

Cómo la Inteligencia Artificial transforma a la banca en América Latina

En los últimos años, el uso de la inteligencia artificial (IA) para las transacciones bancarias ha habilitado un tipo diferente de transformación para la industria tradicional conocida como: procesamiento de datos más rápido y bots de IA entrenados para la asistencia virtual, por nombrar sólo algunos.

Esta modernización ha permitido a empresas y consumidores comprobar que estas tecnologías han personalizado y agilizado las [transacciones bancarias](#) y comerciales.

Silvia Córdoba gerente de cuentas premium de Vertiv en México, Colombia y Ecuador asegura que «con estos cambios, los usuarios se benefician de la combinación de experiencias digitales como los pagos sin contacto, las tarjetas digitales y las aplicaciones bancarias para pagos QR».

«Esto ha promovido la integración del ecosistema financiero y una hiperpersonalización de los servicios recibidos. Por ejemplo, en América Latina, las tarjetas de crédito eran el principal método de pago en 2023 (con una cuota del 48%)”, señala Córdoba.

Banca: retos de la Inteligencia Artificial

Esta cuota está disminuyendo lentamente en favor de nuevos [métodos de pago alternativos](#), como las transferencias, los sistemas de pago “compre ahora y pague después” y los monederos digitales. Esto ha permitido a los bancos mejorar significativamente la experiencia del cliente adaptando los servicios a sus necesidades individuales.

En este contexto de transformación digital, los bancos se esfuerzan por seguir siendo competitivos adoptando estas tecnologías para operar en la nube y así optimizar las capacidades transaccionales y mejorar la experiencia del cliente. Sin embargo, según estudios recientes, el sector bancario y financiero sigue enfrentándose a estos retos:

- **Regulación:** Los países necesitan implementar normas y

regulaciones para promover la seguridad y la confianza en la banca digital. En algunos países de América Latina, los sistemas legales no permiten actualmente que toda la [información de los clientes se envíe a servidores en la nube](#).

- **Ciberseguridad:** La protección de los datos financieros es fundamental, ya que se ha visto que la industria financiera es un [objetivo constante de los ciberataques](#).
- **Calidad de servicio y experiencia de usuario:** Los clientes [exigen una experiencia de usuario fluida](#) y un servicio de alta calidad en todas las plataformas.
- **Sistemas heredados:** La migración de datos de sistemas heredados a plataformas digitales o tecnologías más avanzadas requiere una mayor capacidad en los centros de datos. Además, estos sistemas e infraestructuras casi obsoletos también deben mejorar el consumo energético.
- **Infraestructura digital crítica:** El avance de la digitalización y la adopción de la informática de alta capacidad, incluida la IA, requieren infraestructuras de alimentación y refrigeración que puedan soportar las aplicaciones digitales modernas. Las instalaciones nuevas y modernizadas requieren soluciones eficientes, escalables y flexibles.

“Para respaldar los avances en el sector bancario, las organizaciones deben disponer de alimentación ininterrumpida y refrigeración eficiente, ambos elementos fundamentales para mantener un servicio continuo, ya que repercuten directamente en las áreas clave mencionadas anteriormente, como la ciberseguridad, la calidad del servicio y la experiencia de clientes y usuarios», precisa Silvia Córdoba gerente de cuentas premium de Vertiv.

«Al desplegar una infraestructura digital crítica sólida y eficiente, los bancos pueden integrar nuevas tecnologías para mejorar su capacidad de ofrecer servicios diferenciados y mantener una ventaja competitiva”, afirma la alta ejecutiva.

La transformación de la banca tradicional

La transformación digital de la banca ha sido un cambio necesario que no solo ha hecho a los bancos más ágiles y digitales, sino que también ha diversificado los servicios que ofrecen a los clientes.

En un mundo donde las necesidades de los clientes cambian, estos avances son cruciales. Los neobancos, el blockchain y las soluciones fintech están sacudiendo los cimientos del sector con su enfoque centrado en el cliente que desafía al *status quo* y establece nuevas expectativas.

Una de las novedades más relevantes es la revolución que la IA está suponiendo para el sector bancario, especialmente mediante el uso de interfaces de programación de aplicaciones (API) de IA.

Esto conduce a un servicio de atención al cliente gestionado por chatbots inteligentes y asistentes virtuales capaces de resolver problemas complejos con rapidez y eficacia. Además, las API de IA pueden automatizar tareas tediosas y rutinarias como la introducción de datos, lo que agiliza la gestión de back-office y mejora la eficiencia operativa.

Pero esta transformación no se detiene aquí. Adoptar nuevas tecnologías y enfoques innovadores es imprescindible para cualquier banco que quiera liderar esta nueva era.

Los bancos que están por delante de la curva pueden mejorar la eficiencia operativa de sus centros de datos y estar preparados para el futuro de las innovaciones de IA que pueden establecer nuevos estándares en la experiencia del cliente.

La integración de soluciones de IA, blockchain y fintech, combinada con una infraestructura digital crítica robusta y segura que incluya soluciones de energía y refrigeración que puedan soportar aplicaciones digitales modernas, puede ayudar a permitir que las instituciones financieras enfrenten los desafíos futuros y capitalicen las oportunidades emergentes.

Sin embargo, en todo este proceso, no se debe olvidar la importancia de permitir la continuidad de los servicios y la seguridad de las operaciones bancarias. Esto requiere tener en cuenta la eficiencia energética, implementar sistemas de refrigeración que admitan IA y cargas tradicionales, y utilizar sistemas fiables para la calidad y continuidad del suministro de energía.

Con información de Banca y Negocios