

GESTIÓN

Informe: Perú queda atrás de economías 'top' en banca inteligente en Latinoamérica

De acuerdo con el reporte "Banca, Nuevas formas de vida inteligente", las entidades financieras en Argentina consolidaron su "firme progreso" en el ámbito de los servicios financieros móviles, acumulando un crecimiento del 64% desde el 2016.



El informe resalta el "arribo de la inteligencia artificial, en forma de 'chatbots', como un gran paso en innovación en la banca latinoamericana para consolidar la relación con los clientes".

Argentina, Colombia y México lideran el crecimiento en [servicios financieros móviles](#) en Latinoamérica, donde la inteligencia artificial se perfila como la gran revolución de la banca, según un informe de la firma **Latinia** presentado hoy.

De acuerdo con el reporte " **Banca, Nuevas formas de vida inteligente**", las entidades financieras argentinas consolidaron su "firme progreso" en el ámbito de los servicios financieros móviles, acumulando un crecimiento del 64% desde el 2016, seguidas por Colombia (56%) y México (42%).

Más atrás se ubican Chile (32%), Brasil (25%) y Venezuela (14%), dentro de la categoría de economías "top" en el estudio; mientras que las naciones centroamericanas y países andinos como Ecuador, Bolivia y **Perú** reportan un avance interanual promedio del 9.5%.

Según el informe, que evalúa el empleo en la banca de "chatbots" (robots conversacionales), notificaciones "push" (mensajes que se envían de forma directa a dispositivos móviles), páginas web adaptadas a los móviles, aplicaciones para tablet y para "smartphones" y banca SMS, México y Brasil muestran una media de uso de 4.7 de esos 6 servicios, seguido de Argentina con 4.3.

En el resto de la región se destacan Ecuador, donde las entidades usan en promedio 5 de esos canales, con un auge especial de los "chatbots", y Costa Rica y Honduras (4.3), que le "mantienen el pulso a las principales economías".

El reporte, que analiza el uso de esos canales y de las redes sociales por parte de las 100 principales entidades financieras de la región, resalta el "arribo de la inteligencia artificial, en forma de 'chatbots', como un gran paso en innovación en la banca latinoamericana para consolidar la relación con los clientes".

"La innovación en la banca latinoamericana está en auge y podemos ver que los bancos han logrado implementar tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial", dijo hoy a Efe Oriol Ros, responsable de Marketing de Latinia, una firma de origen español con sede regional en Bogotá, al comentar el estudio.

El ejecutivo explicó que México, Ecuador y Argentina son los países que han mostrado mayor interés en los "chatbots", programas conversacionales de inteligencia artificial que se usan como canal de comunicación a través de Facebook, páginas web o aplicaciones de mensajería u otra red social.

En términos prácticos, los "chatbots" ofrecen a los clientes un canal para trámites como localizar oficinas o cajeros o consultar el saldo o los últimos movimientos.

Debido a esas posibilidades, Ros prevé un repunte en la banca latinoamericana de los robots conversacionales, "que concentran ahora el mayor número de iniciativas" en un sector tradicionalmente "conservador" y a los que las entidades financieras han apostado para hacer más ágil y conectarse mejor con sus clientes.

La digitalización de la banca es una de las principales metas expresadas por organismos como la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), que considera que además de aumentar la transparencia de las operaciones financieras, ahorrará costos al sistema e incrementará el acceso de personas de bajos ingresos o de poblaciones apartadas.

Para Felaban, organismo que agrupa unos 600 bancos a través de sus respectivas asociaciones en 19 países, la banca de la región ya ha apostado grandes recursos para dar un giro hacia nuevos métodos de pago, migrar sus servicios al ámbito online y optimizar su "big data" (análisis de datos para tomar decisiones empresariales).