

IA en los Servicios Financieros:

Encontrar el equilibrio entre
innovación y regulación en 2025



IA en los servicios financieros: navegando por la encrucijada de la innovación y la regulación en 2025

La industria de los servicios financieros se encuentra en una encrucijada en 2025, ya que la inteligencia artificial (IA) pasa de ser experimental a esencial, y con ello viene un fuerte aumento del escrutinio regulatorio. Durante años, el potencial de la IA para transformar la forma en que las instituciones financieras operan, sirven a los clientes y compiten ha dominado los titulares. Ahora, la conversación ha cambiado: ¿cómo innovamos de forma responsable gestionando los riesgos sistémicos que introduce la IA?

El Consejo de Supervisión de la Estabilidad Financiera (FSOC) elevó la IA como un área importante de enfoque en su Informe Anual, publicado en diciembre de 2024. Aunque el FSOC inicialmente señaló la IA como una posible vulnerabilidad del sistema financiero en su informe de 2023, la edición de 2024 afinó este enfoque, identificando explícitamente la creciente dependencia de la IA como una oportunidad extraordinaria y un riesgo creciente que exige una supervisión reforzada.¹

La IA tiene el poder de revolucionar los servicios financieros: desbloqueando nuevos niveles de eficiencia, hiper personalización, análisis predictivos, detección de fraudes y toma de decisiones en tiempo real. Las instituciones que aprovechan la IA de forma efectiva pueden posicionarse como líderes del sector, ofreciendo servicios más rápidos, inteligentes y personalizados a los clientes mientras optimizan las operaciones internas. Por otro lado, esta misma tecnología introduce riesgos igualmente profundos. Los sistemas de IA pueden producir una toma de decisiones opaca, incrustar y perpetuar sesgos, exponer a las instituciones a brechas de ciberseguridad y crear dependencias operativas que amplifican vulnerabilidades sistémicas. Sin una gobernanza cuidadosa, la creciente integración de la IA podría provocar perjuicios para los consumidores, daños reputacionales, sanciones regulatorias o incluso desencadenar una inestabilidad financiera más amplia. La misma velocidad y escala que hacen que la IA sea tan poderosa también dificulta su control sin una supervisión clara y barreras éticas.

Esta doble naturaleza de la IA, tanto como catalizador del progreso como fuente potencial de riesgo sistémico, la convierte en uno de los desafíos más urgentes y complejos a los que se enfrentan hoy los reguladores e instituciones financieras.



El auge de la IA, el auge del riesgo

La adopción de la IA en los servicios financieros sigue creciendo, con un gasto que se prevé que crezca a un ritmo acelerado, alcanzando unos 97.000 millones de dólares para 2027.² En 2025, más del 85% de las firmas financieras están aplicando activamente la IA en áreas como la detección de fraudes, operaciones de TI, marketing digital y modelado avanzado de riesgos.³

Sin embargo, a medida que la innovación se acelera, también lo hace el perfil de riesgo. La IA introduce nuevas formas de vulnerabilidad sistemática: desde el sesgo algorítmico en las decisiones crediticias hasta los riesgos de ciberseguridad ligados a grandes modelos de lenguaje que manejan datos sensibles. Los reguladores han respondido de forma contundente, y las instituciones financieras ahora se enfrentan a un doble imperativo: seguir innovando, asegurando una gobernanza sólida, cumplimiento y transparencia.



Una “escala deslizante” de escrutinio

El futuro de la supervisión de la IA en los servicios financieros avanza hacia un enfoque de “escala deslizante”, donde el nivel de escrutinio regulatorio se correlaciona con el riesgo, la sensibilidad y el impacto potencial de cada caso de uso de IA.

Escala móvil y casos de uso de IA:

1 Alto escrutinio: La IA en la puntuación crediticia, la aprobación de préstamos, el trading algorítmico o la detección de fraudes, donde están involucrados los resultados del consumidor, la equidad y el riesgo sistemático, será la que enfrentará el mayor nivel de supervisión.

2 Escrutinio moderado: IA utilizada en modelado de riesgos o personalización del cliente, donde la explicabilidad es importante pero los resultados son menos transformadores.

3 Bajo escrutinio: Automatización de procesos en la oficina interna

Los principales “palancas de escrutinio” incluyen la sensibilidad de los datos subyacentes, la necesidad de explicabilidad del modelo y el riesgo de daño o sesgo humano. Los modelos de IA entrenados con información personal identificable sensible (PII) deben cumplir con controles reforzados de ciberseguridad y privacidad para mitigar el riesgo de filtración o mal uso de datos.

Equilibrando la rapidez con la precaución: un nuevo manual para la innovación

En 2025, el ritmo de la innovación en IA supera cada vez más la capacidad regulatoria. Para navegar esta tensión, las principales instituciones financieras están adoptando nuevas estrategias.

Tres imperativos están asentándose:

- 1 **Gobernanza primero:** La supervisión, gestión de riesgos y cumplimiento de la IA deben estar integradas desde las primeras etapas del desarrollo de la IA, no añadidas como algo secundario.
- 2 **Marcos de IA reutilizables:** Con la previsión de que los costos de desarrollo de modelos de IA aumenten significativamente para 2030, las empresas con visión de futuro están invirtiendo en canalizaciones de datos reutilizables, marcos de gobernanza y componentes de modelos de IA para reducir costes y escalar de forma responsable.⁴
- 3 **Explicabilidad y confianza:** La naturaleza de “caja negra” de muchos sistemas de IA sigue siendo un desafío central. Las empresas que priorizan la IA explicable (XAI), las prácticas transparentes de datos y una comunicación clara con los reguladores están mejor posicionadas para mantener la confianza pública y el cumplimiento normativo.

Despliegue: De la IA a la IA Útil

Un modelo de IA potente solo es valioso si puede desplegarse eficazmente, integrarse sin problemas en procesos existentes y adoptarse por usuarios reales. Demasiadas veces, las empresas financieras subestiman la complejidad de esta última milla. El éxito requiere no solo integración técnica, sino también una gestión cuidadosa del cambio, diseño de la experiencia de usuario y monitorización continua del rendimiento. Las empresas también deben asegurarse de que existan bucles de retroalimentación para que los modelos puedan aprender y mejorar sin perpetuar sesgos o errores.

Las preguntas clave que toda institución debe responder incluyen:

- ¿Dónde se desplegará el modelo?
- ¿Cuáles son los requisitos de latencia y disponibilidad?
- ¿Se necesita una persona en el bucle para tomar decisiones?
- ¿Cómo se comunicarán los resultados de manera que los usuarios puedan actuar?

Sources:

¹Financial Stability Oversight Council. Annual Report 2024. U.S. Department of the Treasury, December 2024. <https://home.treasury.gov/system/files/261/FSOC2024AnnualReport.pdf>

²Walch, Kathleen. “How AI Is Transforming the Finance Industry.” Forbes, September 14, 2024. <https://www.forbes.com/sites/kathleenwalch/2024/09/14/how-ai-is-transforming-the-finance-industry/>.

³ArtSmart AI. “AI in Finance: Statistics, Trends & Insights in 2024.” ArtSmart AI Blog, 2024. <https://artsmart.ai/blog/ai-in-finance-statistics-trends/>.

⁴Coherent Solutions. “AI Development Cost Estimation: Pricing Structure & ROI.” Coherent Solutions Blog, 2024. <https://www.coherentsolutions.com/insights/ai-development-cost-estimation-pricing-structure-roi>.

El riesgo de "sesgo de acción" y fatiga de la IA

La " fiebre del oro" de la IA de los años 2020 corre el riesgo de caer en las mismas trampas que los ciclos tecnológicos anteriores. El sesgo de acción, el impulso de "hacer algo" simplemente porque otros lo hacen, ha generado inversiones inútiles y errores costosos.

En 2025, los ganadores serán aquellos que:

- Invierte estratégicamente, no de forma reactiva
- Céntrate en casos de uso de alto impacto y de alto retorno de inversión
- Construir marcos de gobernanza de IA flexibles y escalables

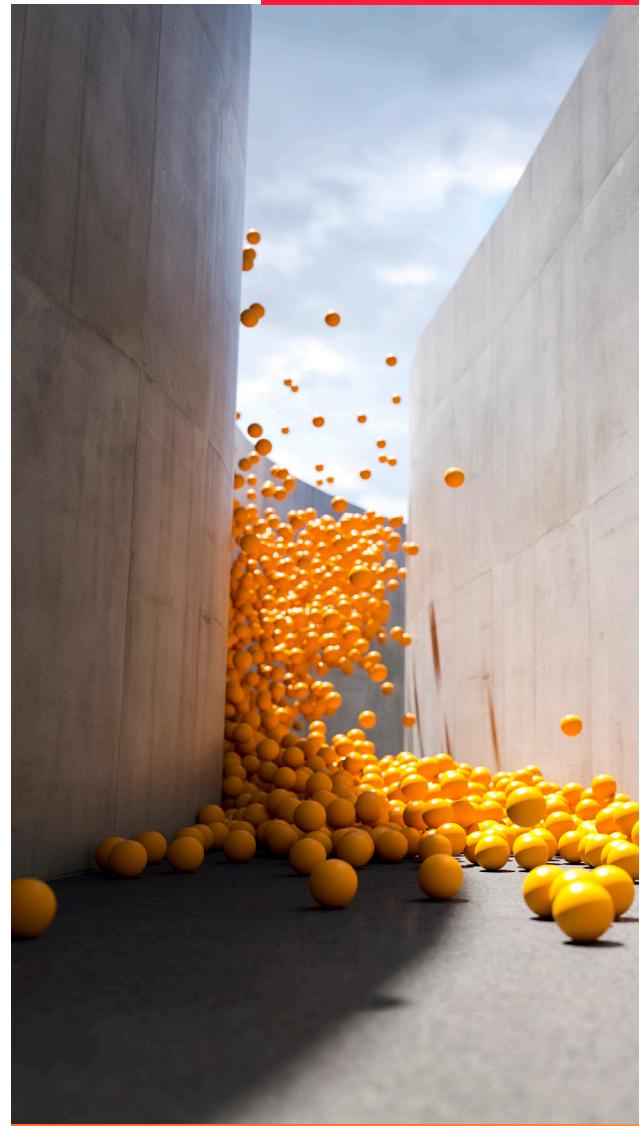
El camino por delante: una responsabilidad compartida

El auge de la IA en los servicios financieros presenta tanto un potencial extraordinario como un riesgo profundo. Los reguladores, instituciones financieras y proveedores tecnológicos deben colaborar para garantizar que la innovación impulse el progreso sin comprometer la equidad, la seguridad o la estabilidad. Con una gobernanza reflexiva, un escrutinio riguroso y un diseño centrado en el ser humano, la IA puede cumplir con su potencial para transformar los servicios financieros para mejor.

El mensaje para 2025 es claro: muévete rápido, pero gobierna más rápido.

Sobre RGP

RGP es una firma global de servicios profesionales con casi tres décadas de experiencia ayudando a instituciones financieras líderes –desde bancos y aseguradoras globales hasta innovadores fintech– a navegar por la complejidad y el cambio. Un socio de confianza para CFOs y líderes financieros, ofrecemos servicios de talento, consultoría y externalización para atender las necesidades más urgentes del sector. Con un modelo de compromiso flexible y una red global de expertos del sector, ayudamos a las organizaciones de servicios financieros a crecer más rápido, trabajar de forma más inteligente y adaptarse con confianza.



La IA en los servicios financieros ha alcanzado un punto de inflexión: la innovación debe ahora caminar de la mano con la regulación, o corre el riesgo de quedarse atrás.