



Asimismo, el uso se concentra, hasta la fecha, en tres ámbitos principalmente: la detección de fraude, la gestión de las relaciones con los clientes y la automatización/digitalización de los procesos administrativos.

eficiencia. En este punto, la clave es la automatización general y digitalización de las tareas administrativas, no sólo de cara al cliente sino también en el *back office*.



Son muchas las entidades que usan técnicas para detectar pagos fraudulentos en tiempo real. El uso de datos retrospectivos de clientes, combinados con otros datos y parámetros externos (entorno social, demografía, localización), les permite identificar si un pago es sospechoso, notificándoselo a su cliente en tiempo real.

En cuanto a la gestión de la relación con el cliente, el estudio muestra que se extiende el análisis de los patrones de comportamiento de los usuarios a partir de los datos generados por técnicas biométricas o de voz.

Por otro lado, la reducción de cargas administrativas se convierte en otro uso esencial para los bancos, sobre todo en un momento en que la presión para aumentar la rentabilidad obliga a redoblar los esfuerzos de