



Frontiers in Finance

Edición #65

Perspectivas de mercado y a futuro para líderes y profesionales de los servicios financieros.

Algunos temas incluidos:

La oportunidad llama a la puerta:

Desbloqueando valor a través de la transformación de los servicios financieros.

Liberar el potencial: Explorando el papel de la IA generativa en los bancos.

La IA en los seguros:

Un catalizador para el cambio.

GenAI: El próximo gran salto del capital privado.

Innovar o estancarse: Crear valor a partir de la tecnología y la innovación en la gestión de activos



Marzo 2024

[KPMG/FrontiersInFinance](#)

Un salto cuántico para los servicios financieros

Aprovechando la tecnología para la innovación

Bienvenidos a la última edición de *Frontiers in Finance*, que abarca los temas de la tecnología y la innovación. Esta edición subraya por qué creo que es un momento emocionante para trabajar en la industria, y por qué éste podría ser *potencialmente* el salto cuántico que hemos estado esperando para los servicios financieros.

Digo potencialmente porque, si bien las tecnologías que cambian las reglas del juego, como la IA, ya están al alcance de nuestra mano, otras, como la computación cuántica, apenas están surgiendo. Estas herramientas están evolucionando rápidamente, demostrando su potencial como catalizadores para la innovación, la transformación de procesos y la mejora de la productividad, la eficiencia y el rendimiento. Y lo que es más importante, los datos necesarios para alimentar estas nuevas tecnologías aún están en camino, siendo un elemento fundamental y vital para el éxito.

Los artículos destacados en esta edición subrayan las posibilidades de reimaginar los mercados y los productos, y pasar a modelos operativos y experiencias de cliente sin fisuras. Con la IA, y con cualquier otro cambio facilitado por la tecnología, siempre hay nuevas barreras y desafíos. Por lo tanto, esta edición se enfoca en los pros y contras de esta historia de innovación tecnológica.

Los datos son el costo de entrada

Si bien el potencial de la IA es fenomenal, el costo de entrada son los datos. Todos los artículos, sean sobre bancos y mercados de capitales, capital privado, seguros y otros sectores, reiteran que la IA depende de datos de alta calidad y bien organizados, respaldados por una sólida estrategia y las mejores prácticas de gobernanza. Tan solo para competir en el mercado, estos elementos no pueden ser negociables.

Al igual que sucede con un programa de acondicionamiento físico, el esfuerzo y el compromiso deben mantenerse. La gestión de datos debe ser algo continuo si lo que se quiere es adquirir buenos hábitos.

El volumen y la variedad de los datos actuales crean una necesidad apremiante de construir una sólida cultura alrededor de estos en los servicios financieros. Resolver el problema de los datos puede ser costoso y, por lo general, mostrar un retorno mínimo en las primeras etapas, pero hay un flujo significativo y duradero de beneficios.

¿Por qué es importante el "por qué"?

Dado que los productos financieros ya son digitales, la atención está puesta en la entrega al mercado. Como se discutió en las anteriores ediciones de *Frontiers in Finance*, las plataformas son primordiales. Es posible que su modelo actual no sea el modelo elegido para el futuro. ¿Tiene planes de convertirse en un punto de contacto principal con el consumidor o distribuir a través de intermediarios, como InsurTech y otros sitios comparables? ¿Podría optar por un proveedor digital o exclusivamente digital, o elegir un *Finance-as-a-Service* que esté integrado en otras plataformas digitales? ¿Puede integrar productos en ecosistemas, aprovechando tecnologías como IoT, control por voz y realidad aumentada?

Esta variedad de modelos y canales presenta un cambio de paradigma en la forma en la que las personas interactúan con las marcas financieras y compran productos. A medida que la velocidad de los negocios va en aumento, yo diría que es más vital que nunca averiguar el "por qué": por qué su negocio es único, el valor que ofrece y la mejor manera de entregarlo.

En última instancia, si asumimos un mundo en el que todo está habilitado para la tecnología, su propuesta de valor será su único diferenciador, no la tecnología inteligente que está utilizando o sus procesos ultra eficientes. Es fundamental para el negocio conocer su valor real y combinarlo con el modelo de comercialización adecuado para su marca.

Sobre el autor



Karim Haji

Global Head of Financial Services
KPMG International
Head of Financial Services
KPMG in the UK

Karim es el director global de Servicios Financieros de KPMG International. Lidera la práctica más grande de la industria para las firmas de KPMG. Karim tiene una amplia experiencia en la industria de servicios financieros, con un enfoque multidisciplinario en auditorías bancarias globales e importantes compromisos de asesoramiento en materia de riesgo, cumplimiento, gobernanza, regulación, finanzas y transformación del negocio. Le apasiona la tecnología, la innovación y el uso de las últimas soluciones fintech para ayudar a impulsar el éxito de los clientes. Además, Karim conoce el valor de un ecosistema de alianzas sólido y tiene experiencia en la utilización de estas relaciones. Sus reglas para el éxito incluyen sacar lo mejor de los equipos con mentalidad diversa y en ESG, para ayudar a resolver las necesidades de los clientes.

¿Cuál es la mejor manera de invertir?

La IA es un tema candente en este momento, que atrae el interés de los boards, así como su inversión creciente. De hecho, encabeza la lista de tecnologías en la encuesta tecnológica global de KPMG 2023: 3 de cada 5 encuestados dicen que la IA (incluido el aprendizaje automático y la IA generativa) será la tecnología más importante para lograr los objetivos en los próximos tres años.

Para los clientes de servicios financieros, las firmas miembros de KPMG se esfuerzan por actuar como un puente entre la tecnología, el negocio y, lo más importante, el problema específico que se desea resolver. Comenzar por el meollo del problema permite llegar a una solución más rápidamente, porque una vez que se identifican los problemas, es más fácil elegir la combinación de tecnologías adecuadas para afrontarlos.

Veo los costos y la inversión en tecnología de tres maneras. En primer lugar, los costos de mantener y gestionar las tecnologías y sistemas heredados no son adecuados para el futuro. Luego, está el costo de la actualización específica y considerar qué más debe cambiar. Por ejemplo, los rendimientos esperados de un nuevo sistema CRM solo se pueden lograr si la organización de ventas también adopta un enfoque basado en datos: el cambio cultural y tecnológico van de la mano y deben tenerse en cuenta. Por último, ¿qué queda atrás? Es decir, la próxima vez que se necesiten cambios, ¿qué tan fácil será mantener, actualizar, integrar y evolucionar sin añadir deuda técnica?. Tiene que ser simple para hoy y simple para mañana también.

La ecuación correcta de resiliencia

Junto con los datos, los modelos y los costos, me gustaría subrayar los retos de la resiliencia, que es una prioridad constante de los CEO. La IA se está utilizando para generar un volumen tan alto de fraudes y ataques cibernéticos que, en mi opinión, ahora son prácticamente imposibles de evitar: un evento dirigido a su organización no es "si", sino "cuándo".

Si bien los costos de limpieza de los ataques y las brechas han aumentado considerablemente, eso solo está comenzando a reflejarse en el nivel y tipo de inversiones en seguridad.

El gasto se está desplazando de la defensa a la detección y respuesta. Dado que la IA y la computación de alto rendimiento se pueden utilizar para filtrar, detectar y señalar problemas en tiempo real, la industria estará mejor equipada para hacer frente a preguntas

y problemas críticos: cómo recuperarse rápidamente y garantizar la continuidad del negocio.

Algunos de los artículos también muestran cómo los ecosistemas y las plataformas añaden complejidad y riesgo adicionales a la ecuación de la resiliencia. La investigación de KPMG de 2023 destaca el problema imperecedero de la detección de fraudes, la recuperación de los ataques cibernéticos y el impulso de la eficiencia en torno a los informes y los problemas de cumplimiento. También evidencia una escasez de habilidades. Por lo tanto, parte de la inversión en tecnología es la re-capacitación profesional; es decir, la creación de talento interno en el ámbito de los fraudes cibernéticos..

IA, innovación y experiencia del empleado

En medio de cualquier período de rápida innovación, es vital tener una mayor conciencia de cómo las personas pueden verse afectadas. Pensar en la experiencia de los empleados como en la experiencia del cliente es especialmente cierto en la era de la IA: podría ser un gran desincentivo para innovar en su función si el resultado es que su trabajo ya no existe. La innovación necesita "barandillas". Por lo tanto, dar a todos un copiloto de IA y pedirles que creen algo genial probablemente solo generará caos.

Para encontrar el equilibrio, ten en claro los límites. Haga que las personas se concentren en lo que podrían hacer para que su trabajo sea más inteligente, rápido y eficiente.

En lugar de hacer suposiciones, pregúntele a la gente: ¿qué quieres y qué herramientas necesitas? Algunas de las respuestas pueden ser muy diferentes a lo que imaginabas; a los empleados simplemente no se les pregunta lo suficiente.

En todos los niveles de una organización, fomentaría una cultura en la que las personas aprovechen las oportunidades. En particular, alentar a los que tienen el mayor potencial a crecer y aprender: estoy seguro de que no faltarán oportunidades de aprendizaje en los próximos años.



Veo los costos y la inversión en tecnología de tres maneras. En primer lugar, los costos de mantener y gestionar las tecnologías y sistemas heredados no son adecuados para el futuro. Luego, está el costo de la actualización específica y considerar qué más debe cambiar. ”

Contenido

05



La oportunidad llama a la puerta

Obtener valor a través de la transformación de los servicios financieros

09



Liberando el potencial

Explorando el papel de la IA generativa en los bancos

16



La IA en los seguros

Un catalizador para el cambio

21



GenAI

El próximo gran salto del Private Equity

25



Innovar o estancarse

Creación de valor a partir de la tecnología y la innovación en la gestión de activos

Obtener valor a través de la transformación de los servicios financieros

Paul Henninger, Head of KPMG Global Lighthouse, and Head UK Connected Technology, Partner, KPMG in the UK





Las empresas de servicios financieros están obteniendo mejores resultados de sus inversiones en tecnología, pero ahora necesitan afinar sus procesos de transformación digital.

La transformación digital ha mejorado los resultados de las empresas de servicios financieros, pero un nuevo estudio de KPMG revela que existen oportunidades para ir mucho más allá. ¿Cómo pueden las nuevas tecnologías impulsar realmente el cambio de modelo de negocio en la industria?

En el [informe global de tecnología 2023 de KPMG](#), basado en una encuesta realizada a 2.100 ejecutivos de 16 países y nueve industrias diferentes, la mayoría de los ejecutivos del sector de servicios financieros dice que sus negocios han mejorado el desempeño y la rentabilidad en los últimos 24 meses gracias a la transformación digital. Asimismo, dicen que las mejoras han provenido mayormente de las inversiones en datos y análisis, y en herramientas XaaS (anything-as-a-service)

La frustración se revela en ciertas brechas del rendimiento

Pero los servicios financieros están rezagados en algunos lugares. En comparación con el promedio de todos los sectores encuestados, es menos probable que la industria de servicios financieros haya visto ganancias de algunas de sus inversiones:

El 40 por ciento de las empresas de servicios financieros aún no han visto ningún aumento en el rendimiento o rentabilidad de sus inversiones en iniciativas de ciberseguridad durante los últimos dos años.

El 43 por ciento aún no ha visto ningún aumento en el rendimiento o la rentabilidad de su inversión en innovaciones low-code y no-code en los últimos 24 meses.

Según Paul Henninger, director de Tecnología Conectada de KPMG en el Reino Unido, muchas empresas de servicios financieros se encuentran en una etapa crucial de los viajes de transformación digital. "El sector se encuentra en una posición muy sólida, ya que ha invertido mucho en tecnología en los últimos cinco años, pero este también es un momento de frustración potencial", dice Henninger. "Las empresas se han modernizado y ahora funcionan sobre un conjunto de tecnologías más contemporáneas, pero esto no ha resultado en un cambio espontáneo de sus negocios: todavía hay trabajo por hacer para completar los cambios requeridos y darse cuenta del valor de estas nuevas capacidades".

Henninger sugiere que, para asegurar un mayor valor en todas las áreas de inversión en tecnología, las empresas de servicios financieros ahora necesitan articular o rearticular exactamente cuáles son sus objetivos comerciales: una experiencia transformada para los clientes, por ejemplo, o el lanzamiento de nuevos productos y servicios. "Ahora que podemos ver cómo funcionan estas tecnologías contemporáneas, y podemos entender cuál va a ser nuestra estrategia", dice. "Hay una oportunidad para que los líderes de servicios financieros decidan qué es importante según la forma en que el negocio va a funcionar, y luego puedan aprovechar toda la capacidad detrás de esa estrategia".

Sobre el autor



Paul Henninger
Head of KPMG Global Lighthouse, and Head UK Connected Technology, Partner, KPMG in the UK

Como Jefe de Tecnología Conectada, Paul lidera todos los equipos de Tecnología del Reino Unido, incluidos los de asesoría tecnológica, datos y análisis, ingeniería de aplicaciones en la nube, automatización y nuestros equipos de plataformas empresariales en las principales plataformas, incluidas Coupa, Oracle, Salesforce, SAP y otras. Trabaja con clientes, alianzas, universidades y equipos de toda la empresa para comprender cómo los datos y las tecnologías se convierten en tecnologías empresariales. Esto toma la forma de IA y soluciones de ML, datos, análisis y estrategia digital y programas e implementaciones de transformación, y resolución de problemas con tecnología en muchas formas.



La productividad de los empleados es el principal premio a la transformación digital

La participación de la fuerza laboral será una parte crucial de cualquier estrategia para aprovechar al máximo las nuevas tecnologías. Los ejecutivos de la industria de servicios financieros en la investigación de KPMG dicen que aumentar la productividad de los empleados es la principal razón para impulsar proyectos de transformación digital.

Muchos en los servicios financieros ya han visto buenos resultados. La mayoría relativa (46 por ciento) de los ejecutivos de servicios financieros en la investigación dice que las

mejoras en la productividad de los empleados generadas por las recientes inversiones en transformación digital han superado sus expectativas. Y el 45 por ciento reporta mejoras mayores a las esperadas en la satisfacción de los empleados, lo que podría darles una ventaja crítica en la batalla actual por el talento en el sector.

Las empresas de servicios financieros ahora deben aprovechar estos resultados poniendo a su gente en el centro de la innovación. Es probable que la reducción de costos mediante la mejora de la productividad sin un plan para generar nuevo valor conduzca a la pérdida de puestos de trabajo. En cambio, los aumentos de productividad impulsados por la tecnología deberían liberar a la fuerza laboral del sector para que se concentre en crear nuevo valor.



El sector necesita usar esto como una oportunidad para transformar lo que ofrece, los servicios que vende, la experiencia del cliente y la forma en que ayuda a las personas a gestionar sus vidas. ”

La oportunidad llama a la puerta

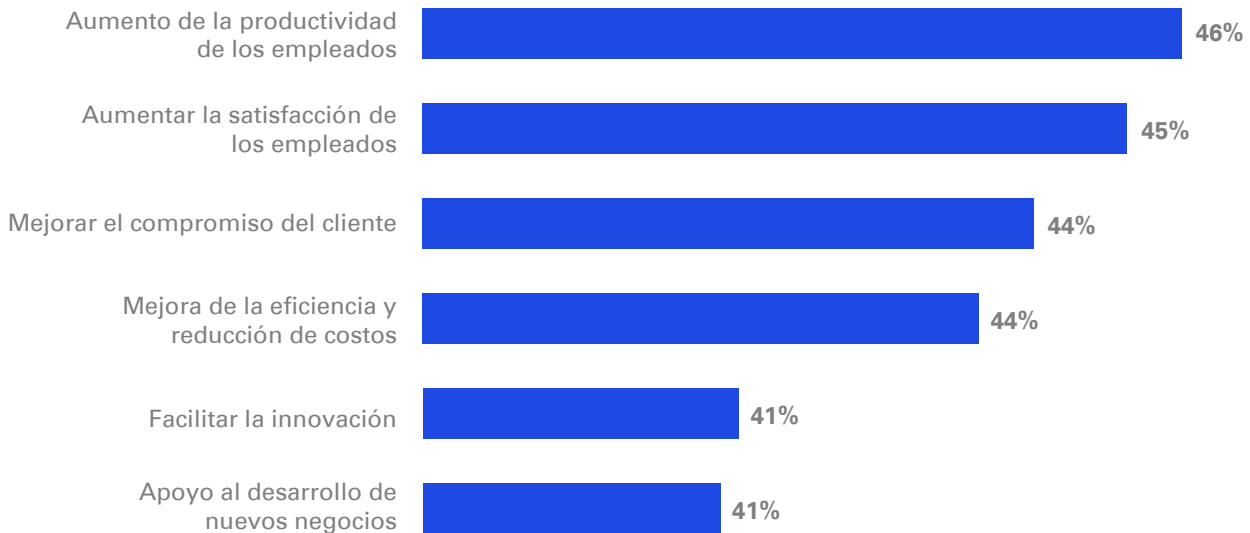
Liberando el potencial

La IA en los seguros

GenAI

Innovar o estancarse

Inversión en transformación digital "por encima de las expectativas"



Fuente: KPMG International, "KPMG global tech report 2023" (septiembre de 2023).

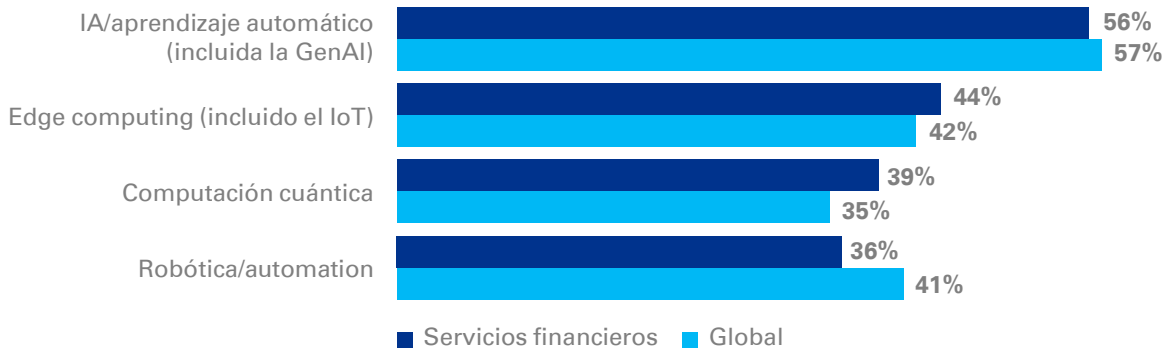
Muchos están apostando por la computación cuántica

Las tecnologías emergentes también tienen el potencial de abrir nuevas rutas hacia un mayor éxito. Las empresas de servicios financieros están particularmente entusiasmadas con el potencial de la computación cuántica: ahora la ven como

una de las tres principales prioridades tecnológicas para la inversión. En todos los sectores encuestados por KPMG, la computación cuántica quedó fuera de las tres principales tecnologías necesarias para cumplir con las ambiciones a corto plazo.

Muchas empresas de servicios financieros están viendo a otras compañías de la industria presionar hacia adelante la inversión en computación cuántica y están tratando de ponerse al día: el 56 por ciento está priorizando esta tecnología porque los líderes de su mercado ya han abrazado la computación cuántica.

La tecnología es importante para lograr las ambiciones a corto plazo



Fuente: KPMG International, "KPMG global tech report 2023" (septiembre de 2023).

La velocidad de procesamiento acelerada que proporciona la computación cuántica permite a las empresas de servicios financieros hacer un mejor uso de los datos y las herramientas de análisis y aprovechar sus primeros experimentos con inteligencia artificial (IA). La complejidad en áreas como la toma de decisiones de inversión ha limitado la implementación de herramientas de IA, pero la velocidad a la que las computadoras cuánticas pueden trabajar, incluso con grandes conjuntos de datos, desbloqueará nuevas oportunidades para automatizar tareas complicadas.

Hasta ahora, el uso de la computación cuántica por parte del sector ha sido relativamente discreto. Las pruebas de concepto en redes distribuidas y criptografía está en marcha en los bancos, y los gestores de inversiones están empezando a utilizar ordenadores cuánticos en áreas como pruebas retrospectivas de los índices de rendimiento.

Henninger predice que estas iniciativas ahora proliferarán y se acelerarán. "La velocidad puede cambiarlo todo", dice. "La computación cuántica es una de las tecnologías que, en términos

de magnitud de impacto, tiene más probabilidades de cambiar el mundo".

El reto para el sector de los servicios financieros será aprovechar ese potencial para impulsar la innovación y, finalmente, lograr las actualizaciones en el modelo de negocio prometidas en los planes de transformación digital.

Para ponerlo en el camino correcto, aquí hay tres sugerencias sobre cómo las empresas de servicios financieros pueden avanzar más con la transformación digital:



Solucione las brechas de rendimiento a través de una transformación digital intencionalmente dirigida.

Si bien muchas empresas han actualizado su tecnología, en la mayoría de los casos esto no ha cambiado fundamentalmente la forma en que hacen negocios. Después de haber liquidado la mayor parte de su deuda tecnológica, la siguiente etapa es poner estas nuevas capacidades a trabajar de manera más holística, cerrando cualquier brecha final que se interponga en el camino.



Concéntrese en las iniciativas de computación cuántica para obtener recompensas de velocidad.

La computación cuántica acelerará enormemente la velocidad a la que trabajan las empresas de servicios financieros, especialmente cuando buscan aprovechar sus extensos datos. Esto puede ayudar a abrir nuevos usos. Por ejemplo, el lanzamiento de servicios que aprovechen una combinación de características complejas en áreas como las inversiones alternativas.



Aproveche las ganancias de productividad para generar valor en lugar de limitarse a contar los ahorros de costos.

La mejora de la productividad podría permitir una reducción de la plantilla, pero las empresas obtendrán mayores ganancias cuando, en cambio, utilicen los recursos liberados para impulsar la transformación de productos y servicios. Será importante reconocer el impacto económico de la transformación digital en la organización en todos los aspectos, incluida la asignación de valor, por ejemplo, el propósito de los precios de transferencia a la tecnología. En última instancia, las ganancias para las empresas que se convierten en verdaderos socios de sus clientes empequeñecerán el ahorro de costos.



La oportunidad llama a la puerta

Liberando el potencial

La IA en los seguros

GenAI

Innovar o estancarse

Explorando el papel de la IA generativa en los bancos

Paul Greenan, Global Lead Digital Transformation, KPMG International and Partner, Financial Services, KPMG in the UK



La oportunidad
llama a la puerta

Liberando el
potencial

La IA en los
seguros

GenAI

Innovar o
estancarse





Los bancos están interesados en comprender cómo la IA generativa (genAI) puede ayudar a sus negocios. El secreto es mirar más allá de los casos de uso y centrarse en la transformación. Esto es lo que debes saber. Tres consejos para empezar.

Los ejecutivos bancarios siempre se han apresurado a adoptar las nuevas tecnologías. Primero fue Internet y rápidamente creó los servicios de banca en línea. Los bancos convirtieron los teléfonos inteligentes en soluciones de banca móvil. La nube les permitió colaborar con clientes y colegas en tiempo real. Ahora, ven surgir la genAI y se preguntan a sí mismos (y al resto de la empresa) cómo esta nueva y disruptiva tecnología podría cambiar su mundo para mejor.

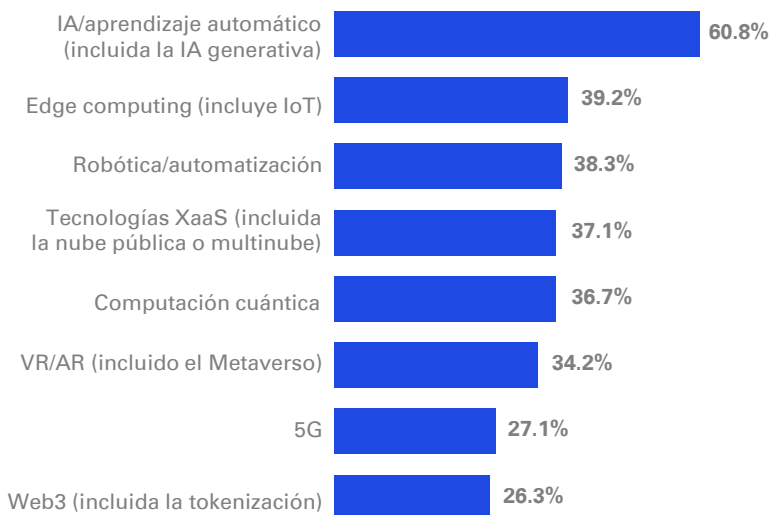
Los ejecutivos bancarios son claramente muy optimistas sobre el potencial de la inteligencia artificial. En realidad, en el [informe global de tecnología 2023 de KPMG](#), el 61 por ciento de los líderes de tecnología bancaria dijeron que creen que GenAI, AI, y el aprendizaje automático serán fundamentales para permitir que el negocio logre sus objetivos de corto plazo. Las conversaciones con los líderes tecnológicos de los bancos sugieren que están inundados de solicitudes de soporte de genAI por parte de las empresas.

Viendo más allá de la excitación

Pocas veces una nueva tecnología ha atraído tanta atención. Cuando ChatGPT se lanzó a finales de noviembre de 2022, solo tardó cinco días en atraer a 1 millón de usuarios. Los medios de comunicación de consumo se hicieron eco de la noticia. Los ejecutivos pasaron la temporada navideña jugando con él. Y en enero se estimaba que había alcanzado 100 millones de usuarios activos mensuales.¹ Los banqueros regresaron a la oficina con sueños de mejoras masivas en la productividad y, tal vez, un poco más de tiempo libre.

Sin embargo, vale la pena dar un paso atrás para comprender realmente qué es la genAI, qué puede hacer y los riesgos y oportunidades involucrados. No es la bala de plata para el problema de todos los banqueros. Es una parte clave de la sociedad en la que personas y máquinas trabajan juntas.

La tecnología es importante para lograr los objetivos de corto plazo



Fuente: KPMG International, "KPMG global tech report 2023" (septiembre de 2023).

¹ ChatGPT sets record for fastest-growing user base — analyst note." Reuters website, 2 February 2023.

Sobre el autor



Paul Greenan
Global Lead Digital Transformation
KPMG International

Paul lidera la práctica de Transformación Digital en la Industria Bancaria a nivel mundial, con especial atención a la región de EMA Banking. Paul tiene casi 20 años de experiencia en consultoría, gestión de riesgos y cambios en el sector bancario, con un historial comprobado en cambios complejos y a gran escala. Lidera los principales programas de transformación digital de las firmas miembro de KPMG, que van desde la creación de nuevas propuestas digitales y la digitalización de procesos, hasta el uso de soluciones digitales para mejorar la productividad y reducir los equipos bancarios de primera línea.

La oportunidad llama a la puerta

Liberando el potencial

La IA en los seguros

GenAI

Innovar o estancarse



En el actual punto de desarrollo, genAI puede clasificarse en cinco grupos principales:

- 1. Generadores de contenido:** GenAI se puede utilizar para escribir rutinas, documentos y comunicaciones, como correos electrónicos o anuncios, o para generar imágenes. Por ejemplo, un banco puede utilizar un generador de contenido para crear el primer borrador de un correo electrónico de marketing, lo que permite a los empleados del banco centrarse en la edición en lugar de escribir.
- 2. Extractores de información:** Los banqueros podrían usar genAI para resumir y analizar grandes documentos, en formato largo y corto, lo que podría ser especialmente útil cuando se buscan anomalías en una serie de documentos similares, como los contratos de beneficios para empleados, por ejemplo, o los términos y condiciones de los proveedores.
- 3. Chatbots inteligentes:** Esta sería una actualización de los chatbots tradicionales de programación estrecha que la mayoría de los bancos utilizan hoy en día, utilizando genAI para permitir interacciones conversacionales que se basan en una lógica definida. Es probable que se implementen internamente al principio (por ejemplo, para permitir que los empleados averigüen cuántos días de vacaciones les quedan), antes de ser adoptados en soluciones de clientes de mayor riesgo.
- 4. Traductores de idiomas:** Las herramientas de GenAI son fantásticos traductores de idiomas y son capaces, con un alto nivel de fiabilidad, de traducir y crear nuevos contenidos en varios idiomas simultáneamente. Esto debería permitir a los bancos añadir un nuevo nivel de personalización de sus comunicaciones a clientes y empleados.

- 5. Generadores de código:** GenAI puede convertir texto y lenguaje natural en código para varios lenguajes de programación. Esto podría ser particularmente útil para los bancos que buscan actualizar sus antiguos programas basados en Common Business Oriented Language (COBOL) utilizando habilidades de codificación de nueva generación o para aquellos que buscan habilitar soluciones comerciales Low-Code / No-Code.

Moverse con rapidez, pero con cuidado

Los bancos son innovadores. Pero también son (con razón) reacios al riesgo. Por ahora, la mayoría de las aplicaciones de genAI y modelos de lenguaje (LLM) que Ud. pudo haber visto en los bancos se han limitado a fines internos de menor riesgo.

Algunos chatbots se han implementado para gestionar las consultas de los empleados sobre los términos y condiciones de los productos, por ejemplo, o para proporcionar detalles sobre los programas de beneficios para empleados. Los profesionales de KPMG han ayudado a los bancos a poner a prueba genAI como extractores de información para encontrar anomalías dentro de los contratos o señalar transacciones potencialmente fraudulentas. GenAI también se ha utilizado para crear rápidamente fragmentos de código que permiten que los sistemas heredados interactúen con las nuevas tecnologías.

Hay miles de casos de usos potenciales para la genAI en la banca. Un informe reciente, *The generative AI advantage in financial services*, realizado por KPMG en los EE. UU., encontró que el 76 por ciento de los ejecutivos planea usar IA generativa en la prevención de fraudes, 62 por ciento en servicios al cliente y personalización, y 68 por ciento en cumplimiento y riesgo.² Sin embargo, por ahora, la mayoría de los bancos se están moviendo con cautela, utilizando la experimentación interna para aprender de forma iterativa y creando pruebas de concepto en torno a casos de uso externos.

Caso de uso potencial de GenAI en Bancos:

GenAI puede ayudar en la suscripción de préstamos mediante el análisis de los datos financieros de un cliente, y ayudar a reducir el riesgo de impago. Con una mejor comprensión de las necesidades y deseos de sus clientes, genAI puede ayudar a crear recomendaciones de productos personalizadas, como ofertas de crédito, y realizar ventas cruzadas de nuevos productos a los clientes existentes.

Fuente: KPMG en EE. UU., "La ventaja de la IA generativa en los servicios financieros" (agosto de 2023).



Mirando detrás de la cortina

Para ser claros, los bancos tienen todas las razones para ser cautelosos cuando se trata de IA, en particular IA generativa. La mayor preocupación está en torno al sesgo. La IA es tan buena como los datos con los que se la entrena. Si el modelo recibe datos sesgados, tomará decisiones sesgadas. Los modelos de lenguaje y los sistemas de GenAI se entrenan con cantidades masivas de datos, lo que deja un margen significativo para el sesgo.

Ligado a esto están las preocupaciones en torno a la explicabilidad. La IA a menudo opera dentro de una "caja negra" que incluso sus desarrolladores no siempre entienden, lo que significa que las decisiones que se toman hechas por el modelo no siempre son auditables o explicables. Cierto: se puede pedir a genAI que justifique su decisión, pero esas justificaciones también se basan en un modelo generativo, creando un bucle eterno de inexplicabilidad. Hasta que se resuelva la cuestión de la explicabilidad, es probable que los bancos sigan dudando en dar rienda suelta a la IA en áreas de mayor riesgo.

A los directores ejecutivos de los bancos también les preocupa que la genAI pueda ser un arma de doble filo en lo que respecta a la seguridad cibernética. Por un lado, la mayoría parece creer que la tecnología podría aumentar drásticamente su capacidad para detectar y predecir ataques. Pero, al mismo tiempo, les preocupa que la adopción empresarial de una nueva tecnología pueda crear nuevos vectores de ataque.

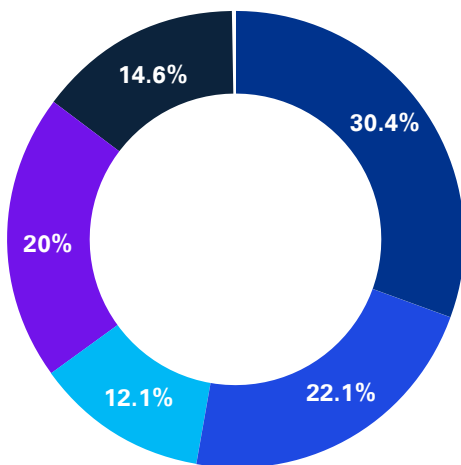
Comprender el costo

El [informe tecnológico global 2023 de KPMG](#) sugiere que los líderes de tecnología bancaria ya están viendo los beneficios positivos de la IA y la automatización en general. Más de tres de cada diez líderes dicen que es probable que haya aumentado su rentabilidad o rendimiento en un 11 por ciento o más. Sin embargo, la investigación también sugiere que están cada vez más preocupados por los costos que la tecnología puede traer al negocio.



Los modelos de lenguaje y los sistemas de IA generativa se entrenan con cantidades masivas de datos, lo que deja un margen significativo para el sesgo. ”

La IA y la automatización aumentan positivamente la rentabilidad y el rendimiento



- Sí, un aumento del 11% o más
- Sí, entre el 6 y el 10 % aumentar
- Sí, entre el 1 y el 5 % aumentar
- Sin aumento de la rentabilidad ni del rendimiento
- Es demasiado pronto para saberlo

Fuente: KPMG International, "KPMG global tech report 2023" (septiembre de 2023).

Hay dos segmentos de costos a tener en cuenta. El primero es la implementación de costos: crear nuevas aplicaciones, entrenarlas, integrarlas en los sistemas existentes, probarlas, ponerlas en producción, etc. Todo eso requiere cantidades masivas de potencia informática, montones de datos y acceso a personas altamente cualificadas. Los centros de excelencia pueden ayudar a equilibrar ese costo en las fases iniciales, pero es probable que ralenticen la adopción a largo plazo.

El segundo segmento de costos es el operativo. La potencia de procesamiento, computación y energía que se necesita para crear un modelo, es multiplicada en su mantenimiento. Ponga en marcha miles de modelos diferentes en toda la empresa y los costos se multiplicarán rápidamente (al igual que las emisiones de carbono). Si bien la eficiencia de los modelos existentes está aumentando y el costo de implementación de LLM está disminuyendo, el mercado continúa viendo modelos más nuevos, más grandes y más capaces.

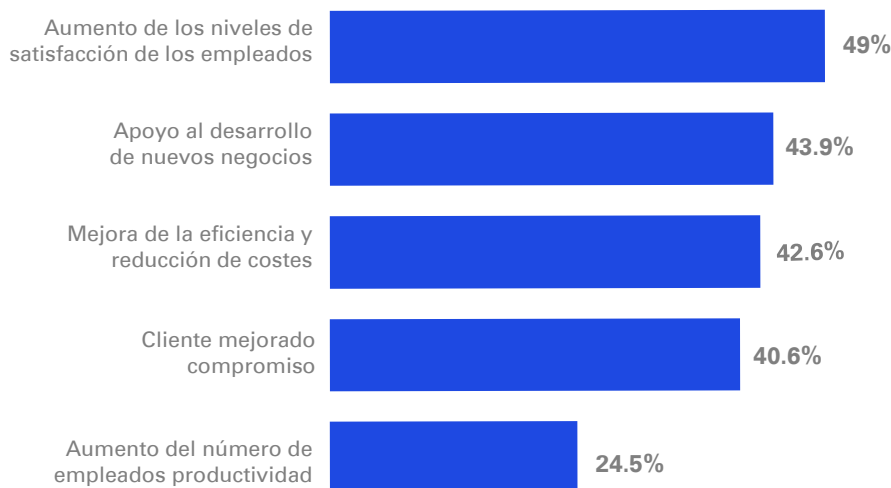
Algunos podrían sugerir que las reducciones de personal compensarán rápidamente estos costos. Sin embargo, esta podría ser una visión algo optimista. Todo el mundo pensaba que los ordenadores de sobremesa provocarían despidos masivos. Pero no lo hicieron. Tampoco lo hicieron las hojas de cálculo, la automatización de procesos o el correo electrónico. Lo que sí hicieron, sin embargo, fue permitir que las personas se concentraran en las áreas de mayor valor agregado en sus trabajos. Se espera que GenAI haga lo mismo.

De hecho, la encuesta realizada a los líderes de tecnología bancaria indica que el beneficio más relevante que ven la mayoría de los bancos en el uso de IA y la automatización es en el incremento en los niveles de satisfacción de los empleados. Los profesionales de KPMG han hablado con empleados que están encantados sobre el mayor nivel de servicio al cliente que pueden brindar gracias a la automatización y la IA. Otros dicen que se inspiran al trabajar en tareas y actividades de mayor valor.



Si bien la eficiencia de los modelos existentes está aumentando y el costo de implementar LLM está disminuyendo, el mercado continúa viendo cómo se implementan modelos más nuevos, más grandes y más capaces. ”

Beneficios de la IA y la automatización para aquellos que vieron un aumento en la rentabilidad o el rendimiento



Fuente: KPMG International, "KPMG global tech report 2023" (septiembre de 2023).



Centrados en la transformación

En lugar de considerar a la GenAI como un costo o mejora en la productividad, los líderes deben pensar en ello como una jugada de crecimiento y transformación. Eso significa ir más allá de los casos de uso y las ganancias de productividad aisladas, para centrarse en procesos más amplios y resultados holísticos.

Piénselo de esta manera: una implementación aislada de genAI en un flujo de trabajo en particular podría, tal vez, obtener una ganancia de productividad del 5 por ciento. y, cuando se multiplica cien veces, ciertamente puede marcar una diferencia de costo.

Lo que es mejor, sin embargo, es cuando se puede integrar genAI en un proceso más amplio. Tomemos un proceso de riesgo, por ejemplo. Las políticas se basan en un conjunto de leyes. Se establecen controles para garantizar el cumplimiento. El control de calidad se utiliza para impulsar mejoras. Aplique genAI en todo el proceso y podrá comenzar a ejecutar los distintos pasos en paralelo. Los hallazgos de control de calidad activan actualizaciones de políticas en tiempo real, por ejemplo. Y este tipo de aplicaciones podrían ofrecer ganancias en productividad de, por ejemplo, 75 por ciento.

Donde se vuelve sorprendente es cuando comienza a cambiar fundamentalmente "lo posible". Es decir, un mundo con ganancias de productividad del 500 por ciento. Es donde las ganancias de productividad llegan a un punto en el que puedes comenzar a hacer cosas que nunca creíste posibles. Tomemos el cierre financiero como ejemplo. Con la genAI y una serie de otras tecnologías complementarias aplicadas, teóricamente podría empezar a ejecutarse un cierre continuo. Conecte algunas herramientas de visualización a esos datos, y los directores ejecutivos y responsables de la toma de decisiones podrían aprovechar un panel de control en tiempo real con métricas financieras clave, de cumplimiento, de riesgo y de costos, por ejemplo.

La cuestión es que, si los bancos se centran exclusivamente en los casos de uso individuales aislados y en los costos, se perderían los resultados y oportunidades que genAI puede ofrecer. Esos solo se producen cuando se piensa de forma holística y hay un enfoque en los resultados en lugar de en los costos.

Tres conclusiones

En todo el mundo, los profesionales de la industria bancaria y tecnología de KPMG han estado trabajando arduamente para ayudar a los clientes a pensar en las oportunidades, los riesgos y las implicaciones de la genAI. y aunque todavía hay mucho que aprender, hay tres temas clave que siguen resonando.

1

Aborde sus mayores problemas.

No implemente genAI por miedo a perderse algo. Se trata de ayudar a la empresa a abordar grandes problemas: la velocidad de comercialización con nuevos productos, por ejemplo, o los procesos de riesgo. Comprenda el resultado empresarial que desea lograr y luego considere cómo puede usar genAI para ayudar a resolver esos problemas.

2

Apueste a la transformación.

Dejando a un lado todas las exageraciones, genAI está creando enfoques y modelos fundamentalmente nuevos que pueden tener un impacto verdaderamente transformador en los bancos. Los ejecutivos deberían buscar grandes impactos a nivel empresarial en lugar de centrarse en el uso aislado y las ganancias de productividad. Esta es una oportunidad para repensar fundamentalmente la forma en que opera el negocio.

3

Experimente de manera responsable.

En este momento, la experimentación y la innovación son fundamentales. Dado el ritmo del cambio, este no es el momento de quedarse atrás. Pero debe hacerse en el marco de una gobernanza inteligente y la gestión de riesgos. El deseo de moverse rápidamente debe equilibrarse con los riesgos. GenAI puede ayudar a desbloquear beneficios masivos, pero solo cuando se aplica de manera inteligente, responsable y de manera holística.

“

Piénsalo de esta manera: una implementación aislada de genAI en un flujo de trabajo en particular podría, tal vez, obtener una ganancia de productividad del 5 por ciento. Y, cuando se multiplica cien veces, ciertamente puede marcar una diferencia de costo.”



La oportunidad llama a la puerta

Liberando el potencial

La IA en los seguros

GenAI

Innovar o estancarse

[KPMG Trusted AI](#)

Las empresas de KPMG están entusiasmadas con las oportunidades de la IA e igualmente comprometidas con la implementación de la tecnología de una manera responsable, confiable, segura y libre de prejuicios. [KPMG Trusted AI](#), es nuestro enfoque estratégico y marco para diseñar, construir, implementar y utilizar soluciones de IA en una manera responsable y ética para que podamos acelerar el valor con confianza.

Cómo pueden ayudar los profesionales de KPMG

La organización global de profesionales bancarios de KPMG trabaja con los clientes para establecer su visión para el futuro,

ejecutar la transformación digital y brindar servicios gestionados. El personal de KPMG combina una profunda experiencia en la industria con amplias capacidades tecnológicas para ayudarlo a alcanzar los objetivos de su organización.

Equipos globales y multidisciplinares de profesionales se esfuerzan por ofrecer resultados exitosos en el sector bancario. Los profesionales de KPMG utilizan conexiones cercanas y su comprensión de los problemas clave, con un profundo conocimiento de la industria para ayudar a impulsar transformaciones tecnológicas y comerciales exitosas y sostenibles.

Colaboradores

Mark Shank

Director, Asesoría,
Lighthouse KPMG en EE.UU.

Paul Henninger

Director de KPMG Global
Lighthouse y Director de Tecnología
Conectada del Reino Unido, Socio,
KPMG en el Reino Unido

Sanjay Doshi

Socio, Líder de Asesoría
de Servicios Financieros
KPMG en India



La oportunidad
llama a la puerta

Liberando el
potencial

La IA en los
seguros

GenAI

Innovar o
estancarse

Contactos

Karim Haji

Director Global de Servicios
Financieros KPMG International
Socio y Jefe de Servicios
Financieros
KPMG en el Reino Unido
E: karim.haji@kpmg.co.uk

Frank Pfaffenzeller

Director Global de Seguros
KPMG International
E: fpfaffenzeller@kpmg.com

Francisco Uría

Director Global de Banca
y Mercado de Capitales
KPMG International
E: furia@kpmg.es

Andrew Weir

Director Global de Gestión
de Activos y Real Estate
KPMG Internacional
E: andrew.weir@kpmg.com

Glenn Mincey

Director Global de Capital
Privado KPMG International
Director Nacional de Private
Equity KPMG en EE.UU.
E: gmincey@kpmg.com

Es posible que algunos o todos los servicios descritos en este documento no estén permitidos para los clientes de auditoría de KPMG y sus filiales o entidades relacionadas.

kpmg.com



La información contenida en este documento es de carácter general y no pretende abordar las circunstancias de ninguna persona o entidad en particular. Aunque nos esforzamos por proporcionar información precisa y oportuna, no se puede garantizar que dicha información sea precisa a partir de la fecha en que se recibe o que seguirá siendo precisa en el futuro. Nadie debe actuar sobre la base de esa información sin el asesoramiento profesional adecuado después de un examen exhaustivo de la situación particular.

© 2024 Derechos de autor propiedad de una o más de las entidades de KPMG International. Las entidades de KPMG International no prestan servicios a los clientes. Todos los derechos reservados.

KPMG se refiere a la organización global o a una o más de las firmas miembro de KPMG International Limited ("KPMG International"), cada una de las cuales es una entidad legal separada. KPMG International Limited es una empresa privada inglesa limitada por garantía y no presta servicios a los clientes. Para obtener más detalles sobre nuestra estructura, visite kpmg.com/governance.

El nombre y el logotipo de KPMG son marcas comerciales utilizadas bajo licencia por las firmas miembro independientes de la organización global KPMG.

A lo largo de este documento, "nosotros", "KPMG", "nos" y "nuestro" se refieren a la organización global o a una o más de las firmas miembro de KPMG International Limited ("KPMG International"), cada una de las cuales es una entidad legal independiente.

Diseñado por Evalueserve.

Nombre de la publicación: Frontiers in Finance | Número de publicación: 139218-G | Fecha de publicación: febrero de 2024