

## El “momentum” de la Inteligencia Artificial en el sector financiero

La inteligencia artificial parece estar viviendo un nuevo despertar en la industria financiera. El auge de ChatGPT, unido a los problemas que experimentan otras tecnologías - por ejemplo, los de consumo energético de algunas de las tecnologías de registro descentralizado-, parecen haber cambiado la perspectiva de la industria financiera acerca de cual será la tecnología del presente y del futuro.



Según una encuesta realizada por JP Morgan<sup>1</sup>, más de la mitad de los grandes inversores institucionales consideran que la inteligencia artificial y el aprendizaje automático serán las tecnologías más influyentes en el futuro. Actualmente, en la industria financiera, la inteligencia artificial eclipsa a todas las demás tecnologías. De

hecho, a ojos del sector, el potencial de dicha tecnología está muy por delante del *blockchain*.



En el sector bancario, el “momentum” de la inteligencia artificial se materializa en el desarrollo y mejora de los asistentes virtuales o *chatbots*. Tras la experiencia de ChatGPT, la mayor parte de los bancos se han puesto manos a la obra para mejorar sus respectivos asistentes virtuales. El objetivo es que, gracias a la inteligencia artificial, pueda ofrecerse una mejor experiencia a los clientes. De hecho, la banca está apostando porque sus asistentes virtuales se conviertan en asistentes digitales inteligentes (IDA, por sus siglas en inglés)<sup>2</sup>. Los *chatbots* básicos se entrenan con una biblioteca limitada de preguntas frecuentes.

<sup>1</sup> Institutional Traders Shifting Attention from Blockchain to AI: JP Morgan-DeCrypt.co. 6 febrero 2023. <https://decrypt.co/120639/institutional-trader-survey-jp-morgan-crypto-artificial-intelligence>

<sup>2</sup> Thanks To ChatGPT, 2023 Is The Year Of The Chatbot In Banking. Forbes. 1 febrero 2023. <https://www.forbes.com/sites/ronshevlin/2023/02/01/thanks-to-chatgpt-2023-is-the-year-of-the-chatbot-in-banking/?ss=fintech&sh=158ab41857fd>

En cambio, estos asistentes digitales inteligentes reciben una capacitación previa con el conocimiento del historial financiero y los patrones de comportamiento de los clientes, lo que les brinda una base conversacional más completa de experiencias, idiomas y términos a los que recurrir para abordar las necesidades específicas de los usuarios. Por otra parte, los IDA buscan ir más allá de resolver las preguntas transaccionales básicas de los consumidores. Su objetivo es actuar como banqueros expertos para asesorar a los clientes en sus actividades financieras.

gestión de datos de las entidades.



Por otra parte, también se ha visto que la inteligencia artificial puede utilizarse para recopilar datos. Los intentos de codificar y almacenar datos recopilados a través de interacciones humanas son incompletos, generalmente inaccesibles para otras aplicaciones que podrían beneficiarse de los datos y difíciles de analizar. Los datos obtenidos de las interacciones de los *chatbots* pueden superar estas deficiencias. El uso de la inteligencia artificial empieza a incorporarse en las estrategias de