



Se espera que la banca tradicional y los productos y servicios disponibles a sus clientes sufran grandes cambios dentro de los próximos cinco años.

SERVICIOS MÁS SEGUROS, ÁGILES Y PERSONALIZADOS:

Cómo la inteligencia artificial favorece a los clientes del sector financiero

En el contexto de la banca abierta, las organizaciones se enfrentan al reto de aprovechar la vasta cantidad de datos disponibles y, gracias a tecnologías como la IA, los usuarios están recibiendo grandes beneficios.

CATERINNA GIOVANNINI

Una de las principales y más evidentes ventajas del uso de la inteligencia artificial (IA) desde el ángulo de los clientes bancarios es el acceso rápido y ágil a los datos de sus cuentas. Dicha tecnología permite a los usuarios verificar saldos o números de cuenta sin necesidad de recibir la asistencia de una persona. Pero las innovaciones no se quedan solo ahí y surgen todos los días, especialmente ahora, en que se están implementando en Latinoamérica los sistemas de finanzas abiertas o banca abierta, a través de los cuales el sector puede compartir los datos de las personas, previa autorización.

Los expertos afirman que se está produciendo una revolución en el manejo de grandes volúmenes de datos, y una de las ventajas que comienzan a percibir los usuarios es la "hiperpersonalización" de las ofertas. Esto se consigue gracias al historial que tienen los bancos sobre el modo en que los clientes desarrollan su vida financiera, explicó Mario Botina, vicepresidente de Tecnología del Banco Davivienda de Colombia, en el webinar "El estado de BankTech en Latam 2025", de Latam Fintech Hub.

Tamara Carrizo, directora de Desarrollo de Negocios en Trust Journey, coincide en que la IA facilita una experiencia personalizada al ofrecer recomendaciones de productos y servicios adaptadas a las necesidades y objetivos específicos de cada cliente. "Esto es especialmente valioso en ventas cruzadas y adicionales, ya que los clientes reciben información relevante en el momento adecuado, mejorando así su satisfacción", afirma.

La hiperpersonalización de productos se logra gracias al historial que tienen los bancos sobre el comportamiento financiero de sus clientes.

En Colombia, Banco Davivienda lanzó un asistente virtual de educación financiera con inteligencia artificial generativa.

Para Botina, esta tecnología tiene la ventaja de que prácticamente comienza a funcionar en el momento en que el cliente se pregunta por primera vez "¿quién me puede ayudar a pedir un préstamo, a financiar una casa, a montar un pequeño negocio?". Ahí entra en juego toda esa información para ofrecer ofertas adaptadas a los clientes.

La IA también ayuda a la generación de nuevos productos, más atractivos y con más adherencia. Por ejemplo, el Banco Davivienda creó, a comienzos de este año, "El Profe de Finanzas", que según la entidad es el primer asistente virtual de educación financiera de Sudamérica con inteligencia artificial generativa. Este integra la tecnología de ChatGPT para "ir entendiendo primero cómo funcionan las finanzas; luego vamos a pasar a dar consejos y a continuación, va a ocurrir como ha pasado con otros bancos en Estados Unidos, como JP Morgan o Deutsche Bank, que tienen la capacidad de asesorar al cliente para tomar una buena decisión respecto a inversiones", asegura Botina.

Para Carrizo, la educación financiera es un aspecto clave, ya que "la IA ayuda a los clientes a entender sus opciones y tomar decisiones informadas, lo que fortalece su salud financiera", asegura.

Otra de las áreas en las que ya se están produciendo avances con IA es en la gestión de riesgos y ciberseguridad. "Al igual que los delincuentes están utilizando la inteligencia artificial para generar nuevas formas de causar daños, fraudes y generar o robar información, los bancos también estamos implementando tecnologías con inteligencia artificial que tienen la capacidad de detectar y ayudar a prevenir pérdidas financieras para nuestros clientes", añadió Botina.

La automatización de consultas rutinarias, como el acceso al historial de transacciones o la gestión de disputas, y la simplificación de pagos o el control de saldos, todo ello con plazos inmediatos, acaba haciendo la experiencia bancaria más cómoda, pero también mucho más segura. "En términos de seguridad, la IA analiza las transacciones en tiempo real para detectar fraudes, brindando una protección eficaz", explica Carrizo.

Fernando Benavides, académico de la Universidad Finis Terrae y director de Agilidad e Innovación de Nisum Chile, destaca que actualmente la Ley Fintech regula cómo se deben tratar los datos y aborda temas relevantes como la ciberseguridad. Con ella, dice, Chile se acerca más a las legislaciones europeas y norteamericanas, que cuentan con normas aún más maduras en estas materias.

Con todo esto, Chile se encuentra en una situación ventajosa para enfrentar la evolución tecnológica, en un contexto en el que "podemos esperar que dentro de cinco años, la banca tradicional mute absolutamente de cómo la hemos conocido en los últimos 100 años", asegura.