

# Del banco al agente: La IA ya puede controlar sus pagos, inversiones y decisiones financieras

La IA comienza a dejar atrás el rol de asistente para entrar directamente en cómo un usuario distribuye su dinero.

IGNACIO FLORES DE LA MAZA

La próxima gran disputa financiera podría no darse entre bancos y *fintechs*, sino en quién controla la interfaz entre las personas y su dinero.

Mientras la inteligencia artificial (IA) avanza desde tareas de apoyo hacia sistemas capaces de ejecutar decisiones financieras en tiempo real, la industria comienza a enfrentar otra transformación: el riesgo —o la oportunidad— de que los clientes dejen de relacionarse directamente con aplicaciones bancarias y pasen a hacerlo a través de agentes inteligentes.

Ese fue uno de los diagnósticos que comenzó a instalarse la semana pasada en el Chile Fintech Forum 2026, que reunió a ejecutivos de bancos, *fintechs*, compañías tecnológicas y firmas de ciberseguridad para discutir el impacto de la inteligencia artificial sobre la industria financiera.

¿Qué pasaría si los agentes pueden ejecutar acciones financieras en nombre de los usuarios?

“El comercio agéntico ya está ocurriendo”, afirmó Astrid Eloff, directora de Fintech & Digital Partners de Mastercard, durante uno de los paneles del Chile Fintech Forum.

La ejecutiva detalló que la compañía ya habilitó pagos

agénticos en la región —incluyendo Chile— mediante pruebas realizadas junto a bancos y comercios, donde agentes conectados a modelos de IA ejecutaron compras reales utilizando autenticación biométrica.

“La pelea para que descargues la *app* del banco se empieza a romper”, dijo Hernán Corral, COO y cofundador de Pomelo, firma especializada en infraestructura de pagos y emisión de tarjetas para bancos y empresas, en conversación con

El Mercurio Inversiones. La discusión ya comenzó a generar tensiones fuera de Chile. María José Martabit, cofundadora y CEO de Theodora AI, apuntó al caso de Comet, el agente de inteligencia artificial desarrollado por Perplexity capaz de ingresar a cuentas de Amazon, comparar precios y ejecutar compras automáticamente. El asunto está en tribunales.

La IA quiere tomar decisiones

El cambio comienza a sentirse también dentro de instituciones financieras tradicionales. “Vemos un impacto gigantesco en motores de riesgo y en eficientar las operaciones”, afirmó Robert Puvogel, gerente de división corporativa de BICE Connect.

La entidad ya utiliza modelos de IA para apoyar procesos comerciales. Sin embargo, la incorporación de estas herramientas todavía está lejos de completarse.

Parte importante del debate actual apunta a la transición desde herramientas de apoyo hacia sistemas con capacidad de ejecución autónoma.

“No es solo una herramienta. La IA pasa a ser un ente resolutor”, dijo Pablo Joubert, Operation Manager de Eldar Group Chile y Onyra. La firma trabaja en plataformas capaces de tomar decisiones transaccionales en tiempo real dentro de sistemas de pagos, definiendo automáticamente qué adquirente, banco o producto financiero utilizar en cada operación.

El avance de estos modelos instala nuevas preguntas: quién controla los datos, cómo se supervisan las decisiones y qué ocurre cuando la relación entre usuarios e instituciones queda intermedia por agentes autónomos.

“No hay IA sin datos”, resumió Danilo Lazaro, *senior district director* de Snowflake.

“Los agentes son inevitables. Pero la velocidad a la que llegan va a depender de una sola cosa: la gobernanza”, advirtió María José Martabit.

La ejecutiva también apunta a un vacío regulatorio. “Cuando el agente se equivoca, ¿quién responde? ¿El banco? ¿La plataforma? ¿El usuario que firmó los términos? Hoy nadie tiene esa respuesta”, sostuvo.

El entusiasmo tecnológico

convive además con alertas crecientes sobre fraude y ciberseguridad.

“Los estafadores también tienen acceso a inteligencia artificial”, advirtió Samer Atassi, vicepresidente para América Latina de Junio, firma especializada en verificación de identidad digital basada en inteligencia artificial. Según explicó, hoy ya existen herramientas capaces de suplir identidades utilizando videos falsos, biometría sintética y cámaras virtuales.

“La inteligencia artificial está disponible para construir *software* y también para destruir”, dijo Herbert Schultz, CEO y fundador de Radar y miembro fundador de FinteChile. Agregó que uno de los mayores desafíos para la industria financiera será afrontar ataques cibernéticos cada vez más sofisticados y masivos.

“Cuando hay dinero de por medio, la IA no puede ser buena el 99% del tiempo, tiene que serlo el 100%”, dijo Mickle Foretic, líder de negocios de Koywe, en referencia a los riesgos de errores o “alucinaciones” de los modelos.

Desde Sonda también advirtieron sobre otro punto. “La IA agrega valor rápidamente, pero también puede cometer errores

a una velocidad atroz”, afirmó Héctor Bravo, director de Tecnologías Disruptivas & AI de Sonda, durante uno de los paneles del evento.

En la banca tradicional comienzan a aparecer inquietudes más estructurales. “No tenemos claridad si la alineación de los objetivos de la inteligencia artificial va a ser la misma de los humanos”, planteó Puvogel.

**Potencial por materializar**

Pese al fuerte interés que despierta la IA en la industria financiera, algunas voces llaman a moderar las expectativas.

“Los beneficios de la IA aún no se materializan”, afirmó Cristian Oyanedel, Associate Director de Fitch Ratings.

Según explicó, parte importante de las eficiencias generadas termina reinvertiéndose en infraestructura tecnológica y nuevas capacidades digitales, en medio de una competencia cada vez más intensa.

Para Oyanedel, la discusión de fondo no pasa necesariamente por quién adopta primero la tecnología.

“La pregunta es cómo me adapto para crear valor y gestionar riesgos”, sostuvo.



El avance abre oportunidades para bancos y fintechs, pero también instala nuevos riesgos en fraude, gobernanza y control.

IMAGEN GENERADA CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL