apd

ENCUENTRO

Código IA: las nuevas reglas de la confianza digital en banca y seguros

II Barómetro en tendencias y digitalización

Madrid, 3 de diciembre de 2026

#EncuentroAPD

qaracter

ORGANIZAN

apd

qaracter

Código IA: las nuevas reglas de la confianza digital en banca y seguros

PRESENTACIÓN

La inteligencia artificial está cambiando exponencialmente las reglas de relación entre las entidades financieras y sus clientes. Su creciente protagonismo en la búsqueda de información, la comparación de productos y la toma de decisiones introduce nuevos desafíos para los modelos de negocio de bancos y aseguradoras, que deben adaptar sus estrategias a un consumidor cada vez más autónomo, informado y exigente.

El **II Barómetro de tendencias y digitalización en banca y seguros**, elaborado por Qaracter, ofrece una radiografía de esta transformación. Sus resultados revelan que más de la mitad de los usuarios de IA ya ha recurrido a ella para informarse o comparar productos financieros y aseguradores. Sin embargo, apenas un 8,3% seguiría una recomendación personalizada sin contrastarla y cerca del 58% manifiesta una confianza limitada en el uso que las entidades harán de esta tecnología.

La investigación identifica, además, una distancia significativa entre el futuro que los consumidores anticipan y el que desean: aunque más del 80% prevé una relación bancaria predominantemente digital dentro de una década, la mayoría preferiría preservar un equilibrio entre automatización y atención humana.

Estos hallazgos sitúan **la experiencia de cliente, la seguridad y la gobernanza de la IA entre las prioridades estratégicas del sector**. La capacidad para integrar nuevas tecnologías en los procesos comerciales y operativos, garantizar la transparencia en el tratamiento de los datos y ofrecer servicios personalizados será determinante para consolidar la confianza y generar ventajas competitivas. En este contexto, **APD y Qaracter** organizan este encuentro para analizar las tendencias que están redefiniendo la banca y los seguros y sus implicaciones para la transformación de los modelos de relación, la eficiencia y la creación de valor empresarial.

SAVE THE DATE

Madrid

Ginkgo Sky Bar
Plaza de España, 5, Madrid
(Entrada por VP Plaza España)

3 de diciembre de 2026

PROGRAMA

9:15 h Café de bienvenida y recepción de asistentes

09:30 h. Bienvenida

Santiago Sesto
Director General
APD

09:45 h II Barómetro de tendencias y digitalización en banca y seguros: el papel de la IA en la relación con el cliente

José Manuel Casado
Presidente
QARACTER

10:15 h Mesa redonda. El nuevo mapa de la IA en la experiencia de cliente: riesgos, seguridad y valor de negocio

Modera:
Enrique Galván
CEO
QARACTER

Intervienen:
Carlos A. Saiz
Vicepresidente
ISMS Forum

Isaac Valero
Director General de Operaciones y Experiencia de Cliente
DKV

Gonzalo Fernández Mendieta
Head of Data Risk & AI Control
BBVA

11:00h CAFÉ - NETWORKING

11:30h Fin del encuentro





NETWORKING



Conecta tu Compañía

Gran oportunidad de networking

apd

Código IA: las nuevas reglas de la confianza digital en banca y seguros

II Barómetro en tendencias y digitalización

INFORMACIÓN PRÁCTICA

Ginkgo Sky Bar
Plaza de España, 5, Madrid
(Entrada por VP Plaza España)
3 de diciembre de 2026

Información práctica

- Fecha: 3 de diciembre de 2026
- Lugar: Ginkgo Sky Bar
  Plaza de España, 5, Madrid (Entrada por VP Plaza españa
- Horario: de 09:15 h. a 11:30 h.
- Teléfono: 915 237 900
- Correo electrónico: igabarda@apd.es

INSCRÍBETE

apd