

## **La mayoría de los bancos y aseguradoras luchan por maximizar el valor de sus inversiones en el cloud**

- **Menos del 40% de los ejecutivos de servicios financieros afirma estar muy satisfechos con sus resultados en cloud**
- **La mayoría de los bancos y aseguradoras adoptan soluciones en el cloud con el objetivo principal de impulsar la eficiencia operativa (84%)**
- **Proteger los datos de los clientes y mantener la privacidad es un reto para el sector**

Madrid, 14 de noviembre de 2024 – El [Informe Mundial sobre Cloud y Servicios Financieros 2025](#) realizado por el Instituto de Investigación de [Capgemini](#), publicado hoy, revela una clara división entre la forma en que las instituciones financieras tradicionales<sup>1</sup> y las de nueva generación ven sus inversiones en tecnologías cloud. La mayoría de los bancos y aseguradoras adoptan soluciones en el cloud con el objetivo principal de impulsar la eficiencia operativa (84%), mientras que las fintechs y las insurtechs buscan acelerar las ventas (62%). El análisis sugiere además que solo el 12% de las organizaciones de servicios financieros pueden considerarse “innovadoras en cloud”<sup>2</sup>.

Las entidades financieras se enfrentan a un entorno lleno de retos, que van desde la ineficacia en la recopilación y gestión de datos, lagunas en ciberseguridad, y las complejas normativas hasta la constante evolución de las expectativas de los clientes. Según el informe, los bancos y las aseguradoras recurren cada vez más a soluciones en el cloud para mitigar estos riesgos. Esto se ve reflejado en un aumento del 26% en la mención de términos relacionados con el cloud en los informes anuales de las 40 principales firmas de banca y seguros a nivel mundial entre 2020 y 2023.

### **Obstáculos a superar para la creación de valor**

Sin embargo, las empresas se enfrentan a obstáculos a la hora de maximizar el valor del cloud, ya que los retos operativos siguen influyendo en los responsables de la toma de decisiones, lo que ralentiza el rendimiento de las iniciativas y la inversión en la transición hacia el cloud. Menos del 40% de los ejecutivos afirma estar muy satisfecho con sus resultados en el cloud en general, incluyendo su capacidad para reducir costes operativos (33%), escalabilidad reforzada (27%), innovación acelerada (26%), datos y análisis avanzados (24%) y seguridad y cumplimiento mejorados (21%).

El informe destaca que los retos surgen debido a que las instituciones financieras adoptan un enfoque de “lift-and-shift” en la migración al cloud, una ampliación rápida que produce costes superiores a los previstos, complicados modelos de fijación de precios y prácticas ineficaces de gobernanza y gestión.

---

<sup>1</sup> Las instituciones financieras de nueva generación se refieren a empresas nativas digitales que aprovechan la tecnología para revolucionar los servicios financieros, ofreciendo soluciones innovadoras y centradas en clientes de banca, pagos y seguros.

<sup>2</sup> Los innovadores en tecnología cloud son empresas que tienen una estrategia bien definida en este sentido, respaldada por plataformas escalables y asociaciones de ecosistemas maduras habilitadas por capacidades tecnológicas avanzadas. Se guían por los datos, se centran en el cloud y en el cliente en toda la cadena de valor para desbloquear nuevas e innovadoras oportunidades de crecimiento.



*“La adopción del cloud debe verse como el inicio de un viaje transformador que impulsa el crecimiento empresarial a largo plazo, y no como el destino final. Lo que se desprende claramente de nuestro estudio es que, si bien las entidades financieras consideran la tecnología como un elemento básico, algunas empresas siguen considerando el cloud como una medida de ahorro de costes, mientras que los agentes innovadores la aprovechan para redefinir sus operaciones”, afirma Ravi Khokhar, Director Global de Cloud para Servicios Financieros de Capgemini. “Al adoptar un enfoque nativo en el cloud para fomentar una cultura de innovación, los bancos y aseguradoras estarán mejor posicionados para ofrecer nuevos productos y servicios, entrar en nuevos mercados y aumentar la satisfacción del cliente. Ahora que la IA generativa encabeza la agenda de las salas de juntas, una base tecnológica basada en el cloud también puede ayudar a la industria a maximizar la inversión en nuevas tecnologías a escala”.*

### **Las entidades financieras se enfrentan a un complejo panorama operativo**

Los bancos y aseguradoras poseen una gran cantidad de datos personales, financieros y transaccionales sobre sus clientes. Sin embargo, se enfrentan a múltiples retos a la hora de manejar estos datos y mantenerlos seguros. Según el informe, la mayoría de los ejecutivos del sector destacaron tres preocupaciones principales:

- Sistemas heredados que impiden la integración de datos aislados (71%)
- Protección de los datos de los clientes y dificultad para mantener la privacidad (70%)
- Calidad deficiente de los datos, incluida la información incorrecta o inexistente (69%)

Con la entrada en vigor de la Ley Europea de Resiliencia Operativa Digital (DORA) en enero de 2025, y las crecientes presiones normativas en todo el mundo, las entidades financieras pronto se enfrentarán a requisitos de cumplimiento aún más estrictos, en particular sobre el uso de plataformas tecnológicas y de terceros. La reciente decisión de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor sobre la banca abierta, conocida como Sección 1033 de la Ley Dodd-Frank<sup>3</sup>, refuerza la importancia de las soluciones cloud nativas para proporcionar la escala necesaria, mantener bajo el coste del intercambio de datos para el sector y seguir cumpliendo la normativa. El aumento de los datos, la seguridad y las restricciones normativas obligarán a las organizaciones a esforzarse más para obtener información significativa y dar prioridad a la innovación.

El informe destaca además que el 81% de los ejecutivos considera que la falta de tecnología adecuada obstaculiza sus objetivos empresariales. La mayoría de los encuestados considera que la inteligencia artificial (81%), el análisis predictivo (75%) y la automatización robótica de procesos (65%) son cruciales para respaldar un ecosistema en el cloud. Sin embargo, las instituciones financieras tradicionales carecen actualmente de la madurez y las capacidades necesarias para estas tecnologías: El 15% muestra madurez de capacidades en IA, el 30% en análisis predictivo y el 22% en automatización robótica de procesos.

### **La industria debe fomentar una cultura nativa en el cloud impulsada por la innovación**

Según el estudio, el 12% de los bancos y aseguradoras puede clasificarse como innovadores en cloud, ya que aprovechan una visión bien definida y respaldada por plataformas escalables y ecosistemas maduros para generar mejores resultados. Esta estrategia está cosechando importantes recompensas:

- El 32% de los innovadores supera los objetivos de ventas cruzadas y ventas adicionales, frente al 12% de sus homólogos.
- El 32% sobrepasa los objetivos de monetización de datos, frente al 10% de otros bancos y aseguradoras.

---

<sup>3</sup> [Oficina de Protección Financiera del Consumidor](#)



- El 22% supera los objetivos de desarrollo de productos innovadores, frente al 10% de las instituciones financieras.

Para acelerar la eficiencia operativa y la innovación, el informe sugiere que bancos y aseguradoras deben aplicar un enfoque basado en los datos y centrado en el cloud. Esto requiere prestar atención a la creación de aplicaciones nativas para el cloud, invertir en profesionales cualificados, crear una cultura que fomente el intercambio de ideas y mejores prácticas, y democratizar el acceso a la tecnología para todos los equipos.

### **Metodología del informe**

El Informe Mundial sobre Cloud y Servicios Financieros 2025 extrae datos de tres fuentes primarias, durante los meses de junio a agosto de 2024: la Encuesta Global de Ejecutivos de Servicios Financieros 2024, la Encuesta Global de FinTech e InsurTech 2024 y las Entrevistas Globales a Ejecutivos 2024. La investigación primaria abarca información de 13 mercados: Alemania, Australia, Bélgica, Canadá, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Francia, Hong Kong, Japón, Luxemburgo, Países Bajos y Reino Unido. La encuesta ejecutiva encuestó a 600 líderes de empresas de servicios financieros (CxO, Head of Cloud, etc.) de banca y seguros, junto con 120 altos ejecutivos de FinTech e InsurTech de 13 mercados.

### **Acerca de Capgemini**

Capgemini es un socio global de transformación empresarial y tecnológica, que ayuda a las organizaciones a acelerar su transición dual hacia un mundo digital y sostenible, al tiempo que crea un impacto tangible para las empresas y la sociedad. Es una organización responsable y diversa que cuenta con 340.000 profesionales en más de 50 países. Con una sólida trayectoria de más de 55 años, Capgemini cuenta con la confianza de sus clientes para liberar el potencial de la tecnología y dar respuesta a todas sus necesidades empresariales. Ofrece servicios y soluciones integrales aprovechando sus puntos fuertes, desde la estrategia y el diseño hasta la ingeniería, todo ello impulsado por sus capacidades líderes en el mercado en IA, Cloud y datos, combinadas con su gran experiencia en el sector y su propio ecosistema de socios. En 2023, el Grupo registró unos ingresos globales de 22.500 millones de euros.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com/es-es/](http://www.capgemini.com/es-es/)

### **Acerca del Instituto de Investigación Capgemini**

El Instituto de Investigación Capgemini es el grupo de reflexión interno de Capgemini sobre todo lo digital y su impacto en todos los sectores. Es el editor de la emblemática Serie de Informes Mundiales de Capgemini, que lleva publicándose más de 28 años, con un liderazgo de conocimiento dedicado a los Servicios Financieros centrado en la digitalización, la innovación, la tecnología y las tendencias empresariales que afectan a los bancos, las empresas de gestión de patrimonios y las aseguradoras de todo el mundo.

Para obtener más información o suscribirse para recibir los informes a medida que se publiquen, visite <https://worldreports.capgemini.com>