



# LA BANCA APUESTA AL CLIENTE “BY MYSELF”

**La Inteligencia Artificial será la base para redefinir la experiencia del usuario y reinventar el modelo de negocio financiero asegurador.**

Fany Alvarenga / fany.alvarenga@grupocerca.com

“Hola, soy Layla, su asistente virtual”. Esta frase del segundo chatbot hecho en Costa Rica busca revolucionar el mercado local aprovechando las tendencias que giran en torno al cliente “By myself”, quién utiliza cada vez más de este tipo de robots.

Este bot, desarrollado por la empresa IMPESA, interactúa con los usuarios y lleva a cabo la mayoría de tareas que normalmente están a cargo de un call center, como contratar y vender productos financieros y revisar saldos de tarjetas. Pero antes de Layla, los tícos lanzaron a Edna, un bot capaz de hacer pagos, ad-

quirir tiquetes aéreos y hasta reservas en hoteles.

Esa mejora en la experiencia del usuario gracias a inteligencia artificial es la que Gartner y Ditrendia, señalan entre las principales tendencias para este año en el rubro bancario y asegurador. Fernando Rivero, CEO de Ditrendia, comentó a Mercados & Tendencias que el cliente “By myself” es autosuficiente pues dispone de dispositivos y conocimientos para ser su propio gestor, y el avance de reconocimiento de la voz través de asistentes como Siri, Cortana, SVoice y Google Now, “es uno de los puntos que la industria bancaria está tomando muy en cuenta”, recalca.

También apuntan al avance de la seguridad gracias a la biometría, la entrada del IoT a la banca y una mejora de los servicios con API’s externas.

A pesar del avance de la banca en la región, muchos gerentes de TI como Carlos de Cid de Banco Ficensa, señalan en que en los mercados que están siendo más regulados o tienen procesos engorrosos para la entrada de nuevos software, tienen menor agilidad en la adopción de los avances.

Esa premisa la comparte, Linda López, socia directora de Tatum Global Consulting, quién señala que “la incorporación de big data, blockchain, robótica, cloud computing y fintech va lento porque se enfrenta a entornos muy diferentes, asociados a temas como estabilidad económica, modelos de negocios, desarrollo del internet e incluso banalización, lo que afecta los niveles de inversión e innovación en las organizaciones bancarias”, asevera la ejecutiva.

Aún así, en la banca local existe conciencia de que se enfrentan a una clientela más informada y digital, de hecho año a año se refleja aumento en los presupuestos que las instituciones destinan para tecnología.

López hace hincapié en que hay una correlación entre el desarrollo de la banda ancha y servicios de internet en los países por eso Panamá y Costa Rica presentan mejor posicionamientos tecnológico, mientras que Honduras y El Salvador registran casos aislados de aplicaciones por inteligencia artificial. Los siguientes son proyectos que algunas entidades financieras y aseguradoras están lanzando para adaptarse a las tendencias de la banca mundial:



Consiste en un ChatBot con Inteligencia Artificial (AI) creado para interactuar con clientes y usuarios de Banistmo a través de la plataforma de Facebook Messenger. El bot pone a disposición del usuario información bancaria de forma rápida, segura y sencilla y es uno de los primeros sistemas en Latinoamérica en ofrecer el servicio. Con la ayuda de Tabot, se puede consultar saldos en cuentas de ahorro y corriente y conocer la ubicación y los horarios de atención de las distintas sucursales.

## FINTECH

Scotiabank de Panamá ha mostrado su interés en el tema de “Préstamos en Línea”, destacando un área de Fintech que ha tenido gran impacto en la región. Cabe destacar que Scotiabank ha sido reconocido internacionalmente por sus inversiones continuas, especialmente en innovación digital en América Latina y el Caribe. El banco ha sido pionero en inversiones de importancia que han ayudado a la apertura de fábricas digitales en sus cinco mercados prioritarios: México, Perú, Chile, Colombia y Canadá, así como en la implementación de su plataforma móvil y en línea para toda la región. Facilitando la adopción de nuevas capacidades digitales para sus clientes.

## BLOCKCHAIN

Banesco está desarrollando a nivel de grupo servicios para sus clientes bajo el paraguas de blockchain. La adopción de este tipo de cadena de bloques sería una operación conjunta con ABANCA, entidad que forma parte del Grupo Banesco, con el objetivo de convertir a la comunidad española de Galicia en el líder en el uso y aplicación de blockchain. En Panamá, apuestan por lo mismo y el primer paso es impulsar un ecosistema que entienda y que trabaje en pro de estas tecnologías.

**“Los asistentes virtuales están siendo tomados muy en cuenta por la industria bancaria”.**

Fernando Rivero, CEO de Ditrendia.

## API'S



A principios de 2018 Visa anunció una asociación con NovoPayment, una firma líder en la habilitación de servicios financieros y transaccionales digitales, con el fin de facilitar la implementación de soluciones de pago para las transacciones de empresa a empresa en América Latina y el Caribe. Las dos compañías trabajarán en tres áreas clave del sector: soluciones para el viajero de negocios, soluciones para cuentas a pagar y cuentas a cobrar, y la aceleración y puesta en marcha de estos proyectos en conjunto con los bancos clientes Visa.

Mediante la integración con las plataformas y API's de Visa, esta asociación con NovoPayment les ofrece a los clientes bancos, comercios y adquirentes- nuevas funcionalidades de pago, y la capacidad de acelerar la adopción de pagos electrónicos en la región.

## BIOMETRÍA

Banco Industrial anunció la implementación del reconocimiento facial, una forma de autenticación biométrica, la cual les permite a los clientes hacer uso de la aplicación móvil, identificándose por medio de su rostro, sin necesidad de recordar contraseñas. La autenticación biométrica se basa en los patrones faciales del usuario, permitiendo validar su identidad sin importar cambios en sus rasgos físicos. Creando de esta manera un método de autenticación sumamente seguro y fácil de utilizar. Con este método este banco se constituyó en la primera institución bancaria de Guatemala en ofrecer esta tecnología y la cuarta en Latinoamérica.



## LAYLA



Layla es una agente virtual con inteligencia artificial que permite interactuar con los clientes a través de distintos canales de chat como Facebook Messenger, Skype, Telegram y tiene una disponibilidad 24/7 para atender las solicitudes bancarias. Este bot maneja diálogos dinámicos y puede tomar decisiones de forma autónoma e inteligentes. Utiliza tecnologías de última generación de IA, es un integrador de APIs mediante configuración y está desarrollado con lenguajes especializados en la alta sincronía y utiliza bases de datos especializadas en alta lectura y escritura. Algunas de las tareas que realiza son buscar cajeros automáticos, contratar productos financieros como créditos o seguros, realizar consultas sobre seguros y planes de teléfonos entre muchas otros servicios. 📞