Finanzas

Informes de Tendencias
Tecnológicas por Sectores

▸ Edición julio de 2025

Tecnología
para los negocios

ÍNDICE

01 Economía del sector _____ 02

02 Datos _____ 03

03 Grado de disrupción _____ 05

04 Retos _____ 07

05 Oportunidades _____ 14

06 Casos de éxito _____ 21

07 Conclusiones _____ 30

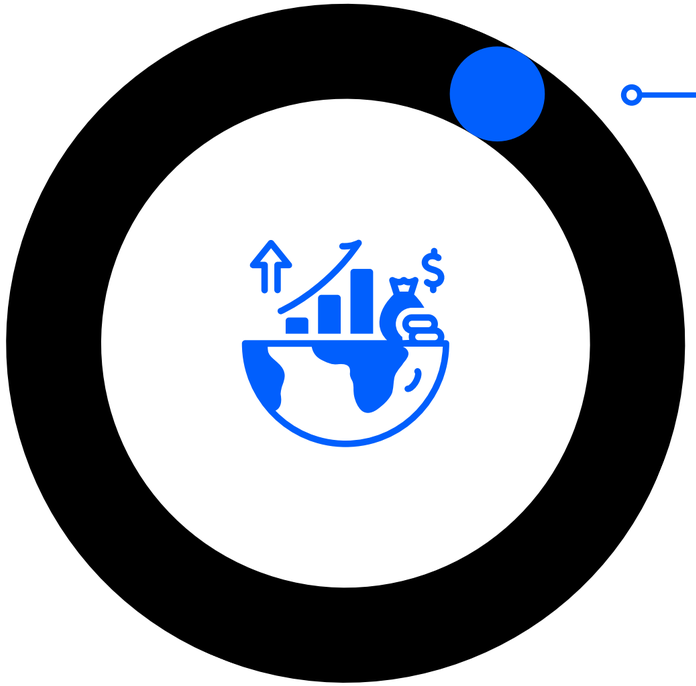


LA ERA DEL CLIENTE DIGITAL, SEGURO Y SIN FRICCIONES

El sector financiero afronta en 2025 una transformación estructural sin precedentes, impulsada por una regulación más estricta, el avance de la inteligencia artificial, nuevos modelos de competencia digital y un cambio radical en los hábitos del consumidor. La banca tradicional se aleja del modelo de sucursales para dar paso a una operativa 100 % digital, donde las apps, la atención remota y la contratación online son la norma.

Tecnologías como la IA, el open banking, la analítica avanzada, el blockchain o las finanzas embebidas están redefiniendo productos, servicios y relaciones con los usuarios. En este nuevo escenario, la seguridad, la transparencia y la experiencia digital se convierten en claves competitivas para fidelizar a un cliente más autónomo, informado y exigente que nunca.

1. ECONOMÍA DEL SECTOR



La aportación al PIB del **sector de las actividades financieras y de seguros** en 2023* fue del:

4,3%

**Últimos datos disponibles (Eurostat)*

La **banca española** alcanzó en 2024 un beneficio neto histórico de:

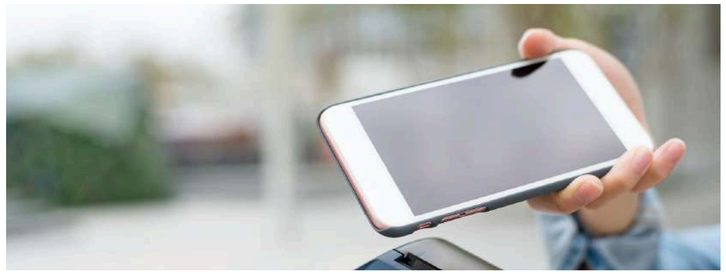
€ 31.767M

un 20,5 % más que en 2023.

2. DATOS



El sector financiero y asegurador representa el 4,3 % del PIB español. Según los últimos datos de Eurostat y la Contabilidad Nacional del INE, las actividades financieras y de seguros generaron más de 64.000 millones de euros en valor añadido bruto en 2023. Aunque todavía no hay datos definitivos de 2024, se espera una consolidación en torno al 4,3 % del PIB. Este peso estructural demuestra la solidez del sector en un contexto de transformación digital y resiliencia ante los cambios regulatorios y económicos.



Bizum alcanza los 27,6 millones de usuarios en España en 2024. La plataforma española de pagos instantáneos sigue creciendo con fuerza y se ha convertido en un estándar nacional. Sus aplicaciones se han extendido más allá de las transferencias entre particulares para incluir pagos a empresas, pagos online, y próximamente pagos NFC y en el extranjero. Bizum se consolida como uno de los mayores casos de éxito en digitalización financiera en Europa, con un uso intensivo diario y sin fricción para el usuario.



El beneficio neto de la gran banca española superó los 31.767 M € en 2024. Los seis principales bancos del país (Santander, BBVA, CaixaBank, Sabadell, Bankinter y Unicaja) obtuvieron un resultado conjunto histórico, con un aumento del 20,5 % respecto a 2023. Este crecimiento estuvo impulsado principalmente por el aumento de los tipos de interés y la mejora en la rentabilidad del crédito, en un entorno de bajo riesgo y reducción de la morosidad.

DATOS



1 de cada 5 empresas españolas ya utiliza inteligencia artificial Según el Banco de España, en 2025 la adopción de soluciones de IA alcanza al 20 % del tejido empresarial, especialmente en los sectores más intensivos en tecnología como las finanzas. Entre los principales usos destacan la automatización de tareas, el análisis de riesgo crediticio, la detección de fraude y la personalización de servicios financieros. La IA se consolida así como uno de los motores de transformación del sector.



España cuenta con 171 proveedores de servicios de Open Banking (TPPs)
La banca abierta ha madurado significativamente en el país: España se posiciona como uno de los cinco principales mercados europeos en número de proveedores de servicios de información y de iniciación de pagos. Este ecosistema, impulsado por la normativa PSD2, ha permitido el desarrollo de nuevos modelos de negocio fintech, aplicaciones de agregación financiera y servicios personalizados basados en los datos bancarios del usuario.

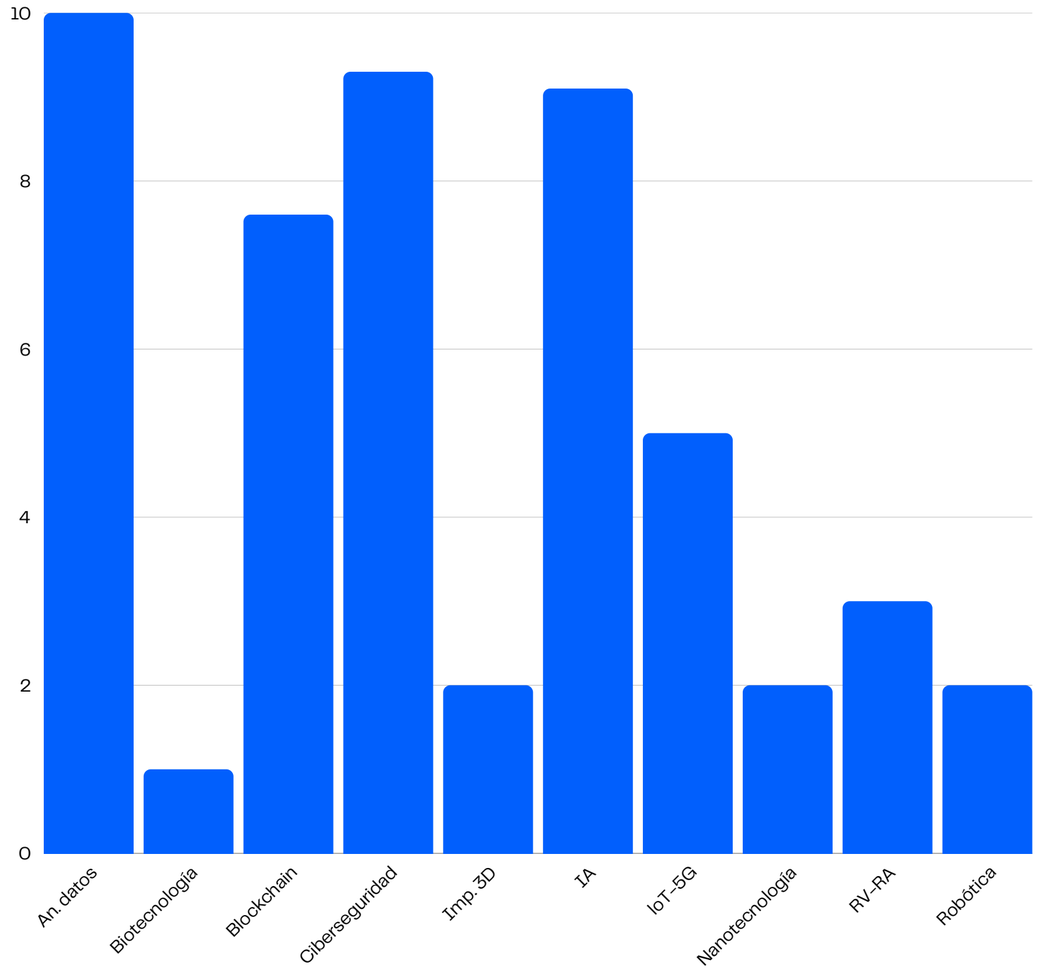


Los pagos móviles y wallets digitales crecerán un 9,8 % en 2025. El mercado de pagos digitales con tarjetas prepago y monederos electrónicos alcanzará los 15.140 millones de euros en España este año, según proyecciones de Research & Markets. Este crecimiento está vinculado al auge del comercio electrónico, el uso de smartphones para transacciones financieras y la apuesta de bancos y fintech por servicios integrados y seguros a través de apps.

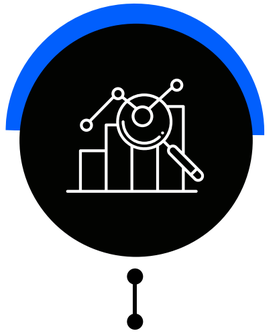
3. GRADO DE DISRUPCIÓN

En 2025, el sector financiero sigue siendo uno de los más transformados por la tecnología. La banca española ha consolidado su transición digital: más del 50% de los productos se contratan online, el pago electrónico domina y las oficinas físicas se han reinventado como espacios de asesoramiento especializado.

Esta evolución no sería posible sin el empuje de tecnologías clave que marcan el presente y futuro del sector. Estas son las más destacadas:

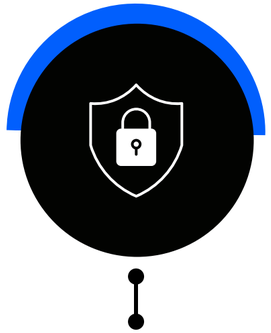


ANALÍTICA DE DATOS



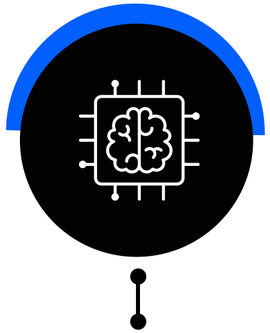
La gran estrella. Las entidades financieras utilizan el big data para analizar el comportamiento de los clientes, anticipar riesgos, personalizar productos y tomar decisiones en tiempo real. El data-driven banking ya no es una opción, es la norma.

CIBERSEGURIDAD



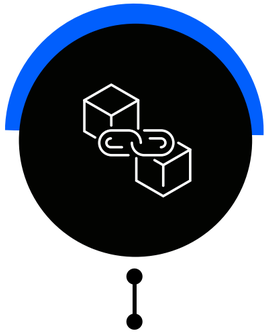
En un entorno donde todo es digital, proteger los datos y transacciones es esencial. Los bancos invierten en sistemas avanzados de detección de fraude, biometría, autenticación multifactor y protección frente a ciberataques cada vez más sofisticados.

INTELIGENCIA ARTIFICIAL



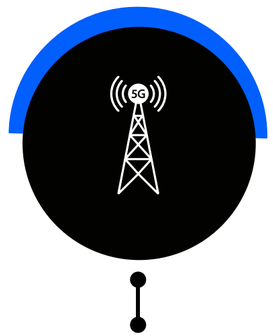
Se utiliza para automatizar procesos, detectar anomalías, crear chatbots que mejoran la atención al cliente y ofrecer recomendaciones financieras personalizadas. El aprendizaje automático es clave en scoring crediticio y prevención del blanqueo de capitales.

BLOCKCHAIN



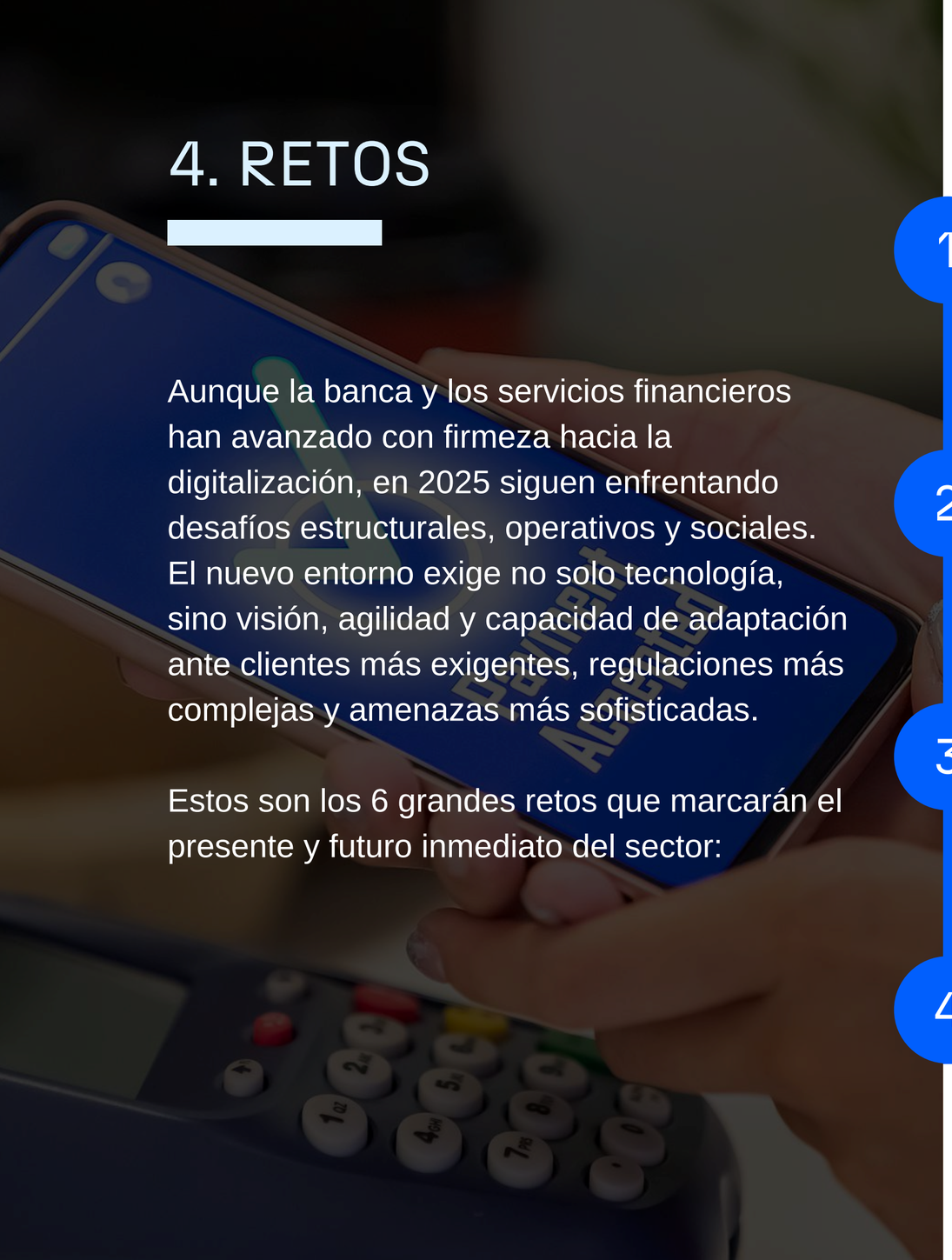
Aunque aún en desarrollo, empieza a tener aplicaciones reales en pagos transfronterizos, contratos inteligentes, tokenización de activos y trazabilidad de operaciones. La promesa de transparencia y seguridad sigue atrayendo a las fintech.

IOT-5G



Mejoran la conexión y el control de dispositivos financieros, como TPVs o cajeros inteligentes. También permiten recoger datos de comportamiento en tiempo real para anticipar necesidades o detectar fraudes.

4. RETOS



Aunque la banca y los servicios financieros han avanzado con firmeza hacia la digitalización, en 2025 siguen enfrentando desafíos estructurales, operativos y sociales. El nuevo entorno exige no solo tecnología, sino visión, agilidad y capacidad de adaptación ante clientes más exigentes, regulaciones más complejas y amenazas más sofisticadas.

Estos son los 6 grandes retos que marcarán el presente y futuro inmediato del sector:

1. Construir confianza digital en un entorno hiperconectado
2. Gestionar el equilibrio entre automatización y el factor humano
3. Combatir la ciberamenaza en tiempo real
4. Adaptarse a las nuevas exigencias regulatorias y de sostenibilidad (ESG)
5. Competir en un ecosistema abierto con nuevos actores
6. Reinventar la propuesta de valor para las nuevas generaciones



1. Construir confianza digital en un entorno hiperconectado

La confianza es el nuevo activo más valioso. En un escenario donde el 70-80% de las interacciones con los clientes se realiza de forma digital, cualquier brecha en la experiencia o en la seguridad puede derivar en la pérdida de un cliente (o en una crisis reputacional). Los usuarios ya no se conforman con que una entidad sea segura: esperan que lo demuestre, lo comunique y lo simplifique. Las nuevas generaciones valoran la transparencia, el control sobre sus datos y una experiencia sin fricciones.

Además, la inteligencia artificial genera incertidumbre: ¿cómo se usan mis datos? ¿me están decidiendo el crédito de forma justa? Por eso, la banca tiene el reto de generar confianza no solo en los canales, sino en la propia lógica de la automatización.

2. Gestionar el equilibrio entre automatización y el factor humano

La automatización y la IA permiten reducir costes, agilizar operaciones y ofrecer atención 24/7. Pero cuando todo se automatiza, la experiencia puede volverse impersonal y frustrante. En finanzas, donde las decisiones son sensibles y complejas, el contacto humano sigue siendo decisivo en momentos clave: resolución de conflictos, asesoramiento personalizado, gestión emocional de crisis.

Muchas entidades se enfrentan al reto de rediseñar su modelo de relación para mantener el contacto humano como un valor diferencial, especialmente en clientes de alto valor o en servicios más complejos (hipotecas, inversión, jubilación, etc.).





3. Combatir la ciberamenaza en tiempo real

La sofisticación de los ciberataques crece a un ritmo vertiginoso, y el sector financiero sigue siendo el objetivo número uno. En 2025, los ataques no solo buscan robar dinero, sino manipular datos, dañar la reputación o bloquear servicios. Además, el uso de IA por parte de los atacantes (deepfakes, malware adaptativo, ingeniería social automatizada) obliga a las entidades a evolucionar sus defensas con igual velocidad.

La ciberseguridad ya no es una cuestión técnica. Es estratégica, reputacional y operativa. Afecta directamente a la continuidad del negocio y a la fidelidad del cliente.



4. Adaptarse a las nuevas exigencias regulatorias y de sostenibilidad (ESG)

El entorno regulatorio está cambiando rápidamente, con nuevas normas europeas y globales centradas en sostenibilidad, transparencia de datos, resiliencia operativa y gobernanza responsable. A esto se suma la presión de los inversores y consumidores, que exigen prácticas más éticas y sostenibles. Las entidades financieras tienen el reto de integrar criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) en todas sus operaciones, productos e inversiones.

No basta con informar: deben demostrar impacto real. Y esto exige sistemas de reporting, métricas validadas, nuevos perfiles profesionales y procesos rediseñados.

5. Competir en un ecosistema abierto con nuevos actores

El modelo tradicional bancario ha sido desplazado por un nuevo ecosistema financiero abierto, en el que fintechs, bigtechs, neobancos, aseguradoras digitales y plataformas tecnológicas compiten o colaboran por captar clientes. Las fronteras se diluyen: Google, Apple o Amazon ofrecen pagos, préstamos o servicios financieros integrados.

El reto para los bancos es mantener su relevancia en este nuevo entorno. Ya no basta con ofrecer servicios propios: deben integrarse con otros, abrir su tecnología (APIs), colaborar con startups y acelerar su innovación para competir en igualdad.





6. Reinventar la propuesta de valor para las nuevas generaciones

Los clientes jóvenes, especialmente millennials y generación Z, no comparten el vínculo histórico con las entidades financieras. Su relación es digital, fugaz y comparativa. Valoran la transparencia, la velocidad, la ética, el diseño y el propósito. El reto de la banca en 2025 es reinventar su oferta y su relato para conectar con esta generación, que ya representa el núcleo del consumo financiero.

Esto implica cambiar la narrativa, rediseñar productos, adaptar los canales y moverse al ritmo del cliente. Los bancos que no lo hagan corren el riesgo de volverse invisibles para el público joven.

5. OPORTUNIDADES

La disrupción tecnológica y la evolución de los hábitos de consumo financiero no solo presentan desafíos: también abren la puerta a nuevas oportunidades de crecimiento, eficiencia y diferenciación.

En 2025, las entidades que sepan interpretar las señales del mercado, acelerar su transformación interna y poner al cliente en el centro, tienen la oportunidad de liderar una nueva era financiera más digital, sostenible y cercana.

Aquí están las seis principales palancas de oportunidad:

1. Liderar con inteligencia artificial aplicada a negocio
2. Convertirse en hubs de datos y conocimiento financiero
3. Explorar nuevos modelos de negocio y finanzas embebidas
4. Impulsar el crecimiento a través de la sostenibilidad (finanzas verdes)
5. Reforzar la propuesta de valor para pymes y autónomos
6. Redefinir la experiencia cliente con una visión omnicanal real

Tecnología para los negocios

1. Liderar con inteligencia artificial aplicada a negocio

La IA ha dejado de ser una promesa para convertirse en una ventaja competitiva real. Su aplicación práctica permite desde automatizar procesos hasta ofrecer servicios personalizados predictivos. En 2025, los bancos que integran IA generativa y machine learning en su core de negocio pueden mejorar márgenes, reducir riesgos y diferenciarse por experiencia de cliente.

Además, la IA no solo impacta en atención al cliente, sino también en análisis de riesgos, scoring de crédito, cumplimiento normativo, ciberseguridad y simulación de escenarios financieros.





2. Convertirse en hubs de datos y conocimiento financiero

La gran oportunidad está en usar los datos no solo para operar, sino para generar valor. Los bancos tienen millones de puntos de información sobre sus clientes: hábitos de consumo, riesgo, ahorro, planificación... En 2025, las entidades que sepan transformar ese dato en conocimiento accionable podrán crear servicios hiperpersonalizados, mejorar la toma de decisiones y convertirse en asesores financieros de referencia.

Además, la monetización de datos agregados (siempre de forma anónima y conforme a la normativa) abre nuevas líneas de negocio y colaboración con terceros.

3. Explorar nuevos modelos de negocio y finanzas embebidas

La banca ya no vive solo en su app o en sus oficinas: vive allí donde está el cliente. Las finanzas embebidas (embedded finance) permiten ofrecer servicios financieros integrados dentro de otras plataformas: e-commerce, movilidad, salud, educación, etc.

En 2025, los bancos que abran su infraestructura a terceros (banking-as-a-service) pueden ampliar su alcance, llegar a nuevos públicos y generar ingresos sin asumir toda la carga de la relación directa.





4. Impulsar el crecimiento a través de la sostenibilidad (finanzas verdes)

La transición hacia un modelo económico sostenible requiere una banca activa, que financie proyectos con impacto ambiental y social positivo. Esto representa una oportunidad tanto reputacional como económica. Fondos de inversión sostenibles, bonos verdes, hipotecas energéticamente eficientes… La oferta sostenible está creciendo, y con ella, la demanda.

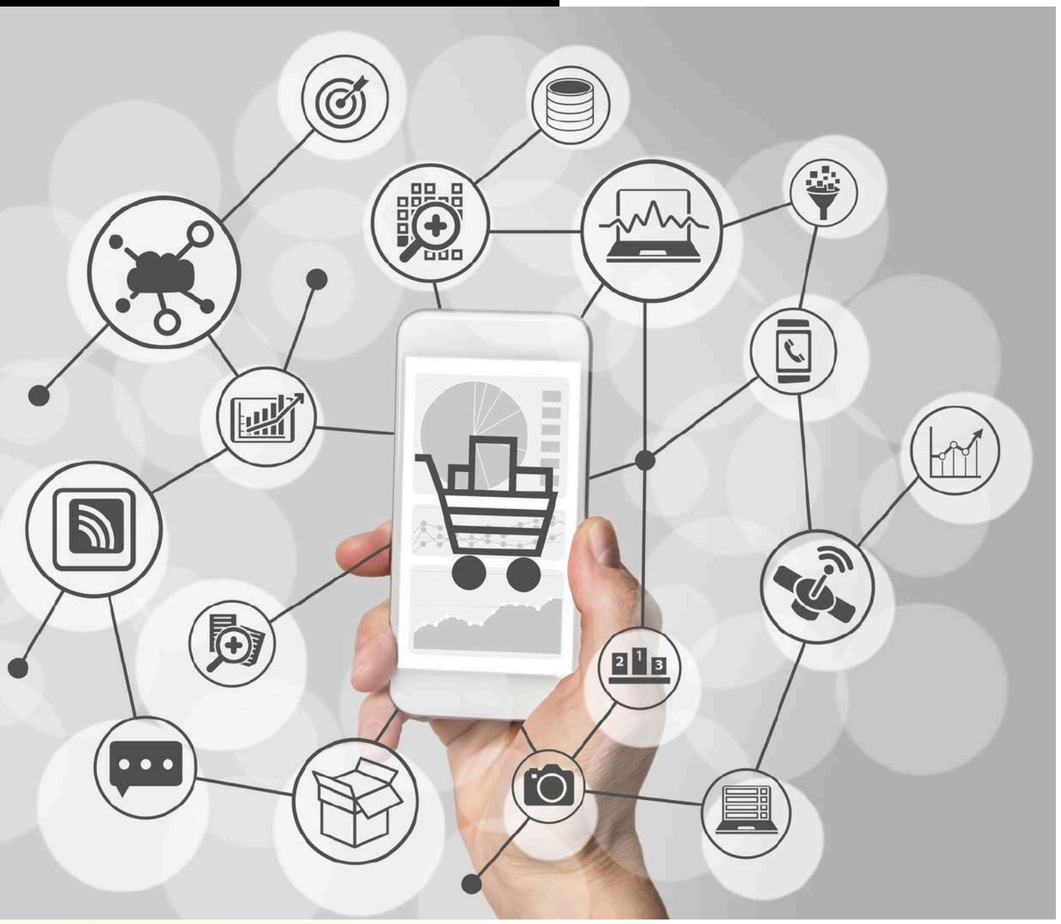
En 2025, los bancos que lideran la financiación verde no solo cumplen con las exigencias regulatorias, sino que captan nuevos perfiles de cliente, acceden a fondos públicos y fortalecen su marca.

5. Reforzar la propuesta de valor para pymes y autónomos



Las pequeñas y medianas empresas siguen siendo uno de los motores económicos de Europa, y muchas de ellas aún no reciben una atención personalizada y eficiente por parte de la banca tradicional. En 2025, existe una gran oportunidad para crear soluciones financieras adaptadas a su realidad: financiación ágil, contabilidad integrada, asesoramiento en digitalización o internacionalización.

Además, los neobancos y plataformas verticales están ganando cuota en este segmento. Las entidades tradicionales que reaccionen a tiempo podrán defender y ampliar su posición.



6. Redefinir la experiencia cliente con una visión omnicanal real

En 2025, el cliente espera poder operar desde cualquier lugar, a cualquier hora, y sin fricciones. Las entidades que logren ofrecer una experiencia fluida y coherente entre canales (app, web, call center, oficina, chatbot, etc.) generarán fidelización y diferenciación.

Pero no se trata solo de presencia multicanal, sino de integrar los canales de forma inteligente. La omnicanalidad debe ser también emocional: misma calidad de atención, mismo estilo de comunicación y continuidad real en el servicio.

6. CASOS DE ÉXITO

El sector financiero está en plena transformación impulsada por innovaciones tecnológicas que han dado lugar a proyectos destacados por su impacto real.

Desde inteligencia artificial para la prevención de fraude, hasta open banking y fintech de tesorería automatizada, estas iniciativas ejemplifican cómo la tecnología redefine procesos, experiencia de usuario y competitividad.



IA + MACHINE LEARNING

IA para prevención de fraude en banca móvil

BBVA ha fortalecido su canal móvil integrando sistemas avanzados de IA, liderados por su “**AI Factory**”, capaces de analizar patrones en tiempo real —estructura del dispositivo, ubicación, uso raro— para detectar transacciones sospechosas.

Gracias a esta solución, la entidad ha reducido significativamente los intentos de fraude en la app móvil, reforzando la seguridad del canal digital. La página de BBVA explica la importancia de combinar Big Data, biometría y detección de anomalías para proteger al cliente frente a crecientes ataques cibernéticos .





ANALÍTICA DE DATOS + IA

BioCatch – Biometría conductual vs. fraude móvil

Durante el primer trimestre de 2025, los bancos españoles que han implementado la solución de **BioCatch** han registrado una disminución del 23 % en fraudes digitales, y un impresionante 52 % menos de fraudes por toma de control de cuentas (account takeover).

BioCatch analiza miles de señales, como movimientos del ratón y patrones de pulsación táctil, para detectar comportamientos atípicos en transacciones móviles. Además, advierte que el 80 % del fraude ocurre en móvil, elevando aún más la relevancia de esta tecnología

IA + CLOUD COMPUTING

Embat + Necto – Tesorería automatizada y conectividad bancaria en tiempo real

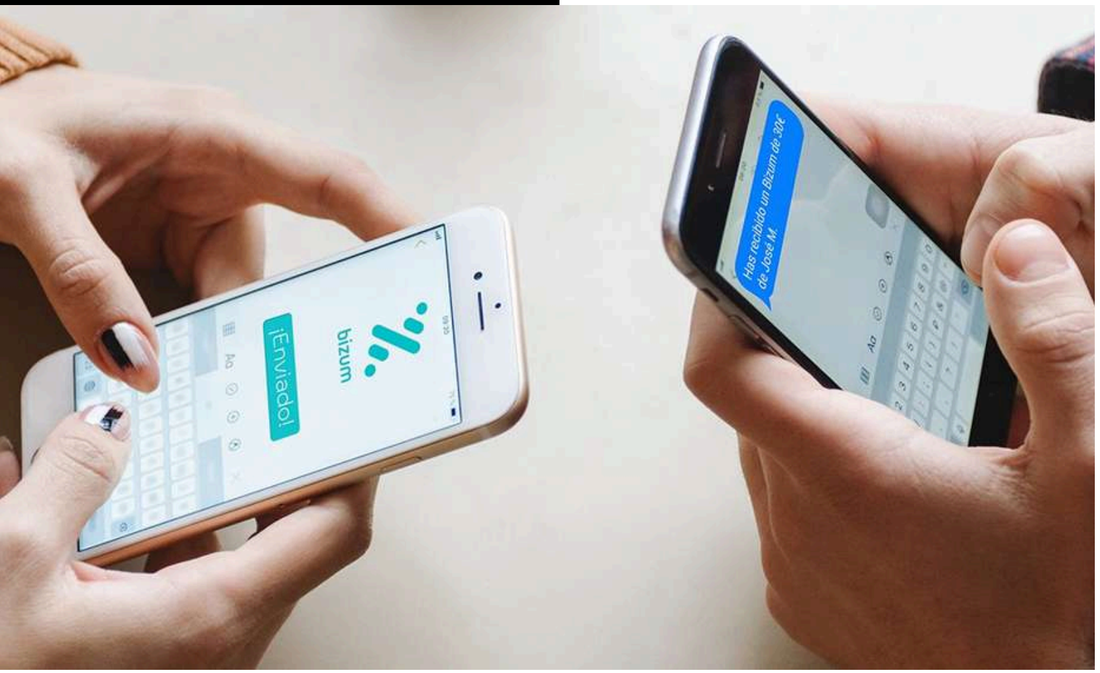
La fintech española Embat ha adquirido a la estadounidense Necto para crear una plataforma de gestión de tesorería 100 % automatizada y conectada en tiempo real con más de 30 bancos globales. Gracias a esta integración, las empresas pueden centralizar pagos, cobros y conciliaciones bancarias sin depender de integraciones individuales ni procesos manuales.

La solución, basada en APIs bancarias y arquitectura cloud, permite una visibilidad inmediata del cash-flow, liquidez y endeudamiento, y reduce hasta un 75 % el tiempo operativo en tareas financieras. Embat ya opera en mercados clave como España, Reino Unido y Alemania, y colabora con entidades como J.P. Morgan, Citi o HSBC, cumpliendo con altos estándares de seguridad (SOC2).



NFC + OPEN BANKING + BIG DATA

Bizum – Pagos instantáneos y expansión paneuropea



Con 27,6 millones de usuarios en 2024, **Bizum** ha evolucionado de las transferencias P2P a una plataforma integral de pagos digitales. Opera en más de 70.000 comercios online, ha lanzado una solución NFC para pagos en tienda física (Bizum Pay), y participa en una alianza con Bancomat Pay (Italia) y MB WAY (Portugal) que permite pagos instantáneos entre países del sur de Europa, sumando más de 50 millones de usuarios.

Además, se está integrando en plataformas como Mangopay y negociando su entrada en la Iniciativa de Pagos Europea (EPI), lo que la posiciona como uno de los referentes en pagos móviles interoperables dentro de la UE.

IA GENERATIVA

BBVA Bot Talent – IA generativa para transformar el trabajo interno

BBVA ha integrado de forma masiva la **IA generativa** en su operativa diaria, con más de 11.000 licencias activas de ChatGPT Enterprise y más de 3.000 asistentes virtuales (“GPTs”) desarrollados por empleados. Estos bots automatizan tareas como resúmenes legales, análisis de riesgos o atención comercial, liberando hasta 3 horas semanales por empleado.

En 2025 celebraron el hackathon “**Bot Talent**”, con 800 participantes de 7 países. Los proyectos ganadores —enfocados en detección de fraude, automatización comercial y agilización de préstamos— serán escalados globalmente. Además, BBVA ha creado su propia “store” interna de GPTs y acompaña la adopción con formación, estándares de seguridad y apoyo técnico.

Este despliegue posiciona a BBVA como referente europeo en el uso interno de IA generativa para potenciar productividad, eficiencia e innovación a gran escala.



OPEN BANKING + IA + BIG DATA

Fintonic – OpenInsights: inteligencia financiera a partir de open banking



Fintonic ha lanzado OpenInsights, una solución SaaS que permite a empresas e instituciones financieras analizar datos bancarios en tiempo real gracias a su infraestructura de open banking, con más de 1 millón de cuentas conectadas. La plataforma ofrece scoring crediticio predictivo, categorización automática de gastos y análisis de patrones de consumo, permitiendo mejorar la toma de decisiones financieras y la gestión del riesgo.

Ya está siendo utilizada por grandes entidades como BBVA Consumer Finance, Santander Consumer Finance y Cetelem para originación de crédito, y cumple con los estándares de seguridad del Banco de España. Su modelo Credit Score 2.0 ha demostrado una notable reducción en la tasa de impago. OpenInsights representa un claro ejemplo de cómo las fintech están escalando su tecnología de finanzas personales hacia soluciones corporativas avanzadas.

BLOCKCHAIN

Gestionar cobros e impagos desde entidades financieras a través de la IA

En 2025, **Banco Santander** inició un piloto para lanzar su propia stablecoin (en euros o dólares) y ofrecer acceso a criptodivisas a través de su unidad digital Openbank, como parte de una estrategia mayor alineada con el nuevo reglamento MiCA de la UE.

Esta iniciativa convierte a Santander en uno de los primeros bancos tradicionales europeos en explorar activamente el acceso minorista a activos digitales.

El banco ha solicitado licencias bajo el marco MiCA, que entra en vigor a finales de 2024 y regula las criptomonedas en Europa. El propósito de la stablecoin es facilitar pagos rápidos, seguros y con coste reducido dentro de un ecosistema bancario regulado, y además proporcionar una plataforma para que los clientes minoristas inviertan en activos tokenizados directamente desde Openbank.



Fuente: Cripto Informe

IA + CIBERSEGURIDAD + BIG DATA

Feedzai & Sardine – Detección de fraude transaccional en tiempo real

Feedzai, con sede en Portugal y EE. UU., es una referencia global en prevención de fraude y riesgos financieros. Su plataforma procesa más de 70 000 millones de eventos y 8 billones USD en pagos al año, con IA integrada que ofrece detección automática en tiempo real de intentos de fraude, lavado de dinero (AML) y abuso de extensas redes consorciadas.

Su tecnología utiliza señales únicas como comportamiento del dispositivo, biometría conductual y aprendizaje profundo para detectar patrones fraudulentos. Un banco del sector retail declaró que Feedzai mejoró la detección de fraude en un 30 %, reduciendo falsos positivos en un 73 %, y acelerando el despliegue de modelos en un 25 %.

Sardine, por su parte, actúa como complemento mediante un SDK que une inteligencia de dispositivos, biometría y datos de comportamiento. Su herramienta ha ayudado a startups como Novo a reducir el 90 % de sus contracargos y recuperar hasta el 84 % de transacciones bloqueadas.





7. CONCLUSIONES

En 2025, la IA ha dejado de ser una promesa para convertirse en una herramienta esencial para la banca. Se aplica a todas las fases del negocio: desde la personalización de servicios hasta la prevención del fraude y la automatización de procesos internos. Su integración transversal es ya una ventaja competitiva ineludible.

El uso de analítica avanzada y big data permite ofrecer experiencias digitales individualizadas, adaptadas al comportamiento, perfil de riesgo o necesidades del cliente. Esto ha reforzado la relación entre banca y usuario, elevando la calidad del servicio y reduciendo la rotación de clientes.

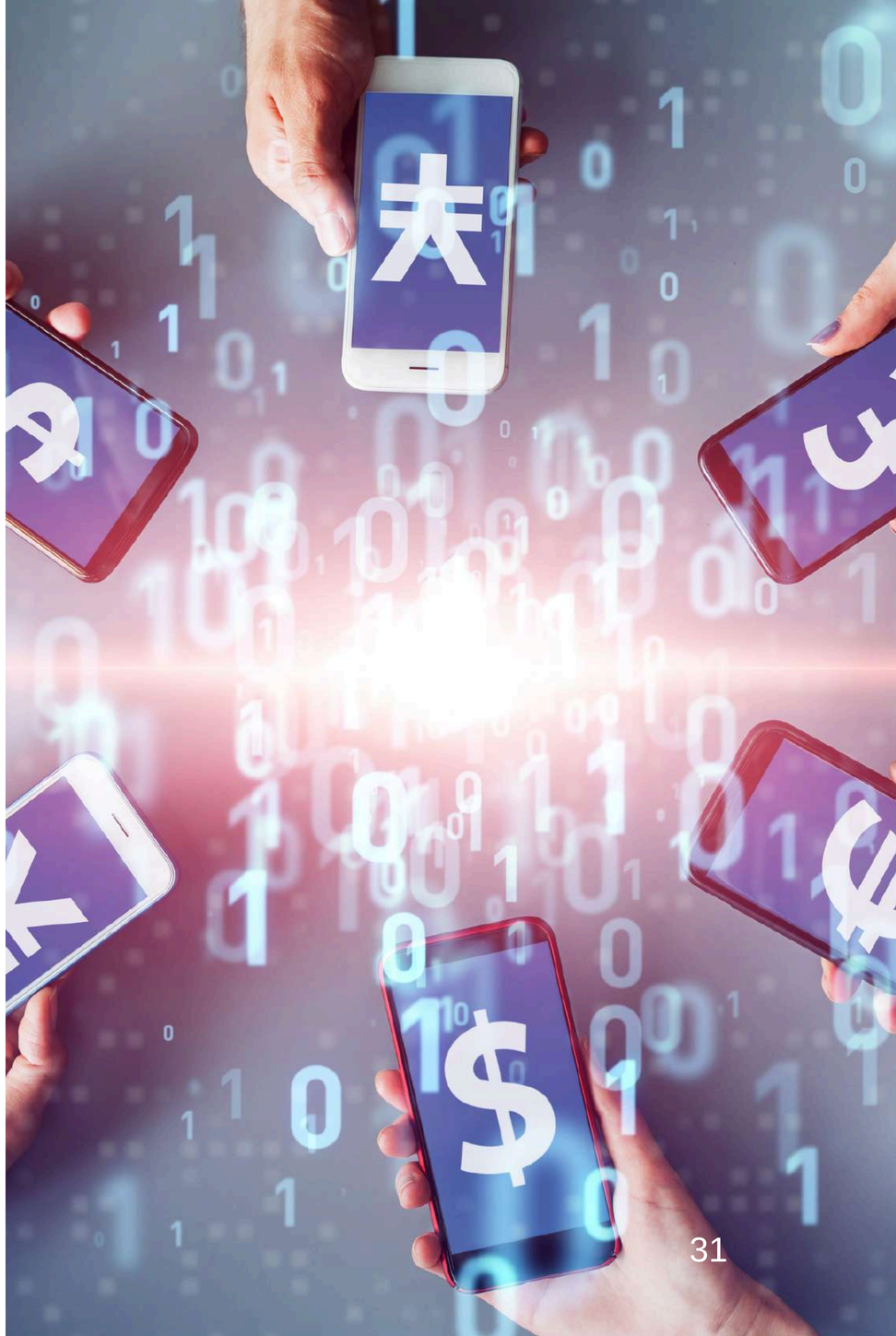
España se mantiene como uno de los países líderes en el despliegue de servicios de open banking. En 2025, esta infraestructura ha permitido el crecimiento de nuevas fintech, soluciones B2B y productos financieros más dinámicos, con mayor transparencia, interoperabilidad y valor añadido para empresas y consumidores.

CONCLUSIONES

Desde contratos inteligentes hasta stablecoins bancarias reguladas, la tecnología blockchain está ganando tracción en operaciones internas, pagos internacionales, trazabilidad financiera y custodia de activos digitales. Su aplicación sigue siendo progresiva, pero con un enfoque cada vez más práctico y seguro.

Los criterios ESG y la financiación verde están en el centro de las prioridades del sector. Las entidades que lideran en este campo acceden a ventajas competitivas, reputacionales y regulatorias, al tiempo que impulsan modelos de inversión más éticos y alineados con los objetivos de desarrollo sostenible.

En lugar de competir frontalmente, bancos y fintech están encontrando puntos de encuentro para cocrear soluciones. La conectividad vía APIs, los modelos Banking-as-a-Service o las plataformas de datos compartidos están transformando la cadena de valor y permitiendo llegar a nuevos segmentos de mercado.





Tecnología
para los negocios

CONCLUSIONES

La fricción ha desaparecido de las expectativas del cliente. Las plataformas como Bizum, los wallets integrados y la operativa 24/7 obligan a las entidades a ofrecer soluciones fluidas, rápidas y seguras en cualquier dispositivo y momento.

Con un sector altamente digitalizado, los riesgos asociados al fraude, la suplantación de identidad y el robo de datos han aumentado. Las entidades refuerzan sus defensas con inteligencia artificial, autenticación biométrica y estrategias de ciberresiliencia avanzada.

Normativas como MiCA, DORA, NIS2 o las nuevas directrices sobre inteligencia artificial están marcando el ritmo de la transformación del sector. Las entidades deben anticiparse a estos cambios y construir una cultura de cumplimiento regulatorio ágil y adaptativa.

Finanzas

Informes de Tendencias
Tecnológicas por Sectores

▸ Edición julio de 2025

Tecnología
para los negocios