

Así es como los bancos usan la inteligencia artificial en sus productos y previenen el fraude

Ciudad de México, 31 de julio de 2024.— La relación entre **servicios y consumidores** mejora gracias a los avances tecnológicos, desde en la forma de captar o fidelizar clientes hasta en cómo proteger datos o valores. Al respecto, las **instituciones financieras** destacan por llevar años implementando innovaciones como la **inteligencia artificial (IA)** y el **machine learning (ML)** o aprendizaje automático en español: Una variante de la IA que, mediante **algoritmos que analizan datos masivos**, hace que los sistemas identifiquen patrones y elaboren **predicciones cada vez más precisas** para una infinidad de objetivos.

De acuerdo con **César Martínez, Líder de la Práctica de Cloud y DevOps en [SoftServe](#)**, compañía global de tecnologías de la información (TI) líder en desarrollo de *software* y consultoría, la **inteligencia artificial** está siendo aprovechada por los bancos en tareas como la **prevención del fraude** y el **marketing personalizado**.

*"Debido a que la inteligencia artificial analiza grandes cantidades de datos **con rapidez y precisión**, en la industria financiera ayuda a **automatizar la verificación** de documentos o las evaluaciones crediticias, por ejemplo. Esto no sólo **acelera los procesos** de incorporación de clientes o de creación de cuentas, pues las solicitudes de financiación tradicionalmente se someten a una serie de revisiones y verificaciones manuales que provocan retrasos, sino que también **reduce el riesgo de errores humanos**. Además, la IA sirve a los bancos para **discernir la autenticidad de las reclamaciones** de un cliente, diferenciando entre los que son genuinos y posibles defraudadores en función de su comportamiento";* explica.

Como parte del **proceso KYC (Know Your Customer** o identificación del cliente en español), con el que las instituciones financieras **compilan y analizan información**, la IA sirve para comprobar la identidad del cliente examinando sus datos e identificando **documentos fraudulentos o actividades sospechosas**. A detalle, mediante el escaneado, el reconocimiento facial y las denominadas "técnicas de detección de la vitalidad", la IA puede **corroborar con precisión las identidades** utilizando varios formatos de identidad. Esto proporciona a los clientes una **experiencia sin esfuerzo**, al tiempo que garantiza una comprobación segura para los bancos.

En este sentido, las **soluciones de ID Match basadas en IA** agilizan considerablemente el proceso de validación de identidad. Una implementación tecnológica importante si consideramos que, de acuerdo con una [encuesta realizada en México](#) sobre servicios financieros, **el 31% de los clientes dejaría de abrir una cuenta** bancaria personal si esa verificación fuera **demasiado compleja o llevara mucho tiempo**, esperando dos de cada tres usuarios **dedicar menos de 30 minutos** a ello.

Innovación que se transforma en personalización

Partiendo de que **la inteligencia artificial evoluciona constantemente** aprendiendo de nuevos datos, el análisis de éstos en tiempo real impulsado por la IA es crucial para **identificar patrones o anomalías sutiles**, que podrían pasar desapercibidos mediante revisiones manuales; desempeñando un papel fundamental en la protección de los sistemas contra **actividades fraudulentas**, especialmente en el caso de **productos complejos** que implican varios procesos administrativos.

*"Esta **adaptabilidad** de la inteligencia artificial le permite anticiparse a las tácticas fraudulentas en evolución, ofreciendo un **mecanismo de defensa dinámico** para los bancos. Se trata, en pocas palabras, de **adoptar un enfoque proactivo** que permite a las instituciones financieras responder con rapidez, mitigando los riesgos potenciales y protegiendo tanto a la institución como a sus clientes";* agrega César Martínez.

Por otro lado, al **comprender el comportamiento individual** de cada cliente a partir de diversos datos, que van desde la huella digital que todos dejamos en el ciberespacio hasta el historial de transacciones, la IA es valiosa para los bancos a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente, empezando por la **captación de clientes**.

Utilizando algoritmos y análisis de datos basados en IA, las instituciones financieras pueden **optimizar sus estrategias de marketing** para atraer mejor a los clientes en un momento en el que se espera que aumente la demanda de **aperturas, refinanciación y consolidación**. Así, los algoritmos de la IA permiten a los bancos **sugerir productos financieros personalizados**, como tarjetas de crédito, cuentas de ahorro u oportunidades de inversión.

*"Esto ayuda a las personas a **descubrir servicios relevantes**. Mientras que a los bancos les permite adaptar sus ofertas para **satisfacer las necesidades y preferencias específicas** de cada usuario, personalizando las campañas de marketing y mejorando la experiencia del cliente";* concluye el Líder de la Práctica de Cloud y DevOps en SoftServe.

En un contexto donde **los ciberdelincuentes están perfeccionando sus métodos** para afectar a cuentahabientes u organizaciones por igual, valiéndose de avances tecnológicos como **la misma IA**, y considerando que **las estafas financieras crecieron un 41% en México** y un 50% en América Latina durante el 2022, según un [estudio de amenazas](#) para el sector; vale la pena preguntarse **¿qué están haciendo tecnológicamente los bancos para cuidar nuestro dinero y dar un mejor servicio?**

ACERCA DE SOFTSERVE

SoftServe es un proveedor líder de consultoría de TI y servicios digitales. Ampliamos el horizonte de las nuevas tecnologías para resolver los complejos retos empresariales actuales y lograr resultados significativos para los clientes. Nuestra curiosidad sin límites nos impulsa a explorar y reimaginar el arte de lo posible. Los clientes confían en SoftServe para diseñar y ejecutar capacidades maduras e innovadoras, como ingeniería digital, datos y análisis, nube e IA/ML.

Nuestra reputación global es el resultado de más de 30 años de experiencia entregando soluciones digitales superiores a una velocidad excepcional, desarrollado por talento de ingeniería de primer nivel especializado en industrias empresariales, incluyendo alta tecnología, servicios financieros, salud, ciencias de la vida, retail, energía y manufactura.

Para mayor información, visita www.softserveinc.com.

O síguenos en:

Facebook: [@SoftServeInc](#)

Twitter: [@SoftServeInc](#)

LinkedIn:

Blog: www.softserveinc.com/en-us/blog

[@softserve](#)