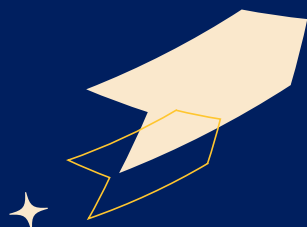
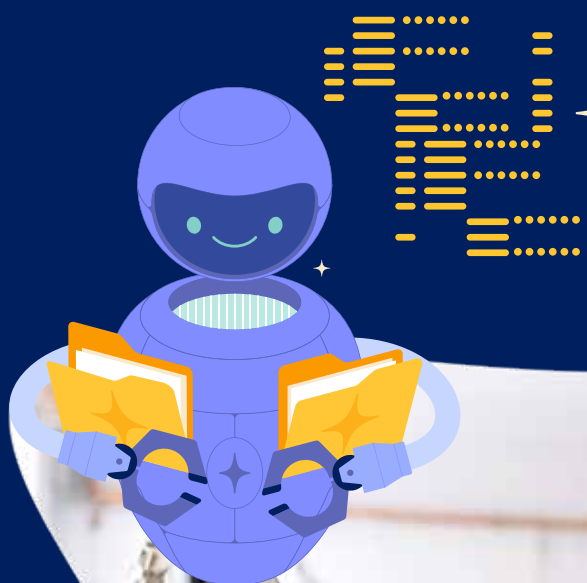


Banca agéntica, gobernada desde el diseño

*Cómo convertir la resiliencia en
crecimiento en la banca europea*

2026



De la resiliencia al crecimiento

Un papel más importante para la banca europea

De la resiliencia a la oportunidad

Durante la última década, los bancos europeos han contribuido a desarrollar uno de los sistemas bancarios más resilientes del mundo y, de este modo, recuperando la confianza en un contexto de volatilidad, reformas y presión constante. Esa resiliencia ahora le brinda al sector algo aún más poderoso que la mera estabilidad. Proporciona a los bancos la plataforma necesaria para desempeñar un papel más importante en la próxima etapa del crecimiento de Europa.¹

Impulsar la próxima etapa de Europa

Este papel trasciende ampliamente el propio sector bancario. La competitividad futura de Europa depende de instituciones capaces de movilizar capitales con confianza, apoyar las empresas con agilidad y contribuir a impulsar las transiciones ecológica y digital que están dando forma a la economía del continente. Los bancos no se están quedando al margen de esa transformación. Son uno de los motores que contribuirán a impulsarla.¹

Impulsar el crecimiento mediante la ejecución

Esto es lo que hace que este momento sea tan significativo. El crecimiento ya no está separado de la resiliencia. El desafío consiste en impulsar ese crecimiento en un mundo donde las operaciones son cada vez más complejas, las expectativas aumentan con mayor rapidez y la IA amplía las capacidades de los bancos en materia de toma de decisiones, prestación de servicios y ejecución. La oportunidad es real. También lo es la necesidad de contar con una gestión bancaria más ágil y sólida.^{1,2}

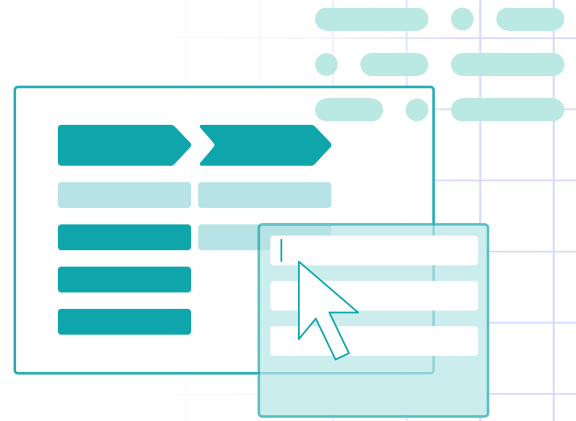
La ambición de evolucionar hacia una “banca agéntica, gobernada desde el diseño” responde directamente a esa necesidad. Ofrece la posibilidad de contar con operaciones más rápidas, más inteligentes y más adaptables, a la vez que se mantienen la rendición de cuentas, la visibilidad y la confianza que la banca no puede permitirse perder. Se trata de una historia de crecimiento concebida para un mundo regulado, y abre un camino hacia el futuro que inspira mayor confianza.²

**Un modelo operativo más sólido que permita el crecimiento,
la eficiencia y un servicio de primera calidad, respaldado por el control**



La próxima etapa para los bancos europeos comienza aquí

El papel de la banca en la historia del crecimiento de Europa



Una oportunidad a gran escala

Los bancos europeos siguen siendo una de las principales fortalezas de la región. Financian los negocios, prestan apoyo a los hogares y contribuyen a que el sistema económico siga funcionando con confianza. Lo que está cambiando es la magnitud de la oportunidad que tienen por delante. Los bancos ahora desempeñan un papel fundamental para impulsar el crecimiento, movilizar la inversión e impulsar la transición de Europa hacia una economía más competitiva. ¹

Capital listo para movilizarse

Europa cuenta con enormes reservas de ahorro, mientras que la demanda de inversión aumenta en los ámbitos del clima, la infraestructura y la innovación. Los bancos se encuentran en una posición que les permite movilizar ese capital y ponerlo en trabajar. La capacidad de movilizar ese capital con mayor rapidez y asignarlo de manera más inteligente se está convirtiendo en una importante ventaja. ¹

La ejecución se convierte en un factor decisivo

Las condiciones para el crecimiento son cada vez más exigentes. La competencia se intensifica. Las expectativas de los clientes siguen aumentando en lo que se refiere a velocidad, relevancia y facilidad de uso. Los entornos tecnológicos son cada vez más complejos. Muchas instituciones siguen dedicando más esfuerzo del necesario a lograr los resultados que buscan. Aquí es donde se define la próxima etapa. No por la mera presencia de la tecnología, sino por la capacidad del banco para coordinar mejor los recursos de los que ya dispone, incluido su personal, con el fin de mejorar el rendimiento a gran escala. ¹

La ejecución es fundamental en este momento, ya que vincula la ambición con los resultados. A medida que la IA amplía las capacidades de los bancos, la capacidad de coordinar el trabajo, las decisiones y la inteligencia de manera conectada y bien gobernada adquiere aún más valor. ²

La oportunidad es enorme, es evidente y está lista para ser aprovechada



€11 billones

Ahorros depositados en bancos europeos

Alrededor de 2/3

de la financiación corporativa de la UE es proporcionada por los bancos

De €700 mil millones a €1 billón

Inversión anual estimada requerida

Ya está disponible una mejor manera de gestionar el banco

La orquestación del negocio pasa a ocupar un lugar central

De las herramientas al sistema

Las tecnologías de orquestación y automatización del negocio, o BOAT, están surgiendo en el momento preciso porque abordan el desafío que está detrás de muchos otros: cómo funciona el banco como un sistema. BOAT reúne capacidades que con frecuencia han operado de forma aislada, incluidos la automatización de flujos de trabajo, el desarrollo low-code, la IA, la integración y la gestión de casos. Lo que cambia no es simplemente el conjunto de herramientas. Lo que cambia es la capacidad del banco para coordinar el trabajo, las decisiones y los procesos en toda la organización como un único modelo de ejecución conectado.²

Conectar el trabajo de principio a fin

Este cambio abre nuevas posibilidades. En lugar de mejorar tareas aisladas, los bancos pueden optimizar el funcionamiento de experiencias

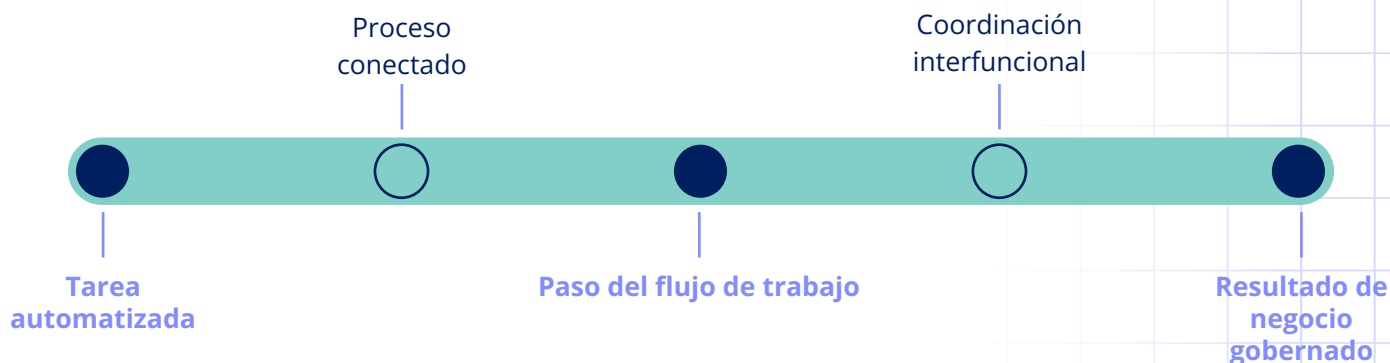
completas. Las decisiones llegan en el momento adecuado y con el contexto adecuado. El trabajo fluye de manera más eficiente entre sistemas y equipos. La inteligencia respalda el flujo de ejecución, en lugar de permanecer al margen de él. En este punto es donde el rendimiento se vuelve más consistente y el esfuerzo se reduce mientras mejoran los resultados.²

Fortalecer la capacidad de ejecución

Para los bancos que buscan crecer, este es un avance significativo. Resulta más fácil avanzar con mayor rapidez sin aumentar la fricción y escalar las mejoras sin perder visibilidad. BOAT convierte la ejecución en una capacidad que puede fortalecerse de manera deliberada.²



La ejecución conectada transforma la capacidad en rendimiento



La banca agéntica abre la puerta a un nuevo nivel de rendimiento

Diseñada para la velocidad,
construida para generar confianza



La inteligencia pasa a la acción

La IA ya está transformando lo que los bancos pueden lograr. Las decisiones pueden tomarse con mayor rapidez. Las experiencias pueden responder de manera más inteligente. Las operaciones pueden adaptarse en tiempo real. A medida que estas capacidades se vuelven más agénticas, el banco es capaz de actuar con mayor rapidez e inteligencia en todo su entorno operativo.²

Aprovechar nuevas mejoras de rendimiento

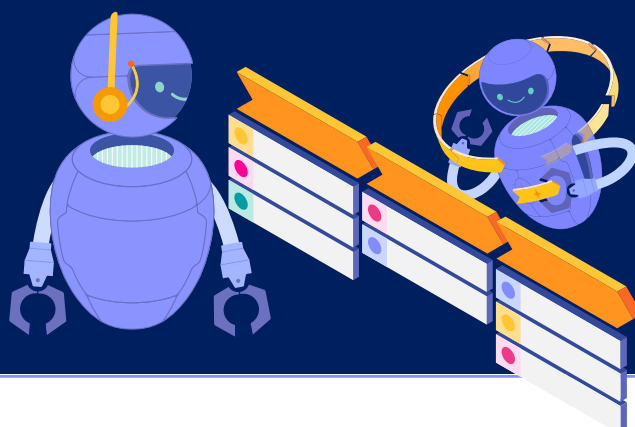
Es ahí donde la oportunidad cobra mayor relevancia. Los sistemas inteligentes pueden ayudar a los bancos a mejorar el servicio, aumentar la eficiencia y responder a los clientes de maneras más significativas. El trabajo deja de estar tan limitado por el esfuerzo manual y pasa a estar más guiado por el conocimiento, el momento adecuado y la fluidez. Las mejoras pueden ser sustanciales cuando el banco es capaz de coordinarlas adecuadamente.²

Escalar con confianza

El valor de ese cambio aumenta aún más cuando la inteligencia forma parte de un modelo de ejecución conectado. Cuando la IA opera dentro de flujos de trabajo organizados, las acciones permanecen vinculadas a responsabilidades claramente definidas, las decisiones siguen siendo trazables y los resultados pueden explicarse y mejorarse. El banco puede avanzar con mayor rapidez y confianza porque el rendimiento y el control evolucionan de manera conjunta.²

Esto es lo que hace posible la banca agéntica, gobernada desde el diseño. Permite que los bancos aprovechen el potencial de la inteligencia, a la vez que mantienen la disciplina que requieren los entornos donde la confianza es esencial. Crea un modelo en el que el crecimiento y el control se fortalecen mutuamente, y donde la ambición puede escalar sin generar incertidumbre.²

Las operaciones inteligentes avanzan con mayor rapidez cuando el control las acompaña



El crecimiento se hace visible a través de cuatro resultados

Donde se gana en rendimiento

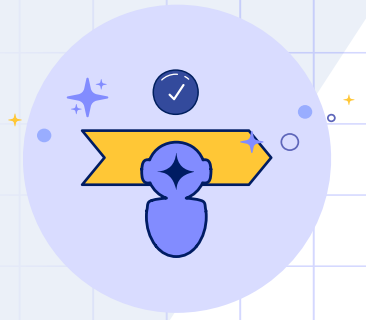
Vincular la ejecución con los resultados

El impacto de un modelo de ejecución más sólido se aprecia con mayor claridad cuando se analiza a través de los resultados que más importan para el negocio. El crecimiento de los ingresos, el control de riesgos, la eficiencia de costos y el rendimiento del servicio determinan si el banco mejora su rendimiento comercial, opera con mayor eficacia y ofrece experiencias que fortalecen la confianza. También muestran si el crecimiento se construye sobre bases sólidas.

Mejorar todos los resultados de manera conjunta

El crecimiento de los ingresos mejora cuando las experiencias, las decisiones y las ofertas se conectan de maneras que convierten la demanda en valor de forma más eficiente. El control de riesgos se vuelve más sólido cuando la gobernanza se integra en la forma en que se ejecuta el trabajo.

La eficiencia de costos mejora a medida que el equilibrio entre el esfuerzo humano, la automatización y la IA se vuelve más inteligente. El rendimiento del servicio mejora porque las experiencias pueden adaptarse a los cambios de volumen y discurrir con mayor fluidez entre canales, sistemas y equipos.²



Generar una ventaja en todo el sistema

Equilibrar estos resultados requiere una excelente orquestación. Cuando la ejecución mejora en todo el sistema, el rendimiento mejora en todo el negocio. Una mejor orquestación puede elevar el servicio a la vez que reduce los costos. Unas pruebas más sólidas pueden respaldar el cambio y, al mismo tiempo, aumentar la confianza y asegurar la trazabilidad. Una toma de decisiones más conectada puede mejorar la conversión y reducir la carga operativa. Eso es lo que transforma la orquestación de un concepto técnico en una ventaja comercial.²



**Banca agéntica,
gobernada desde el diseño**

Una visión centrada en los resultados para los líderes de la banca europea

Capacidades de ejecución habilitadas por Pega



Crecimiento de ingresos

- Orquestación y optimización de procesos
- Toma de decisiones en tiempo real y aprendizaje adaptativo
- Gestión de acciones de ventas y servicios



Control de riesgos

- Evidencia integrada en el tiempo de ejecución
- Responsabilidad y auditabilidad
- Controles y mecanismos de revisión



Rendimiento del servicio

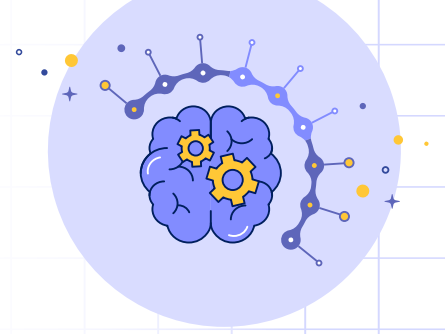
- Gestión de servicios
- Enrutamiento basado en habilidades
- Ejecución y rendimiento más rápidos
- Optimización de la experiencia del cliente de principio a fin



Eficiencia de costos

- Niveles de automatización optimizados
- Distribución adecuada del trabajo: entre agentes de IA, automatización y humanos
- Orquestación de flujos de trabajo

Pega ayuda a los bancos a convertir esto en realidad



Ejecución, habilitada y hecha realidad

Una única plataforma para la ejecución

Para los bancos que buscan pasar de la resiliencia al crecimiento, la pregunta es cómo hacer realidad este cambio. Ahí es donde Pega entra en escena.

Pega ofrece orquestación del negocio, automatización de flujos de trabajo basados en agentes, IA y agentes de IA, desarrollo low-code y conectividad empresarial en una única plataforma diseñada para gestionar trabajos complejos y de alto impacto de principio a fin. Esto crea una forma práctica de conectar sistemas, coordinar procesos e integrar inteligencia en el flujo de ejecución.²

Hacer realidad un cambio operativo

Lo que esto permite es contar con un tipo diferente de capacidad operativa. El trabajo fluye con mayor agilidad.

Las decisiones se toman con contexto. El control sigue siendo visible. El banco puede mejorar el rendimiento sin aumentar la complejidad y escalar el cambio sin perder confianza en la forma en que opera.²

Probado en la banca

Una capacidad que se refuerza con la experiencia. Durante décadas, Pega ha trabajado en la intersección de la IA, la toma de decisiones y los flujos de trabajo en algunos de los entornos más exigentes. Los analistas la reconocen como líder en orquestación y automatización del negocio, y los bancos globales confían en ella para respaldar la transformación a gran escala. Todo ello conforma en conjunto una ruta clara desde la ambición hasta la ejecución, respaldada por una plataforma diseñada para la complejidad y una alianza enfocada en resultados.²

Una visión basada en resultados empresariales para los líderes de la banca europea

Plataforma

Orquestación, automatización, flujo de trabajo, IA

Demostración

Reconocimiento de analistas, escala bancaria, ejecución regulada

Alianza estratégica

Apoyo a la transformación, confianza en la ejecución

Pega es el líder en BOAT

Gartner

Cita del informe original: Pega “excels at bringing together workflow automation and case management in a single, unified platform, underpinned by its comprehensive business rule management system and predictive analytics ...centers on scalable, partner-led growth. Pega delivers industry-specific frameworks with its partners who leverage with its partners, who leverage Pega Blueprint to co-design solutions and embed their IP, which enables faster, repeatable delivery.”

– Informe de BOAT de Magic Quadrant de Gartner de 2025

Aquí comienza el impulso

Pasar de la intención a la ejecución

De las herramientas al sistema

La oportunidad para los bancos europeos es evidente. La capacidad de transformar la resiliencia en crecimiento, mejorar los resultados en cuanto a ingresos, riesgos, costos y servicios, y utilizar la IA de maneras que fortalezcan tanto el rendimiento como la confianza. ¹

Comenzar por lo que importa

Lo importante ahora es cómo se aborda esa oportunidad. Los bancos que se adelanten se centrarán en cómo funciona la organización, no simplemente en qué tecnología se incorpora. Comenzarán con experiencias reales, resultados reales y puntos de fricción reales, y luego los mejorarán mediante una mejor coordinación, una toma de decisiones más clara y una ejecución más conectada. ²

Generar confianza mientras se escala

La orquestación del negocio ofrece una forma práctica de lograrlo. Permite que los bancos comiencen por áreas específicas, demuestren valor rápidamente y generen confianza a medida que escalan. El progreso se vuelve visible y la transformación se convierte en algo que la organización puede sostener. El papel de Pega es facilitar todo ese proceso al proporcionar la plataforma, la experiencia y la colaboración necesarias para ayudar a los bancos a avanzar con claridad y confianza. ²

El crecimiento dependerá de cómo funcione el banco.



Elija el camino adecuado para su próximo paso

Hablar con un experto en
BOAT de Pega

Explorar BOAT más
en detalle

Crear el Blueprint para iniciar
su recorrido con BOAT

Referencias

1. *European Banking Federation (2024) From Stability to Ambition: The Next Chapter for European Banks.*
2. *Pega (2025/26) Business Orchestration and Automation Technologies (BOAT): A unified platform for enterprise automation.*





Pega es The Enterprise Transformation Company™ que ayuda a las organizaciones a construir para el cambio (Build for Change®) con la toma de decisiones de IA empresarial y la automatización del flujo de trabajo. Muchos de las empresas más influyentes del mundo confían en nuestra plataforma para resolver sus retos más urgentes, desde la personalización del *engagement* hasta la automatización del servicio o la optimización de las operaciones. Desde 1983, hemos desarrollado nuestra arquitectura escalable y flexible para ayudar a las empresas a satisfacer las demandas de los clientes de hoy mientras se transforman continuamente para el mañana.

Visite nuestra web >

