

BANCOS. FIRMAS DAN EXPERIENCIA PERSONALIZADA

# Inteligencia Artificial toma fuerza en bancos

BARRANQUILLA

La Inteligencia Artificial es la gran protagonista de la innovación en la banca colombiana en 2019. Así lo destacaron los resultados de la edición número 11 del informe anual sobre Banca Móvil y Redes Sociales realizado por **Latinia**, fabricante de software para notificaciones financieras multicanal.

Los resultados muestran cómo las entidades financieras colombianas consolidan su firme progreso de los últimos tres años, ubicándose en tercer lugar con un crecimen-

to acumulado de 35%, muy de cerca de México, que ocupa el segundo puesto.

De acuerdo con **Oriol Ros**, director global de marketing del fabricante de software, “tras un 2018 donde lanzar un chatbot parecía una competencia por ver quién era el banco más veloz, en este 2019 hemos visto la aplicación de la Inteligencia Artificial, a procesos internos enfocados igualmente al cliente, pero desde una lógica más de negocio y no de atención, es decir, pensando igualmente en el cliente, pero desde la eficien-



Archivo

La encuesta anual de Latinia concluye que la banca en Latinoamérica está multiplicando los puntos de contacto con sus clientes.

cia de hacerle propuestas más personalizadas, entendiendo mejor sus patrones de consumo, así como desde la óptica del banco afinando sus procesos de cualificación crediticia,

lo cual redundará en mejoras en ambos extremos”.

Respecto al estudio de cómo interactúan bancos y clientes en redes sociales, se reveló a la par con el conjunto de la re-

gión, un ligero descenso en el nivel de implicación de los seguidores de los bancos en redes sociales.

En ese sentido, Colombia mantiene un buen ratio de número de clientes por seguidor único de red social. Un seguidor de un banco por cada 27 clientes de estos en el caso de *Twitter* y un seguidor de *Facebook* por cada cuatro personas bancarizadas, mejorando los datos de 2018.

“Los campeones nacionales por implicación de sus seguidores, en *Facebook* son el *Banco Agrario*, *Banco Caja Social* y *Banco de Bogotá*, y *Bbva* en *Twitter*. Se destacan como campeones nacionales por cantidad de seguidores *Davivienda* y *Colpatria* en *Facebook*, y *Bancolombia* y *Falabella* en *Twitter*”, dijo **Ros**.



**JOSÉ GONZÁLEZ BELL**  
jgonzalez@larepublica.com.co