

CON MODELOS PREDICTIVOS:

La IA e IA generativa están cambiando el rostro del mercado

Estas tecnologías están siendo utilizadas en operaciones que van desde atención al cliente hasta la detección de fraudes, pasando por la creación de nuevos productos.

CRISTIÁN MÉNDEZ

Los bancos impulsaron y lideraron por décadas la revolución financiera en el mundo, hasta que aparecieron las *fintech*. Con una base arraigada en la tecnología, se apoderaron del concepto de "innovación y democratización de las finanzas, apoyadas por la que ahora es su gran aliada: la inteligencia artificial (IA)", comenta Francisco Briones, economista y experto en marketing reputacional.

Pero no significa que solo las *fintech* usen IA. Varias publicaciones del blog del sitio del Fondo Monetario Internacional (FMI) proyectan que, a nivel global, las instituciones financieras del mundo (tradicionales y digitales) duplicarán su gasto en IA al 2027.

En el artículo "Las repercusiones de la inteligencia artificial en las finanzas" Jeff Kearns, integrante del equipo de Finanzas y Desarrollo del FMI, proyecta que la inversión del sector en esta materia llegará a US\$ 97.000 millones en los próximos cuatro años. "Las herramientas de inteligencia artificial (IA) y quienes las utilizan son los dos nuevos elementos imprescindibles de las instituciones financieras y los bancos centrales de todo el mundo", escribe el columnista.

Lupa digital

El carácter de indispensable que está adquiriendo la IA se sustenta en la capacidad que poseen las arquitecturas de aprendizaje de estas herramientas, en especial de la IA generativa, para crear modelos pre-

dictivos avanzados y personalizados de análisis de datos. Esto "permite que la organización se anticipé a los comportamientos y necesidades de los clientes, mejorando y segmentando la oferta de productos financieros", detalla John Atkinson, director del Magíster en Inteligencia Artificial en la Facultad de Ingeniería y Ciencias de la Universidad Adolfo Ibáñez.

César Astudillo, académico de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Talca, destaca que las IA, partiendo de situaciones reales (como tipo de gastos y los períodos y ubicaciones en que se hacen), permiten "la creación de escenarios hipotéticos que se usan para alimentar otros modelos predictivos, afinándolos para que aprendan de manera más precisa", y así poder predecir comportamientos.

Por ejemplo, Astudillo menciona la posibilidad de identificar patrones inusuales en las transacciones. "Al generar perfiles de comportamiento normal para cada usuario, la IA puede detectar y prevenir actividades fraudulentas en tiempo real, ajustando las medidas de seguridad según el riesgo identificado".

Atkinson agrega que estos perfiles de comportamiento están permitiendo mejorar la calidad de experiencia de clientes, generando respuestas rápidas y precisas a consultas y problemas. "Por ejemplo, los chatbots impulsados por IA basados en grandes modelos de lenguaje (LLM, por su sigla en inglés) son capaces de manejar muchas interacciones, resolver problemas comunes al instante y escalar consultas más complejas a humanos" cuando sea necesario, explica.



ILUSTRACIÓN: HYPO PHOTOS

La capacidad de aprender el comportamiento de los usuarios permite desarrollar servicios personalizados y detectar fraudes.