

Globant ▶

AI APLICADA EN SERVICIOS FINANCIEROS

**Una nueva era en la
banca y las finanzas**

El sector financiero

Está moviéndose cada vez más hacia soluciones con capacidades de AI. Desde la hiperpersonalización hasta la detección de fraudes, la AI está cambiando el paradigma en la industria de servicios financieros. Como en

todo proceso de innovación, existen desafíos, cambios y recompensas. Este reporte se sumerge en el viaje del sector financiero para utilizar la AI de manera innovadora y eficiente.



¿Qué beneficios brinda a las organizaciones financieras?

Lander Gamboa Sanz, Director de Future Finance Studio en Globant, destaca tres beneficios principales para las empresas que adoptan AI: calidad, rentabilidad y rapidez.

La AI permite a las organizaciones financieras mejorar la calidad de sus ofertas y experiencias con clientes. Las estrategias omnicanal y la hiperpersonalización aumentan la confianza del cliente y generan nuevas formas para que los clientes obtengan el control y la visibilidad de sus finanzas. La AI también puede manejar flujos de trabajo pesados, reducir costos y automatizar tareas repetitivas, dejando espacio para que las personas se concentren en construir una estrategia sólida para navegar por la digitalización.

Aunque la calidad y la rentabilidad son cruciales, para Gamboa Sanz, el principal beneficio de la AI en los servicios financieros es la **velocidad**. La AI puede ser un aliado para ser más visionario y adelantarse a la competencia. Los sistemas inteligentes permiten a los bancos, por ejemplo, adaptarse y comunicarse de forma más rápida y eficaz. Puede centralizar datos, mejorar la toma de decisiones y adaptarse rápidamente a los cambios en el escenario financiero. En resumen, la AI permite a las empresas ser más flexibles y resilientes.



Mariano Andividria
VP de Tecnología
de Globant

“ **Los bancos tradicionalmente suelen realizar todos los procesos dentro de la institución. Sin embargo, para cosechar los frutos de la AI, deben estar abiertos a trabajar con organizaciones externas**”

Aquí es donde open banking juega un papel vital en el panorama financiero, permitiendo a los bancos saber qué productos son los mejores para sus clientes.

Un distribuidor de datos financieros y proveedor de noticias recientemente compartió información sobre su nuevo modelo de **inteligencia artificial**. **Es una AI generativa a gran escala, ampliamente capacitada en datos financieros para ayudar en varias tareas de procesamiento de lenguaje natural (NLP) para el sector, y es la primera de su tipo para la industria financiera.** Los casos de uso de la herramienta incluyen análisis financiero mejorado, evaluación de riesgos avanzada, informes financieros simplificados y asesoramiento financiero personalizado.

Según **Shawn Edwards, director de tecnología de Bloomberg**, el uso de la herramienta permitirá “abordar muchos tipos de aplicaciones nuevas, mientras brinda un rendimiento mucho más alto que los modelos personalizados para cada aplicación, en un tiempo de comercialización más rápido”.

El modelo ayudará en tareas de NLP como análisis de sentimientos, reconocimiento de entidades nombradas, clasificación de noticias y respuesta a preguntas. La herramienta representa el camino para aprovechar las grandes cantidades de datos disponibles en la Terminal del distribuidor para ayudar mejor a los clientes de la firma, aprovechando el uso de la AI en el mundo financiero.

Casos de uso de **AI en servicios financieros**



Gestión de riesgos.

Uno de los hitos que está impulsando la AI está relacionado con el comportamiento de los individuos. La AI, a través del análisis de la información, detecta 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. Una **encuesta de la EIU** de los ejecutivos de TI en el sector bancario muestra que la detección de fraudes es la principal aplicación de la AI en la banca.



Mejorar las experiencias de los clientes.

La AI permite a las organizaciones aprovechar los datos de los clientes para proporcionar hiperpersonalización y comprender su comportamiento. La AI permite a las entidades financieras adaptar sus canales a su oferta de productos y determinar el momento y canal exacto para acercarse a cada tipo de cliente.



Extracción de contenido de documentos.

Obtener información relevante de grandes conjuntos de documentos, como contratos.



Mapeo regulatorio.

Obtener información relevante de grandes conjuntos de documentos, como contratos.



Manejo de incidentes.

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.



Análisis y clasificación de documentos.

Muchas instituciones financieras aún manejan documentos físicos o faxes que deben digitalizarse, categorizarse y enviarse a los equipos apropiados para su revisión.



Asesor financiero virtual.

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. El asesor financiero virtual también analiza los datos de los clientes y la información pública para recomendar estrategias de inversión.



Datos sintéticos para mejorar los modelos financieros.

Las instituciones financieras pueden utilizar datos sintéticos para probar la solidez de los modelos financieros establecidos al someterlos a varios escenarios y pruebas de estrés, identificando posibles debilidades en el modelo. Los analistas pueden realizar mejoras para garantizar que el modelo siga siendo fiable y eficaz en diferentes condiciones.

¿Están las empresas preparadas para **implementar y aprovechar la AI?**

El concepto de preparación es crucial para las organizaciones financieras que adoptan la AI. La calidad y la disponibilidad de los datos son vitales para descubrir patrones en el comportamiento del cliente, aumentar la eficiencia y reaccionar ante posibles problemas. Sin embargo, las organizaciones necesitan ayuda para modernizar sus sistemas de TI.

Cuando las organizaciones financieras tienen una base de datos, pueden construir diferentes tipos de modelos de aprendizaje automático sobre ellos. En otras palabras, las organizaciones financieras necesitan datos transaccionales para lograr resultados óptimos. Las instituciones financieras y los bancos deben crear una integración perfecta para permitir transacciones utilizando AI. Los modelos deben estar capacitados para leer diferentes conjuntos de datos para facilitar una transacción en particular.

Los analistas predicen que la esfera global de datos crecerá hasta unos **163 zettabytes para 2025**, y alrededor del

80%

no estarán estructurados. Las organizaciones financieras pueden aprovechar los LLM (modelos de lenguaje grandes) para ayudarlos a **procesar datos no estructurados**, obtener información y hacer predicciones.



Prasant Narain
Director Técnico de
Globant

“**El corpus para la AI financiera es clave y debe construirse utilizando datos de fuentes alineadas que permitan capacidades comerciales específicas. El corpus para las organizaciones financieras son datos de varios tipos y fuentes que permiten capacidades comerciales**”

Narain señala que las organizaciones financieras que desean adoptar la AI deben construir su corpus y preguntarse, ¿Cuál es mi preparación con respecto a la gestión y el descubrimiento de datos?

Otro punto crucial para las empresas financieras que comienzan su viaje de AI **es adoptar soluciones en la nube.** Transferir los sistemas digitales centrales de una organización financiera a la nube es una transformación significativa; esto todavía no es explorado por muchos de ellos. Las organizaciones financieras que adoptan la nube deben cambiar gradualmente, tomar conciencia de los beneficios de las soluciones basadas en la nube, asociarse con proveedores de la nube y crear equipos multifuncionales para involucrar tanto a TI como a las áreas comerciales.

Gran parte de la innovación en AI proviene de las plataformas **de computación en la nube.**

Ejecutar grandes modelos de AI como LLM requiere una enorme potencia informática, lo que puede ser difícil de lograr en los centros de datos de las organizaciones financieras. En este momento, están disponibles a través de los diferentes proveedores de la nube. Además, los modelos de entrenamiento pueden ser una operación que consume muchos recursos en la que la infraestructura de la nube puede impulsar significativamente al tener modelos hechos a la medida y activos. En general, la nube puede brindar a las instituciones financieras la flexibilidad necesaria para mejorar sus capacidades digitales sin invertir en ser dueños y operar su propia infraestructura.

Finalmente, las organizaciones deben preguntarse qué quieren lograr. **Las organizaciones pueden buscar dos cosas al adoptar la AI. Encontrar un problema para resolver o crear una oportunidad de alto valor.** Dependiendo de eso, deben establecer una estrategia de AI que se centre en los datos, modelos y tecnologías necesarios para habilitar esos casos de uso específicos.

Toma de decisiones éticas y la AI

Las instituciones financieras deben garantizar sistemas de AI imparciales y un uso transparente de los datos de los clientes. **El poder de la AI es una ventaja significativa y una gran responsabilidad, y su uso ético se convertirá en una consideración esencial para todas las empresas.**

Para que la industria financiera aproveche la AI y la incorpore de manera responsable, debe acompañar la iniciativa con principios que sientan las bases sobre cómo las organizaciones financieras la usan para mejorar su comprensión de los datos, cumplir con las regulaciones y generar confianza en los usuarios. Las instituciones financieras deben buscar socios con una posición éticamente clara hacia la AI, establecer relaciones que compartan sus consideraciones y comenzar con un **Manifiesto de AI.**

El futuro de la AI en los servicios financieros y la banca

La AI continuará aumentando su presencia en la industria de servicios financieros y bancarios, ya que es una tecnología transformadora que ofrece ventajas muy necesarias y beneficios deseados para el mundo financiero.

De acuerdo con el **WEF**, las instituciones financieras solo encontrarán diferenciación a través del montaje, la ejecución y las relaciones. Estos elementos tendrán un impacto en el estándar competitivo a través de pilares financieros como la eficiencia operativa, el desarrollo de productos, la conectividad, el acceso a datos y la comodidad del cliente.

La AI ya no será opcional para seguir siendo competitivos, diferenciados e innovadores en un mercado sobrepoblado. **La AI conformará la arquitectura de las instituciones financieras en un futuro cercano, lo que les permitirá convertirse en industrias cruzadas, intercambiar datos y acelerar la productividad.** Esto también creará interdependencia e interoperabilidad entre instituciones, empresas y organizaciones. Sin embargo, las nuevas capacidades tecnológicas y las posibilidades de la reinención de la industria financiera vendrán acompañadas de importantes desafíos éticos, sociales y ambientales.

Una encuesta de ejecutivos de TI en el sector bancario encontró que

85%

tiene una "estrategia clara" por adoptar la AI para desarrollar nuevos productos y servicios. Sin embargo, deben equilibrar la tecnología emergente con regulaciones estrictas mientras mantienen la confianza del cliente.

68%

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.

A pesar de los desafíos, el apetito por la aceptación es alto y las organizaciones están adoptando una nueva forma de usar la AI. **La inteligencia artificial pasará de ser una tecnología utilizada por el departamento de TI a extenderse por toda la organización.** Por ejemplo, los cambios en las tasas de interés representan mucho trabajo para adaptarlas a diferentes clientes de acuerdo al riesgo. La AI hace que este proceso sea mucho más efectivo y se volverá crítico para los departamentos comerciales y de riesgos en los próximos años.

El papel de Globant en la transformación de los **servicios financieros a través de la AI**

El escenario de la AI en los servicios financieros es emocionante y complejo. Las bases de datos descentralizadas, el análisis de comportamiento y el reconocimiento de identidad son algunos elementos que componen este ecosistema emergente.

En Globant, ofrecemos un enfoque holístico, ayudando a las empresas del sector financiero a comprender la importancia de incluir la AI en su mapa de ruta e implementarla para beneficiar sus intereses y necesidades. Nuestro **Finance Studio** aborda los problemas más apremiantes de las instituciones financieras, como las soluciones de pago, la banca abierta, la efectividad comercial y la regulación. Por otro lado, nuestro **Data and AI Studio** combina el conocimiento superior de la industria con el dominio tecnológico, ayudando a las organizaciones a liberar todo su potencial con soluciones de vanguardia, productos de AI cuidadosamente diseñados y estrategias basadas en datos que satisfacen sus necesidades.

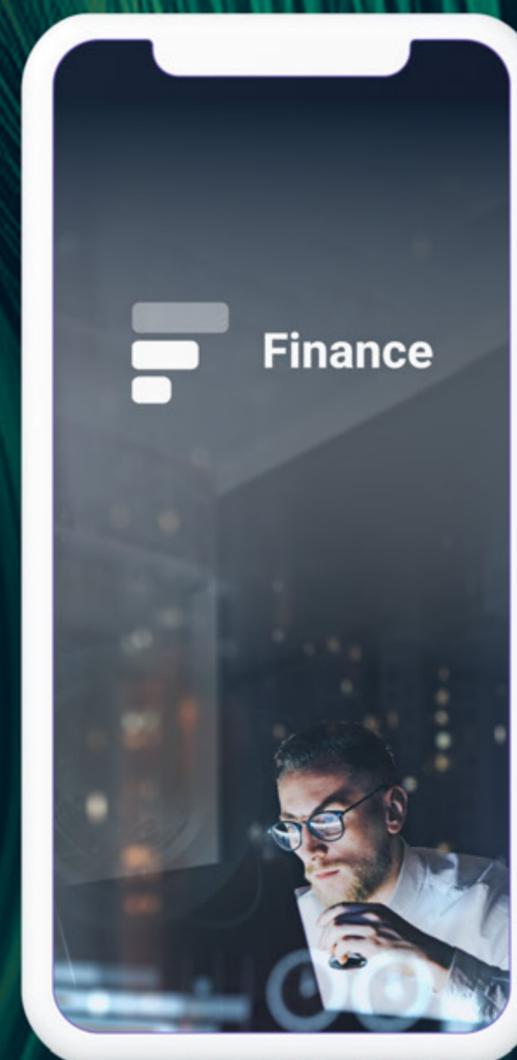
Acompañamos a los clientes en su trayectoria con un ciclo de vida completo y una metodología que nos permite analizar el contexto general de la industria, comprender el problema, diseñar una solución y utilizar aceleradores tecnológicos para generar impacto en el negocio. **Genexus, Augoor y FluentLab** son parte de **Globant X**, una suite que presenta la AI como una mentalidad y la base para la próxima era de la reinención empresarial. La AI tendrá un impacto positivo en cada área, industria y negocio en los próximos años y cambiará la forma en que la que se desarrollan y se presentan las cosas. A través de estas soluciones impulsadas por AI, ayudamos a nuestros clientes a transformar sus modelos de negocios y reforzar su lugar en el sector financiero.

Globant ha utilizado la AI en diferentes áreas y ha tenido relaciones con empresas financieras durante años, impulsando la reinvención y la eficiencia. Por ejemplo, usamos un algoritmo para ayudar a un banco líder a detectar el comportamiento irregular de los beneficiarios y anticipar usos indebidos.

Como resultado, el banco redujo sus gastos en un

40% en los primeros tres meses de la implementación del algoritmo.

Aunque muchas estrategias pueden mejorar los servicios financieros, Globant tiene la experiencia y los conocimientos para recomendar la mejor aplicación de AI para satisfacer las necesidades comerciales de nuestros clientes. **Visita nuestro Finance Studio** y obtén más información sobre la nueva era de la AI en los servicios financieros y la banca.





Acerca de **Globant**:

Somos una compañía nativa digital que ayuda a las organizaciones a reinventarse y desatar todo su potencial. Combinamos la innovación, el diseño y la ingeniería a gran escala.

- Contamos con más de 27,000 empleados presentes en más de 25 países y en 5 continentes, desde donde trabajamos para empresas como Google, Electronic Arts, y Santander, entre otras.
- IDC MarketScape nos reconoció como Worldwide Leader in CX Improvement Services.
- Fuimos destacados como caso de estudio en Harvard, MIT y Stanford.
- Somos miembro de The Green Software Foundation (GSF) y Cybersecurity Tech Accord.

Para más información, visita www.globant.com

Descargo de responsabilidad

Este informe tiene fines informativos únicamente, basado en información de dominio público, así como en información recopilada de las personas encuestadas por Globant con respecto a la temática de este Informe. A menos que se indique lo contrario en el informe, todos los porcentajes, cifras y estadísticas incluidas en este informe se basan en información de dominio público. Si bien la información proporcionada se ha obtenido de fuentes que se consideran confiables, ni Globant ni ninguno de sus afiliados, directores, ni funcionarios ni agentes dan fe de su exactitud o integridad. No se hace ninguna declaración o garantía, expresa o implícita, con respecto a la integridad, precisión, oportunidad o idoneidad de toda la información y los datos contenidos en cualquier parte del informe.

Globant en ningún caso será responsable de ningún daño o pérdida directa, indirecta, incidental, especial, consecuente o ejemplar (incluyendo, entre otros, la pérdida de ganancias), que pueda surgir o derivarse directa o indirectamente del uso o dependencia de la información contenida en este informe. Toda la información contenida en este informe está sujeta a cambios por parte de Globant sin previo aviso. Ninguna parte de este informe puede reproducirse, reimprimirse, almacenarse en un sistema de recuperación o transmitirse de ninguna forma o por ningún medio, mecánico, fotocopiado, grabado o de otro tipo, sin el permiso previo por escrito de Globant. Todos los contenidos, textos, imágenes, datos, información y otros materiales que se muestran, incluidas las marcas comerciales o los derechos de autor de Globant, son propiedad de Globant o del propietario designado y están protegidos por las leyes locales aplicables y los tratados internacionales.

Globant ▶