



TENDENCIAS DE DATOS 2024: SERVICIOS FINANCIEROS

Cómo se preparan para el éxito los líderes del sector con Snowflake Data Cloud



ÍNDICE

El efecto transformador de la IA generativa	3
Tendencias importantes en los servicios financieros	5
El estado de Financial Services Data Cloud	9
Cómo utilizar el data sharing y la colaboración para hacer frente a los principales desafíos comerciales de los servicios financieros	11
5 formas en las que las empresas de servicios financieros pueden beneficiarse de la IA generativa	13
Preparación para el futuro de la IA	14
Apéndice: metodología	15



EL EFECTO TRANSFORMADOR DE LA IA GENERATIVA

En 2023, se produjo un enorme revuelto en torno a la inteligencia artificial (IA) generativa. Pero en 2024, tras el furor inicial, las empresas han empezado a trasladar sus datos propios a large language models (LLM) y a crear aplicaciones personalizadas lleven a sus negocios en nuevas direcciones.

En Snowflake somos plenamente conscientes de esta tendencia, a la que se han sumado algunas de las empresas más grandes que figuran en Forbes Global 2000. La IA generativa ha dejado atrás la fase de pruebas y ha entrado de lleno en la de producción. En el informe [Tendencias de datos 2024 de Snowflake](#), publicado recientemente, analizamos el modo en que las empresas han utilizado esta tecnología transformadora y otros workloads del Data Cloud basados en datos de enero de 2023 y enero de 2024. Estos son los resultados más llamativos de los diversos sectores:

- El número de cuentas activas que han adoptado la funcionalidad de aprendizaje automático (machine learning, ML) en Snowflake se ha incrementado en un 67 % desde que las funciones de ML de Snowflake Cortex pasaron a estar en vista previa pública en junio de 2023. De esta forma, se han abierto más posibilidades, ya que los científicos de datos y otros expertos ya no representan un cuello de botella.
- Las organizaciones incorporan cada vez más medidas de gobernanza de datos, y su capacidad para utilizar esos datos también está mejorando: si bien el uso del etiquetado de datos aumentó entre un 70 % y casi un 100 %, el número de consultas sobre objetos protegidos lo hizo en un 142 %.
- El número de aplicaciones nativas creadas por los usuarios de Snowflake aumentó en un 311 %, mientras que la adopción de estas aplicaciones lo hizo en un 96 %.
- El uso de Python, un lenguaje muy popular en el desarrollo de la IA, creció un 571 %, considerablemente más que cualquier otro si analizamos la evolución interanual.

En este informe, analizaremos en más detalle cómo las cuentas de usuario de Snowflake gestionan sus datos en el sector de los servicios financieros, uno de los primeros sectores en adoptar la IA y el ML. El objetivo es averiguar cómo las empresas de este sector están implementando la IA generativa y otras tecnologías basadas en datos, y descifrar los factores que influyen en la adopción de la IA en las instituciones financieras.

En el estudio explicamos cómo interactúan las organizaciones de servicios financieros con las herramientas y funciones de Snowflake Data Cloud. Comprender estas tendencias y lo que significan puede aportar ideas valiosas que sobre las que asentar las estrategias empresariales, la planificación y las inversiones tecnológicas de los líderes del sector de cara al próximo año.

METODOLOGÍA

Examinamos cómo los clientes del sector de los servicios financieros de Snowflake han adoptado las funciones y capacidades del Data Cloud a lo largo del año fiscal anterior para identificar tendencias, tanto en lo que respecta al desarrollo fundacional de la infraestructura de datos como a los primeros pasos hacia la IA avanzada de esos usuarios. En los casos pertinentes, hemos comparado el uso del sector con nuestras métricas generales e intersectoriales para detectar tendencias compartidas y, lo que es más importante, patrones divergentes. En general, hemos comparado el uso que se hizo en enero de 2023 y enero de 2024, para ajustarnos al ejercicio fiscal de Snowflake, salvo en los casos en los que las funciones pasaron a estar en vista previa pública durante el año. En dichos casos, hemos comparado el primer mes completo en vista previa pública con enero de 2024. Para conocer la metodología completa, **consulte el apéndice.**



IA GENERATIVA PARA LOS SERVICIOS FINANCIEROS: LA PRESIÓN QUE EJERCEN LOS ORGANISMOS REGULADORES

Los servicios financieros son uno de los sectores más regulados y, a pesar de todo, se han agudizado los problemas de cumplimiento con la aparición de tecnologías transformadoras como la IA generativa, cuya regulación todavía está en proceso de desarrollo. En el último año, se han puesto en marcha varias iniciativas importantes para establecer medidas de protección en relación con el uso de la IA generativa en el sector financiero.

Por ejemplo, en julio de 2023, la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos (Securities and Exchange Commission, SEC) propuso **nuevas normas para los operadores por cuenta ajena/propia** con el objetivo de mitigar los posibles conflictos de interés derivados del uso de análisis predictivos. Algo preocupante a ojos de la SEC son los posibles sesgos o conflictos de interés que puedan surgir de la ideación comercial o la planificación de inversión generadas por IA que no cumplan los requisitos para una ejecución óptima.

En diciembre de 2023, los legisladores de la Unión Europea acordaron una serie de principios **para regir el uso de la IA** en una amplia serie de casos de uso. Entre los requisitos aplicables a las empresas de servicios financieros se incluían el llamamiento a una mayor transparencia sobre los datos que se utilizan para entrenar los modelos de IA, así como la implementación de **evaluaciones de riesgos para aplicaciones de alto impacto** de la IA.

Por su parte, la **Orden ejecutiva de la Casa Blanca sobre la inteligencia artificial**, emitida el 30 de octubre de 2023, dio un plazo de 150 días al Departamento del Tesoro estadounidense para publicar un informe dirigido a las instituciones financieras que recogiese las prácticas recomendadas en materia de gestión de los riesgos de ciberseguridad específicos de la IA. Las nuevas normas podrían publicarse a finales de marzo de 2024. Hace poco, en el Congreso de los EE. UU., los legisladores presentaron **más de 30 proyectos de ley** para hacer frente al sesgo, la fiabilidad, la transparencia, la seguridad y otras cuestiones relativas a la IA generativa, y **es probable que pronto se promulguen nuevas normativas**.

Los organismos reguladores están prestando cada vez más atención a la IA y, por lo tanto, contar con una gobernanza de datos eficaz es más importante que nunca, lo que coincide con las conclusiones de nuestro **informe Tendencias de datos 2024**.

Hacia mucho tiempo que las instituciones financieras necesitaban una base para los datos sólida que les permitiese operar con éxito. En los tiempos que vivimos, marcados por la IA, es muy probable que este principio sea el factor individual más importante para el éxito. Por ello, es fundamental que las organizaciones de este sector cuenten con una plataforma de datos unificada que elimine los silos internos y permita acceder sin problema a datos estructurados, no estructurados y de terceros. Para alcanzar ese nivel de eficacia operativa, deben existir mecanismos sólidos de gobernanza que minimicen las filtraciones de datos y los accesos no autorizados, y que se ajusten a las exigencias normativas.

5 CUESTIONES PREOCUPANTES EN TORNO A LA IA GENERATIVA

Las capacidades creativas de la IA generativa no tienen parangón. Es muy probable que esta tecnología transformadora tenga un profundo impacto en todos los sectores de la economía, sobre todo en el de los servicios financieros. Sin embargo, los avances de la IA generativa también conllevan **una serie de riesgos que pueden ser graves**. Estos son los cinco aspectos de esta tecnología que más preocupación despiertan:

- 1 Sesgo involuntario:** todos los modelos de ML tienen la posibilidad de incluir sesgos en sus datos de entrenamiento. Por ejemplo, se ha demostrado que un muestreo insuficiente o excesivo de una población concreta distorsiona los resultados de los algoritmos de reconocimiento facial, lo que afecta negativamente a algunos grupos demográficos.
- 2 Falta de transparencia:** en muchos casos, no se conoce o no se revela con qué datos se ha entrenado un modelo concreto, y así es complicado determinar si los datos están sesgados o se basan en fuentes poco fiables. Además, las redes neuronales que se utilizan para desarrollar los LLM suelen ser aplicaciones opacas (lo que se conoce como "caja negra"), y su funcionamiento interno resulta difícil de desentrañar incluso para sus programadores. La posibilidad de demostrar cómo toma las decisiones un modelo de IA (especialmente si arroja un resultado potencialmente negativo para los clientes) probablemente se abordará en próximas iniciativas regulatorias.
- 3 Filtraciones de datos:** los chatbots de IA generativa de acceso público han filtrado código fuente y otra información personal o privada cargada por los usuarios. Estos bots también pueden reproducir de forma accidental los materiales utilizados en sus datos de entrenamiento, un fallo conocido como "regurgitación".
- 4 Resultados imprecisos o falsos:** los chatbots de IA a veces generan información ficticia para responder a las consultas de los usuarios, lo que se conoce como "alucinaciones". Aunque en las nuevas iteraciones de los bots más populares se ha reducido significativamente el número de alucinaciones, los resultados que arrojan no pueden tomarse al pie de la letra.
- 5 Problemas de ciberseguridad:** como ocurre con todas las tecnologías, los ciberdelincuentes utilizan la IA para desplegar nuevas vulnerabilidades y atacar a los chatbots de IA. La capacidad de corromper los datos utilizados para entrenar una aplicación de IA (lo que se conoce como "envenenamiento de datos") o de utilizar instrucciones cuidadosamente elaboradas para extraer información sensible (conocidos como "ataques de inyección de instrucciones") son dos técnicas que los ciberdelincuentes emplean en la actualidad.



TENDENCIAS IMPORTANTES EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Las organizaciones de servicios financieros no solo están adoptando el análisis de datos y las herramientas de IA con mayor frecuencia, sino que también están utilizando los datos de formas diferentes y en volúmenes distintos a los que estamos acostumbrados en otros sectores. En nuestro estudio, hemos identificado tres tendencias significativas que demuestran cómo la modernización de los datos está teniendo un impacto fundamental en las organizaciones de servicios financieros con repercusiones en todas las áreas, desde la estrategia empresarial hasta la planificación de las operaciones y las inversiones tecnológicas.



TENDENCIA 1:

LAS EMPRESAS SACAN PARTIDO A SUS DATOS NO ESTRUCTURADOS

Se estima que los datos no estructurados y semiestructurados suponen **entre el 80 % y el 90 %** de todos los datos empresariales; un porcentaje que no para de crecer. El sector de los servicios financieros alberga un gran volumen de datos no estructurados, procedentes, entre otros, de archivos PDF de contratos de préstamos y solicitudes de pólizas de seguros, de correos electrónicos con clientes o partners comerciales, o de grabaciones de centros de llamadas.

El procesamiento de datos no estructurados aumentó un 123 % en todo Snowflake Data Cloud desde que las funciones de Snowpark pasaron a ser de acceso público el 27 de junio de 2023. Sin embargo, en el sector de los servicios financieros, la cifra alcanzó el 244 %, casi el doble del porcentaje general.

Este espectacular incremento podría deberse al hecho de que el sector de los servicios financieros produce, por su naturaleza, más datos no estructurados que otros sectores debido a los requisitos de mantenimiento de registros propios del sector. Aunque lo realmente importante es que las empresas dedicadas a los servicios financieros quieren aprovechar el valor de esos datos para identificar nuevos segmentos de clientes, ofrecer mejores servicios y optimizar las operaciones de los centros de llamadas. Aprovechar el poder de los datos no estructurados no solo acelerará los avances en materia de vistas integrales de los clientes, análisis de marketing, detección del fraude y casos de uso relacionados con el estudio de inversiones, sino que también abrirá la puerta a nuevas aplicaciones de IA generativa, incluida la creación de asistentes de IA generativa.

El procesamiento de datos no estructurados en los servicios financieros se ha incrementado en un **244 %**, casi el doble del porcentaje global



TENDENCIA 2:

LA GOBERNANZA DE DATOS SE ESTÁ PERFECCIONANDO

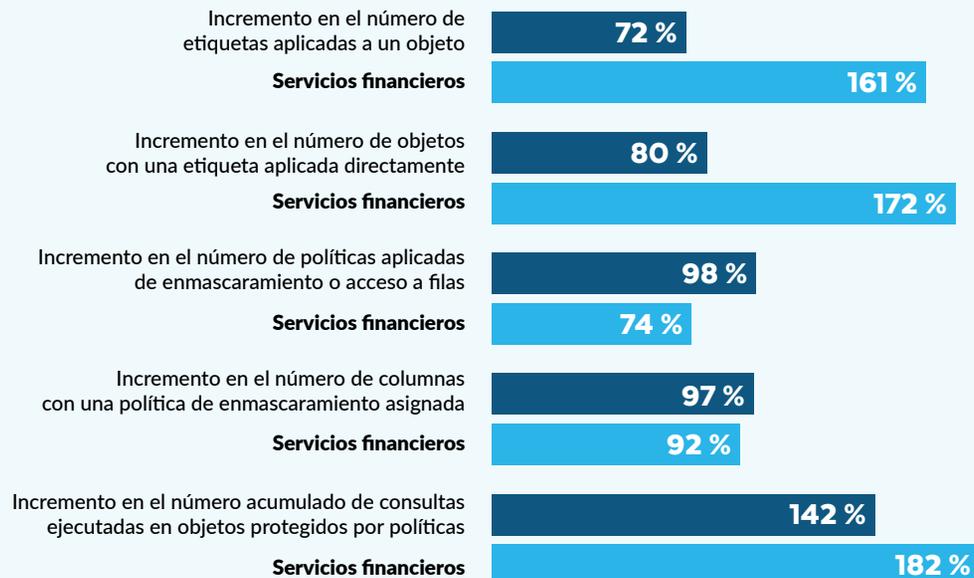
Los esfuerzos en materia de gobernanza de datos se están redoblando en todos los ámbitos. En Snowflake Data Cloud, esta tendencia se observa claramente en el mayor uso que se hace del etiquetado (por ejemplo, para identificar datos confidenciales protegidos por políticas) y del enmascaramiento (para restringir el acceso a datos protegidos). En general, el uso de medidas de gobernanza de datos ha crecido entre un 70 % y un 100 % en el último año.

Pese a estas medidas adicionales de gobernanza, las organizaciones no están teniendo problemas para beneficiarse de todo el valor contenido en estos datos. En general, el número de consultas para acceder a

activos de datos protegidos por políticas aumentó un 142 % en todos los sectores el año pasado, lo que indica que las organizaciones están haciendo un uso deliberado, aprobado y adecuado de sus datos. En el caso de los servicios financieros, en el mismo periodo, el aumento fue aún mayor, del 182 %. Esto puede atribuirse al hecho de que las empresas de servicios financieros se basan especialmente en los datos y cuentan con la experiencia, la motivación y las capacidades necesarias para ser más eficaces que las organizaciones de la mayoría de sectores. Esta casuística debería resultar extremadamente útil a medida que las empresas financieras sigan progresando en el uso que hacen de la IA.

Como puede verse en el siguiente gráfico, el sector financiero recurre más al etiquetado que al enmascaramiento, situándose ligeramente por debajo de la tasa de crecimiento general de las políticas aplicadas de enmascaramiento y acceso a filas, así como de las columnas enmascaradas. Sin embargo, el incremento en la aplicación de etiquetas a objetos de datos que se ha experimentado en el sector ha sido significativamente superior a la media (casi el doble de la tasa de crecimiento). Lo más probable es que esto sea fruto de iniciativas de gobernanza anteriores y de políticas de acceso ya consolidadas, motivadas por los requisitos de cumplimiento normativos. Tradicionalmente, las empresas de servicios financieros han recurrido más al etiquetado para proteger los datos que otros sectores.

INCREMENTO EN LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE GOBERNANZA



TENDENCIA 3:

EL USO DE PYTHON AUMENTA DE FORMA ESPECTACULAR EN TODOS LOS ÁMBITOS

El lenguaje de programación Python se considera especialmente adecuado para la programación de la IA y el desarrollo de aplicaciones de IA. Por ello, no es de extrañar que Python haya sido, con diferencia, el lenguaje de programación más utilizado en Snowpark, nuestra biblioteca de codificación de Snowflake Data Cloud.

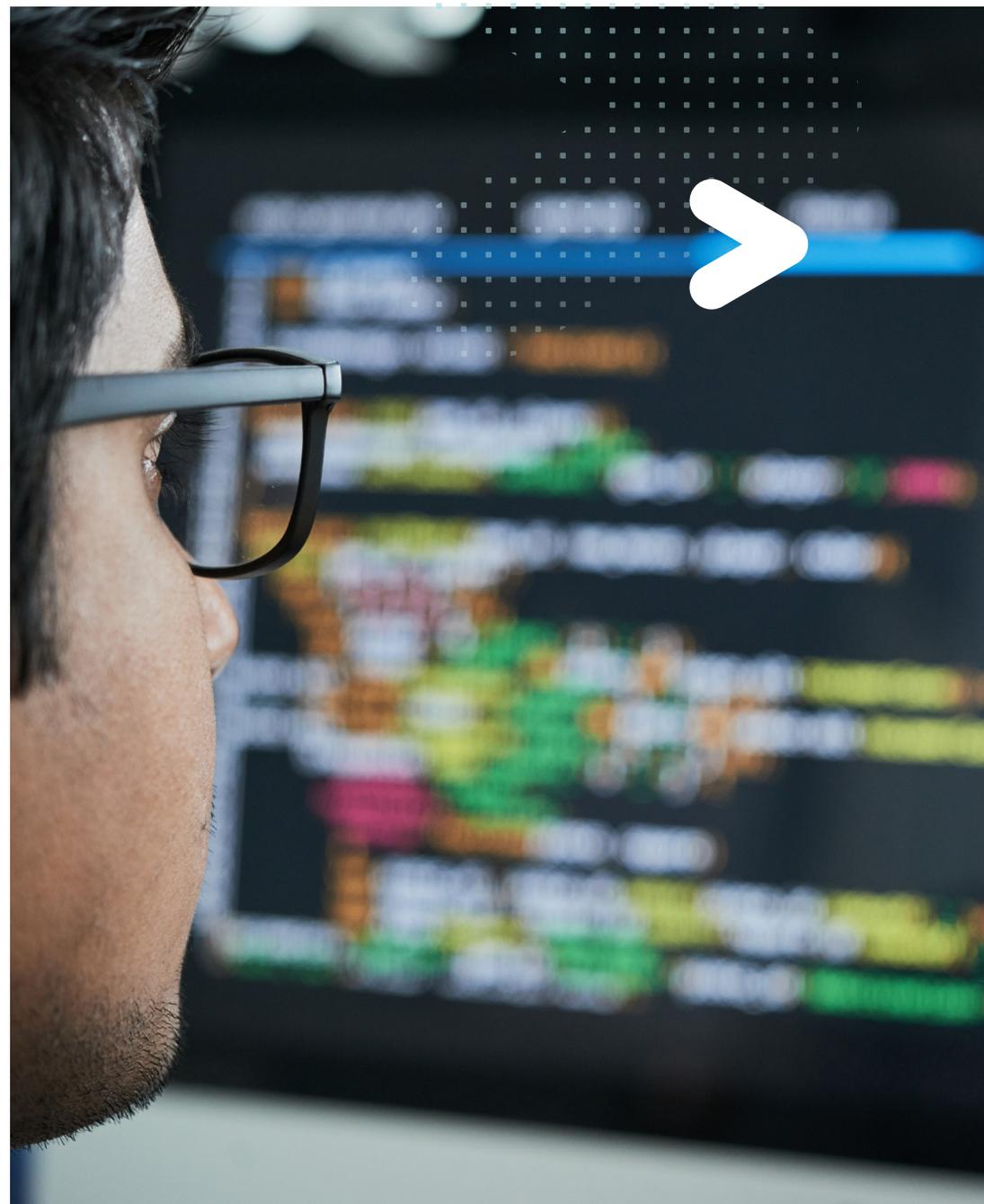
En todos los sectores, el uso de Python creció un 571 % en el último ejercicio, superando por mucho el crecimiento de Scala (un 387 %) y el de Java (un 131 %). En el caso de los clientes del sector de los servicios financieros, el uso de Python se disparó un 585 %.

Dado que las organizaciones están elaborando cada vez más estrategias con respecto a los LLM y la IA generativa, y no paran de experimentar con estas tecnologías, no es de extrañar que hayamos observado un fuerte crecimiento en el uso de Python. Pese al repunte actual, lo cierto es que los desarrolladores del sector de los servicios financieros llevan optando por Python como lenguaje de preferencia durante años. La naturaleza de código abierto de Python y su mayor accesibilidad lo convierten en una mejor opción para algunas organizaciones que otros lenguajes de programación que se basan más en estadísticas, como R, MATLAB o SAS.

Estas conclusiones sugieren que los equipos de TI del sector financiero se encuentran en una buena posición para poner en marcha iniciativas de IA avanzada, puesto que ya conocen bien el trabajo con Python. El talento siempre es un bien escaso en TI, pero como tantos desarrolladores especializados en el sector financiero ya están muy familiarizados con Python, deberían estar bien posicionados para desarrollar soluciones de IA generativa.

EL USO DE PYTHON EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS SE INCREMENTA UN

585 %



EL ESTADO DE FINANCIAL SERVICES DATA CLOUD

Las empresas del sector de los servicios financieros representan una parte importante de Snowflake Data Cloud, que se adapta perfectamente a las necesidades del sector.

De hecho, durante años muchas de las principales instituciones financieras del mundo han recurrido a Snowflake en busca de ayuda para crear vistas integrales de sus clientes, optimizar los procesos de gestión de riesgos, mejorar la detección de amenazas, minimizar los riesgos financieros y de reputación derivados del fraude, y cumplir las pautas reglamentarias.

La necesidad de contar con una plataforma unificada, segura y basada en la nube que pueda gestionar grandes cantidades de datos es cada vez mayor, ya que los desarrolladores recurren cada vez más al desarrollo de aplicaciones de IA e introducen más tareas de IA y ML en Snowflake. Afortunadamente, Snowflake está diseñado para dar respuesta a esta necesidad. Permite a las empresas escalar múltiples workloads en toda la pila de datos utilizando una sola copia de sus datos, lo que crea una única fuente de verdad y elimina la necesidad de extraer, transferir y cargar información de un almacén de datos o data lake existente. Además, [Snowflake Marketplace](#) ofrece acceso a más de 600 proveedores y más de 2416 conjuntos de datos, servicios y Snowflake Native Apps actualizados y listos para usar (a 31 de enero de 2024).

Por otro lado, las exigencias normativas y las necesidades de resiliencia empresarial obligan a las empresas financieras a distribuir sus datos en varias nubes. Dado que Snowflake es compatible con multitud de proveedores distintos, las organizaciones pueden utilizar nubes independientes sin problemas para colaborar con distintos fines. Gracias a ello, las empresas pueden acceder con mayor rapidez al ecosistema global de servicios financieros de procesadores de pagos y proveedores de aplicaciones. Adoptar un enfoque multinube también es recomendable para desarrollar la resiliencia empresarial y recuperarse mejor ante desastres. Además, las empresas del sector de los servicios financieros pueden compartir los datos íntegramente en Snowflake, por lo que el intercambio de datos es más rápido y rentable.

Como la seguridad y la gobernanza son cuestiones prioritarias para las empresas del sector de los servicios financieros, requieren controles estrictos en estos ámbitos. Snowflake elimina la replicación de datos permitiendo que el data sharing se lleve a cabo por completo dentro de la plataforma, lo que ofrece más seguridad que los métodos heredados de data sharing, como FTP, SFTP o el correo electrónico.

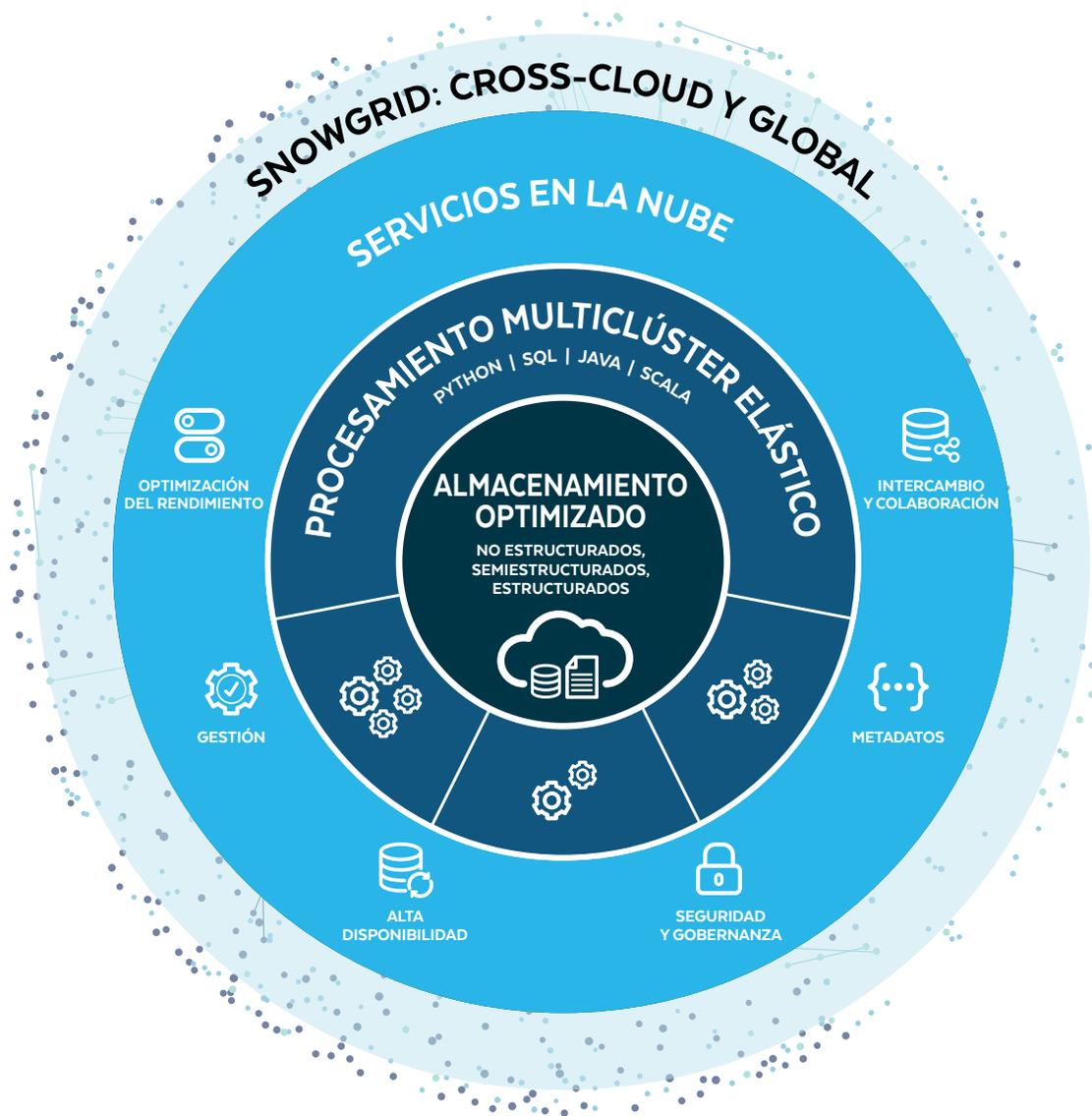


En un entorno empresarial que se transforma a gran velocidad, **Snowflake Financial Services Data Cloud** ofrece varias ventajas clave:

- **Capacidad de personalización:** las organizaciones de servicios financieros pueden personalizar las soluciones de IA generativa y LLM en cuestión de horas, y utilizarlas de forma sencilla y segura en solo unos segundos, lo que incluye LLM comerciales de terceros, cuando se considera que son la mejor opción. Estas soluciones también pueden alojarse de forma interna, lo que mejora aún más la capacidad de las empresas de gobernar los datos protegidos por políticas y salvaguardar su propiedad intelectual.
- **Accesibilidad:** con Snowflake, las empresas pueden conceder acceso a la información que se deriva de los datos a todos los usuarios autorizados de la organización, democratizando así la toma de decisiones basadas en datos en lugar de dejarla únicamente en manos de científicos de datos y otros expertos en IA. Gracias a la IA generativa, los equipos de cualquier área de la empresa tienen la posibilidad de escribir código. Además, pueden obtener respuesta a sus preguntas más relevantes con un solo clic o con una consulta.
- **Escalabilidad:** la plataforma de Snowflake, unificada y fácil de usar, equipa a las empresas del sector de los servicios financieros con las herramientas necesarias para crear un ecosistema de datos conectado que incluye a los principales proveedores de datos y aplicaciones, y partners de soluciones, así como a importantes proveedores de servicios. Gracias a ello, pueden impulsar workloads muy variados a escala.

Al simplificar el acceso a los datos, Snowflake Financial Services Data Cloud facilita la colaboración segura entre bancos, gestores de activos, aseguradoras, procesadoras de pagos y otros intermediarios, lo que conduce a una toma de decisiones más rápida y a una mejora de la competitividad.

Al aliviarse la carga operativa y de TI, las empresas pueden conseguir más con menos recursos, y dedicar más esfuerzos al desarrollo. Además, con Snowflake las empresas disponen de las herramientas necesarias para desarrollar aplicaciones personalizadas de forma más rápida y segura que nunca, sin perder el control de sus activos más preciados: sus datos y los modelos que crean a partir de ellos.



Arquitectura de la plataforma de Snowflake



CÓMO UTILIZAR EL DATA SHARING Y LA COLABORACIÓN PARA HACER FRENTE A LOS PRINCIPALES DESAFÍOS COMERCIALES DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Snowflake Data Cloud moderniza la forma en que las organizaciones acceden a los datos y los utilizan a través de la colaboración de datos y el secure data sharing. Con **Snowflake Marketplace**, las empresas de servicios financieros pueden acceder datos, servicios y Snowflake Native Apps actualizados y listos para usar. A continuación, analizamos tres áreas clave en las que las organizaciones de servicios financieros están usando el data sharing y la colaboración con el objetivo de obtener una ventaja competitiva y resolver problemas empresariales críticos:

Inversión, gestión de carteras y análisis cuantitativos

Para que las empresas de servicios financieros puedan acortar los ciclos de investigación, convertir las analíticas de inversión cuantitativas en información y, en última instancia, adelantarse al mercado, necesitan acceder a cada vez más datos con un grado de diferenciación mayor. Por este motivo, la adquisición e ingesta de datos son etapas de increíble importancia en los flujos de trabajo de datos de inversión, gestión de carteras y análisis cuantitativos.

La disponibilidad de estos conjuntos de datos ayuda tanto a los investigadores cuantitativos como a los gestores de carteras y a los traders a detectar oportunidades de inversión y comerciales diferenciadoras en el mercado. Estos son algunos proveedores de Snowflake Marketplace que ofrecen estas capacidades:

- **S&P Global:** la visión completa que ofrece S&P de los mercados mundiales de energía y materias primas permite a los clientes tomar decisiones con convicción y crear valor sostenible a largo plazo. La información de S&P Global Commodity Insights, que abarca los sectores del petróleo, gas, energía, productos químicos, metales, agricultura y transporte marítimo, es un activo de valor incalculable para hacer frente a la transición energética.
- **FactSet:** líder del sector en materia de adquisición, integración y gestión de datos financieros, el contenido de FactSet ofrece a las organizaciones el poder de vigilar los mercados mundiales, investigar empresas públicas y privadas, y obtener información del sector para garantizar la coherencia, la transparencia y la integridad de los datos en toda la empresa.
- **LSEG:** como uno de los principales proveedores mundiales de infraestructuras de mercados financieros, el London Stock Exchange Group (LSEG) ofrece datos financieros, analíticas, noticias y productos de índices. Al colaborar con los clientes en cada punto de la transacción comercial, ayuda a las organizaciones a financiar iniciativas de innovación, gestionar el riesgo y crear empleo.
- **ICE:** Intercontinental Exchange (NYSE: ICE) es un proveedor líder mundial de datos, tecnología e infraestructuras de mercados. La Bolsa de Nueva York (NYSE, por sus siglas en inglés) es el mercado más importante del mundo para la captación de capital. NYSE Arca Options y NYSE Amex Options son las principales bolsas de opciones sobre acciones.
- **Visible Alpha:** respaldada por los bancos de inversión más importantes del mundo, Visible Alpha se dedica a crear el mayor consenso posible en el mercado gracias a más fuentes de mayor calidad y de horizontes de previsión a más largo plazo. Esta institución aporta claridad al complejo espectro de ideas, perspectivas y análisis que hay en el mercado.



Ventas y marketing

Motivadas por la necesidad de dirigirse mejor a los clientes, lograr mayores niveles de retención y aumentar la base de clientela, las empresas de servicios financieros están utilizando las capacidades de data sharing y colaboración de Snowflake Data Cloud para maximizar la adquisición de datos de los clientes, la captura de datos analíticos, la medición y la atribución. A continuación, se incluyen algunos partners clave de Snowflake a los que las empresas de servicios financieros recurren para mejorar los casos de uso de ventas y marketing:

Captura de datos analíticos

- **Data.ai:** como líder del mercado y fuente de datos de confianza para el mercado digital y de aplicaciones, data.ai ayuda a sus clientes a ampliar sus aplicaciones, carteras de inversión y negocios digitales con su información y datos propios. Entre sus clientes se encuentran algunas de las empresas tecnológicas más importantes del mundo de las finanzas, los medios de comunicación y los videojuegos.
- **Funnel:** al proporcionar datos limpios, precisos, siempre actualizados y en un formato apto para su uso empresarial, Funnel ayuda a los profesionales del marketing a basarse más en los datos. Con Funnel, las organizaciones pueden recopilar datos de todas las plataformas para después transformarlos con reglas recomendadas y personalizables, y analizarlos para encontrar información nueva.
- **Heap:** con este software que recopila, organiza, analiza y conecta automáticamente los datos de los clientes, las organizaciones de todos los tamaños pueden eliminar los cuellos de botella técnicos y obtener una visión única y completa de sus clientes. Gracias a ello, las empresas pueden crear experiencias y productos más valiosos, así como descubrir información y tomar medidas en lugar de crear flujos o etiquetar manualmente.

Adquisición de datos de clientes

- **HubSpot:** esta plataforma líder de gestión de relaciones con los clientes proporciona software y soporte para ayudar a las empresas a crecer mejor. La plataforma incluye productos de gestión de marketing, ventas, servicios, operaciones y sitios web que, en el nivel básico, son gratuitos, pero pueden ampliarse para satisfacer las necesidades de los clientes en cualquier fase de crecimiento.
- **Braze:** la plataforma de interacción con los clientes Braze ofrece experiencias de mensajería a través de notificaciones push, correo electrónico y aplicaciones, entre otras opciones. Los datos, la tecnología y los equipos trabajan al unísono, lo que posibilita la transmisión continua de datos y en tiempo real en la plataforma. De esta manera, los usuarios pueden despedirse de bases de datos con décadas de antigüedad que no están hechas para el cliente actual, siempre conectado y que exige servicios a la carta.

Medición y atribución

- **NielsenIQ:** este líder mundial en inteligencia del consumidor ofrece los análisis más exhaustivos del comportamiento de compra de los consumidores y revela nuevas vías de crecimiento. Con una lectura integral del retail y la información más completa sobre el consumidor, ofrece analíticas avanzadas a través de plataformas de última generación.

Gestión de riesgos

En todo el sector de los servicios financieros, el tamaño y las responsabilidades de los equipos de riesgo y cumplimiento no paran de crecer como respuesta al esfuerzo de muchas instituciones por minimizar los riesgos normativos, de reputación y de ingresos que podrían derivarse de situaciones de incumplimiento. En la gestión de riesgos se abordan las amenazas financieras y transaccionales (como los riesgos de liquidez y crediticios), pero también las relacionadas con las prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) y la sostenibilidad, así como con el fraude y otros delitos financieros. Este es un listado de partners a los que recurren los usuarios de datos de Snowflake para gestionar el riesgo:

- **Cybersyn:** esta empresa DaaS (datos como servicio) es una filial de Snowflake cuya misión es hacer que los datos económicos del mundo sean transparentes para los gobiernos, las empresas y los empresarios, y abrir la puerta a una nueva generación de responsables de la toma de decisiones.
- **MSCI:** uno de los principales proveedores de herramientas y servicios de apoyo a la toma de decisiones críticas para la comunidad inversora internacional, MSCI favorece mejores decisiones de inversión al permitir a los clientes comprender y analizar los principales factores de riesgo y rentabilidad, y construir con confianza carteras más eficaces. Los clientes utilizan sus soluciones mejoradas de investigación para obtener información y mejorar la transparencia en todo el proceso de inversión.
- **Black Knight:** las soluciones de analíticas y datos de Black Knight, líderes en el sector, ayudan a los clientes a reducir el riesgo, cumplir los requisitos normativos, mejorar la retención y crear oportunidades de crecimiento. Los profesionales estadounidenses del sector hipotecario, el inmobiliario y el de mercados de capitales, entre otros, recurren a los datos exhaustivos y las analíticas innovadoras de Black Knight para que sirvan de base para sus principales decisiones empresariales.
- **CoreLogic:** esta empresa proporciona inteligencia de la información para identificar y gestionar las oportunidades de crecimiento, mejorar el rendimiento empresarial y gestionar el riesgo. Como líder en el mercado en cuanto a la capacidad de proporcionar información única y propia, respaldada por la ciencia y las analíticas, CoreLogic aporta valor en todas las operaciones empresariales de sus clientes, abordando los retos y actuando con rapidez para presentar soluciones innovadoras y rentables.



5 FORMAS EN LAS QUE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS PUEDEN BENEFICIARSE DE LA IA GENERATIVA

Aunque todavía está en fase de desarrollo, la IA generativa ya promete un amplio conjunto de beneficios y casos de uso para las empresas del sector de los servicios financieros. A continuación, se incluyen cinco formas en las que las organizaciones de este sector pueden aprovechar esta tecnología transformadora:

1. Aumento de la productividad y mejora de la experiencia del cliente en el sector bancario

Según un **estudio** reciente, en comparación con otros sectores, la banca tiene un gran potencial de automatización basada en la IA generativa. Así, el estudio concluye que el 73 % de las tareas que se realizan en los bancos podría automatizarse por completo o reforzarse para incrementar la eficiencia de los empleados. En el caso de instituciones bancarias con centros de llamadas o que buscan mejorar el servicio al cliente, la IA generativa puede ayudar resumiendo las transcripciones de las llamadas, creando los perfiles de nuevos clientes, evaluando el sentimiento de los clientes e implementando otras automatizaciones para reducir costes, mejorar las experiencias de los clientes y, en última instancia, retener a los clientes valiosos.

2. Mayor rapidez en las analíticas de inversiones y la investigación cuantitativa en la gestión de activos

Para los gestores de carteras y los investigadores cuantitativos, la capacidad de analizar rápidamente los datos no estructurados de miles de informes de analistas, noticias y otros documentos, a la vez que se incorporan datos de mercado, de referencia y de empresas de terceros, puede agilizar flujos de trabajo que tradicionalmente consumen mucho tiempo mientras aceleran la generación de alfa. Además, la creación de asistentes internos que permitan sintetizar estos datos con mayor rapidez dará un impulso a la productividad.

3. Incremento de la eficiencia organizativa y reducción de costes en los seguros

Los datos no estructurados son la base del sector de los seguros: contratos, notas de reclamación, documentos de pólizas y mucho más. Las herramientas de la IA generativa permiten a las aseguradoras reducir los costes de organización y ser más eficaces en los procesos de reclamación, suscripción y servicio al cliente. Los LLM pueden ayudar en todos los sentidos, desde clasificar los correos electrónicos entrantes y priorizar las llamadas hasta evaluar el riesgo y recuperar detalles de las pólizas a partir de registros históricos.

4. Reducción de la exposición al riesgo y mejora de la información reglamentaria

Los equipos de gestión de riesgos y cumplimiento pueden hacer uso de la IA generativa para simular condiciones de mercado adversas y posibles riesgos futuros, lo que les permite prepararse para el peor de los casos. También pueden utilizar la IA generativa para producir datos sintéticos que se utilizarán en las pruebas de estrés de los modelos financieros y para identificar nuevos patrones de fraude.

5. Democratización de las capacidades de la ciencia de datos

Las herramientas de IA generativa permiten a aquellos perfiles no especializados en ciencia de datos y a los empleados sin conocimientos técnicos beneficiarse del poder de la ciencia de datos, ya que pueden generar código utilizando un lenguaje natural y sencillo. Es decir, los equipos pueden idear, desarrollar y construir nuevas capacidades con mayor rapidez.



PREPARACIÓN PARA EL FUTURO DE LA IA

En el último ejercicio fiscal, en la comunidad de desarrolladores de [Streamlit](#), 20 076 programadores únicos trabajaron en 33 143 aplicaciones basadas en LLM (incluidas aplicaciones en fase de desarrollo).

Eso significa que el futuro dominado por el poder de la IA ya está aquí. Tal vez su distribución no sea uniforme todavía, pero lo tenemos ante nosotros.

Nuestra investigación sugiere firmemente que 2024 será el año en que la IA generativa se convierta en un componente crucial de la pila tecnológica de las empresas, y que las aplicaciones de IA generativa impulsarán un proceso de toma de decisiones más adecuado basado en datos. También resulta evidente que la gobernanza y la gestión unificada de los datos serán aspectos fundamentales para que esos esfuerzos lleguen a buen puerto, tanto para las empresas de servicios financieros como para la comunidad empresarial en general.

Las organizaciones actuales orientadas al futuro crean aplicaciones de LLM más complejas, ponen la IA a disposición de toda la empresa y cosechan los beneficios de una plataforma de datos unificada. Gracias a la potencia de Snowflake Data Cloud, la expectación en torno a la IA está empezando a transformarse en beneficios empresariales reales.

Obtenga más información sobre cómo prepararse para el éxito y para el futuro de la IA con Financial Services Data Cloud.





APÉNDICE: METODOLOGÍA

Tendencias de datos 2024 de Snowflake: el informe de servicios financieros se ha elaborado utilizando datos totalmente agregados y anonimizados que ilustran el uso de Snowflake Data Cloud y las funciones y herramientas que lo integran. En este informe examinamos los patrones y las tendencias de los datos y la adopción de la IA en las cuentas de Snowflake pertenecientes al sector de los servicios financieros. Estas tendencias brindan información sobre el estado de los datos y la IA, lo que incluye qué tecnologías crecen con más rapidez en el espacio de los servicios financieros. Tenga en cuenta que el uso atribuible al consumo interno, si corresponde, se ha eliminado y no se refleja en las métricas que contiene este documento. Las cuentas y el uso que se reflejan en este informe incluyen tanto a los usuarios de Snowflake veteranos como a otros que se acaban de incorporar al Data Cloud.

Salvo cuando se señala en el texto, los datos del informe comparan medias de enero de 2024 (indicadas como “este año”) con otras de enero de 2023 (“el año pasado”). En las comparaciones, se expresa como crecimiento “interanual” para ajustarse al cierre del año fiscal de Snowflake, aunque las cifras son solo representativas de las cifras de enero para calcular el crecimiento.

Cuando ha sido posible, hemos proporcionado estas comparaciones interanuales para mostrar las tendencias de crecimiento a lo largo del tiempo. En los casos en que se han extraído datos de funciones de Snowflake que son públicos después del inicio del año fiscal, los datos se recopilaron y compararon con los del primer mes completo después de ofrecerse en vista previa pública. La fecha se incluye en el texto. En concreto, se prevé que las cifras de crecimiento de las funciones que pasan a estar en vista previa pública sean considerablemente superiores, ya que las vistas previas privadas presentan un alcance limitado y están restringidas a determinados clientes de Snowflake.





ACERCA DE SNOWFLAKE

Con Snowflake, la IA empresarial es fácil, eficiente y fiable. Miles de empresas de todo el mundo, incluidas cientos de las más grandes, usan Snowflake AI Data Cloud para compartir datos, crear aplicaciones e impulsar su negocio con IA. La era de la IA empresarial ya está aquí.

Más información en snowflake.com/es (NYSE: SNOW).



© 2024 Snowflake Inc. Todos los derechos reservados. Snowflake, el logotipo de Snowflake y el resto de nombres de productos, funciones y servicios de Snowflake mencionados en este documento son marcas registradas o marcas comerciales de Snowflake Inc. en Estados Unidos y otros países. El resto de logotipos o nombres de marcas mencionados o utilizados en este documento se usan únicamente con fines identificativos, y pueden ser las marcas comerciales de sus respectivos titulares. Snowflake puede no estar asociado con, patrocinado o apoyado por cualquiera de dichos titulares.