



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 recomendacio-

nes 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.

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 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.

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 como la hemos conocido en los últimos 100 años", asegura.

RESERVAS DE DINERO:

Nuevas herramientas para el manejo de las finanzas personales

Producto lanzado recientemente al mercado establece "bolsillos", que tienen la opción de definir montos, plazos y fechas de depósito automático.

GRACIELA ALMENDRAS

Controlar los gastos, elaborar un presupuesto mensual, ahorrar de manera regular, reducir deudas y establecer metas financieras claras y alcanzables son algunas formas de gestionar los recursos de manera responsable. Al ser las finanzas personales un tema transversal a todas las personas, es un asunto que preocupa a la industria fintech, especialmente, por sus efectos en la educación e inclusión financieras.

Por esta razón, las fintech han venido innovando en propuestas ajustadas a las necesidades de las personas. Una de ellas es la reserva de bolsos de dinero, una herramienta lanzada por Mercado Pago, "que permite a los usuarios organizar su dinero de manera personalizada a través de 'bolsillos', una función ideal para ahorrar con objetivos específicos en mente", cuenta Agustina Colaizzo, gerente de Créditos y Tarjetas de Mercado Pago Chile.

"Al usar Reservas (como se denomina la función), el cliente define un monto mensual, el período para mantener la inversión y la fecha ideal para hacer depósitos automáticos.

Esto ayuda a que las personas mantengan sus finanzas en orden, ya sea para un viaje, una emergencia u otro objetivo importante", afirma.

Una ventaja de este producto, agrega, es que el dinero reservado mantiene las mismas características que la cuenta de Mercado Pago: puede generar rentabilidad diaria y está disponible para uso las 24 horas del día, los siete días de la semana. "Esta flexibilidad sirve tanto para afrontar situaciones imprevistas como para establecer estrategias que permitan alcanzar objetivos", dice.

Además, la herramienta permite establecer "bolsillos", con la opción de definir montos, plazos y fechas de depósito automático. "Esta estructura de ahorro organizada y fácil de monitorear apoya el desarrollo de buenos hábitos, contribuyendo a la educación financiera de los usuarios", explica Colaizzo.

Con este producto, la compañía promueve una cultura de planificación financiera entre los usuarios, ayudándolos a alcanzar metas de forma organizada y accesible. "Queremos que las personas aprovechen los beneficios de generar rentabilidad diaria sobre sus ahorros", dice.



Esta estructura organizada de ahorro es simple de monitorear y apoya el desarrollo de buenos hábitos.

CIFRAS

Inversión fintech en Australia segundo trimestre 2024

US\$ 475

millones recaudaron

las fintech entre abril y junio, mostrando una baja de 73% respecto de los US\$ 6.900 millones recaudados en igual lapso de 2023.

16 rondas de

financiamiento se realizaron en el trimestre, un 62% menos que en el mismo lapso de 2023.

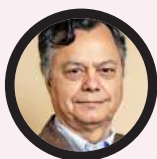
US\$ 198

millones fue

el monto del mayor acuerdo cerrado en el período, por la empresa Betashares, con sede en Sidney.

OPINIÓN

Nueva Ley de Fraudes: más certeza en el sistema de pagos



ALEJANDRO PUENTE, COORDINADOR DE MERCADO DE CAPITALES DEL MINISTERIO DE HACIENDA

Han pasado más de cuatro meses desde la publicación de la Ley 21.673, para combatir el sobreindeudamiento, que, entre otras, modificó la Ley 20.009, llamada "Ley de Fraudes", por lo que resulta conveniente evaluar su efecto.

El antecedente es la modificación al mismo cuerpo legal en 2020, luego del gran malestar ciudadano ante la insuficiente iniciativa de las instituciones financieras para frenar el aumento de fraudes en transacciones y, especialmente, para responder por aquellos consumados. En ese entonces, se advirtió que obligar a las instituciones financieras a restituir fondos por transacciones no reconocidas hasta 35 UF —unos \$1,3 millones— en máximo cinco días podía generar externalidades negativas.

La clave: la ley obligaba a las instituciones a restituir ante el solo desconocimiento por parte del cliente, aun cuando no hubiere pruebas de fraude.

Los datos al primer trimestre de 2024 ratificaron las aprehensiones, pues en

marzo las pérdidas de la banca asociadas al fraude externo superaron los US\$70 millones, un salto enorme respecto a los cerca de US\$5 millones que se pagaban por este concepto en marzo de 2023.

Fueron varios los cambios a la Ley 20.009 para enfrentar el riesgo que implicaba este aumento explosivo en el desconocimiento de transacciones financieras para el sistema de pagos: entre otros, se facultó a la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) para regular, a través de Norma de Carácter General (NCG), estándares mínimos de seguridad, registro y autenticación; se extendieron los plazos para la restitución de los fondos bajo el umbral de 35 UF, de 5 a 10 o 15 días, dependiendo del canal (digital o físico, respectivamente); se acortó el plazo para desconocer transacciones pasadas, de 120 a 60 días; se introdujo como requisito para el reembolso o restitución de fondos y cargos la obligación de presentar una denuncia ante cualquier autoridad penal; y, por último, se creó un catálogo de

hipótesis de presunciones de dolo o culpa grave por parte del usuario, que recoge los casos más frecuentes —incluso burdos— observados entre 2020 y la modificación a la ley.

Uno de los aspectos más relevantes de las políticas públicas debe ser el seguimiento de su implementación y la evaluación del avance respecto de los objetivos planteados. En este sentido, los efectos hasta la fecha de la modificación a la Ley de Fraudes no pueden ser más auspiciosos, en particular para BancoEstado, la institución más afectada por el problema.

El número de casos de desconocimientos de transacciones ingresados en la entidad pasó de 98.503 en marzo de este año a 3.735 en septiembre, y los montos pagados por este concepto bajaron de \$71.790 millones a \$340 millones en el mismo lapso. Existen reclamos pendientes, pero aun si todos fueran acogidos por un juez de Policía Local —la instancia para hacer esta reclamación—, el total a pagar sería de

apenas \$1.643 millones.

Si bien los resultados disponibles para el resto de las instituciones financieras son favorables, no son de una magnitud equivalente a la observada en BancoEstado. Sin embargo, quedan tareas pendientes para completar en esta actualización de la Ley de Fraudes, como la conclusión de un repositorio de sentencias respecto a los desconocimientos que permita verificar la reincidencia; la dictación de los estándares de seguridad, registro y autenticación por parte de la CMF, o el reglamento para revisar el umbral de restitución, a cargo de las carteras de Hacienda y Economía. Esto último es fundamental, porque tan importante como reducir los autofraudes es disminuir los fraudes genuinos.

Con todo, el corazón de las modificaciones y el continuo monitoreo a estos cambios busca tener certeza y seguridad en el sistema de pagos, y no trasladar la carga y el costo de los fraudes desde las instituciones financieras a las personas.