



# CÓMO LA IA ESTÁ TRANSFORMANDO LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE FINANCIERO

**Servicios más personalizados, rápidos y autónomos están redefiniendo la relación de los usuarios con la industria financiera, mientras esta enfrenta nuevos retos en regulación, protección de datos y transparencia.** POR VALENTINA CÉSPEDES



La inteligencia artificial (IA) está comenzando a cambiar la forma de operar del ecosistema fintech. Desde la evaluación de créditos hasta la detección de fraudes y la atención de clientes, estas herramientas permiten automatizar procesos, acelerar decisiones y personalizar servicios financieros. Sin embargo, su expansión abre desafíos en materia de regulación, protección de datos y confianza digital.

“Los agentes inteligentes no son una tendencia futura en servicios financieros: ya están operando. En las fintech más avanzadas, usuarios y equipos interactúan hoy con agentes que leen documentos, responden consultas y ejecutan procesos sin intervención humana”, afirma

FinteChile. Detalla que la IA ya se utiliza en áreas como validación de identidad, análisis crediticio, prevención de fraude, atención al cliente y automatización de procesos.

Complementa el deputy director de Nuek, Enrique Álvarez, afir-

mando que el impacto también se refleja en la inclusión financiera. Explica que hoy es posible evaluar a personas sin historial crediticio mediante datos alternativos, ampliando el acceso a productos y servicios. Agrega que estas

herramientas también permiten desarrollar soluciones cada vez más personalizadas, adaptadas a segmentos específicos e incluso a las necesidades de cada usuario.

Un ejemplo de esta tendencia es el asistente financiero virtual que Mercado Pago opera en Chile, Argentina y Brasil. La compañía explica que la herramienta permite realizar consultas, pagos, transferencias y gestionar ahorros desde la aplicación. Durante su primer trimestre, asegura, gestionó más de 9 millones de interacciones y resolvió el 87% sin intervención humana.

A nivel operativo, la firma estima que uno de los principales beneficios ha sido la capacidad de tomar decisiones en tiempo real y a gran escala.

Esto se traduce en respuestas más rápidas, herramientas más intuitivas y un acceso más ágil a servicios financieros digitales, incluyendo evaluaciones crediticias más dinámicas.

Sin embargo, el avance de estas tecnologías también abre desafíos. Álvarez advierte que el sector deberá enfrentar riesgos asociados a sesgos algorítmicos, nuevas modalidades de fraude, exclusión digital y protección de datos.

Por otra parte, Mercado Pago agrega que el principal reto es la legitimidad. “No la confianza en la tecnología en sí, sino la que deben tener las personas en quienes la implementan: que no se usará para discriminar, que los datos estarán seguros y que habrá un humano disponible cuando algo falle”, precisa.

Para FinteChile el desafío pasa por fortalecer la supervisión de estas herramientas, garantizando trazabilidad en las decisiones, transparencia para los usuarios y responsabilidades claras ante eventuales errores. A ello se suma la necesidad de fortalecer la colaboración público-privada y reducir las incertidumbres regulatorias que hoy frenan la inversión.