

Revolution Banking 2026

MINSAIT LLEVA LA CONTRATACIÓN DE PRÉSTAMOS A WHATSAPP CON IA AGÉNTICA PARA UNA EXPERIENCIA FINANCIERA MÁS ÁGIL Y PERSONALIZADA

- La compañía muestra en Revolution Banking 2026 cómo la inteligencia artificial permite transformar la contratación de préstamos en una experiencia conversacional, de principio a fin, desde WhatsApp
- Basada en IA agéntica, la solución automatiza la mayor parte del proceso y recurre a la intervención humana cuando es necesario, manteniendo en todo momento una experiencia continua, segura y sin romper el flujo conversacional del cliente
- La propuesta de Minsait pone el foco en la experiencia de cliente y marca el avance hacia una banca más ágil y cercana, capaz de comprender el contexto del usuario, anticiparse a sus necesidades y acompañarlo de forma continua y segura a lo largo de toda su relación con el banco

Madrid, 12 de mayo de 2026. – Minsait, compañía de Indra Group, ha presentado en Revolution Banking 2026 su propuesta de banca conversacional, un modelo que traslada la contratación de productos financieros al entorno de la mensajería instantánea y redefine la relación entre clientes y entidades financieras con experiencias más ágiles, personalizadas y cercanas.

La solución mostrada por la compañía permite solicitar, gestionar y formalizar un préstamo de principio a fin directamente desde WhatsApp, sin cambiar de canal y mediante una conversación natural. Gracias a la inteligencia artificial, procesos tradicionalmente complejos se convierten en una experiencia completamente digital, alineada con los hábitos de comunicación actuales y con un nuevo perfil de cliente que demanda inmediatez, sencillez y personalización.

Tal y como explica Andrés Duque, responsable de IA y Data en Banca de Minsait (Indra Group), el sector financiero se encuentra ante una oportunidad clave para evolucionar su relación con los clientes aprovechando los canales que ya forman parte de su día a día. “Si la vida de los clientes ocurre en conversaciones, la relación con su banco también debe producirse ahí. Hoy los usuarios no quieren recorrer procesos largos ni repetir información: esperan resolver sus necesidades de forma inmediata, desde entornos que ya conocen. La inteligencia artificial permite llevar la banca a ese terreno conversacional sin renunciar a la seguridad ni al rigor propios del sector financiero”, señala.

Del mensaje a la contratación de un préstamo en minutos

Para dar respuesta a este nuevo paradigma, Minsait se basa en modelos conversacionales impulsados por inteligencia artificial avanzada, capaces de transformar la contratación de un préstamo en una experiencia sencilla, ágil y completamente digital. A través de un sistema de IA agéntica, la tecnología comprende el lenguaje natural del cliente, toma decisiones y orquesta todo el proceso del préstamo de extremo a extremo, desde la primera consulta hasta la firma final.

Mediante una conversación natural en WhatsApp, el usuario puede simular condiciones, otorgar su consentimiento, aportar documentación, verificar su identidad e ingresos, recibir la aprobación y firmar digitalmente el contrato, todo dentro del mismo flujo conversacional y sin necesidad de desplazamientos ni cambios de canal. En cuestión de minutos, el cliente pasa de un simple mensaje a la formalización completa del préstamo, con disponibilidad 24/7.

A diferencia de los chatbots tradicionales, la solución no se limita a responder preguntas, sino que gestiona el proceso completo de forma autónoma, coordinando cada fase e integrándose con los sistemas de evaluación del riesgo crediticio (o sistemas de *scoring*), verificación y firma de las entidades financieras. El modelo permite que entre el 60% y el 90% de las interacciones se resuelvan de manera automatizada, al tiempo que contempla la intervención de un gestor humano cuando es necesario, sin interrumpir la conversación ni la experiencia del usuario.

“En esta nueva generación de la banca, la tecnología deja de ser un mero soporte para convertirse en un habilitador clave del negocio. Los clientes ya no buscan solo resolver consultas, sino vivir experiencias

capaces de entender su contexto, anticiparse a sus necesidades y acompañarlos de forma continua. Cuando esto se construye sobre una arquitectura que garantiza seguridad, cumplimiento regulatorio y trazabilidad, es posible ofrecer una relación bancaria mucho más cercana, ágil y coherente durante todo el ciclo del préstamo”, explica Duque.

¿Por qué WhatsApp?

El auge de la mensajería instantánea está redefiniendo la forma en la que las personas se relacionan con marcas e instituciones, y el sector financiero no es ajeno a esta realidad. Canales como WhatsApp se han consolidado como el entorno natural de comunicación en el día a día de los usuarios, lo que abre una oportunidad clara para trasladar ahí la relación con el banco y simplificar procesos que antes eran más enrevesados.

En este contexto, datos de Minsait indican que más del 75% de las personas prefieren enviar un mensaje antes que realizar una llamada, y que en mercados como España y Latinoamérica WhatsApp está presente en entre el 70% y el 90% de la población. Una realidad que refuerza el potencial de los modelos conversacionales como nuevo eje de relación entre clientes y entidades financieras.

Bajo esta premisa, la banca conversacional permite a las entidades acercarse al cliente desde entornos familiares, eliminar fricciones y ofrecer experiencias más directas, continuas y accesibles. Para las entidades financieras, este enfoque se traduce en mayores niveles de eficiencia operativa, una reducción de los tiempos de tramitación y una nueva vía para conectar con perfiles de clientes más digitales. Para los usuarios, supone una forma más sencilla y natural de gestionar sus necesidades financieras, alineada con sus hábitos cotidianos de comunicación.

Esta visión se apoya en el sólido recorrido de Minsait en innovación bancaria y en una apuesta sostenida por la inteligencia artificial y los nuevos canales digitales como palancas estratégicas del sector. La compañía cuenta con una amplia experiencia acompañando a entidades financieras de distintos países en su evolución hacia modelos más digitales, desde la modernización de la banca tradicional hasta la puesta en marcha de bancos digitales y nativos. En la misma línea, iniciativas como AliciA, el avatar con inteligencia artificial presentado en ediciones anteriores de Revolution Banking para apoyar a emprendedores, autónomos y pymes, refuerzan su posicionamiento como referente tecnológico del sector financiero, con un claro foco en la mejora de la experiencia de cliente.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en nuevos entornos digitales y tecnologías disruptivas. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio tecnológico avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades punteras en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones conectadas a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado.

Acerca de Indra Group

Indra Group (www.indracompany.com) es la multinacional española de referencia y una de las principales compañías de Europa de defensa y digitalización avanzada. Tiene una posición de liderazgo en los negocios de defensa, espacio, gestión del tráfico aéreo, movilidad y tecnologías transformadoras, a través de Minsait, e integra en IndraMind sus capacidades de IA soberana, ciberseguridad y ciberdefensa. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2025, Indra Group tuvo unos ingresos de 5.457 millones de euros, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.

Contacto de Comunicación

Marta Ruiz-Medrano Huertas
mruizmedrano@indra.es