

Los consumidores españoles lideran la demanda de agentes de IA responsables y transparentes, destacando su elevado valor para optimizar decisiones financieras

- El 69% aboga por un modelo donde colaboren IA y supervisión humana, asegurando una transición ágil, sólida y de alta confianza hacia el comercio con agentes de IA.
- La capacidad de comparar opciones en tiempo real (87%) y la protección proactiva mediante la detección de fraudes (87%) se consolidan como las funcionalidades más valoradas por los usuarios en España
- Experian y Forrester destacan que España está perfectamente posicionada para liderar la adopción de agentes de IA a través de casos de uso transparentes, garantizando la máxima seguridad y beneficio para el usuario

Madrid, 17 de septiembre de 2026.— España destaca como el mercado con mayor sentido del rigor y la responsabilidad de los 13 países analizados en el informe internacional “IA en el riesgo: el auge del comercio con agentes de IA”, elaborado por **Experian** en colaboración con **Forrester Consulting**. Según el estudio, el **69% de los consumidores españoles prioriza una implantación de los agentes de inteligencia artificial fundamentada en la transparencia y la supervisión**, constituyendo el perfil de usuario más analítico del estudio global, frente a un 29% de perfiles pragmáticos y un 2% de perfiles optimista.

Lejos de suponer un freno, esta actitud analítica demuestra la madurez del consumidor español, que valora decididamente el potencial de la tecnología: reconoce de forma clara el valor práctico de la IA como una potente capa de consulta, optimización y soporte estratégico previa a la toma de decisiones. El beneficio más esperado por los españoles al utilizar un agente de IA es la **capacidad de comparar muchas más opciones de las que podrían analizar manualmente (87%)**, situándolo al mismo nivel que el ahorro económico al encontrar mejores precios o tipos de interés (87%).

*"Los consumidores ya no solo están experimentando con la IA; están empezando a confiar en ella para partes clave de su gestión financiera", señala **Mariana Pinheiro, CEO de Experian EMEA & Asia Pacific**. "En España vemos cómo el 87% de los encuestados confía en los LLM para comparar préstamos entre entidades. Para los bancos y entidades financieras, el reto ya no es si la IA influirá en la relación con el cliente, sino cómo preparar sus plataformas en términos de seguridad, identidad y*

gobernanza para ofrecer experiencias guiadas por IA que mantengan intacta la confianza del usuario".

Adopción progresiva, seguridad de datos y garantía de transparencia

La actitud de los consumidores españoles demuestra que la adopción del comercio con agentes de IA en España avanza sobre bases sólidas, siguiendo una trayectoria estructurada basada en la confianza, el rigor y la aportación de valor claro en cada etapa.

A la hora de solicitar un préstamo o tarjeta de crédito a través de un agente de IA, los usuarios muestran una clara preferencia por experiencias guiadas y personalizadas:

- El **44% de los españoles prefiere utilizar al agente como un recomendador experto** de alta precisión para respaldar su decisión final
- El **33% opta por un modelo interactivo de semi-autonomía**, donde el agente ejecuta tareas tras una validación explícita caso por caso.
- Un **20% ya se muestra abierto a una autonomía condicional** (bajo reglas y parámetros preestablecidos) y un **3% daría paso a la autonomía total**.

En materia de seguridad de la información, el mercado español señala la privacidad como una prioridad clave: el **75% considera esencial garantizar que sus datos personales estén plenamente protegidos**, mientras que el 81% valora especialmente que los modelos de lenguaje (LLM) proporcionen información rigurosa, precisa y verificada. Asimismo, la valoración otorgada por los españoles a la precisión actual de los LLM es de un **6,6 sobre 10** (frente al 6,8 de la media global), lo que abre una clara oportunidad para que las soluciones especializadas del sector financiero eleven estos estándares de exactitud.

Un entorno financiero enfocado en la optimización del ahorro

Esta exigencia de rigor convive con un entorno económico en el que los hogares buscan herramientas inteligentes para optimizar sus finanzas personales. Aunque el 80% de los españoles confía en que su situación financiera mejorará en los próximos doce meses y el 76% considera asumible su nivel de deuda actual, **el 52% afirma vivir de nómina en nómina** y un 34% busca soluciones para reducir el estrés de sus compromisos crediticios.

Esta orientación hacia la eficiencia convierte a los agentes de IA en aliados de gran valor: **el 71% de los consumidores españoles estaría dispuesto a cambiar de entidad financiera si encontrara un tipo de interés o una oferta significativamente mejor**. En este escenario, los agentes de IA se consolidan como herramientas clave para la monitorización continua del mercado y la identificación de las mejores oportunidades de refinanciación y ahorro.

Casos de uso de alto impacto: la llave para consolidar el comercio agéntico

Para acelerar el despliegue de los agentes de IA en el mercado español, las entidades tienen la oportunidad de centrarse en funcionalidades de alto valor añadido percibido y elevado control para el usuario. Las capacidades de los agentes que más influyen positivamente en la decisión de uso en España son:

1. **Detección de fraude (87%):** Notificación inmediata ante cargos inusuales en cualquier medio de pago.
2. **Prevención de comisiones y descubiertos (83%):** Alertas proactivas ante el riesgo de no pagar a tiempo y sugerencias inteligentes para evitar penalizaciones.
3. **Optimización de contratos y gastos (79%):** Seguimiento continuo de gastos mensuales y monitorización de nuevas ofertas para acceder a mejores condiciones.

*"El despliegue de agentes de IA en España representa una oportunidad extraordinaria para las entidades financieras que apuesten por la innovación transparente y orientada al usuario", señala **Jorge Hernández, Managing Director de Experian España**. "La decisión de uso de los consumidores españoles está muy motivada por herramientas útiles y de impacto en su día a día, como la notificación inmediata ante cargos sospechosos (87%), la prevención de penalizaciones y descubiertos (83%) o el seguimiento de contratos para optimizar facturas y cambiar a mejores condiciones (79%). Demostrar la máxima seguridad y excelencia en estas tareas esenciales será el verdadero catalizador para liderar la era del comercio con agentes de IA en nuestro país".*

Experian está acompañando a las instituciones financieras en esta transición mediante soluciones avanzadas de verificación de identidad, prevención del fraude y toma de decisiones, entre las que destaca **Experian Agent Trust**, diseñada para garantizar interacciones seguras, trazables y de alta confianza entre los agentes de IA del consumidor y los sistemas institucionales.

[Puedes descargar el estudio aquí](#)

Acerca de Experian

Experian es una compañía global de datos y tecnología, que impulsa oportunidades a personas y empresas en todo el mundo. Ayudamos a redefinir las operaciones de crédito, a descubrir y prevenir el fraude, a simplificar la asistencia sanitaria, a ofrecer soluciones de marketing digital y a profundizar en el mercado de la automoción, todo ello gracias a nuestra combinación única de datos, analítica y plataformas. También ayudamos a millones de personas a cumplir sus objetivos financieros y ahorrar tiempo y dinero

Operamos en una amplia gama de mercados y verticales, desde servicios financieros de salud, automoción, agrofinanciación, seguros y muchos otros segmentos industriales.

Invertimos en personas con talento y en nuevas tecnologías de vanguardia para liberar el poder de los datos e innovar. Como empresa cotizada en el índice FTSE 100 de la Bolsa de Londres (EXPN), contamos con un equipo de 25.200 personas en 33 países. Nuestra sede principal está en Dublín, Irlanda. Aprende más de Experian en experianplc.com.