

LOS BENEFICIOS DE LA IA EN LOS PAGOS

Una variedad de flujos de trabajo y mejoras de productos desbloqueada

Kieran Hines

01 February 2024

MongoDB e Icon Solutions solicitaron este informe a Celent, que desarrolló esta investigación. El análisis, las conclusiones y las opiniones son solo de Celent. MongoDB e Icon Solutions no tuvieron control editorial sobre el contenido del informe.

CONTENTS

La IA en el sector bancario hoy	3
Tecnologías de inteligencia artificial en los bancos de hoy	3
La IA y las analíticas avanzadas lideran el plan de inversión tecnológica	4
Muchos también están explorando la IA Generativa.....	5
Casos de uso emergentes para la IA en pagos	7
El potencial de la IA en los pagos sin tarjeta	7
Caso de uso en la mira 1: servicios de valor agregado basados en datos	10
Caso de uso en la mira 2: aumentar la eficiencia de los desarrolladores.....	14
El camino a seguir	18
No existe una solución milagrosa.....	18
El éxito requiere bases sólidas.....	18
La priorización será necesaria	19
Aprovechar la experiencia de Celent	20
Respaldo para instituciones financieras.....	20
Respaldo para proveedores.....	20
Investigaciones de Celent relacionadas	21

LA IA EN EL SECTOR BANCARIO HOY

Las tecnologías de inteligencia artificial (IA) son una parte integral del sector bancario. En áreas como el riesgo, el fraude y el cumplimiento, por ejemplo, el uso de IA fue común durante años y continúa profundizándose, mientras que existe una larga (y creciente) lista de otros casos de uso para los cuales los bancos también están usando la IA. El éxito de estas iniciativas, y el potencial de desbloquear más beneficios, está impulsando una mayor inversión en esta área en 2024, en particular en la IA Generativa.

Tecnologías de inteligencia artificial en los bancos de hoy

Las tecnologías de inteligencia artificial están firmemente arraigadas en el sector bancario. Aunque hoy los protagonistas son la IA generativa (Gen AI) y los modelos de lenguaje grandes (LLM), hace ya varios años se hace un uso extendido de machine learning, el procesamiento de lenguaje natural (NLP), la robótica y la visión artificial en diferentes casos y procesos. De hecho, en el caso de áreas como el fraude, el riesgo y el cumplimiento, los bancos utilizaban tecnologías de IA desde antes de que cosas como las redes neuronales se consideraran popularmente como IA.

Para definir a qué nos referimos con el término inteligencia artificial, corresponde trasladar esta cuestión a la tecnología. El grupo Oliver Wyman Group (del cual Celent es parte) invirtió en su propio LLM patentado, que proporcionó la definición a continuación.

Definición de inteligencia artificial para el sector bancario

La inteligencia artificial (IA) se refiere a la simulación de la inteligencia humana en máquinas que están programadas para pensar y aprender como humanos. Implica el uso de machine learning, el procesamiento del lenguaje natural, el análisis de datos y otras herramientas de IA para analizar grandes volúmenes de datos, hacer predicciones, detectar patrones y proporcionarles recomendaciones y soluciones personalizadas a los clientes.

Hay varias tecnologías que se consideran tipos de inteligencia artificial. Algunas de las más comunes incluyen machine learning, procesamiento de lenguaje natural, visión artificial, robótica, sistemas expertos y redes neuronales.

Las tecnologías de IA se utilizan hoy para abordar una amplia gama de diferentes flujos de trabajo y servicios orientados al cliente. Además de los casos resaltados antes, estos incluyen automatización y optimización de procesos en middle y back office, y áreas como gestión de riesgos y liquidez en tiempo real, proyección de flujo de efectivo y personalización de servicios en atención al público o front office. Los asistentes virtuales y bots también se convirtieron en una parte importante del proceso de asistencia técnica al cliente.

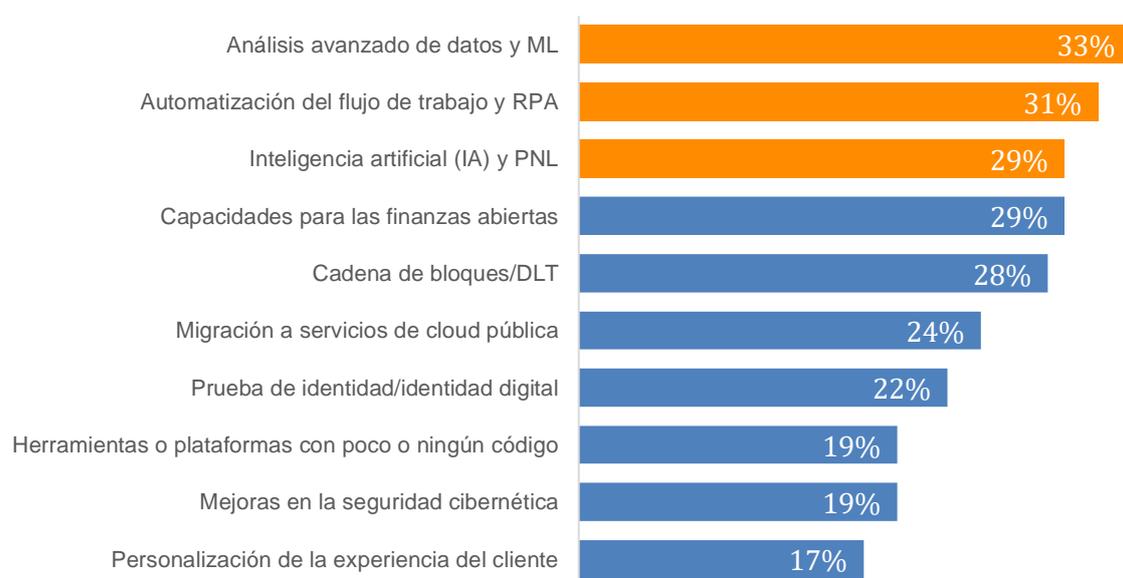
La IA y las analíticas avanzadas lideran el plan de inversión tecnológica

A lo largo del tiempo, los bancos fueron aumentando de forma ininterrumpida sus inversiones en proyectos para hacer un uso mejor y más eficiente de los datos. En parte, esto lo impulsó la necesidad de responder a las crecientes expectativas de los clientes sobre la velocidad y la calidad de los servicios digitales, pero también refleja una creciente comprensión del verdadero valor de los datos de cuentas y transacciones. Sin embargo, lo más importante de todo fueron los cambios repetidos de pasos en la utilidad y la economía de las tecnologías habilitantes necesarias para ofrecer casos de uso compatibles con la IA y las analíticas avanzadas.

En el caso de los bancos corporativos, esto está respaldado por los resultados. En la última encuesta Celent Technology Insight and Strategy Survey, el 73% de los bancos corporativos declararon haber obtenido claras oportunidades de ingresos de sus inversiones en análisis avanzado de datos, frente al 11% que declaró lo contrario. Hay algunas variaciones regionales: el 76% de los encuestados de la región Asia-Pacífico consideran que estas inversiones tuvieron éxito, lo mismo ocurre con el 75% de los de Europa y el 72% de los de Estados Unidos.

Como resultado, no sorprende ver que los proyectos respaldados por tecnologías de análisis de datos e inteligencia artificial ocupen un lugar destacado en la agenda mundial para 2023/24. Las inversiones en análisis avanzado y machine learning son una prioridad tecnológica líder para el 33% de los bancos corporativos, ubicándose por encima de los proyectos relacionados con la robótica y la automatización (que son un foco para el 31% del mercado). La inteligencia artificial y la PNL no se quedan atrás y fueron destacadas como una prioridad por el 28% de los bancos.

Figura 1: Las analíticas avanzadas, la automatización inteligente y las tecnologías de la IA lideran la agenda de inversión para la industria en 2023/24



Base: Todos los bancos corporativos encuestados (muestra: 214)

Pregunta: ¿Cuáles de las siguientes son sus principales prioridades de inversión en tecnología/procesos en los próximos 18 meses?

Fuente: Celent Technology Insight and Strategy Survey 2023

Estas cifras se refieren a todas las actividades y líneas de negocio dentro de la función bancaria corporativa, y no a solo los pagos. Sin embargo, los bancos que están aumentando su inversión en tecnología de pagos también tienen más probabilidades de aumentar su enfoque en la IA que en aquellos que están reduciendo sus inversiones este año. Entre los bancos que están aumentando su gasto en tecnología de pagos en 2023/24, el 30% ve la IA como una prioridad, en comparación con el 28% en todo el mercado en general y el 21% de los que están reduciendo su inversión en pagos.

Muchos también están explorando la IA Generativa

La GenAI irrumpió en la conciencia colectiva en 2023 gracias a la disponibilidad pública de ChatGPT de OpenAI. A su vez, esto generó un gran debate dentro de el sector bancario sobre los posibles casos de uso, los riesgos e incluso el posible impacto a futuro en las necesidades de personal.

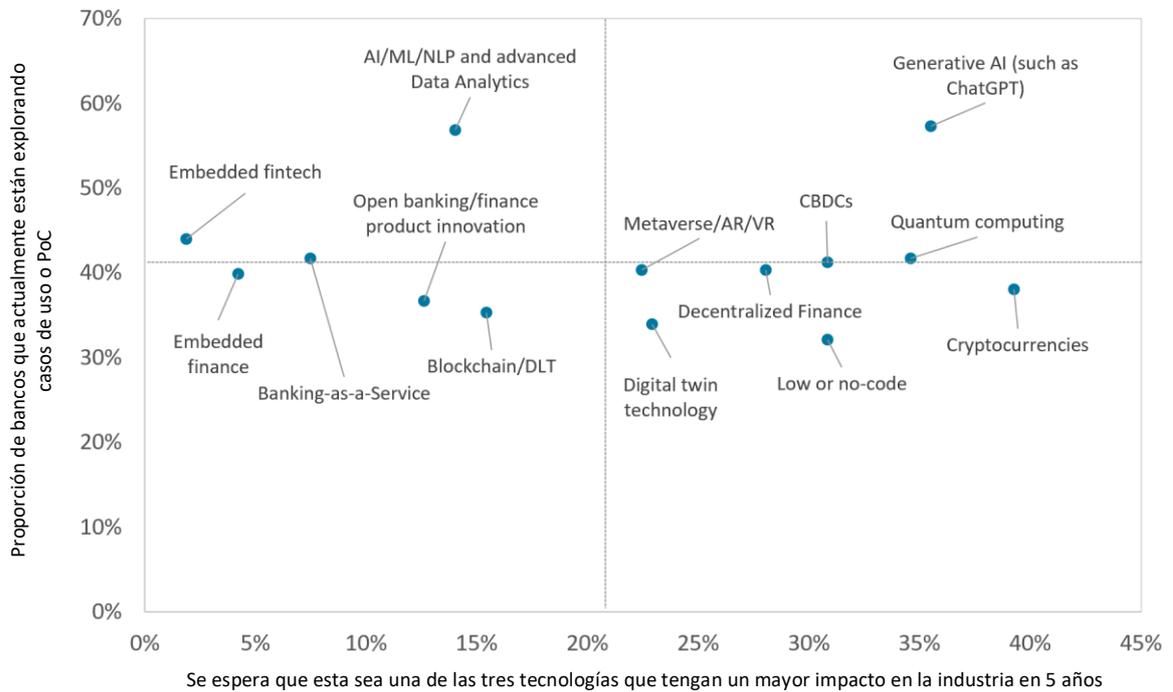
Aunque el entusiasmo en torno a la GenAI es comprensible dado su evidente potencial, la conversación se matizó a finales de 2023. Esto es comprensible dadas las complejidades de aplicar los LLM a datos del cliente que pueden ser confidenciales, así como las preocupaciones regulatorias más amplias sobre la explicabilidad (y la posible auditabilidad) de los resultados de LLM. Dicho esto, hay muchas áreas en las que la Gen AI ya se está utilizando para apoyar a los asesores y gestores de relaciones, y se espera una mayor innovación en áreas como esta.

Hay muchos bancos que exploran activamente los casos de uso de la GenAI. Alrededor del 58% de los bancos informan que están evaluando o probando la GenAI de alguna manera (según los resultados de la última encuesta Celent Technology Insight and Strategy Survey), mientras que otro 23% tiene proyectos que utilizan esta tecnología en su hoja de ruta para 2023/24. Dados los posibles casos de uso y la publicidad en torno a la tecnología, esto no es sorpresa.

Quizás lo más interesante es que la Gen AI se considera una de las tecnologías que más impacto tendrá en la industria dentro de cinco años. De hecho, el 36% de los bancos considera que esta es la tecnología que tendrá el mayor impacto en el mercado en ese período de tiempo.

El siguiente gráfico muestra las respuestas a dos preguntas formuladas al panel de ejecutivos de bancos corporativos de Celent. El primero (en el eje y) muestra la proporción que actualmente está experimentando o evaluando sus oportunidades en una variedad de tecnologías o modelos de negocios. El segundo (en el eje x) destaca las tecnologías que los bancos esperan que tengan el mayor impacto en el mercado en los próximos cinco años. La Gen AI se destaca en el cuadrante superior derecho por ser prominente en la experimentación actual y por tener un fuerte impacto a largo plazo en la industria.

Figura 2: La IA generativa está en evaluación o en la hoja de ruta actual para la mayoría del sector



Base: Todos los bancos corporativos encuestados (muestra: 214)

Pregunta sobre el eje X: ¿Cuál de los siguientes espera que tenga el mayor impacto en su industria en los próximos 5 años?

Pregunta sobre el eje Y: ¿Cuál es el enfoque actual de su organización para el uso o la actitud hacia las siguientes áreas de tecnología/modelos de negocio emergentes? Todas las respuestas para "Experimentación o exploración de casos de uso, incluido PoC"

Fuente: Celent Technology Insight and Strategy Survey 2023

CASOS DE USO EMERGENTES PARA LA IA EN PAGOS

Las complejidades involucradas en el procesamiento de pagos de cuenta a cuenta (sin tarjeta), junto con la riqueza inherente de los datos involucrados, hacen que esta sea un área clara en la que los bancos pueden aprovechar los beneficios de la IA. El uso de datos de transacciones para mejorar los servicios y operar de manera más eficiente es un principio de larga data, pero los avances en la IA y las tecnologías relacionadas están cambiando la naturaleza de los casos de uso y las mejoras compatibles. A medida que los pioneros empiezan a aprovechar estas oportunidades, los que no son capaces de seguir el ritmo corren el riesgo de quedarse atrás.

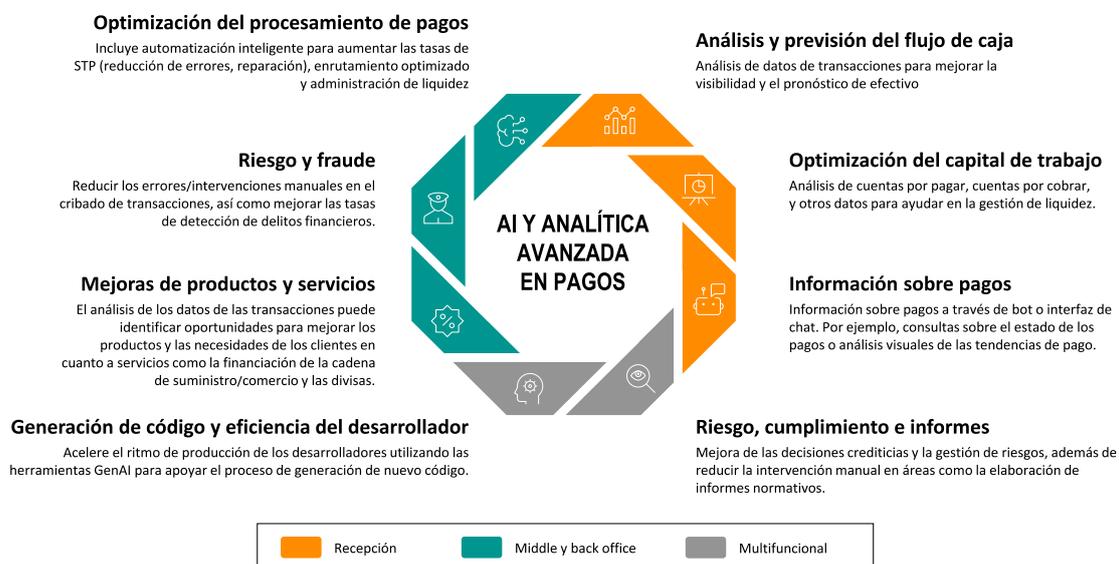
El potencial de la IA en los pagos sin tarjeta

El concepto de usar los datos en los mensajes de pago para ofrecer mejores servicios o una mejor experiencia del cliente está arraigado en la industria. De hecho, encontrar formas de hacer un mejor uso de los datos de pagos, incluidas las que implican el histórico “stock” de registros de transacciones y el “flujo” en forma de mensajes individuales en vivo, fue un tema popular durante varios años. En gran medida, esto refleja la gama de casos de uso que se pueden admitir para clientes corporativos.

Sin embargo, esta no es la única forma en que los bancos pueden hacer un mejor uso de los datos de pagos. Hay muchas otras áreas en las que se pueden utilizar tecnologías de datos modernas para impulsar mejoras y eficiencias operativas, ya sea brindando asistencia técnica directa al crecimiento del margen a través de costos más bajos o mejorando de otra manera la experiencia del cliente. Un buen ejemplo aquí es reducir la cantidad de referencias manuales cuando se procesan los pagos, lo que aporta beneficios a todos los lados. Más allá de considerar las posibles oportunidades de ingresos de las inversiones en tecnologías de datos modernas, como la IA, los bancos deben asegurarse de tener una visión completa de la gama de beneficios comerciales que se pueden a los que se puede acceder si se hacen las inversiones adecuadas.

Volviendo a la IA, hay varias áreas en las que los bancos pueden aplicar estas tecnologías para acceder a nuevos flujos de ingresos y ganancias de eficiencia. La Figura 3 a continuación proporciona una vista de alto nivel sobre ocho de los temas y áreas principales. Esta no es una vista exhaustiva, pero demuestra la profundidad y amplitud de las oportunidades actuales (de hecho, cada una de estas categorías podría ser objeto de un informe independiente). En cada ejemplo, ya hay bancos que comenzaron a llevar servicios o mejoras al mercado utilizando tecnologías de IA o que están experimentando con la tecnología.

Figura 3: Hay muchas oportunidades para que los bancos aprovechen los beneficios de las tecnologías de IA para mejorar las operaciones de pago y los servicios de valor agregado



Nota: Esto es ilustrativo y no es una lista exhaustiva. Cada categoría incluye varias oportunidades específicas y casos de uso.

Fuente: Celent

Atención al público: información nueva y más rica

El potencial de la IA para respaldar una gama de servicios de valor agregado para los clientes es considerable. El valor inherente a los datos de pagos es el factor clave en este caso, ya que el análisis de la información sobre cuentas a pagar, cuentas a cobrar y saldos en conjunto puede utilizarse para ofrecer una serie de perspectivas y mejoras del servicio.

La creciente adopción de formatos de mensaje ISO 20022 es un factor importante aquí. Con datos más enriquecidos disponibles, y con mayor frecuencia en tiempo real, aumenta la gama de casos de uso potenciales.

Hay tres áreas amplias en las que los bancos pueden utilizar la IA para mejorar sus servicios orientados al cliente.

- Análisis y pronóstico de flujo de efectivo:** los casos de uso en esta categoría implican el uso de la información en los mensajes de pago para proporcionar información granular e, idealmente, en tiempo real sobre la posición de efectivo para un cliente corporativo. Estrechamente vinculada a esto está la capacidad de proporcionar proyecciones basadas en cuentas por pagar y cuentas por cobrar así como probables pagos futuros dentro y fuera basados en datos de facturas y otros compromisos (como nóminas o impuestos).
- Optimización del capital de trabajo:** el uso de la IA junto con datos de pagos también puede admitir una variedad de casos de uso relacionados con la liquidez y la administración. Proporcionar información y recomendaciones a los tesoreros corporativos es sin duda un caso de uso de valor agregado y puede llevarse más allá donde un banco puede posicionar automáticamente los servicios de financiamiento y movimiento de divisas extranjeras donde sea necesario.

3. **Perspectivas de pagos:** aunque aún está en su infancia en el sector bancario, existe un interés considerable en el potencial de la IA Generativa para respaldar la entrega de información sobre pagos y cuentas a los clientes. La capacidad de que un cliente pueda simplemente hacer preguntas como “¿Cuál es el estado de mi pago?” o “Proporcionar una visualización de mis pagos entrantes en € durante el último trimestre” y, lo que es más importante, recibir una respuesta precisa ofrecería un valor considerable.

Middle y back office: mejoras en flujos de trabajo y procesos

El uso de la IA y análisis avanzados ya es común en gran parte de las funciones del middle y el back office relacionadas con el procesamiento de pagos, pero siguen existiendo muchas oportunidades potenciales para mejorar aún más. En cada caso, hay mejoras directas en la experiencia del cliente u oportunidades de reducción de costos materiales para el banco. Se dividen en tres grandes áreas.

1. **Optimización del procesamiento de pagos:** hay varios subtemas aquí, pero un caso de uso destacado para el machine learning es automatizar aún más el proceso de reparación de pagos. La capacidad de reducir la necesidad de intervención manual cuando hay errores o brechas en los datos reduce los costos para el banco, al tiempo que mejora la experiencia del cliente. El uso de tecnologías de IA para mejorar el enrutamiento de las transacciones es otra oportunidad importante. Existe un beneficio potencial para los clientes en los costos más bajos cuando las decisiones de enrutamiento se automatizan (en lugar de que sea el cliente quien decida), mientras que también hay beneficios potenciales de liquidez para el cliente (y el banco) cuando los flujos de pago pueden gestionarse de forma más eficiente. Un tercer ejemplo sería la traducción o conversión de mensajes entre normas más antiguas y formatos ISO, por ejemplo, traducir el nombre y la dirección no estructurados de los mensajes ISO 8583 a mensajes estructurados ISO 20022.
2. **Riesgo y fraude:** al igual que con el caso de uso de la reparación de pagos, la aplicación de tecnologías de IA en el filtrado de transacciones también puede reducir la necesidad de intervención manual. En este caso, el NLP, la visión artificial y el aprendizaje automático se pueden utilizar colectivamente para reducir el nivel de falsos positivos, lo que a su vez reduce los costos de la revisión manual. Además, hay muchas más oportunidades de utilizar la IA para detectar casos reales de fraude y delitos financieros.
3. **Mejoras en productos y servicios:** se ha escrito mucho sobre el potencial de la IA para ayudar a los bancos a personalizar sus servicios, y este es sin duda un tema importante. En el caso de los grandes clientes corporativos, un área de enfoque es el uso de datos de transacciones y cuentas para identificar las próximas necesidades de productos como financiamiento y divisas.

Capacidades multifuncionales: aumentar la agilidad y eficiencia

Además de las mejoras en los servicios orientados al cliente, o las funciones de middle y back office, las tecnologías de IA también se pueden utilizar para respaldar varios casos de uso multifuncionales dentro de un banco.

1. **Uso de la IA generativa para respaldar la generación de código y aumentar la eficiencia de los desarrolladores:** uno de los temas más importantes para los bancos hoy en día es la agilidad y la capacidad de responder más rápido a

las cambiantes necesidades de los clientes y las oportunidades de mercado. En los bancos más grandes, que suelen enfocarse en dirigir la mayor parte de su trabajo de desarrollo internamente, esto ejerce presión sobre lo que a menudo es una reserva limitada de recursos técnicos. En respuesta, está creciendo el interés en el potencial de herramientas como la GenAI para respaldar directamente varios aspectos del ciclo de vida del desarrollo.

2. **Riesgo, cumplimiento e informes:** esta es otra gran categoría, pero es una en la que las tecnologías como machine learning, el NLP, la visión artificial y la GenAI se pueden implementar en varias combinaciones para respaldar procesos como la gestión de riesgos y los informes regulatorios.

El resto de este capítulo analizará con más detalle dos de los ejemplos destacados anteriormente:

- Servicios de valor agregado basados en datos
- Un aumento en la eficiencia de los desarrolladores

Caso de uso en la mira 1: servicios de valor agregado basados en datos

Las responsabilidades principales de los tesoreros corporativos, los directores financieros y los involucrados en pagos y cuentas por cobrar en grandes organizaciones se han mantenido prácticamente sin cambios en los últimos años. Sin embargo, el entorno en el que operan se ha vuelto cada vez más complejo, y esto está creando una demanda de servicios que puedan mejorar la eficiencia de las funciones de tesorería y finanzas.

Para investigar este tema con más detalle, Celent¹ llevó a cabo un programa sustancial de investigación primaria entre tesoreros corporativos y altos ejecutivos financieros de grandes empresas (con un mínimo de 500 millones de dólares en ingresos anuales). Si bien existen diferencias importantes en lo que se demanda por verticalidad y región de la empresa, también hay una constante en el mensaje: muchos clientes corporativos buscan socios que respalden su deseo de una mayor eficiencia operativa. Para los bancos dispuestos a realizar las inversiones necesarias, esta es una oportunidad potencialmente fundamental. También existe el riesgo de abandono para aquellos bancos que no pueden hacer frente a estos desafíos.

Al observar de cerca los servicios de valor agregado que los tesoreros corporativos valorarían más, surgen tres temas.

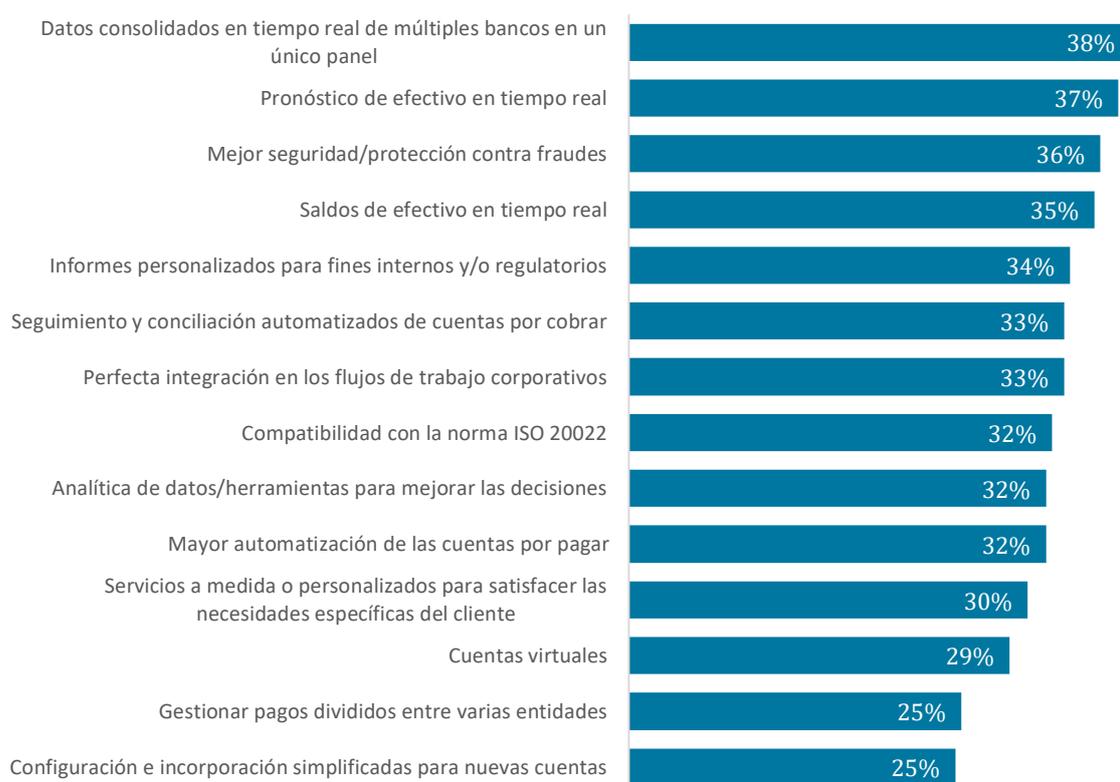
1. **Visibilidad y pronósticos de datos en tiempo real:** el servicio basado en datos con mayor demanda es una vista única en tiempo real de las posiciones de efectivo de una empresa, algo que fue destacado por el 38% de todas las empresas (como se muestra en la Figura 4 a continuación). Si bien hoy en día existe tecnología para paneles de control interinstitucionales, su prestación en tiempo real es más difícil. El énfasis en la previsión de efectivo en tiempo real está estrechamente vinculado con esto, algo que el 37% de las empresas destacó como potencialmente valioso.
2. **Información basada en datos con valor agregado:** un alto valor se coloca en herramientas de datos e información estratégica para mejorar la toma de decisiones. En nuestro panel, el 32% de las empresas menciona servicios

¹ [Expectation Versus Reality for Payments Data Monetisation](#), Celent, junio de 2021

como la proyección basada en escenarios, acciones recomendadas o calificaciones de riesgo sobre posiciones futuras entre los servicios más importantes que sus socios bancarios podrían ofrecer.

3. **Servicios mejorados en torno a los pagos:** las prácticas de realizar y recibir pagos siguen siendo un punto problemático significativo para muchas organizaciones, y proporcionar una mayor automatización para el seguimiento y la conciliación de pagos es una demanda del 33% de los clientes corporativos.

Figura 4: los tesoreros corporativos valoran mucho las mejoras en los servicios basados en datos que abordan sus desafíos comerciales



Pregunta: pensando específicamente en los servicios basados en datos, ¿cuál de los siguientes esperaba que agregara el mayor valor a sus operaciones?

Fuente: Encuesta Celent Corporate Treasurer and CFO Survey, 2021

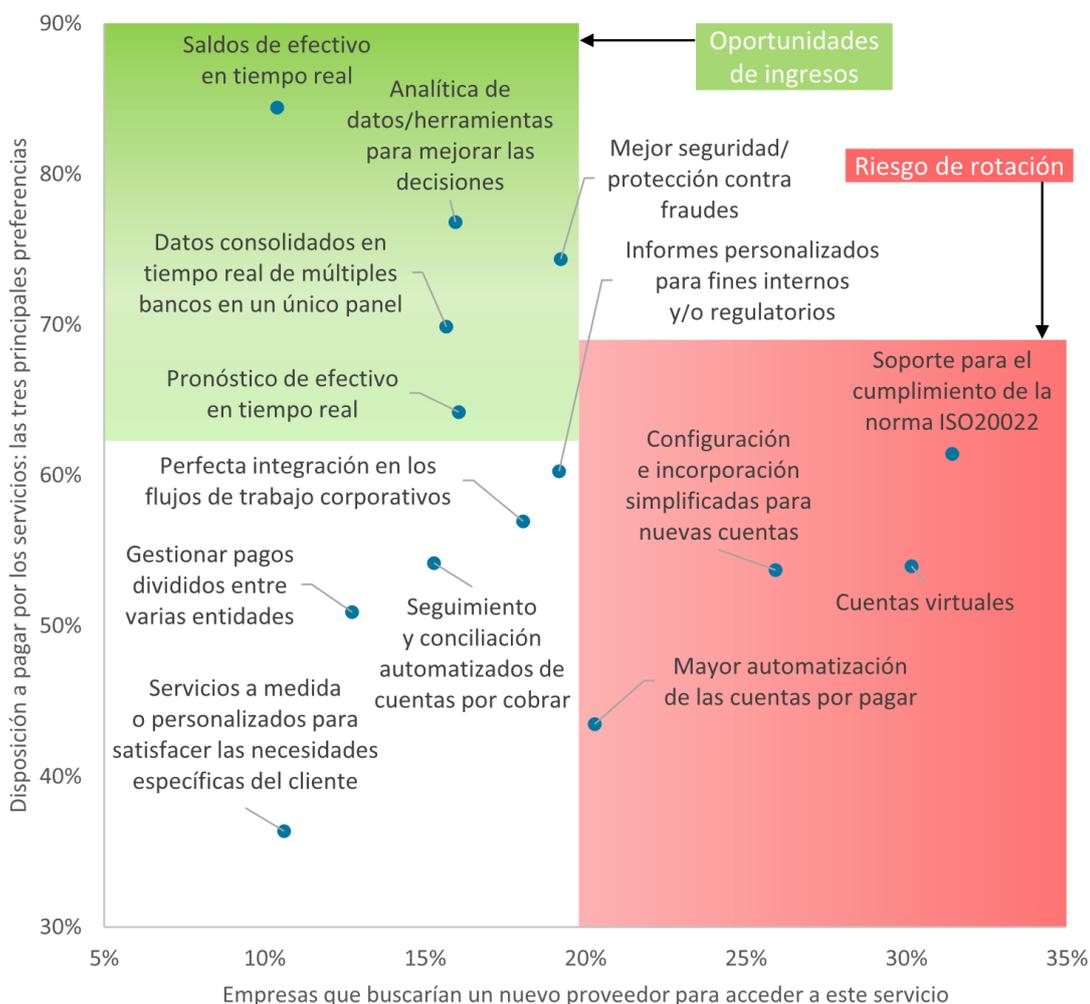
El caso de negocio para la inversión incluye una visión tanto del crecimiento como de la retención de ingresos

La demanda de mejoras en el servicio por parte de los clientes corporativos es clara. Lo que quedó igualmente claro para muchos bancos es que la inacción ya no es una opción cuando se trata de hacer un mejor uso de los datos de las transacciones. De hecho, al igual que hay razones de peso para invertir para respaldar el crecimiento de los ingresos, muchos también se enfrentan a la necesidad de ofrecer mejoras en el servicio para proteger su negocio existente.

El enfoque puesto por los clientes corporativos en la eficiencia operativa está haciendo que los servicios para respaldar estos objetivos sean una parte cada vez más importante de las negociaciones de renovación y las decisiones de selección de socios. Si bien los precios y la calidad de los servicios básicos siempre estarán en primer plano, las empresas buscan que sus socios bancarios les ayuden en su objetivo de aumentar la automatización y reducir los flujos de trabajo manuales. De hecho, el 69% de las empresas declararon que considerarían trasladar parte o la totalidad de su negocio bancario a proveedores que puedan aportarles una mayor eficiencia operativa.

La Figura 5 ofrece una visión más detallada de estos temas. Un mensaje importante es que los clientes corporativos están dispuestos a pagar por datos en tiempo real e información con valor agregado. Desde la perspectiva bancaria, cobrar por mejoras que apunten a ineficiencias y ofrecer una oportunidad de cobro de costos es algo relativamente fácil de justificar.

Figura 5: la inversión en servicios basados en datos para clientes corporativos se trata de cumplir con nuevas expectativas y generar nuevas oportunidades de ingresos



Pregunta sobre el eje X: si tus socios bancarios no ofrecen estos servicios, ¿qué medidas debes tomar?

Pregunta sobre el eje Y: si estos servicios estuvieran disponibles de tus socios bancarios, ¿con cuál estarías más dispuesto a pagar para obtenerlo?

Fuente: Encuesta Celent Corporate Treasurer and CFO Survey, 2021

Esto se resalta en el cuadrante superior izquierdo del gráfico, que muestra las mejoras en el servicio que los clientes corporativos muestran una disposición relativamente alta para pagar el acceso. Existe una fuerte alineación entre estas áreas y los casos de uso que las tecnologías de IA pueden admitir.

La previsión de efectivo en tiempo real es un ejemplo de un servicio por el que el 64% de las empresas que desean esta característica están dispuestas a pagar. El otro área a destacar aquí es el interés por las herramientas impulsadas por la analítica para respaldar una mejor toma de decisiones. Si bien es una categoría amplia, y algo que incluye temas como las calificaciones de riesgo sobre posiciones futuras, los pronósticos basados en escenarios e incluso acciones recomendadas, el valor que estos servicios pueden aportar potencialmente a las operaciones de tesorería y finanzas es considerable. En general, el 77% de las

empresas interesadas en esta función la clasificaron como una de las tres áreas de servicio principales por las que pagarían, y el 39% la ubicó como su mejor opción. Al igual que con la previsión de efectivo, las ganancias de eficiencia son razonablemente claras desde una perspectiva corporativa, y esto también entra en el radar de los socios no bancarios.

Por otra parte, existen varias mejoras potenciales en el servicio que las empresas ven como valiosas, pero por las que no suelen estar dispuestas a pagar. Sin embargo, no cumplir con estas áreas puede exponerlas al riesgo de pérdida de clientes. Si nos fijamos en el cuadrante inferior derecho de la Figura 5, el seguimiento y la conciliación automatizados de las cuentas por cobrar y una mejor integración con los flujos de trabajo corporativos entran en esta categoría. Aunque no cabe duda de que habrá clientes que valoren estos servicios lo suficiente como para justificar tasas adicionales u otros cargos, existe una sensación más generalizada de que muchas empresas consideran el apoyo a la automatización y el acceso a los datos como parte del servicio estándar.

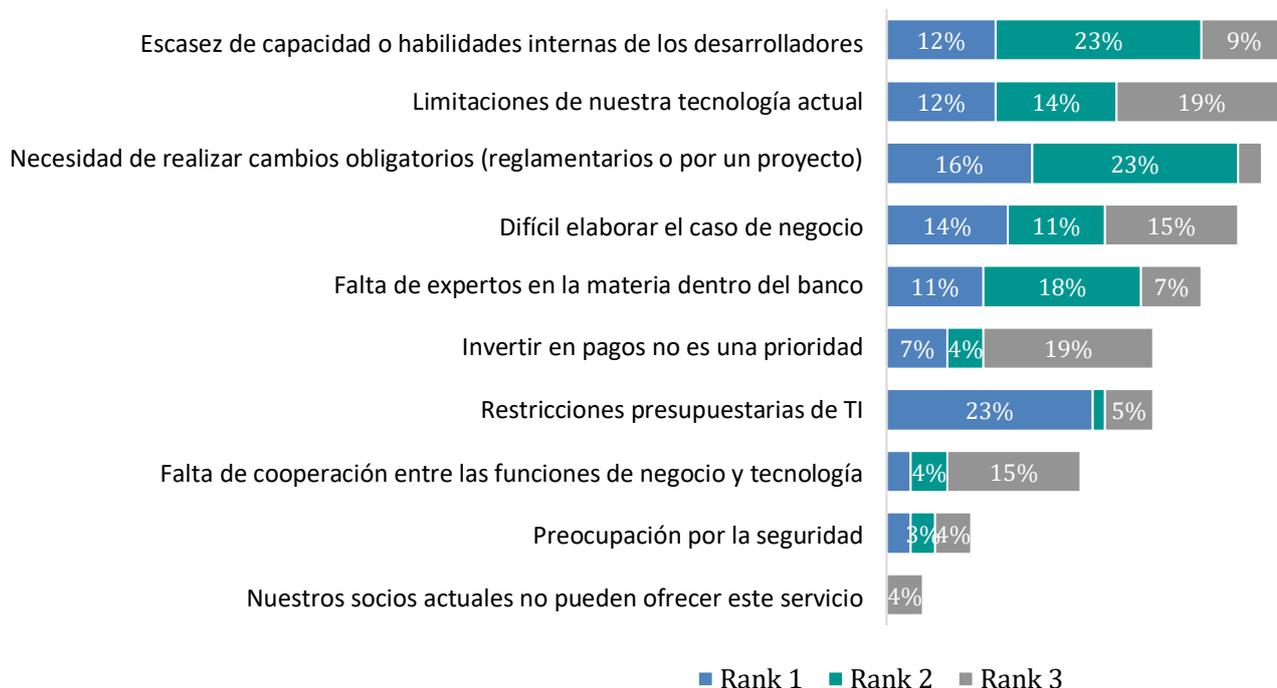
Caso de uso en la mira 2: aumentar la eficiencia de los desarrolladores

La combinación de presiones comerciales y regulatorias que enfrenta la industria de pagos crea un problema. Hable con cualquier persona de los grupos de estrategias o productos de pago de un banco grande y verá que son más que conscientes de la importancia de mejorar sus servicios para respaldar mayores tasas de retención e ingresos. Sin embargo, esto dista mucho de ser sencillo en la práctica y las prioridades más urgentes (como el cumplimiento normativo) tienen prioridad. A su vez, esto consume recursos que podrían implementarse para respaldar las mejoras del producto. Esto es más grave entre los bancos más grandes, que normalmente prefieren priorizar el desarrollo de software interno sobre las opciones.

De hecho, la falta de capacidad de desarrollo es uno de los mayores desafíos para los bancos cuando se trata de ofrecer innovación en productos de pago y es un tema explorado en la encuesta *Low Code in Payment Processing* de Celent². Entre los bancos de primer nivel en Europa y América del Norte, el 45% calificó esta como una de las tres barreras más importantes que enfrentan, colocándola por delante de las limitaciones tecnológicas actuales, el cumplimiento y las cuestiones presupuestarias más amplias.

² [Using Low Code to Accelerate Payments Innovation](#), Celent, septiembre de 2023

Figura 6: la falta de capacidad del desarrollador y las limitaciones tecnológicas son los dos mayores inhibidores de la innovación en productos de pago



Pregunta: ¿Cuáles de las siguientes son las mayores barreras para usted en términos de innovación y mejora de productos en torno a los pagos sin tarjeta? Las tres respuestas principales.

Fuente: encuesta Celent Low Code in Payment Processing Survey 2023

Si bien esto puede parecer abstracto, existe un impacto real. Según nuestra encuesta, en promedio un banco de nivel 1 en Europa o América del Norte perdió 3,75 oportunidades de incorporar mejoras potencialmente generadoras de ingresos a su propuesta de pagos en los últimos dos años.

La pregunta a la que esto lleva naturalmente es “¿cuál es el costo de oportunidad?”. Aunque es imposible cuantificar la magnitud de la pérdida potencial de ingresos causada por las mejoras de producto no realizadas (después de todo, no todas aportan los beneficios esperados), resulta interesante conocer la opinión del sector.

A nuestro panel de ejecutivos sénior se les pidió que indiquen qué impacto tienen estas oportunidades perdidas en sus ingresos por pagos. Los encuestados tenían más probabilidades de sugerir que el costo de la oportunidad causado por las restricciones de recursos para desarrolladores fue del 6 al 9 % de sus ingresos anuales de los pagos. En las respuestas del resto del panel, la cifra promedio llega al 5.3 %.

5.3%

En promedio, los bancos creen que las mejoras en los productos que no podían ofrecer en los últimos dos años debido a las limitaciones de recursos habrían generado un crecimiento del 5.3% en los ingresos de pagos.

Aunque es probable que esta cifra sea una exageración de la cifra real, si la cifra del 5.3% se acerca aunque sea un poco a la real, estas dificultades con los recursos significan que los bancos están dejando sobre la mesa una cantidad considerable de ingresos. Esto se trata finalmente de ganar y retener clientes, por supuesto. A menos que estés procesando pagos para un cliente, desaparecen las oportunidades para generar ingresos por intereses a partir de saldos de cuenta.

La IA Generativa como una importante herramienta para mejorar la eficiencia de los desarrolladores

Aunque se trata de un concepto todavía muy incipiente, el interés por el papel que puede desempeñar la IA Generativa en el proceso de desarrollo de software es cada vez mayor. Hay varias áreas en las que la GenAI puede agregar valor a lo largo del ciclo de vida del desarrollo para aumentar la eficiencia de un equipo determinado de desarrolladores y permitir que un banco apoye potencialmente una mayor mejora e innovación del producto.

Algunas de las áreas más importantes en las que la GenAI puede agregar valor al proceso son:

- **Generación de código:** los LLM entrenados en los lenguajes de programación necesarios y en ISO 20022 pueden utilizarse para generar código nuevo a partir de instrucciones en lenguaje natural. Un ejemplo sería tomar una consulta de base de datos en lenguaje natural y convertirla en una consulta específica de base de datos (como SQL o un lenguaje de consulta específico de base de datos), pero hay muchos más casos de uso potenciales. Otro beneficio potencial es aumentar la eficacia de los desarrolladores que sólo tengan un conocimiento limitado de un lenguaje de programación determinado.
- **Optimización de código:** las tecnologías de IA Generativa también se pueden utilizar para mejorar y reestructurar el código para eliminar la duplicación y aumentar el rendimiento. Vinculado a esto, la identificación de posibles errores es otra área que puede ahorrarle tiempo al desarrollador.
- **Documentación:** los LLM también pueden utilizarse para proporcionar una explicación en lenguaje natural de la función de un fragmento de código específico. Esto puede ser valioso desde el punto de vista de la documentación, así como para identificar posibles errores o ineficiencias.
- **Conversión de código:** las capacidades de traducción de texto de las LLM también se pueden utilizar para convertir software escrito en un lenguaje de programación en otro. La infraestructura de pago heredada es un desafío común en la industria, lo que la convierte en una característica potencialmente valiosa de la IA Generativa.

- **Comentarios de los usuarios:** el uso de los LLM para resumir los comentarios no estructurados de los usuarios, para resaltar los requisitos de cambio o errores más urgentes es una forma adicional en la que la tecnología de IA se puede utilizar para aumentar la eficiencia y efectividad de los desarrolladores.

Pensando más específicamente en casos de uso dentro de la industria de los pagos, parece poco probable que cualquier banco confíe en el código generado por los LLM para ejecutar una parte tan sensible de sus operaciones. No obstante, el potencial de la IA Generativa para desempeñar este papel y desbloquear la capacidad de los desarrolladores para actividades de mayor valor agregado es evidente.

EL CAMINO A SEGUIR

Las tecnologías de datos modernas, incluida la inteligencia artificial en todas sus formas, serán la base de una ola de mejoras en los servicios bancarios corporativos. Ya hay muchos bancos que invierten en las capacidades para hacer un uso más eficaz de los datos de pagos, y también existe una demanda de clientes corporativos innegable. Esto impulsará la agenda a mediano plazo. Con el crecimiento de los ingresos y la retención de clientes en juego, aquellos bancos que realicen las inversiones correctas y los cambios estratégicos estarán mejor posicionados para el éxito a largo plazo.

No existe una solución milagrosa

No existe un enfoque único a la hora de considerar el papel que la AI puede desempeñar en la mejora y la innovación de los productos de pago. Se trata más bien de una cuestión de estrategia a largo plazo y debe tratarse como tal. Los bancos que ven las inversiones en servicios basados en datos u otros casos de uso de la IA a través de la lente de iniciativas puntuales y mejoras tácticas de productos tendrán dificultades para ofrecer un retorno de la inversión y perderán la oportunidad mucho mayor de ser competitivos a largo plazo.

En última instancia, el objetivo es más que los ingresos. La oportunidad real para la industria es ofrecer mejoras en el rendimiento operativo y los servicios orientados al cliente en múltiples vectores. Esto es la clave tanto para retener a los clientes actuales como para impulsar el crecimiento de los ingresos. En última instancia, esto requerirá que los bancos profundicen sus inversiones en la forma en que gestionan y utilizan los datos para respaldar una amplia gama de mejoras.

La industria está recién comenzando en este recorrido, pero algunos bancos se están moviendo rápido. Si bien la ventana de acción está lejos de cerrarse, aprovechar al máximo el valor inherente a los datos de pagos debe tratarse como una prioridad estratégica de alto nivel.

El éxito requiere bases sólidas

Se trata de un espacio que está cambiando rápidamente. Se dan por descontados nuevos avances tecnológicos en el campo de la IA, al tiempo que seguirán surgiendo nuevas ideas sobre posibles casos de uso en el sector. Al mismo tiempo, las necesidades del cliente final no permanecerán estáticas, y los servicios de valor agregado que se valoran hoy en día pueden volverse fundamentales en poco tiempo.

Para seguir siendo competitivos a lo largo del tiempo, los bancos deben invertir en las capacidades para respaldar no solo la mejora y la innovación de los productos ahora, sino también en el futuro. En muchos casos, esto requerirá una inversión paralela en la modernización de la infraestructura de pagos. Si bien todavía es

posible ofrecer mejoras en el servicio sobre la tecnología heredada, será más fácil, más barato y más rápido desbloquear el valor donde se implementen los conceptos básicos en términos de simplificación de procesos y estructura de datos.

Crear la arquitectura de datos correcta también será fundamental. La flexibilidad y el rendimiento serán cada vez más esenciales, y aprovechar la tecnología moderna de bases de datos, lo que incluye aprovechar la escalabilidad de los servicios en cloud, también debería ser una prioridad para los bancos que buscan preparar sus inversiones para el futuro. Una consideración clave es garantizar que haya la flexibilidad necesaria para permitir la integración de múltiples tipos de datos, fuentes y modelos diferentes. Las instituciones más progresistas ya están en este camino. Los enfoques correctos para la gobernanza y la estrategia de datos dentro del banco son de igual importancia.

La dimensión final a considerar son las habilidades, la estructura y la cultura organizacional. Con el tiempo, el diseño y desarrollo de productos se volverá más importante en la forma en que se puedan aprovechar los diferentes componentes de datos y tecnologías para crear y respaldar servicios mejorados. Esto requerirá que los equipos de producto traigan nuevos conjuntos de habilidades en áreas como aprendizaje automático, PNL, GenAI, análisis avanzado y ciencia de datos como mínimo. Como mínimo, necesitarán tener acceso a equipos centrales dentro de su organización. También puede ser ventajoso crear funciones de gestión de productos separadas para áreas verticales como la monetización de datos, a diferencia de áreas más horizontales como la SEPA de extremo a extremo o pagos en tiempo real. A lo largo de todo esto, también es importante crear una cultura en la que los equipos puedan experimentar e incluso fallar rápidamente.

La priorización será necesaria

Hay muchas maneras en las que un banco puede utilizar tecnologías de IA para mejorar los servicios orientados al cliente o mejorar la eficiencia operativa. Sin embargo, no hay una sola mejora de producto que mueva significativamente la aguja sobre los ingresos o la rentabilidad de un banco. Las oportunidades para hacer un mayor uso de la IA en los pagos realmente ofrecen una gama de mejoras en múltiples flujos de trabajo o servicios de valor agregado que impulsan colectivamente una combinación de costos operativos más bajos, nuevos ingresos de tarifas y mejoras para respaldar la retención de clientes. En conjunto, estos representan una ganancia de ingresos netos potencialmente considerable para un banco.

Además de pensar a largo plazo en torno a la estrategia de datos y la arquitectura tecnológica subyacente, los bancos también deben considerar la mejor manera de dirigir sus esfuerzos. Algunos buscarán enfocarse en las mejoras inmediatas que se pueden realizar en los procesos intermedios y administrativos, mientras que otros abordarán áreas más directas orientadas al cliente. Una consideración importante con la IA Generativa en particular será el ritmo al que las experiencias de los clientes respaldadas por los LLM pueden ponerse a disposición de los clientes.

APROVECHAR LA EXPERIENCIA DE CELENT

Si este informe le resultó valioso, podría considerar la posibilidad de interactuar con Celent para realizar análisis e investigaciones personalizados. Nuestra experiencia colectiva y el conocimiento que obtuvimos mientras trabajamos en este informe pueden ayudarlo a optimizar la creación, el perfeccionamiento o la ejecución de sus estrategias.

Respaldo para instituciones financieras

Los proyectos típicos que respaldamos incluyen:

Preselección y selección de proveedores. Realizamos un descubrimiento específico para usted y su empresa para comprender mejor sus necesidades únicas. Luego creamos y administramos una solicitud de información personalizada a los proveedores seleccionados para ayudarlo a tomar decisiones rápidas y precisas sobre los proveedores.

Evaluaciones de prácticas comerciales. Pasamos tiempo evaluando sus procesos y requisitos comerciales. Partiendo de nuestro conocimiento del mercado, identificamos posibles limitaciones de procesos o tecnología y proporcionamos información clara que le ayudará a implementar las mejores prácticas del sector.

Creación de estrategias empresariales y de TI. Recopilamos los puntos de vista de su equipo directivo, su personal de primera línea y de TI, y sus clientes. A continuación, analizamos su posición actual, sus capacidades institucionales y su tecnología en relación con sus objetivos. Si es necesario, le ayudamos a reformular sus planes tecnológicos y empresariales para abordar las necesidades a corto y largo plazo.

Respaldo para proveedores

Brindamos servicios que lo ayudan a perfeccionar sus ofertas de productos y servicios. Los ejemplos incluyen:

Evaluación de la estrategia de productos y servicios. Lo ayudamos a evaluar su posición en el mercado en términos de funcionalidad, tecnología y servicios. Nuestros talleres estratégicos lo ayudarán a dirigirse a los clientes adecuados y adaptar sus ofertas a sus necesidades.

Mensajes de mercado y revisión de garantías. Según nuestra amplia experiencia con sus clientes potenciales, evaluamos sus materiales de marketing y ventas, incluido su sitio web y cualquier garantía.

INVESTIGACIONES DE CELENT RELACIONADAS

[IA Generativa: enfoque en casos de uso en el sector corporativo bancario](#)
Diciembre de 2023

[Uso del Low Code para acelerar la innovación en pagos y desbloquear mayor agilidad y flexibilidad](#)
Septiembre de 2023

[Prioridades y estrategias globales de TI del sector corporativo bancario en 2023: estrategias para sobrevivir y prosperar con el cliente como prioridad](#)
Julio de 2023

[Previsiones de gasto en tecnología del sector corporativo bancario 2022-2027: saliendo de la pandemia](#)
Marzo de 2023

[La oportunidad de procesamiento de pagos para bancos: trasladar pagos basados en cuentas del centro de costos al flujo de ingresos](#)
Octubre de 2022

[Navegar hacia el valor con datos bancarios corporativos: recomendaciones para gestionar estrategias de datos](#)
Agosto de 2022

[El futuro de los pagos es cloud: ¿está listo?](#)
Agosto de 2022

[Optimización, expansión y monetización: recuperación del impulso de los ingresos bancarios por transacciones](#)
Diciembre de 2021

[La oportunidad de monetización de datos de pagos en Europa](#)
Octubre de 2021

[Expectativa versus realidad para la monetización de datos de pagos: identificar los servicios basados en datos que desean las empresas](#)
Junio de 2021

AVISO DE COPYRIGHT

Copyright 2024 Celent, una división de Oliver Wyman, Inc., que es una subsidiaria de propiedad total de Marsh & McLennan Companies [NYSE: MMC]. Todos los derechos reservados. Este informe no se puede reproducir, copiar o redistribuir, en su totalidad o en parte, en ninguna forma ni por ningún medio, sin el permiso por escrito de Celent, una división de Oliver Wyman ("Celent") y Celent no acepta responsabilidad alguna por las acciones de terceros a este respecto. Celent y todo proveedor de contenido de terceros cuyo contenido se incluya en este informe son los únicos propietarios de los derechos de autor del contenido de este informe. Celent cuenta con el permiso del propietario de todo el contenido de terceros que incluyó en este informe por Celent. Cualquier uso de este informe por parte de terceros está estrictamente prohibido sin un permiso expresamente otorgado por Celent. Cualquier uso del contenido de terceros incluido en este informe está estrictamente prohibido sin el permiso expreso del propietario del contenido correspondiente. Este informe no está destinado a la circulación general, y ningún tercero deberá utilizarlo, reproducirlo, copiarlo, citarlo o distribuirlo para ningún otro propósito que no sea el que pueda establecerse en este documento sin el permiso previo por escrito de Celent. Ni la totalidad ni parte del contenido de este informe, ni las opiniones expresadas en él, se difundirán al público a través de medios publicitarios, relaciones públicas, medios de noticias, medios de venta, correo, transmisión directa o cualquier otro medio público de comunicación, sin el consentimiento previo por escrito de Celent. Ante cualquier violación de los derechos de Celent en este informe se responderá con todo el peso de la ley, incluida la búsqueda de daños monetarios y medidas cautelares en caso de incumplimiento de las restricciones anteriores.

Este informe no sustituye el consejo profesional personalizado sobre cómo una institución financiera específica debe ejecutar su estrategia. El presente informe no constituye un consejo en materia de inversión y no debe utilizarse como tal ni como sustituto de la consulta a asesores contables, fiscales, jurídicos o financieros profesionales. Celent ha hecho todo lo posible para utilizar información y análisis fiables, actualizados y completos, pero toda la información se proporciona sin garantía de ningún tipo, explícita o implícita. Se cree que la información proporcionada por otros, sobre la cual se basa este informe o parte de él, es confiable pero no ha sido verificada y no se otorga ninguna garantía en cuanto a la precisión de dicha información. La información pública y los datos estadísticos y del sector proceden de fuentes que consideramos fiables; sin embargo, no garantizamos que dicha información sea exacta o completa y la aceptamos sin comprobarla. Celent se exime de cualquier responsabilidad de actualizar la información o las conclusiones de este informe. Celent no se hace responsable de ninguna pérdida derivada de cualquier acción emprendida o no emprendida como resultado de la información contenida en este informe o de todo informe o fuente de información a los que se haga referencia en él, ni de ningún daño consecuente, especial o similar, incluso si se ha advertido de la posibilidad de tales daños.

No hay terceros beneficiarios con respecto a este informe y no aceptamos ninguna responsabilidad ante ningún tercero. Las opiniones aquí expresadas son válidas únicamente para los fines aquí enunciados y a la fecha de este informe.

No se asume ninguna responsabilidad por los cambios en las condiciones o leyes o regulaciones del mercado y no se asume ninguna obligación de revisar este informe para reflejar los cambios, eventos o condiciones posteriores a la fecha del presente.

Para obtener más información, comuníquese con info@celent.com o:

Kieran Hines

khines@celent.com

América

EE. UU.

99 High Street, 32nd Floor
Boston, MA 02110-2320

[+1.617.424.3200](tel:+16174243200)

EMEA

Suiza

Tessinerplatz 5
Zurich 8027

[+41.44.5533.333](tel:+41445533333)

Asia-Pacífico

Japón

Midtown Tower 16F
9-7-1, Akasaka
Minato-ku, Tokyo 107-6216

[+81.3.6871.7008](tel:+81368717008)

EE. UU.

1166 Avenue of the Americas
New York, NY 10036

[+1.212.345.8000](tel:+12123458000)

Francia

1 Rue Euler
Paris 75008

[+33 1 45 02 30 00](tel:+33145023000)

Hong Kong

Unit 04, 9th Floor
Central Plaza
18 Harbour Road
Wanchai

[+852 2301 7500](tel:+85223017500)

EE. UU.

Four Embarcadero Center
Suite 1100
San Francisco, CA 94111

[+1.415.743.7800](tel:+14157437800)

Italia

Galleria San Babila 4B
Milan 20122

[+39.02.305.771](tel:+3902305771)

Singapur

8 Marina View
Asia Square Tower 1
#09-07
Singapore 018960

[+65 6510 9700](tel:+6565109700)

Brasil

Rua Arquiteto Olavo Redig
de Campos, 105
Edifício EZ Tower – Torre B – 26^º andar
04711-904 – São Paulo

[+55 11 3878 2000](tel:+551138782000)

Reino Unido

55 Baker Street
London W1U 8EW

[+44.20.7333.8333](tel:+442073338333)