

Bancos optan por usar la inteligencia artificial para evitar fraudes y ofrecer experiencias personalizadas

28/05/2023



La tecnología avanza a pasos agigantados y todos se ven obligados a adoptar nuevas costumbres como el uso de la [inteligencia artificial \(IA\)](#). Instituciones financieras de todo el mundo implementan o comienzan a utilizarla para prevenir fraudes y ofrecer experiencias personalizadas a sus clientes.

Globant realizó un informe que da cuenta de que cada vez más **esta industria busca** «ofrecer soluciones con capacidades de AI desde la hiperpersonalización hasta la detección de fraudes, cambiando así el paradigma en el sector».

Según el trabajo, **85% de ejecutivos de tecnologías** de la información en el sector bancario tienen una «estrategia clara» para adoptar la AI para desarrollar nuevos productos y

servicios.

Sin embargo, aclaró el reporte, deben equilibrar la tecnología emergente con regulaciones estrictas mientras mantienen la confianza del cliente.

Puntos en común

Asimismo, 65% de los bancos está de acuerdo en que la **complejidad y los riesgos asociados** con el manejo de datos personales para proyectos de AI a menudo superan los beneficios para la experiencia del cliente.

Entre ellos, la gestión de riesgo a través del análisis de la información, al detectar patrones en el comportamiento de los clientes que pueden revelar anomalías o fraudes; por ejemplo, al detectar transacciones bancarias en áreas geográficas inusuales o alejadas de los lugares frecuentados por el usuario.

✘ ***Bancos, uso de inteligencia artificial. Foto: Reuters.***

También mejora la **experiencia de los clientes al permitir** a las organizaciones aprovechar los datos de los clientes para proporcionar hiper personalización y comprender su comportamiento; y adaptar sus canales a su oferta de productos y determinar el momento y canal exacto para acercarse a cada tipo de cliente).

Otro uso es el **manejo de incidentes** al sugerir la mejor respuesta a los agentes que administran canales de conversación o responden correos electrónicos en función de la información contextual de los clientes, la categorización de incidentes y los libros de ejecución estándar.

Finalmente, **se convierte en un asesor financiero virtual** cuando los clientes interactúan con un asistente virtual a través del procesamiento del lenguaje natural, lo

que les permite hacer preguntas, recibir consejos y realizar transacciones financieras de manera más conveniente e intuitiva; y el asesor financiero virtual también analiza los datos de los clientes y la información pública para recomendar estrategias de inversión.

Fuente: Diario 26