

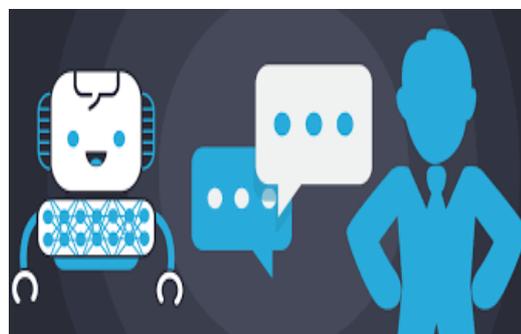
Las aplicaciones de procesamiento del lenguaje natural en el sector bancario

La irrupción de la Inteligencia Artificial (IA) en banca se está manifestando en cada vez más dimensiones. Recientemente, destacan las relacionadas con el procesamiento del llamado “lenguaje natural”. Se trata de que las máquinas puedan comprender el lenguaje humano y responder adecuadamente. Esto ofrece a los bancos un amplio abanico de oportunidades para mejorar la experiencia del cliente, al tiempo que reducir los costes.



El procesamiento del lenguaje natural (PLN) implica dotar a los equipos electrónicos de la capacidad de procesar texto y sonido e interpretar el significado de palabras, oraciones y párrafos en diferentes contextos. Aunque los consumidores no siempre reparan en ello, actualmente ya interactúan diariamente con aplicaciones que utilizan PLN. Un ejemplo sería la redacción inteligente de WhatsApp, que le sugiere al usuario cómo completar el resto de la oración que ha

comenzado a escribir. Los bancos, al igual que se hace en otras industrias, comienzan a aplicar el procesamiento del PLN para automatizar muchas operaciones.

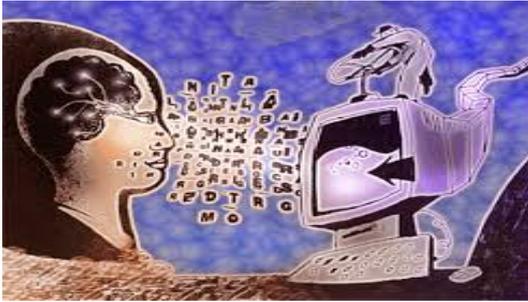


Para las entidades bancarias el uso del procesamiento del lenguaje natural en grandes volúmenes de datos de texto y voz les ayuda a extraer información, más eficientemente, optimizando las tareas manuales. Aunque sus aplicaciones son muy variadas y las entidades están apostando por esta tecnología a diferentes velocidades, existen tres áreas donde los bancos están ya aplicando el procesamiento del lenguaje natural.

En primer lugar, algunas entidades están empleando el PLN para ayudar a sus equipos jurídicos a gestionar grandes volúmenes de documentación legal. En particular, pueden extraerse datos clave y cláusulas de los contratos firmados por la entidad con sus clientes. Algunas

entidades, que ya lo usan, como JP Morgan, afirman que puede ahorrar al equipo legal del banco 360.000 horas de tareas de búsqueda anualmente.

de órdenes de voz dadas por el usuario.



En segundo lugar, también destaca su uso en el análisis de mercado e inversiones. El uso de soluciones que integran el procesamiento del lenguaje natural permite a las entidades analizar grandes volúmenes de noticias y publicaciones en redes para extraer información clave de comportamiento inversor, determinar cómo se percibe el valor de una empresa o rastrear la reacción del mercado ante eventos inesperados. La información generada es posteriormente utilizada para la toma de decisiones por los gestores de la entidad.

En tercer lugar, los bancos están usando la PNL para aumentar la automatización del servicio al cliente a través de asistentes virtuales o *chatbots*. Algunas de las *apps* de las entidades bancarias incorporan ya esta tecnología para permitir la ejecución de operaciones (consultar saldos, transferir dinero o pagar facturas) a través