



## Cuatro maneras en que la IA Generativa está transformando la banca comercial

La inteligencia artificial generativa tiene el potencial de transformar todas las industrias y la banca será una de las más impactadas. Al analizar el nivel de impacto que tendrá esta tecnología en la banca comercial, se destacan cuatro oportunidades.

### 1. Empoderamiento a los Relationship Managers:

Cada ejecutivo de banca empresa que hemos conocido lamenta el tiempo que pasan identificando con qué clientes deben hablar, a qué políticas y procedimientos deben referirse y qué información del cliente necesitan recopilar de una variedad dispersa de fuentes internas y externas. La inteligencia artificial generativa puede liberarlos de estas problemáticas, permitiéndoles prepararse mejor y pasar más tiempo en reuniones de mayor valor con los clientes.

La inteligencia artificial generativa puede especificar las necesidades más urgentes de cada cliente y su método preferido de interacción. Pero lo más importante es que puede ayudar a los ejecutivos a aumentar las ventas utilizando nuevos conocimientos para crear relaciones íntimas con los clientes. De esta manera, pueden proporcionar productos adecuados en el momento adecuado, incluso si el cliente no ha pensado en la necesidad. Así también, los paneles de control interactivos en tiempo real pueden monitorear la efectividad de cada campaña, permitiendo una mejora continua.

### 2. Agilización de la aprobación de créditos:

Pocos bancos comerciales pueden entregar fondos a los clientes tan rápido como les gustaría. Aquellos que pueden superar a sus competidores sin incurrir en mayores riesgos tienen la oportunidad de aumentar su participación de mercado, ingresos y satisfacción del cliente. En la mayoría de los bancos comerciales, esta y otras operaciones continúan siendo altamente manuales. Existe una variación interminable de productos, segmentos, regiones y políticas que complican el proceso y prolongan el tiempo de decisión. Estos retrasos son un factor principal del incremento de costos dentro del banco, y aquellos que puedan desarrollar una solución estarán mejor posicionados para ganar en el mercado.

La inteligencia artificial generativa permite, por ejemplo, la elaboración automática de informes de crédito y otros documentos, al mismo tiempo que continuamente captura la información necesaria de cada cliente, lo que permite agilizar el proceso de entrega de créditos.

### 3. Mejora de la gestión de riesgos y cumplimiento

La inteligencia artificial generativa tiene el potencial de simplificar la gestión de riesgos de los bancos, ya que puede automatizar muchas tareas complejas de carácter regulatorio incluyendo el soporte a procesos de KYC (para identificar y verificar la identidad de los clientes) y AML (para la prevención del lavado de dinero).

### 4. Aumento de la velocidad de cambio

El cambio acelerado es un objetivo fundamental en una industria que evoluciona rápidamente y que además tiene la necesidad de hacer "más con menos". La inteligencia artificial generativa puede ayudar a lo largo del ciclo de vida de esta transformación. Complementar al equipo de proyectos, la tecnología puede facilitar el desarrollo de las especificaciones (elaborando épicas e historias de usuario). La automatización de tareas repetitivas y procesos de generación de código ayuda a los desarrolladores a crear y ejecutar códigos funcionales. La IA generativa también se está utilizando para analizar a fondo grandes conjuntos de datos para identificar y rectificar fallos de código.

Hoy enfrentamos un mercado en continuo cambio. Para capturar todas las oportunidades, la banca comercial debe avanzar ahora en la adopción de la inteligencia artificial generativa.



**Nicolás Deino,**  
Director Ejecutivo  
para la  
Industria  
Financiera de  
Accenture Chile