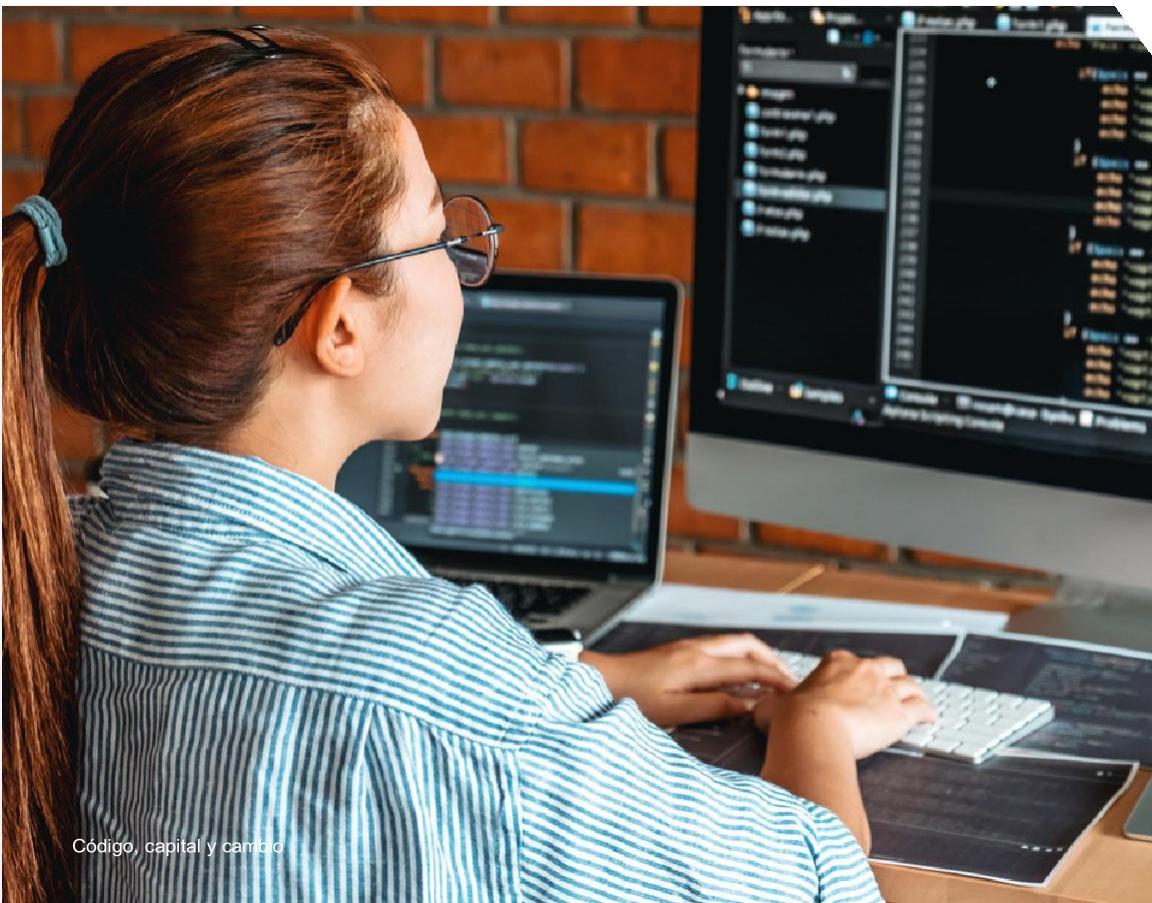
El resultado: mejora de la disponibilidad, aumento de cinco puntos en el NPS y un ahorro anual de entre 1 y 3 millones de libras esterlinas gracias a una supervisión y optimización de las licencias más inteligentes

. Con una reducción del 50 % en el tiempo medio de resolución y ciclos de lanzamiento optimizados, el banco pasó de unas operaciones reactivas a un modelo proactivo y basado en la información, listo para ampliar con confianza sus ofertas integradas y omnicanal.

## Seguros cibernéticos y protección de datos

A medida que las amenazas digitales aumentan en escala y complejidad, los seguros cibernéticos se han convertido en una parte fundamental de la gestión de riesgos empresariales. Ofrecen una protección financiera esencial contra las violaciones de datos, las interrupciones del negocio y la extorsión cibernética. Sin embargo, los seguros por sí solos son solo un respaldo, no una estrategia de defensa.

La dependencia excesiva puede generar una confianza falsa, especialmente si no va acompañada de controles preventivos sólidos y capacidades de respuesta.



Las instituciones más resilientes están reduciendo su exposición (y sus primas) invirtiendo en **protección proactiva de datos**. Esto incluye implementar arquitecturas seguras, aplicar normas de seguridad de nivel reglamentario y mantener sistemas inteligentes de copia de seguridad y recuperación. En muchos casos, el refuerzo de los sistemas también influye directamente en las condiciones de suscripción y en los precios de la responsabilidad cibernética.

Según Munich Re, se prevé que el mercado mundial de seguros cibernéticos alcance **los 16 300 millones de dólares en 2025**<sup>(14)</sup>. En medio de un fuerte aumento de las amenazas y la complejidad normativa, el mercado sigue expandiéndose, liderado por América del Norte, que representó el 69 % de las primas mundiales en 2024. A medida que el riesgo cibernético se convierte en una preocupación a nivel directivo, los seguros están pasando de ser un producto nicho a un control financiero estrechamente vinculado a la postura de seguridad.

GlobalLogic apoya esta evolución ayudando a las instituciones financieras **a integrar la ciberseguridad en todas las capas** de sus operaciones. Desde la seguridad de las aplicaciones hasta el refuerzo de la infraestructura, aplicamos la detección de amenazas basada en la inteligencia artificial, los principios de seguridad desde el diseño y una profunda experiencia en el sector para proteger los datos a gran escala. Nuestro nuevo Centro de Operaciones de Seguridad en Polonia, desarrollado en colaboración con Hitachi Systems Trusted Cyber Management, mejora la visibilidad de las amenazas regionales y ofrece una respuesta a incidentes las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en todo el ecosistema financiero europeo.<sup>15</sup>

A medida que las instituciones financieras se digitalizan más rápidamente, la capacidad de anticiparse, contener y recuperarse de los ciberataques tendrá un impacto directo en la confianza, la continuidad y los resultados finales. En otras palabras, la ciberresiliencia es ahora un imperativo estratégico.

<sup>14</sup> Munich Re, [Riesgos y tendencias de los seguros cibernéticos 2025](#), 3 de abril de 2025

<sup>15</sup> GlobalLogic, [GlobalLogic y Hitachi Systems Trusted Cyber Management inauguran un centro de operaciones de seguridad de vanguardia en Polonia](#), 7 de enero de 2025.

## El capital reinventado:

### Desbloqueando nuevos motores de crecimiento

Los modelos de productos estáticos y la distribución aislada no solo están obsoletos, sino que son un lastre en el ecosistema financiero inteligente e integrado de hoy en día. El valor fluye ahora a través de ecosistemas inteligentes, en los que los préstamos están integrados, las inversiones son personalizadas y los ingresos se generan no solo a través de transacciones, sino también a través de una interacción fluida y basada en datos.

Las instituciones que se aferran a los modelos de negocio tradicionales se enfrentan a la presión de los márgenes y corren el riesgo de perder relevancia en un contexto de [finanzas integradas](#), [plataformas descentralizadas](#) y [personalización en tiempo real](#). Los líderes están creando rápidamente estrategias de monetización, adoptando el pensamiento de plataforma y creando arquitecturas flexibles que apoyan la innovación a gran escala.

GlobalLogic ayuda a las instituciones financieras a replantearse [cómo se crea y se ofrece valor](#). A través de la ingeniería de plataformas, nuestra amplia experiencia en servicios financieros y un [enfoque basado en el diseño impulsado por Method](#), ayudamos a los clientes a lanzar plataformas de gestión patrimonial de última generación, servicios integrados y productos tokenizados. Y como parte de Hitachi, aportamos la solidez de un ecosistema global integrado, que combina ingeniería, infraestructura e inteligencia de datos para acelerar la transformación con confianza.



## Conectando código, capital y cambio

El capital ya no se limita al balance. Ahora es dinámico, distribuido y digital por diseño, y está remodelando la forma en que las instituciones financieras crean valor. A medida que la creación de valor se vuelve menos centralizada, las instituciones se enfrentan a una mayor complejidad en materia de control. Deben encontrar formas de escalar la innovación dentro de una red cada vez más restrictiva de regulaciones, amenazas a la seguridad y escrutinio ético.

Ahí es donde comienza el próximo reto. [Hablemos del cambio](#).



85

de los líderes en  
servicios  
financieros

say compliance has become more  
compleja en los últimos tres años, lo que ha  
provocado importantes inversiones en  
tecnología, datos y talento.<sup>16</sup>

## El cambio es una realidad: cómo navegar entre la regulación y las fuerzas del mercado

El futuro de los servicios financieros vendrá determinado por la rapidez con la que las instituciones innoven y se adapten. **A medida que se intensifica la regulación, el riesgo se vuelve más dinámico y la confianza, más frágil.** El cambio solía ser episódico. Ahora es perpetuo, lo que obliga a las organizaciones financieras a transformar su forma de gobernar, cumplir y proteger.

Según la Encuesta Global de Cumplimiento Normativo 2025 de PwC, el 85 % de los líderes del sector de servicios financieros afirman que el cumplimiento normativo se ha vuelto más complejo en los últimos tres años, lo que ha provocado importantes inversiones en tecnología, datos y talento.<sup>16</sup> Ahora más que nunca, gestionar esta complejidad es una prioridad para los consejos de administración, y gestionar el cumplimiento normativo es una capacidad fundamental. La capacidad de hacerlo a gran escala, en diferentes jurisdicciones, sistemas de datos y modelos operativos, define la resiliencia competitiva. Las instituciones financieras están bajo presión para automatizar los controles, modernizar las plataformas de riesgo e integrar la inteligencia regulatoria en su forma de operar.

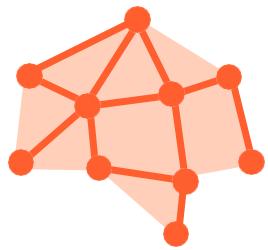
En GlobalLogic, ayudamos a los clientes a convertir esa presión en progreso. A través de la tecnología RegTech impulsada por la inteligencia artificial, la ingeniería de plataformas modernas y un enfoque basado en el diseño con Method, ayudamos a las instituciones a crear sistemas seguros, escalables y que cumplen con la normativa.

por diseño. Y como parte de Hitachi, aportamos nuestra experiencia en ciberseguridad, infraestructura y gobernanza para ayudar a los clientes a liderar en tiempos de incertidumbre, con la confianza incorporada.

<sup>16</sup> PwC, [Encuesta global sobre cumplimiento normativo 2025](#), 26 de febrero de 2025.

## IA y automatización del cumplimiento normativo

El cumplimiento normativo ha dejado de ser una función secundaria de presentación de informes para convertirse en una disciplina en tiempo real basada en datos. Las instituciones financieras están adoptando la IA para automatizar los controles, supervisar las transacciones y detectar de forma proactiva los riesgos en sistemas complejos. Se trata de impulsar la velocidad y la precisión a gran escala.



La supervisión impulsada por la IA ya está generando un impacto cuantificable. Los sistemas avanzados contra el blanqueo de capitales están reduciendo los falsos positivos hasta en un 40 %, lo que permite a las instituciones centrarse en las amenazas reales y minimizar las molestias a los clientes legítimos. Por su parte, el procesamiento inteligente de documentos acelera la presentación de informes reglamentarios, y el análisis predictivo ayuda a los bancos a adelantarse a los escenarios de riesgo en constante evolución.

La estrategia de modernización de Citi pone de relieve lo que está en juego y la magnitud del proyecto: las herramientas GenAI dan soporte actualmente a 30 000 desarrolladores, mientras que 143 000 empleados utilizan plataformas de productividad basadas en IA para optimizar las operaciones y automatizar el cumplimiento normativo<sup>(17)</sup>.

En GlobalLogic, hacemos realidad este cambio a través de [VelocityAI](#), que incluye nuestra arquitectura de plataforma de plataformas de IA que permite una implementación segura, escalable y regulada de la IA en las instituciones financieras. Incorporamos la inteligencia directamente en los flujos de trabajo de cumplimiento normativo, incluyendo la supervisión de transacciones en tiempo real, la automatización de políticas, la puntuación de riesgos y la revisión inteligente de documentos. Diseñado para unificar e industrializar la adopción de la IA, VelocityAI ayuda a las empresas financieras a construir con confianza, garantizando que la confianza regulatoria esté integrada en todos los modelos y sistemas.

¿El resultado? Tiempos de respuesta normativa más rápidos. Menor riesgo operativo. Mayor resiliencia en un mundo en el que la normativa no deja de cambiar. Con la arquitectura adecuada, el cumplimiento normativo pasa de ser un coste de la actividad empresarial a una ventaja competitiva clara.

<sup>17</sup> Banking Dive, [Citi implementa herramientas de codificación con IA para 30 000 desarrolladores en un impulso hacia la modernización](#), 16 de enero de 2025.



## GlobalLogic VelocityAI en acción:

### Las finanzas integradas como producto estratégico<sup>19</sup>

Un banco líder de EE. UU. recurrió a GlobalLogic para perfeccionar su estrategia de finanzas integradas y ampliar las integraciones que aportan un valor empresarial cuantificable. El proyecto se centró en identificar asociaciones de gran impacto y consolidar Capacidades API y mejora de la preparación para la adopción a escala empresarial.

GlobalLogic ayudó al banco a establecer un Centro de Excelencia API, optimizar la documentación de integración y aclarar las funciones operativas en marketing, ventas y soporte. El resultado: una reducción del tiempo de generación de ingresos, una disminución del tiempo de inactividad y una mejor toma de decisiones en todo el ecosistema integrado.

Las finanzas integradas no son solo una integración, son un producto. Y cuando se trata como tal, se convierte en un verdadero motor de crecimiento.

## Reconfigurando los pagos para la economía impulsada por la IA

Los pagos son el tejido conectivo de las finanzas globales y, en la economía en tiempo real actual, las instituciones financieras deben ir más allá de la infraestructura estática y rediseñar las transacciones transfronterizas como **servicios inteligentes y adaptables**. Lo que antes era lento y opaco ahora debe ser instantáneo, transparente y seguro por diseño.

Este cambio se está acelerando. Los bancos están integrando sistemas en tiempo real, automatizando el cumplimiento normativo en el perímetro e incorporando la inteligencia artificial en todas las capas del ciclo de vida de los pagos. **La cadena de bloques** está reduciendo la dependencia de los intermediarios. **Las carteras digitales** permiten flujos multideiva sin fisuras. **Las API** están convirtiendo los fragmentados procesos de cambio de divisas y liquidación en servicios unificados y programables.

La interfaz de pagos unificados (UPI) de la India ofrece un potente punto de referencia. Solo en el tercer trimestre de 2022, los comerciantes procesaron casi 20 000 millones de transacciones UPI, y su adopción se extendió tanto a las aplicaciones nativas digitales como a los vendedores del mercado local.<sup>18</sup> Los pagos son instantáneos, omnipresentes y están profundamente arraigados en la vida cotidiana. Como tal, la infraestructura apoya la interoperabilidad, la inclusión financiera y la rápida innovación en tecnología financiera.

Estados Unidos está avanzando, con más de 400 instituciones que han adoptado los sistemas en tiempo real a través de TCH y FedNow. Sin embargo, siguen existiendo retos en torno a la fragmentación, la experiencia del usuario y la escalabilidad. La lección es clara: **los pagos en tiempo real no se escalan solo con infraestructura**. Requieren un enfoque de plataforma, ecosistemas abiertos y una integración inteligente que haga que los pagos desaparezcan en el trayecto.

GlobalLogic ayuda a las instituciones financieras a diseñar ese futuro. Modernizamos sistemas heredados, diseñamos API de banca abierta y creamos plataformas preparadas para el futuro que se adaptan a nivel local y se expanden a nivel global. Desde la integración ISO 20022 hasta SWIFT GPI y la arquitectura basada en blockchain, ayudamos a los bancos a ofrecer conversión de divisas en tiempo real, cumplimiento automatizado y visibilidad de pagos a nivel empresarial.

Lo que está surgiendo es más impactante que una transacción más rápida. Se trata de un **nuevo modelo de intercambio de valor**: sin fricciones, inteligente y profundamente integrado.

<sup>18</sup> GlobalLogic, [Lecciones sobre pagos en tiempo real del gran éxito de la UPI en la India](#), 18 de abril de 2023.

<sup>19</sup> GlobalLogic, [«Definiendo la oportunidad y la hoja de ruta hacia el éxito: un caso práctico de éxito de un banco estadounidense»](#), consultado en abril de 2025.

## Diseñar para el cambio:

### Ingeniería para la transformación de la IA e + e humana

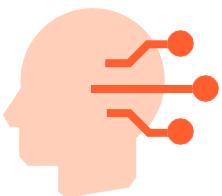
La presión regulatoria es real y va en aumento. Pero es solo una dimensión de la disruptión que está transformando los servicios financieros. Hoy en día, el mayor desafío es estructural: ¿cómo diseñan las instituciones para un mundo en el que la IA, los datos y los sistemas digitales transforman continuamente la forma en que se trabaja, se toman las decisiones y se prestan los servicios

?

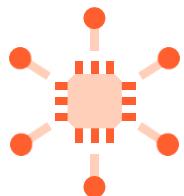
A medida que la IA se integra en todas las capas de la empresa, desde la detección de fraudes hasta la gestión de carteras y la incorporación de clientes, el verdadero trabajo consiste en coordinar el cambio entre las personas, los procesos y las plataformas.

Ahí es donde falla la gestión tradicional del cambio. **Integrar la IA no consiste en añadir herramientas a los flujos de trabajo existentes, sino en diseñar flujos de trabajo completamente nuevos que den cabida a los sistemas inteligentes y a las personas a las que sirven.** El objetivo no es automatizar el trabajo de los empleados hasta dejarlos fuera de juego, sino aumentar su impacto en un entorno híbrido entre humanos e IA. Este cambio puede requerir la mejora de las habilidades y el reciclaje profesional, ya que se pedirá a las personas que aporten cosas diferentes: mayor creatividad, análisis más profundos, resolución de problemas más sofisticada y toma de decisiones más matizada.

Ayudamos a las instituciones financieras a prepararse para este futuro diseñando para el cambio desde dentro. Esto significa aplicar los principios del diseño de servicios a la transformación de la IA, garantizando que los sistemas sean técnicamente sólidos, así como utilizables, adaptables y alineados con la forma de trabajar de las personas reales. Lo hacemos con:



**IA centrada en las personas.**  
Replanteamos el recorrido de los empleados para identificar dónde la IA puede reducir la fricción y mejorar la toma de decisiones, en lugar de limitarse a sustituir tareas.



**Flujos de trabajo nativos de IA.**  
Rediseñamos los procesos empresariales para que puedan evolucionar de forma dinámica, incorporando automatización inteligente, bucles de retroalimentación y pensamiento probabilístico.



**Arquitectura modular.**  
Creamos sistemas adaptables que permiten a los clientes responder en tiempo real a los cambios del mercado, los cambios normativos y de cumplimiento y a las necesidades de los clientes.



Hemos visto de primera mano cómo el diseño de flujos de trabajo basados en IA y adaptados a las necesidades reales de los usuarios genera un impacto duradero. En un proyecto, una empresa global utilizó GlobalLogic VelocityAI para modernizar sus sistemas de gestión del conocimiento fragmentados<sup>(20)</sup>. La integración de la IA en los procesos cotidianos, como la documentación y la recuperación de información, mejoró la velocidad y la precisión. También ayudó a la organización a replantearse la forma en que los empleados interactúan con la información. Los resultados impulsados por la IA se volvieron explicables, personalizados y más fáciles de confiar. Para nuestro cliente, esto se tradujo en decisiones más rápidas, una colaboración más sólida y una plataforma diseñada para evolucionar con el negocio.

Un cambio a esta escala requiere algo más que nuevas herramientas. Exige un cambio cultural, en el que los empleados confíen en los sistemas que utilizan. Deben comprender cómo llega la IA a sus conclusiones y sentirse empoderados, y no amenazados, por la automatización inteligente. **Por eso, las estrategias de IA más exitosas hacen hincapié en lo siguiente:**

## 01

Comunicación del cambio. Presente la IA como un aliado, no como una amenaza. Haga hincapié en cómo reduce la complejidad, no el control.

## 02

Implementaciones progresivas. Pruebe la IA en contextos específicos. Recopile comentarios de los usuarios y repita el proceso antes de ampliarlo a toda la empresa.

## 03

Gobernanza y formación. Proporcione a los empleados los conocimientos y las herramientas necesarias para utilizar la IA de forma responsable. y de manera eficaz.

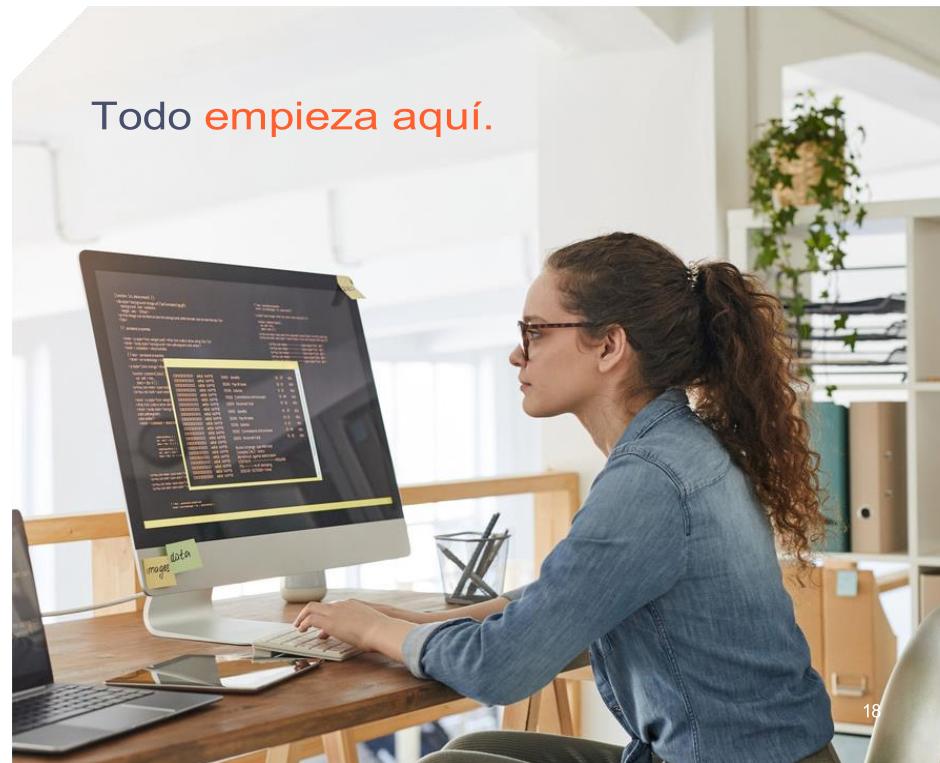
Y dado que los modelos de IA nunca son «completos», las instituciones deben tratarlos como a sus empleados: contratarlos, formarlos, gestionarlos y revisar periódicamente su rendimiento para garantizar su valor empresarial continuo. ¿Desea obtener más información? Siga leyendo sobre [el enfoque de Method respecto a la IA y la gestión del cambio](#).

<sup>20</sup> GlobalLogic, «Enhancing Knowledge Management with AI-powered Automation» (Mejora de la gestión del conocimiento con la automatización basada en IA), caso práctico, consultado en abril de 2025.

Los líderes de los servicios financieros no necesitan otra solución puntual, sino **sistemas diseñados para una evolución continua**. Eso es lo que diseña Method y lo que ofrece GlobalLogic, combinando ingenio en ingeniería con un diseño centrado en las personas, todo ello impulsado por VelocityAI.

Cuando las instituciones financieras diseñan pensando en el cambio desde el principio, hacen algo más que adaptarse: crean las condiciones para liderar. Alinear a las personas, los procesos y los sistemas inteligentes

en torno a **la evolución continua libera un nuevo potencial en toda la empresa**. Así es como la transformación se vuelve sostenible, estratégica y humana.



# Toda la información: donde convergen el código, el capital y el cambio, la transformación se consolida



El futuro de los servicios financieros no se ganará con mejoras incrementales. Se diseñará en la intersección entre el código, el capital y el cambio.

Las instituciones que liderarán la próxima era construirán un ecosistema unificado, resiliente e inteligente que **transformará la forma en que se crea, se entrega y se gestiona el valor**. En este ecosistema:

- La IA estará integrada en todas las decisiones y flujos de trabajo.
- Las finanzas son invisibles, personalizadas e integradas.
- El cumplimiento normativo avanza al ritmo de la innovación.

¿Y quién impulsará esas instituciones? La próxima generación de líderes será aquella que no solo invierta en modernización, sino que también **diseñe y gestione estratégicamente la automatización**, la innovación y la regulación.

## Automatización impulsada por la IA y transformación basada en la nube

La IA está redefiniendo lo que las instituciones financieras pueden construir y la rapidez con la que pueden actuar. Las empresas que avanzan rápidamente no se limitan a probar la IA, sino que están reconstruyendo su núcleo.

Goldman Sachs es un claro ejemplo. Con más de 12 000 desarrolladores, el 25 % de su plantilla, el banco está ampliando la IA en toda la empresa con miras a obtener una ventaja competitiva. Ha creado la plataforma GS AI Platform internamente para respaldar la implementación segura y conforme a la normativa de la IA en todos los casos de uso, desde las mesas de negociación hasta la gestión de riesgos. Su asistente GenAI ya está en manos de 10 000 empleados y sigue creciendo.<sup>21</sup>

Para acelerar la adopción, Goldman Sachs creó una red de «campeones de la IA» con el fin de identificar casos de uso de alto valor en todas las unidades de negocio. La productividad de los desarrolladores es uno de los principales objetivos: las herramientas de generación de código de IA ya están optimizando los flujos de trabajo de los equipos de ingeniería. La gobernanza está integrada en cada paso, con la seguridad, los controles de riesgo y la revisión humana incorporados en el modelo de implementación.

Así es como se ve la transformación a gran escala: impulsada por plataformas, gobernada y construida para tener un impacto real.

En GlobalLogic, así es como trabajamos. A través de VelocityAI, que incluye nuestra arquitectura de plataforma de plataformas de IA, ayudamos a las instituciones financieras a integrar la IA en sus ecosistemas en la nube para impulsar la **automatización inteligente**,<sup>20</sup> la supervisión del cumplimiento normativo, el análisis de documentos y los controles de riesgo escalables. Y dado que la nube es la base de la agilidad, nuestros equipos de ingeniería diseñan plataformas nativas en la nube con la flexibilidad y el rendimiento necesarios para satisfacer las necesidades de las empresas, sin añadir complejidad.

Cuando el futuro exige velocidad, precisión y adaptabilidad, los sistemas heredados no pueden competir. La infraestructura inteligente gana.

<sup>21</sup> PYMNTS, [Inside Goldman Sachs' Big Bet on AI at Scale](#), 20 de marzo de 2025.

# Las finanzas integradas son el nuevo estándar, no una característica.

## Nuevos modelos de finanzas integradas y pagos alternativos

Lo que antes eran experiencias separadas, las interacciones y transacciones de servicios financieros ahora están integradas en Uber, Amazon, Shopify y otras plataformas que la gente ya utiliza. Este cambio ha redefinido la distribución, convirtiendo los pagos, los préstamos y los seguros en puntos de contacto fluidos dentro de los desplazamientos cotidianos. También está erosionando los canales tradicionales. Las finanzas integradas son el nuevo estándar, no una característica. Y con la aceleración de BaaS y DeFi, las instituciones deben integrarse o arriesgarse a perder relevancia.

Para triunfar en este ámbito, es necesario pensar en términos de plataformas, disponer de inteligencia en tiempo real y contar con una arquitectura resistente que se adapte a la demanda y a la normativa.

GlobalLogic ayuda a las instituciones financieras a convertir las finanzas integradas en una estrategia de crecimiento, diseñando plataformas modulares, creando experiencias intuitivas con Method y permitiendo la personalización, la puntuación de riesgos y la incorporación rápida gracias a la inteligencia artificial. Las instituciones que se integren serán las protagonistas de la próxima ola de compromiso financiero.

### Method en acción:

#### Diseño de un banco digital desde cero<sup>22</sup>

Jenius Bank, una nueva división digital de SMBC MANUBANK, se asoció con Method, la división de diseño y estrategia de GlobalLogic, para reinventar la banca desde sus principios básicos. Desde el primer día, el objetivo estaba claro: crear un banco nativo de la plataforma y orientado al cliente que pudiera competir en inteligencia, escala y experiencia.

Código: Method sentó las bases estratégicas y de experiencia para garantizar que la arquitectura, las API y las interfaces se alinearan con una plataforma digital escalable y segura.

Capital: con una visión de producto diferenciada, creada en colaboración con clientes reales, Jenius Bank se lanzó con servicios financieros integrados diseñados en torno a momentos de la vida, en lugar de productos tradicionales.

Cambio: Method introdujo rituales ágiles para los productos, creó una cultura de investigación continua y puso en práctica el descubrimiento para impulsar la adaptabilidad y la innovación a largo plazo.

El resultado: un banco diseñado específicamente para triunfar en el futuro integrado, inteligente y regulado de las finanzas.

<sup>22</sup> Método. «Building a new digital bank from the beginning» (Creación de un nuevo banco digital desde cero), consultado en abril de 2025.

## Plataformización:

### Donde convergen el código, el capital y el cambio

La próxima generación de instituciones financieras operará como plataformas tecnológicas impulsadas por la inteligencia artificial, modulares, inteligentes y adaptables por diseño.

Aquí es donde convergen el código, el capital y el cambio:



el código se vuelve componible e inteligente, diseñado para ser reutilizado, gobernado por el diseño y acelerado a través de la IA, la GenAI y la automatización nativa en la nube.



El capital fluye a través de ecosistemas programables, desbloqueados por la tokenización, las finanzas integradas y las estrategias de API abiertas que se adaptan a las necesidades de los clientes.



El cambio ya no es disruptivo, sino que se integra en la gobernanza de las plataformas, con cumplimiento normativo incorporado, IA explicable y resiliencia escalable.

No se trata de tendencias individuales. Juntas, definen un nuevo modelo operativo: servicios financieros nativos de la plataforma con productos, cumplimiento normativo e inteligencia integrados en su núcleo.

En GlobalLogic, este es el modelo que hacemos realidad.

Ayudamos a las instituciones financieras a diseñar ecosistemas de plataformas que se adaptan a escala global, se adaptan en tiempo real e incorporan la confianza desde cero, gracias a la nube, la IA y el diseño inteligente.

A través de Method, nuestro socio de innovación en diseño, humanizamos la complejidad y aceleramos la adopción con experiencias intuitivas y estrategias de producto creadas para el cambio continuo.

Y con la infraestructura global y la solidez en ciberseguridad de Hitachi, ofrecemos escalabilidad, resiliencia y confianza en todos los niveles.

## Impacto de la ingeniería

El futuro de los servicios financieros no vendrá de la mano del pensamiento tradicional ni de la innovación aislada. Lo construirán, de forma inteligente, segura y a gran escala, aquellos que diseñen la **convergencia entre el código, el capital y el cambio**.

En GlobalLogic, ayudamos a nuestros clientes a rediseñar plataformas, reinventar modelos de negocio e integrar la confianza y la inteligencia en cada transacción, flujo de trabajo y decisión.

Porque la próxima era de los servicios financieros no es solo una idea. **Se está diseñando. Ahora mismo.**

Visite [globallogic.com/3Cs-financial-services](https://globallogic.com/3Cs-financial-services) para profundizar en el futuro de los servicios financieros con GlobalLogic.

GlobalLogic, una empresa de Hitachi, es un socio de ingeniería digital de confianza para las empresas más grandes y con mayor visión de futuro del mundo. Desde el año 2000, hemos estado a la vanguardia de la revolución digital, ayudando a crear algunos de los productos y experiencias digitales más innovadores y utilizados. Hoy en día, seguimos colaborando con nuestros clientes para transformar negocios y redefinir industrias a través de productos, plataformas y servicios inteligentes.

© Copyright 2025 GlobalLogic. La información aquí contenida está sujeta a cambios sin previo aviso. Todas las marcas de terceros son propiedad de sus respectivos propietarios. Mayo de 202

