

El potencial de la inteligencia artificial generativa en el sector bancario

La inteligencia artificial está viviendo actualmente un amplio desarrollo. A pesar de que esta tecnología ya era conocida desde hace algún tiempo, no dejan de sucederse las mejoras. Ahora comienza a irrumpir la inteligencia artificial generativa, capaz de generar contenido original - texto, imágenes u otros medios- a partir de datos existentes y en respuesta a indicaciones. Su utilización en el ámbito de los servicios financieros puede ser disruptivo.



La generativa es un tipo de inteligencia artificial que se encarga de crear contenidos originales. Esta tecnología es capaz de tomar datos y convertirlos en algo completamente nuevo, que puede utilizarse en una gran variedad de aplicaciones. Además, se caracteriza por su flexibilidad. Su capacidad para combinar datos no estructurados en busca de información amplía radicalmente los posibles usos. Su potencial se refleja en las inversiones que

reciben las empresas que desarrollan esta tecnología. En 2022 se alcanzó un récord de inversiones para estas empresas de 2.600 millones de dólares captados.



El uso de la inteligencia artificial generativa en el sector bancario podría ser muy amplio: crear un *chatbot* que responda las preguntas de los clientes sobre préstamos y temas financieros, analizar la información del cliente para ofrecer productos y servicios personalizados o adaptar el lenguaje y las imágenes de los mensajes de marketing a grupos de clientes o incluso a clientes individuales.

Además de tener un uso enfocado en el cliente, esta tecnología también puede ser empleada en los procesos internos de back-office. Por ejemplo, esta inteligencia artificial ayudaría a reducir radicalmente el coste de la programación y, al mismo tiempo, mejorar drásticamente la velocidad de desarrollo, prueba y

documentación del código. Se estima que este tipo de usos podrían tener un impacto significativo en los gastos bancarios, ya que alrededor del 10% de los mismos en la actualidad está relacionado con la tecnología, de la cual una parte considerable se destina al mantenimiento de aplicaciones y códigos heredados.



En todo caso, para aprovechar el potencial de la inteligencia artificial generativa es necesaria una apuesta aún más decidida por parte de las entidades financieras. Aunque los bancos ya hacen uso de la inteligencia artificial, existe un amplio margen de mejora. Según un reciente estudio de Accenture, solo el 1% de las empresas de servicios financieros son líderes en inteligencia artificial¹. De hecho, este informe señala que la puntuación media de la madurez de la inteligencia artificial empleada en los servicios financieros está nueve

puntos por debajo de la media general.

La inteligencia artificial generativa puede suponer una verdadera disrupción tecnológica en muchos sectores de actividad, y en especial, en el bancario. Los analistas apuntan a aquellas entidades que apuesten firmemente por su uso podrán generar ventajas competitivas.

¹ When Atoms meet Bits. The foundations of our new reality. Accenture. Mayo 2023. <https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/accenture-com/a-com-custom-component/iconic/document/Accenture-Technology-Vision-2023-Full-Report.pdf>