

5to Estudio de la Banca Digital

2025

infoc♥rp



Introducción

Infocorp Group presenta la quinta edición del Estudio Latinoamericano de Banca Digital, resultado de una investigación profunda junto a Fintech Americas, que recopila la visión de más de 100 líderes bancarios de 17 países.

Este informe explora las tendencias actuales del sector financiero, analizando en profundidad la adopción tecnológica, estrategias digitales y desafíos emergentes en un entorno marcado por la aceleración digital post-pandemia. Entender estas dinámicas resulta crucial para anticipar cambios estratégicos y mejorar la competitividad.

Desde Infocorp interpretamos que, aunque la digitalización bancaria ya no es opcional, persisten desafíos internos importantes relacionados con la cultura organizacional, la personalización efectiva y la adaptación ágil a cambios regulatorios. El estudio constituye una herramienta clave para comprender cómo están evolucionando las instituciones financieras y qué oportunidades estratégicas pueden aprovecharse en este contexto dinámico.

Países participantes

♥ Argentina

♥ Costa Rica

♥ Guatemala

♥ Paraguay

♥ Bolivia

♥ Rep. Dominicana

♥ Honduras

♥ Perú

♥ Chile

♥ Ecuador

♥ México

♥ Puerto Rico

♥ Colombia

♥ El Salvador

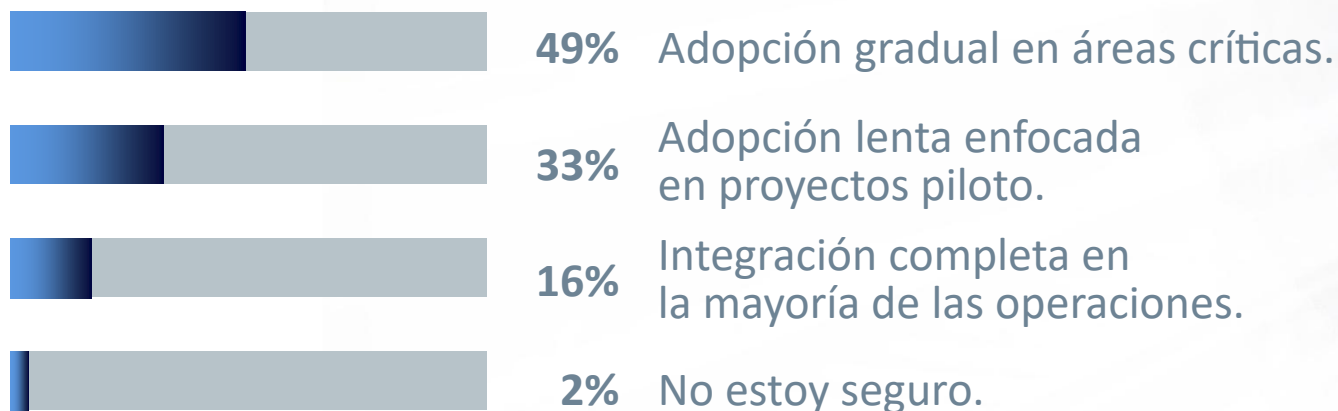
♥ Panamá

♥ Uruguay

♥ Venezuela



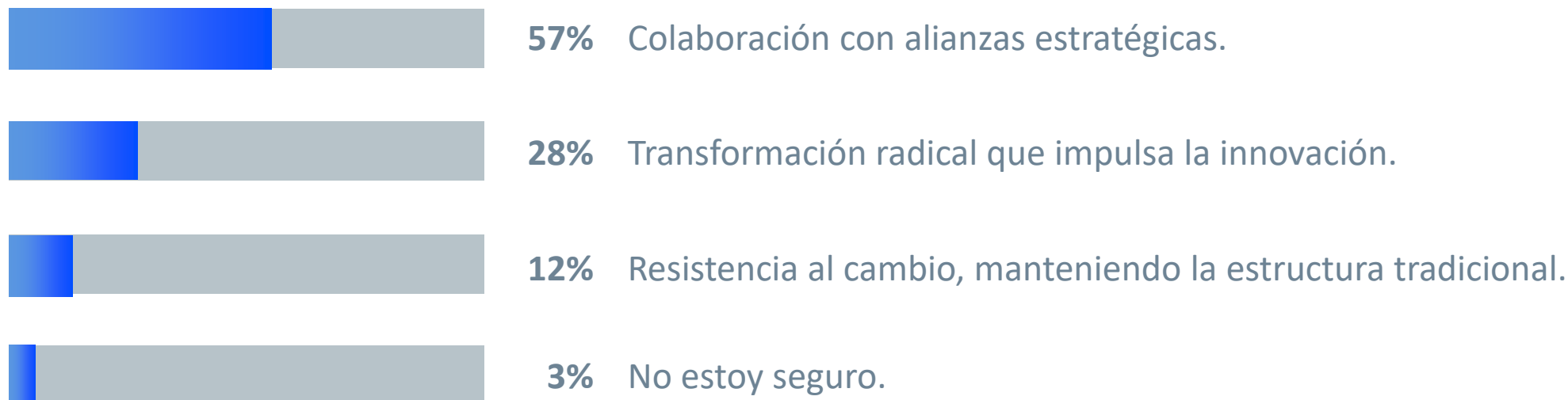
¿Cómo anticipa su institución la adopción de tecnologías emergentes (IA, blockchain, computación en la nube) en los próximos dos años?



"La prudencia predominante en la adopción tecnológica refleja una banca aún cautelosa, que prefiere consolidar resultados antes que apostar por tecnologías disruptivas."

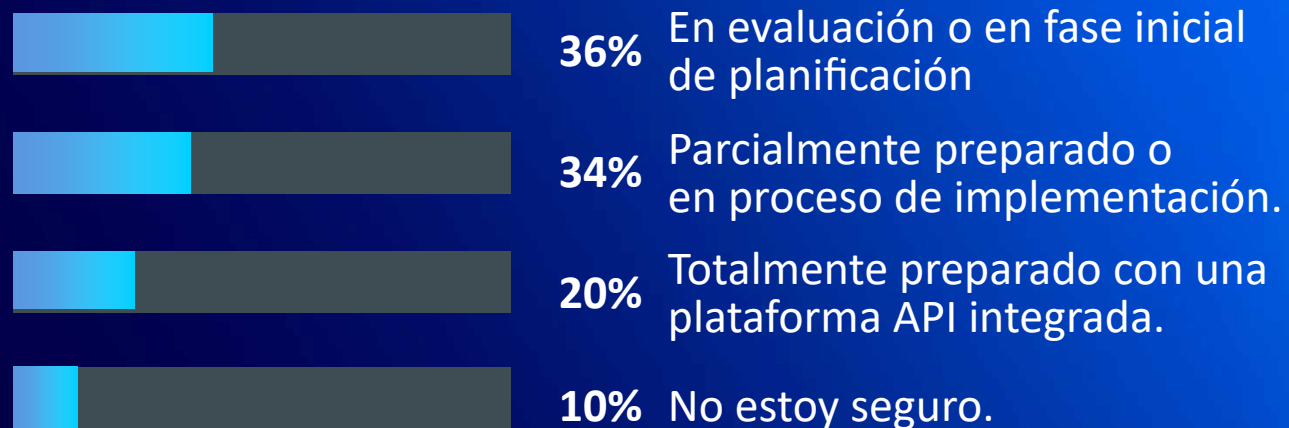


¿Cómo percibe el impacto de las fintech en la estructura y operaciones de su banco?



"La predominante colaboración estratégica con fintechs refleja un claro reconocimiento por parte de la banca tradicional sobre la necesidad de integrar agilidad e innovación externa para mantenerse competitivos en el nuevo entorno digital."

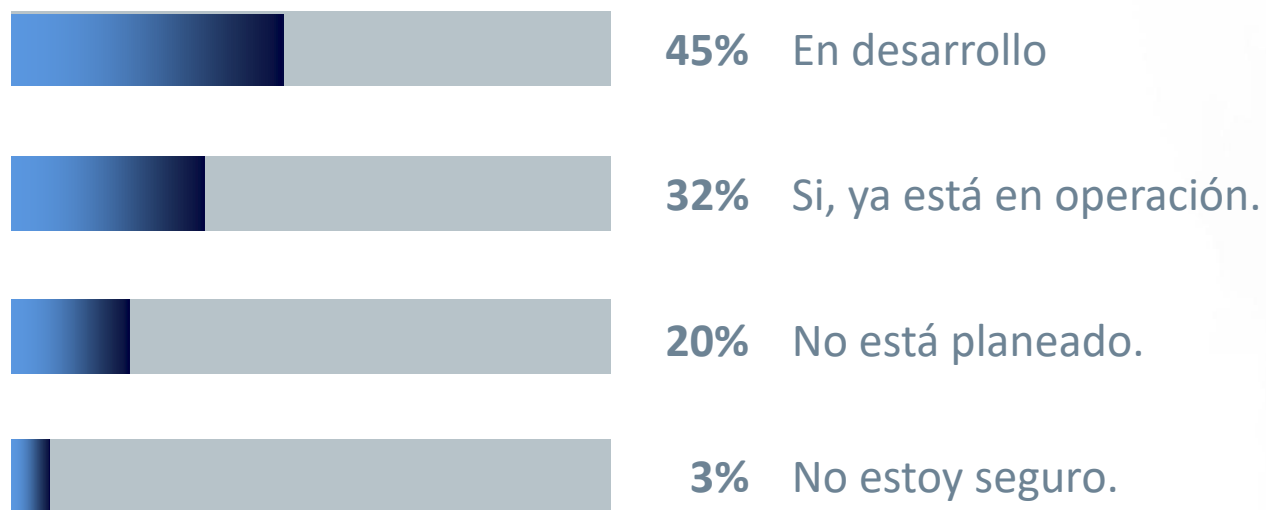
¿Qué tan preparado se encuentra su banco para implementar Open Banking?



"La mayoría de los bancos está aún en fases iniciales o intermedias respecto a Open Banking, evidenciando que todavía predomina incertidumbre operativa y estratégica sobre cómo aprovechar plenamente este nuevo modelo de negocio."



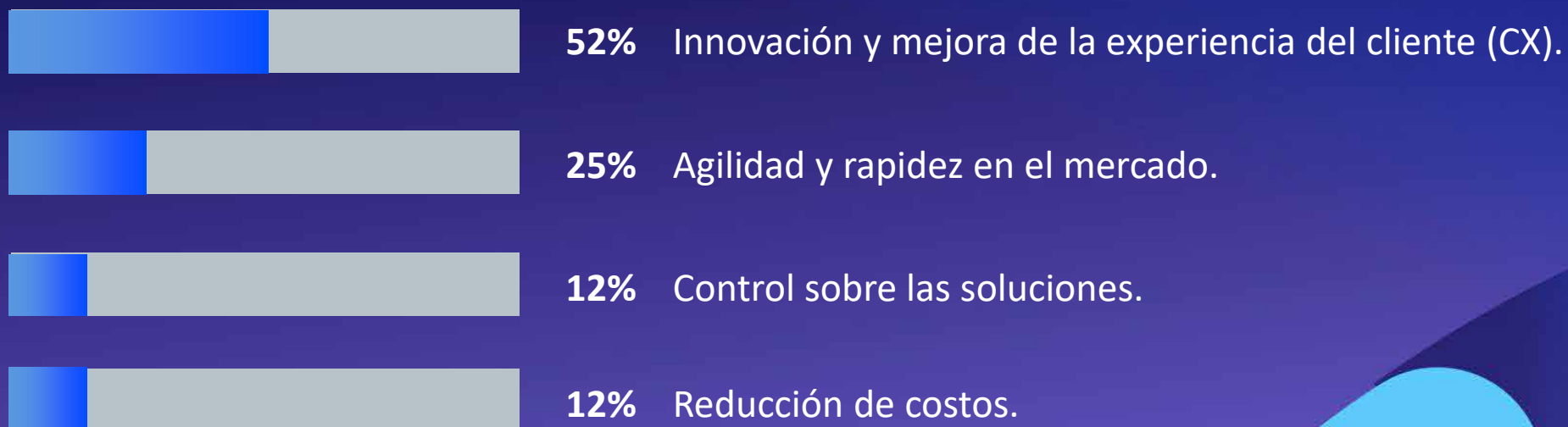
¿Tiene su banco una fábrica digital en su plan estratégico?



“La tendencia hacia fábricas digitales propias muestra una apuesta clara por desarrollar capacidades internas, aunque será clave equilibrarlas con alianzas externas que aceleren resultados.”

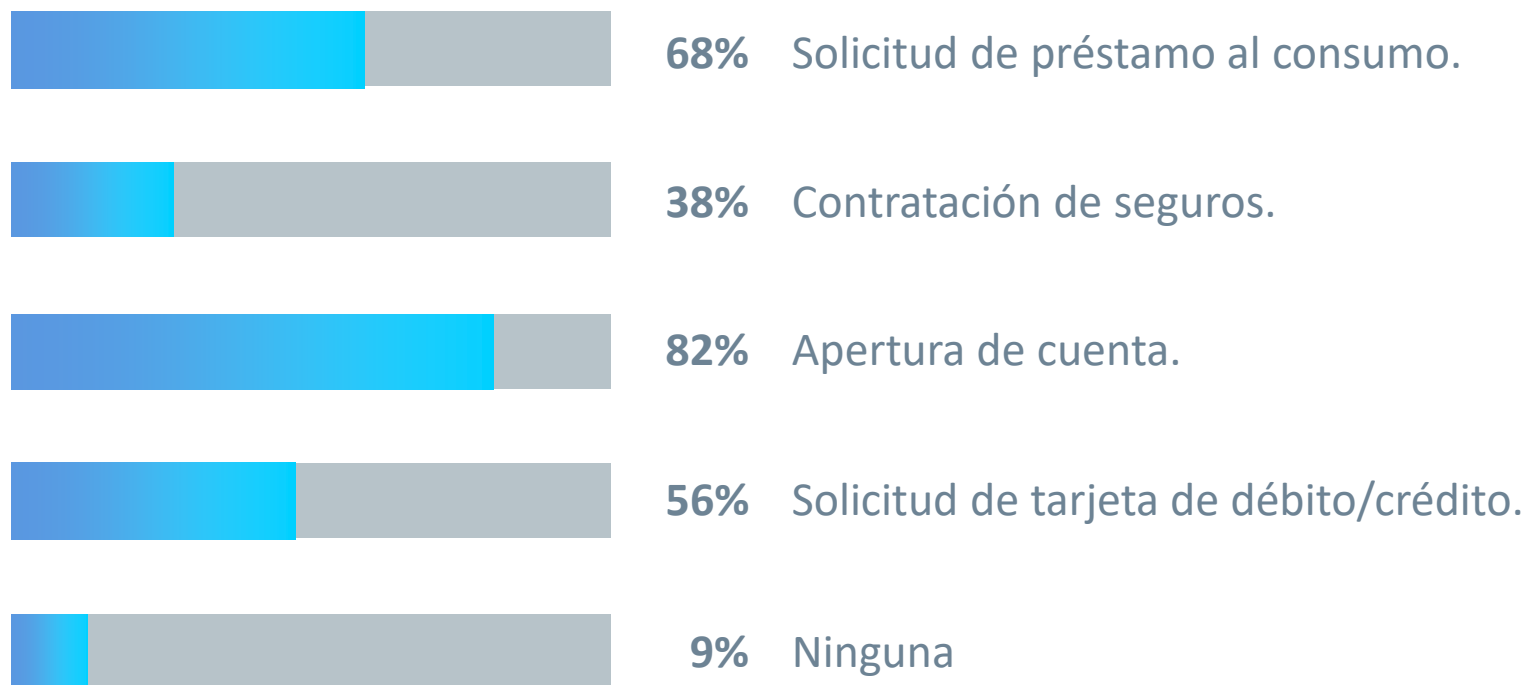


¿Cuál es el principal objetivo de su banco al construir una fábrica digital?



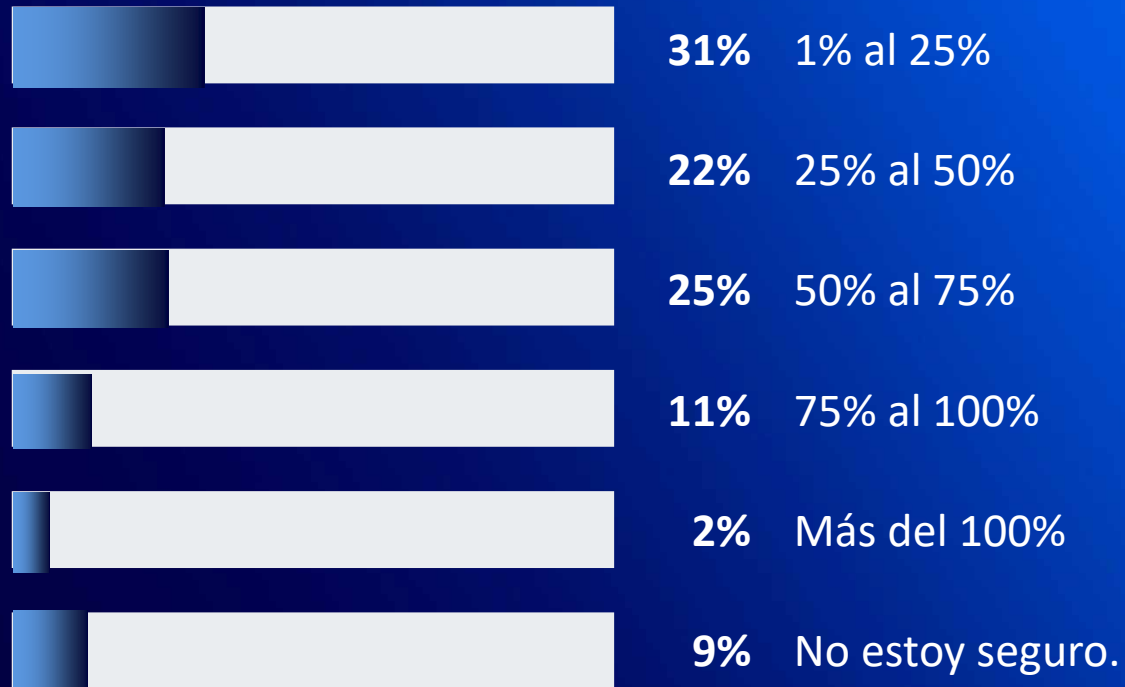
"La prioridad dada a la innovación y experiencia del cliente muestra una clara evolución estratégica en la banca, reconociendo que el valor diferencial está en cómo se entrega el servicio, no solo en qué tecnología se utiliza."

¿Cuál de las siguientes transacciones se puede realizar 100% digital en su banco?



"La relevancia aún alta de factores culturales como obstáculo refleja que, aunque la banca avanza tecnológicamente, todavía necesita fortalecer internamente la cultura organizacional para impulsar cambios digitales sostenibles."

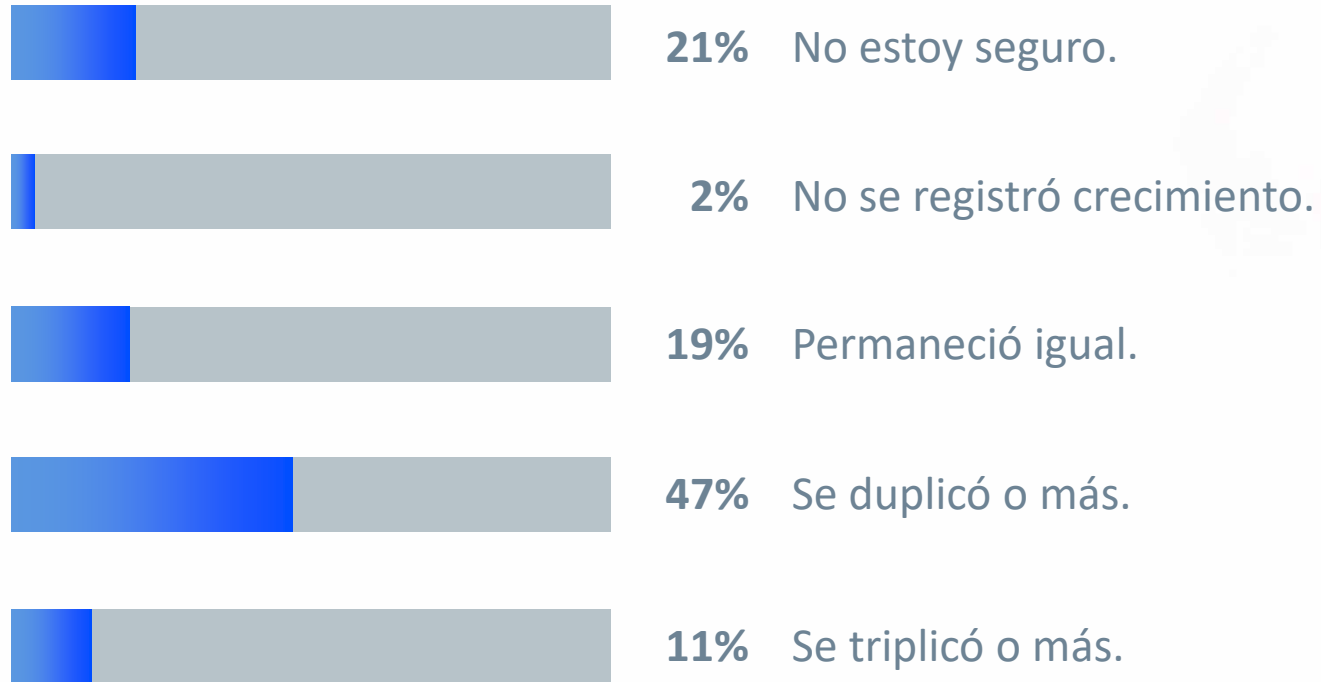
¿Cuál fue el porcentaje de crecimiento en transacciones digitales en su banco el último año?



"El crecimiento moderado predominante en transacciones digitales confirma una tendencia general positiva, aunque revela que aún existe espacio para acelerar la migración digital en diversas instituciones financieras."

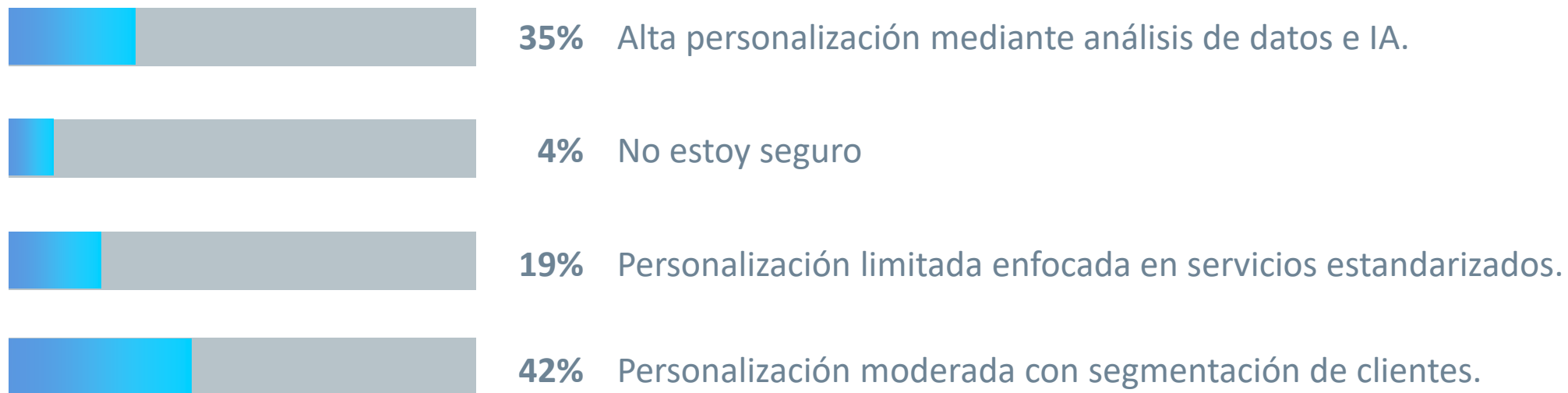


¿Cuál fue el aumento en el registro de clientes en la banca digital el último año?



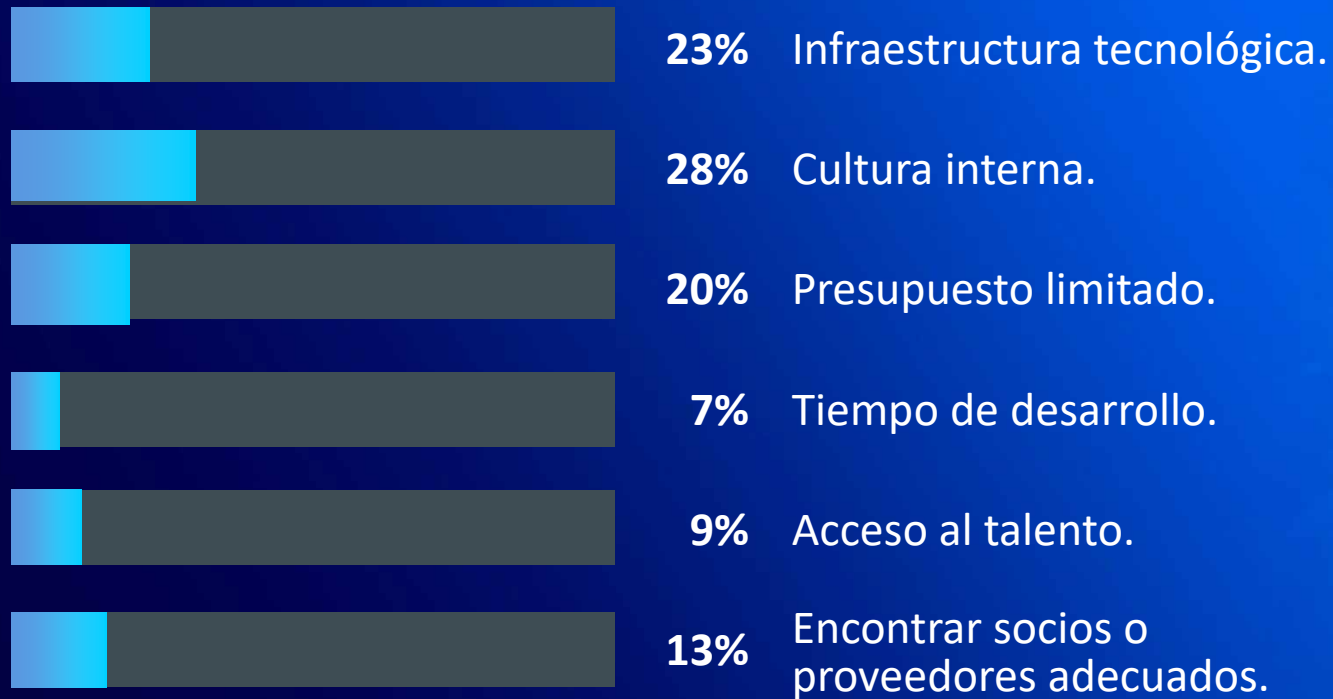
"El fuerte crecimiento en la base de clientes digitales confirma una tendencia de rápida adopción en ciertos mercados, exigiendo estrategias ágiles y escalables para captar y retener a estos nuevos usuarios digitales."

¿Qué nivel de personalización de servicios espera ofrecer su banco en los próximos tres años?



"La apuesta creciente hacia una personalización avanzada mediante datos e IA refleja que los bancos reconocen estratégicamente que la clave de diferenciación futura será una experiencia digital altamente personalizada e inteligente."

¿Cuál considera que es el principal desafío para la innovación en su banco?



"Las barreras culturales internas siguen siendo el desafío más fuerte para innovar, revelando que la transformación digital requiere primero superar resistencias internas antes que desafíos técnicos o financieros."

¿Qué tecnologías considera clave para impulsar la innovación en su banco en los próximos años?

11%

Blockchain para la transparencia y seguridad.

80%

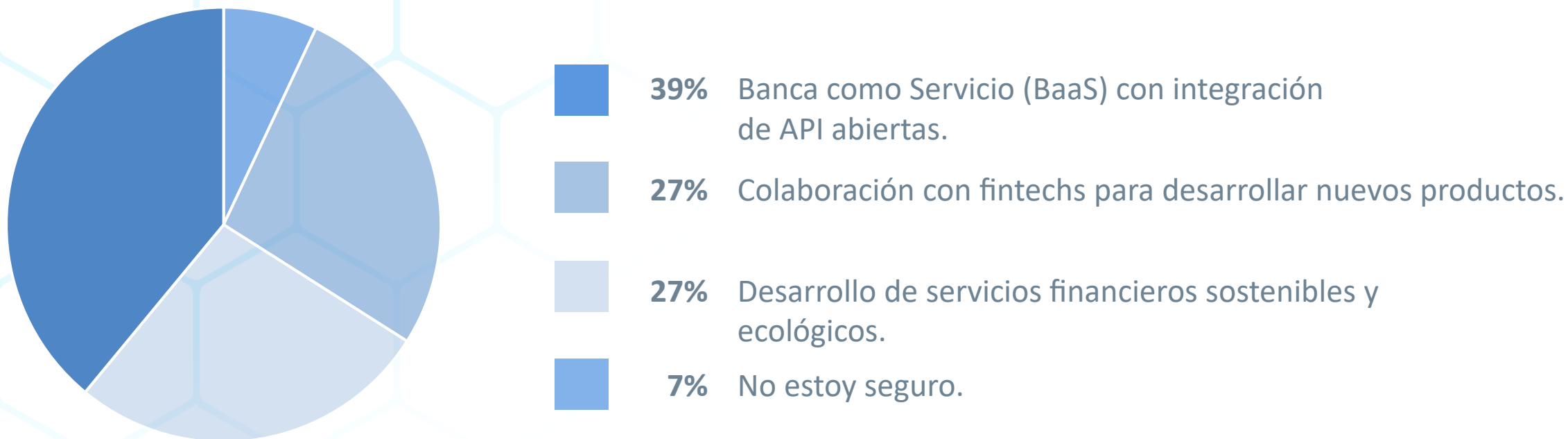
IA y aprendizaje automático para personalización y eficiencia operativa.

9%

IoT para crear nuevos puntos de contacto con los clientes.

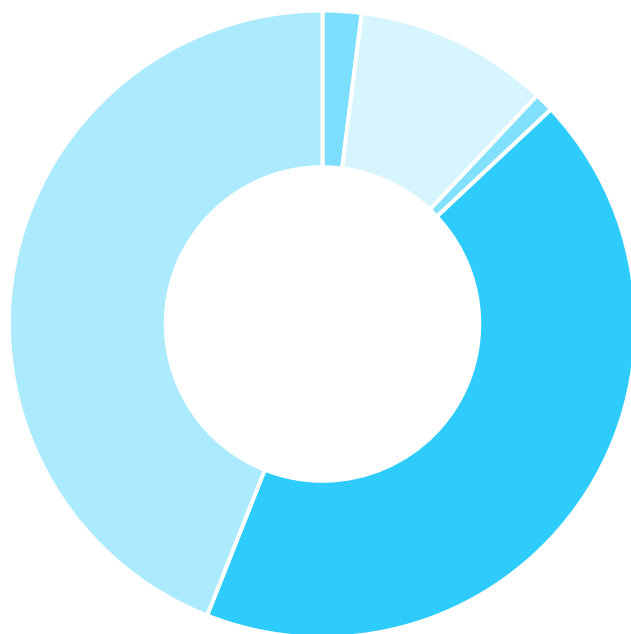
"La banca ve en IA y machine learning las herramientas estratégicas principales para diferenciarse en eficiencia operativa y personalización."

¿Qué modelos de negocio emergentes está explorando su banco?



"La exploración creciente de modelos como Banca como Servicio (BaaS) y alianzas fintech muestra que los bancos buscan ampliar su alcance estratégico mediante ecosistemas abiertos, reconociendo que el futuro está en la colaboración y no en la competencia directa."

¿Cómo fue la inversión en tecnología en 2024 en comparación con el año anterior?



44% Aumentó ligeramente.

43% Aumentó significativamente.

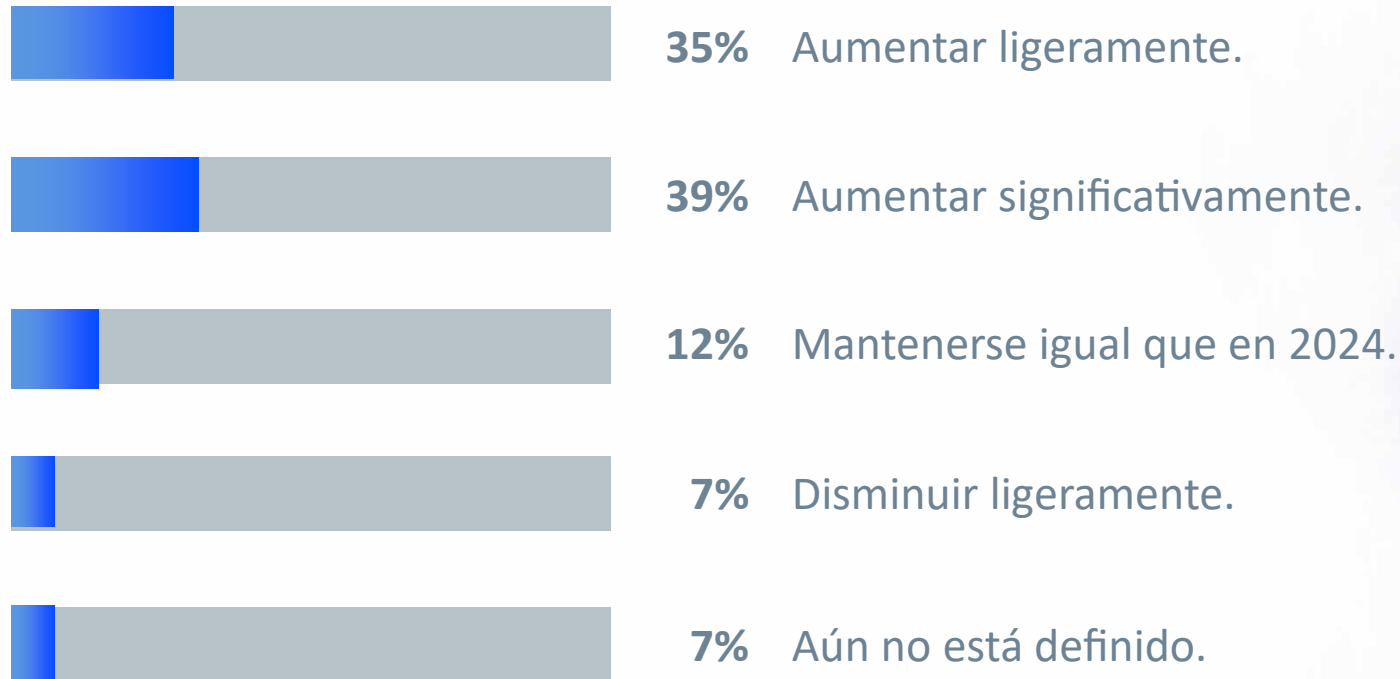
2% Disminuyó ligeramente.

1% Disminuyó significativamente.

10% Se mantuvo igual.

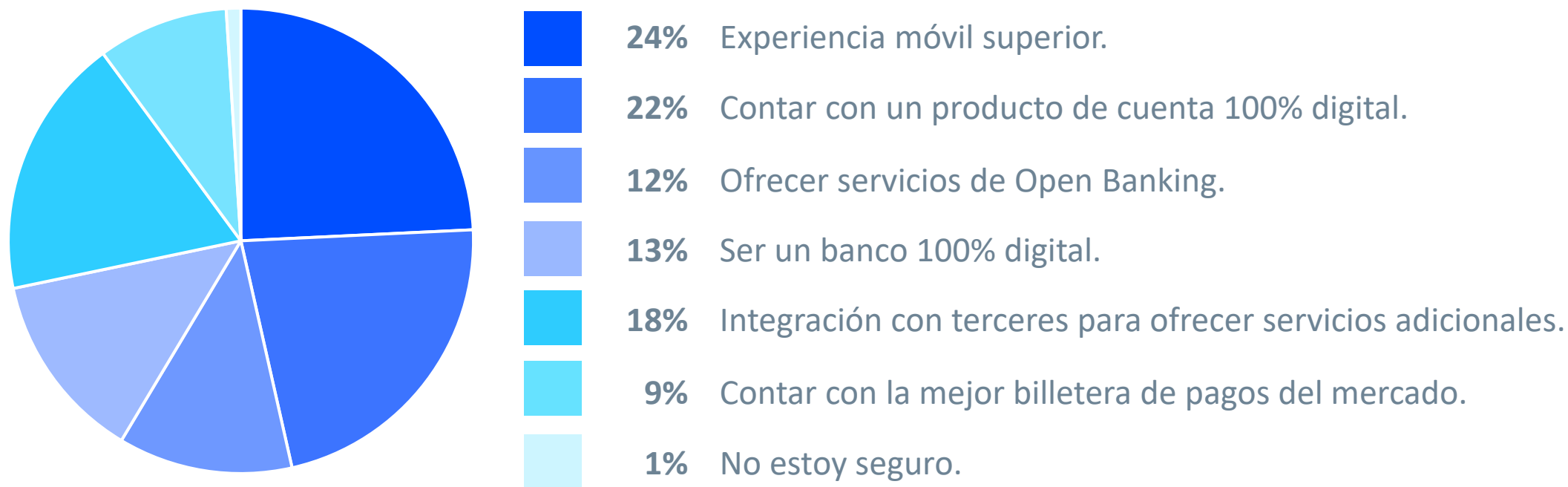
"El alto nivel de inversión tecnológica refleja un claro entendimiento estratégico del sector bancario: la digitalización sigue siendo vista como esencial para sostener la competitividad en un mercado cada vez más exigente."

¿Cuáles son las expectativas de inversión en tecnología para 2025 de su banco?



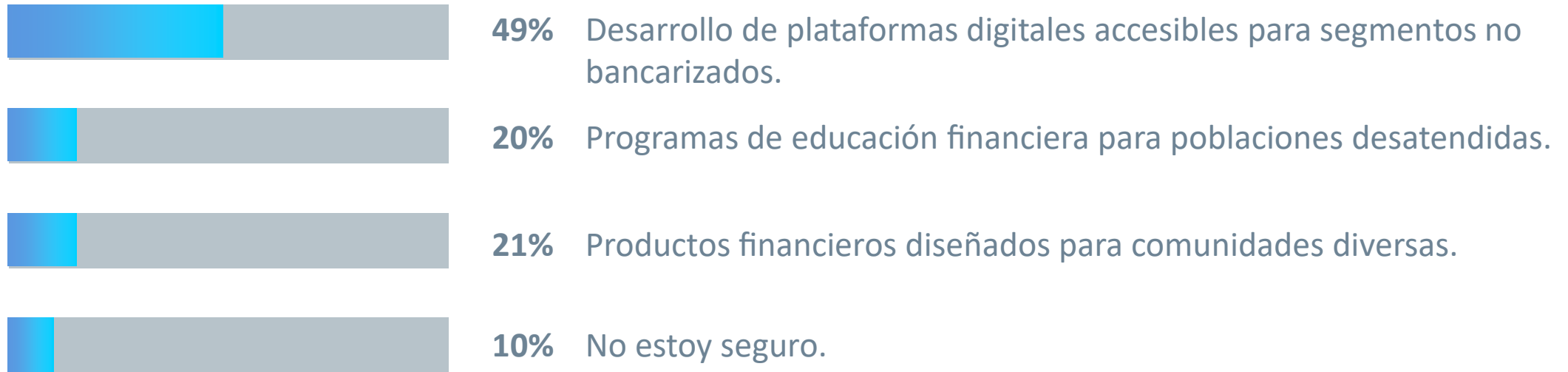
"El alto porcentaje de bancos que proyecta seguir aumentando sus inversiones en tecnología demuestra una apuesta decidida por mantener la competitividad digital, anticipando mayor presión del mercado en los próximos años."

¿Cuál cree que será la mayor ventaja competitiva de su banco en cuanto a canales y tecnología en 2025? (Seleccione hasta tres opciones)



"La prioridad en experiencia móvil superior y productos 100% digitales confirma que la banca latinoamericana anticipa que la batalla por clientes se decidirá por la calidad y conveniencia de sus canales digitales, más allá del producto financiero en sí mismo."

¿Qué iniciativas está implementando su banco para mejorar la inclusión financiera?



"La banca claramente prioriza la inclusión financiera mediante plataformas digitales accesibles, lo cual refleja un entendimiento estratégico de que la expansión digital hacia segmentos no bancarizados es clave para crecer sosteniblemente."

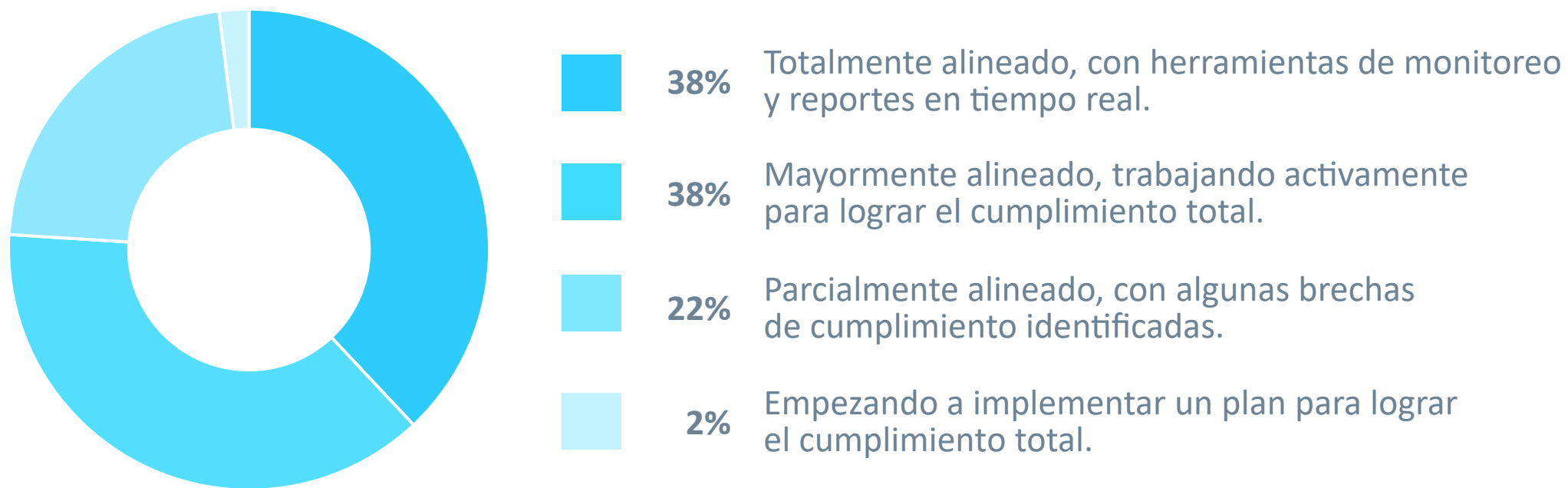
¿Qué tecnologías está utilizando o planea implementar su banco para mejorar la experiencia omnicanal de sus clientes?



"Que los bancos prioricen analítica, IA y CRM demuestra que ya comprenden estratégicamente que la clave competitiva es integrar tecnología y datos para construir experiencias más fluidas, relevantes y personalizadas."

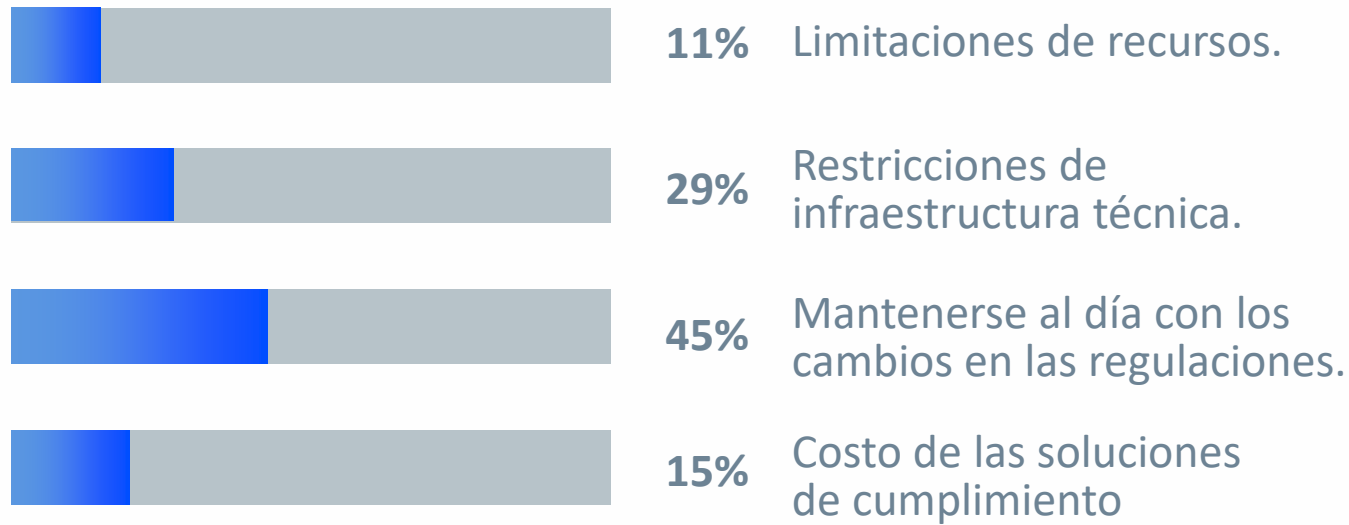


¿Qué tan alineado está su banco con los estándares de cumplimiento normativo actuales de la industria?



"La alta proporción de bancos en proceso activo o totalmente alineados al cumplimiento normativo refleja un claro entendimiento de que la regulación ya no es solo un requisito, sino una condición clave para habilitar una innovación digital segura y sostenible."

¿Cuál es el principal desafío que enfrenta su banco para cumplir con los estándares regulatorios?



"La preocupación principal por mantenerse al día con cambios regulatorios muestra que el verdadero reto estratégico está en la agilidad para adaptar procesos internos rápidamente y cumplir con nuevas exigencias normativas."



Conclusión

Desde Infocorp Group observamos que la banca latinoamericana continúa avanzando firmemente hacia una transformación digital profunda, aunque sigue enfrentando desafíos estratégicos clave en personalización avanzada, cultura organizacional e implementación efectiva de modelos innovadores como IA, Blockchain y Banca como Servicio (BaaS). La industria mantiene su compromiso claro con la inversión tecnológica como eje estratégico de competitividad futura, enfocándose especialmente en la mejora de la experiencia del cliente y la inclusión financiera. Sin embargo, consideramos esencial superar barreras internas y mejorar la capacidad de adaptación regulatoria ágil, aspectos en los que será determinante contar con soluciones flexibles y aliados especializados que faciliten resultados concretos y rápidos. Aquellos bancos que internalicen estos desafíos estratégicos lograrán posicionarse exitosamente en un entorno cada vez más exigente y dinámico.

Muchas Gracias

Marketing@infocorpgroup.com

Helping people love their bank

infocorp