

CHATBOTS EN EL SECTOR FINANCIERO: TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL USUARIO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS

En la era de la transformación digital, los *chatbots* se han consolidado como herramientas clave para mejorar la experiencia del usuario en diversos sectores, incluido el financiero. Básicamente, un *chatbot* es un programa informático basado en inteligencia artificial que interactúa con los usuarios a través de texto o voz, proporcionando respuestas automatizadas y personalizadas para resolver consultas, realizar tareas o brindar asistencia. Estas soluciones tecnológicas, permiten una interacción más ágil y eficiente entre las entidades financieras y sus clientes, optimizando procesos, reduciendo costos y ampliando la accesibilidad de los servicios.

Con el transcurrir del tiempo, los chatbots han ganado mayor relevancia a nivel mundial. Según el estudio "*Market Analysis Report*" de la empresa de consultoría e investigación de mercado *Grand View Research*, se estima que el mercado de *chatbots* alcanzó un valor de USD 6.311 millones en 2023 y llegará a USD 27.300 millones en 2030. Estas cifras reflejan la creciente adopción de esta tecnología en diversos sectores, incluido el financiero. Un ejemplo destacado es el trabajo del Banco Mundial, que desde 2018 ha impulsado cerca de 45 proyectos relacionados con IA, entre ellos "MAI", un *chatbot* diseñado para proporcionar asistencia segura y eficiente en áreas como desarrollo y gestión de datos. También destaca el trabajo realizado en "*TradeStats*" del *World Integrated Trade Solution*, que utiliza el *chatbot* "α-βΩτ" para guiar a los usuarios en la navegación de un inmenso repositorio de información comercial (500 millones de registros y varios millones de páginas web), ayudando al 75% de los visitantes a encontrar datos relevantes.



Beneficios de los *Chatbots* en el Sector Financiero

La incorporación de *chatbots* en las entidades financieras aporta una serie de beneficios que transforman la manera en que se brinda asistencia al cliente, entre los que destaca que estos sistemas ofrecen disponibilidad ininterrumpida, permitiendo a los clientes resolver dudas o realizar consultas las 24 horas, 7 días a la semana. Los *chatbots*, al encargarse de consultas repetitivas y tareas rutinarias, liberan tiempo y ayudan a reducir la carga operativa de las entidades. A través de aplicaciones móviles o sitios web, los usuarios pueden interactuar con los *chatbots* de manera intuitiva, sin necesidad de tener que acudir a un punto de atención financiera. Las entidades financieras reducen sus costos operativos al automatizar una parte significativa del servicio al cliente. Adicionalmente, mediante la aplicación de algoritmos avanzados, los *chatbots* pueden analizar datos del usuario para ofrecer respuestas y recomendaciones adaptadas a sus necesidades de manera personalizada.

Aplicaciones en el Sector Financiero

Las aplicaciones de los *chatbots* en el sector financiero pueden ir más allá de la atención al cliente, ofreciendo soluciones innovadoras en diversas áreas, como el verificar saldos, consultar movimientos de cuenta, realizar transferencias o pagar servicios de manera rápida y segura. También su uso abarca el área de educación financiera, brindando información sobre productos financieros, tasas de interés y educación sobre cómo administrar finanzas personales. También pueden facilitar la gestión inicial de reclamos, recolectando información relevante y derivando casos complejos a las personas. Los *chatbots* más avanzados pueden utilizarse para alertar a los usuarios sobre actividades sospechosas en sus cuentas o fungir como asesores financieros virtuales, ofreciendo sugerencias sobre inversión, ahorro y crédito, análisis que realizan con base en el perfil del usuario. Por ejemplo, en el ámbito financiero internacional entre algunos de los *Chatbots* destacados se tiene a: “Erica” del *Bank of America*, “Eno” de *Capital One*, “Eva” de *HDFC Bank*, “Amy” de *HSBC Hong Kong*, entre muchos otros.

En Bolivia, varias entidades financieras han comenzado a implementar *chatbots* como parte de su estrategia de transformación digital. Algunos ejemplos incluyen a “Carlitos”, un *chatbot* que facilita operaciones básicas y resuelve dudas frecuentes de los clientes del Banco Nacional de Bolivia S.A.; “MIA” es el *chatbot* del Banco Mercantil Santa Cruz S.A., que ofrece información sobre productos, servicios, consulta de saldos y cambio de claves; “Luka” es un *chatbot* para *Facebook* desarrollado por el Banco Solidario S.A., creado con el objetivo de responder a preguntas frecuentes, brindar información referida a productos, servicios y canalizar el contacto con otros canales de comunicación de la entidad; Banco Ganadero S.A. tiene un “*Chatbot Messenger*” que funciona en la plataforma de *Facebook Messenger*, cuyo propósito es brindar información sobre productos o servicios ofertados por el Banco; “BISA Chat” es el *chatbot* del Banco BISA S.A., que responde a consultas y brinda asistencia a través de *Whatsapp*. Cabe señalar que una mayor parte de las entidades que pertenecen al sector bancario en Bolivia, cuentan con *chatbots* orientados a mejorar el servicio que brindan a sus clientes y usuarios, siendo los ejemplos anteriormente mencionados solo una muestra de ello.

Chatbots en la Supervisión Financiera

Los *chatbots* también han coadyuvado a fortalecer el papel de las entidades de supervisión bancaria al garantizar que los ciudadanos tengan acceso a información clara, rápida y precisa. Esto fomenta una relación más cercana entre los organismos reguladores y los consumidores financieros, promoviendo un sistema financiero más inclusivo y transparente. En América Latina, hay varios ejemplos del uso de esta tecnología: “SARA” de la Superintendencia de Bancos del Ecuador; “Din” del Banco Central de Brasil; “LaArenera” de la Superintendencia Financiera de Colombia; “AVICOM” de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de Honduras; y “RITA” de la Superintendencia de Bancos de República Dominicana, entre otros.

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) también se ha sumado al desarrollo de esta tecnología, lanzando en septiembre de 2024 su *chatbot* “IAN”, asistente virtual creado para agilizar los procesos de atención al público y facilitar el acceso a la información, coadyuvando significativamente al programa de educación financiera dirigido a la población. Desde su creación hasta fines de diciembre de 2024, se efectuaron 6.576 consultas a “IAN”, registrándose más de 1.000 descargas de la *Play Store*.



QR para descargar la app “IAN” de la *Play Store*

Conclusión

Los *chatbots* están revolucionando la interacción entre las entidades financieras y sus clientes, aportando rapidez, accesibilidad y personalización. Asimismo, para las entidades encargadas de supervisión financiera, representan una herramienta clave para acercarse a los consumidores financieros, promover la transparencia y mejorar la inclusión financiera. En Bolivia, su adopción es un paso importante hacia la modernización del sistema financiero, con un gran potencial para expandirse aún más con el uso de tecnologías avanzadas como el aprendizaje profundo, mejorando la calidad de las interacciones y ampliando los servicios ofrecidos.