

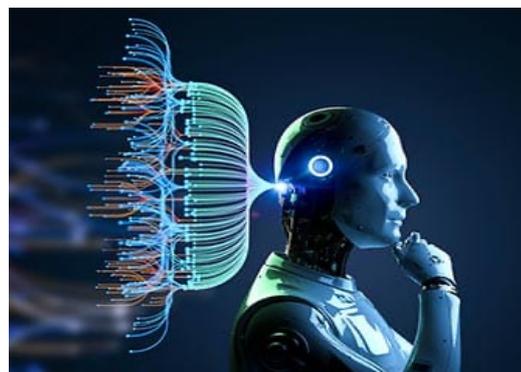
## ¿Qué puede significar ChatGPT para el sector financiero?

Aunque la inteligencia artificial ya estaba siendo utilizada en un número creciente de situaciones, el lanzamiento de ChatGPT<sup>1</sup>, un *chatbox* conversacional basado en esta tecnología, ha generado un intenso debate en múltiples ámbitos. En el sector financiero ya estaban empleándose dichos asistentes virtuales. En todo caso, el éxito de ChatGPT puede ayudar a repensar el papel que la inteligencia artificial puede tener en la industria financiera.



ChatGPT ha nacido como un modelo de aprendizaje automático que está capacitado para generar texto similar al humano basado en un gran conjunto de datos generados, precisamente, por humanos. Se basa en el uso de técnicas estadísticas capaces de predecir la siguiente palabra en una secuencia en función de las palabras que vinieron antes. El potencial de una inteligencia artificial al estilo de ChatGPT

puede ser elevado en el ámbito de los servicios bancarios y financieros. Por ejemplo, su implementación puede ayudar a automatizar varias tareas, como el servicio al cliente, la detección de fraudes y la generación de informes financieros.



Aunque muchas entidades financieras ya disponen de un asistente virtual para gestionar procesos como el digital *onboarding* o para resolver problemas que puedan tener sus clientes, ChatGPT puede aportar a estos asistentes bancarios que sean conversacionales. Es decir, que tenga la capacidad de mantener un diálogo, de rechazar peticiones que sean inadecuadas y de inferir las necesidades que el cliente, con mayor o menor acierto, le está tratando de comunicar. Además, también puede enseñar a la industria la forma de entrenar los algoritmos

<sup>1</sup> <https://chat.openai.com/chat>

de una forma más eficiente. Así, para entrenar un *chatbox*, además de incorporar un conjunto de datos de consultas y respuestas de servicio al cliente con el objetivo de generar respuestas personalizadas, también puede ser relevante incluir otro tipo de información más amplia. El algoritmo podrá tener una mejor capacidad de generar la respuesta adecuada si dispone de recursos que no sólo están circunscritos al ámbito de la atención al cliente.

en la responsabilidad última de las actividades o decisiones adoptadas por la inteligencia artificial siga recayendo en las personas - físicas o jurídicas - y no en las máquinas, será clave que haya un nivel de supervisión adecuado de la inteligencia artificial. Esto es aún más relevante para una industria tan regulada como la bancaria.



En cualquier caso, ChatGPT abre el debate acerca de la posibilidad de que la inteligencia artificial pueda sustituir al capital humano. En este sentido, los analistas señalan que lo que puede ocurrir es que algunos trabajadores de la industria financiera pasen de realizar tareas por ellos mismos a supervisar, o corregir, las tareas que ha realizado la inteligencia artificial. Esta tecnología no es infalible por lo que es necesario retroalimentarla y examinar los resultados que es capaz de generar<sup>2</sup>. Además, en la medida

---

<sup>2</sup> Will ChatGPT and AI Kill the Investment Banking Industry and Other “Knowledge Worker” Jobs? Merger & Inquisitions. Enero 2022. <https://mergersandinquisitions.com/chatgpt-investment-banking/>