

# El uso de IA en las finanzas

## ¿Cómo se está incorporando esta tecnología?

■ La banca, AFP y los fondos de inversión están utilizando herramientas con inteligencia artificial para optimizar sus procesos y mejorar la experiencia de cara a los usuarios.

POR F. DONOSO, M. P. INFANTE Y C. MUÑOZ

**S**i bien la adopción de la inteligencia artificial en Chile está menos desarrollada que en Estados Unidos o Europa, el sector financiero ha ido avanzando con fuerza en el uso de este tipo de tecnología.

El incremento de IA en las firmas del sector, tanto en sus procesos de *back office* como también de cara a sus clientes, ha permitido avanzar en modelos de análisis de predicción, interacción con los clientes, prevención de fraudes, mejorando no solamente la atención, sino que además, reduciendo riesgos, ayudando a las compañías a tomar decisiones complejas en tiempo real.

Las AFP, los fondos de inversión, la banca y las compañías de seguros son algunos de los actores que forman parte de la industria que utilizan IA en sus procesos.

Un estudio elaborado por EY-Parthenon sobre el uso de IA generativa en la banca minorista y comercial a nivel mundial, realizado en julio de 2023, reveló que el 45% de los bancos está invirtiendo en este campo y un 52% afirmó que está planeando hacerlo o está muy interesado en aprender más del tema.

De acuerdo con el mismo informe, entre las razones más valoradas por los bancos para adoptar la IA están: aumentar la productividad (78%), mejorar la experiencia con el cliente (60%) reducir costos (59%), ser más competitivos (51%) y automatizar las tareas rutinarias (48%).

LA ADOPCIÓN DE IA EN LA BANCA, AFP Y FONDOS DE INVERSIÓN, HA PERMITIDO AVANZAR EN MODELOS DESDE ANÁLISIS DE PREDICCIÓN, INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES, HASTA PREVENCIÓN DE FRAUDES.

## Análisis de datos para evaluación crediticia y prevención de fraudes en la banca

La inteligencia artificial ha sido un aporte en varias áreas para el sector bancario. Según detalló la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF), esta tecnología facilita el análisis de grandes volúmenes de datos. "Permite a los bancos optimizar el procesamiento y análisis de la información relevante para contar con una evaluación crediticia más precisa y ágil de cara al cliente", detalló el gerente fintech de la ABIF, Nicolás Maggi.

De acuerdo con el ejecutivo,

la IA también aporta en términos de seguridad, ya que gracias a estas herramientas se pueden identificar patrones sospechosos y así prevenir actividades fraudulentas.

"Hay instituciones trabajando en este tipo de iniciativas para reforzar la protección de los fondos e información de los clientes", puntualizó Maggi.

Además, detalló que la IA está transformando la optimización del desarrollo de diversos softwares.

Por ejemplo, Bci utiliza esta tecnología en diferentes ámbitos de su negocio.

La gerente de innovación y data & analytics de Bci, Claudia Ramos, detalló que cuentan con una plataforma propia cerrada de ChatGPT al servicio de Bci. Entre otros usos, utilizan IA para hacer análisis de riesgos y modelado de carteras.

"Todo, con el propósito de conocer mejor qué soluciones financieras quieren y necesitan las personas", detalló Ramos.

## AFP: asistentes virtuales y automatización de procesos en el marco de la Ley "Papito Corazón"

La tecnología es una aliada en la industria de administradoras de fondos de pensiones (AFP) a objeto de optimizar procesos internos y también de cara a los afiliados.

En el caso de AFP Capital, la administradora trabaja desde 2016 en la exploración y desarrollo de nuevas tecnologías.

Actualmente, "hay seis gerencias participando en desarrollos asociados a inteligencia artificial, con más de 18 iniciativas concretas que van en la línea de aumentar la productividad y eficiencia de cara a diferentes procesos", señaló la AFP.

Por ejemplo, el área de servicios cuenta con asistentes virtuales, que hoy trabajan con IA generativa y avatares de atención en sucursales con flujos automatizados y posibilidad de derivar a otros canales, como video atención. "Esto permite que el colaborador pueda concentrarse en una gestión más estratégica de

para a la asesoría", señaló Capital.

La gerencia de operaciones, pensiones y finanzas de la administradora también tiene las fichas puestas en esta tecnología. A raíz de la implementación de la Ley de Responsabilidad Parental y Pago de Deudas de Pensiones de Alimentos (conocida como Ley "Papito Corazón") o la ejecución de la pensión de sobrevivencia, cuenta con la tecnología necesaria para automatizar la carga y procesamiento de documentación, lo que le facilita una tramitación más expedita y mayor eficiencia.

Para la compañía, "la innovación y tecnología han sido grandes aliados en Capital permitiendo focalizar las capacidades e inteligencias internas en beneficio de optimizar procesos y así mejorar los tiempos y calidad de respuestas y atención a nuestros afiliados y pensionados".

# 45%

DE LA BANCA MINORISTA Y COMERCIAL A NIVEL MUNDIAL INVIERTE EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL, SEGÚN UN ESTUDIO DE EYPARTHENON REALIZADO EN 2023.

## Productividad, personalización y mayor información: el impacto de la IA en los gestores de activos

Una nueva forma de recopilar y analizar la información de los mercados es el principal impacto de la IA en la industria de la gestión de activos, según la firma de inversiones francesa, Ardian.

"La IA generativa está cambiando la forma y cambiará la forma en que nuestras empresas se abastecen de deals (negocios de inversión) y la forma en que optimizan la rentabilidad del riesgo, en particular a través de la construcción de carteras", señaló el CEO de Ardian France, Mathias Burghardt, en un reciente seminario de la firma.

Por su parte, Boston Consulting Group prevé impactos positivos en la productividad, personalización y la gestión de activos en los mercados privados y catalogó a la inteligencia artificial como la "próxima ola de transformación" de la industria.

"La IA puede aumentar la productividad al mejorar la toma de decisiones

y la eficiencia operativa. Puede aprovecharse para crear y gestionar carteras personalizadas a escala y adaptar la experiencia del cliente. Y la IA puede mejorar la eficiencia de los equipos de negociación en los mercados privados y potenciar su capacidad para impulsar la creación de valor", detalló en su más reciente informe Global Asset Management Report.

Por ejemplo, en los activos alternativos ven potencial para acortar tiempos de due diligence, la creación de insumos de research o analizar la viabilidad de inversiones. A nivel local, Holdo, en conjunto con la gestora Toesca, lanzó "Chile Smart Fund", su primer fondo mutuo que seleccionará y ajustará periódicamente su portafolio de papeles del IPSA a través de algoritmos de IA.

Por su parte, Fintual lanzó en 2023 una herramienta de análisis de cartolas de fondos, mientras que este año lanzó un asistente de IA generativa especializado en inversiones con información actualizada para los clientes sobre acciones, vehículos cotizados (ETF) y dividendos.