

# La inteligencia artificial aplicada al lenguaje para el sector financiero

## Aplicaciones prácticas

En la actualidad, el sector financiero se enfrenta a desafíos cada vez más complejos. Entre estos desafíos se encuentran la necesidad de analizar y aprovechar volúmenes masivos de información textual, de gestionar requisitos de cumplimiento y regulación en constante evolución, de monitorear riesgos relacionados con delitos financieros y ESG, de apoyar a equipos internos y, finalmente, la necesidad de interactuar con una base de clientes cada vez más digitalizada.

El desarrollo de modelos de lenguaje grandes (LLMs) y de nuevas aplicaciones, como ChatGPT, ha generado un interés extraordinario en el potencial de la inteligencia artificial aplicada al lenguaje y a la inteligencia artificial generativa (GenAI) específicamente. Este es un desarrollo significativo que impacta profundamente en el sector bancario. Según Juniper Research, los bancos en todo el mundo gastarán más de \$6 mil millones en 2024 para adoptar software GenAI, y se espera que la inversión aumente a \$85 mil millones en 2030.

Los bancos y las instituciones financieras son conscientes de las grandes oportunidades que ofrece la inteligencia artificial aplicada al lenguaje, especialmente a nivel estratégico. Sin embargo, deben ser capaces de enfrentar los desafíos que presentan estas tecnologías, desde el punto de introducción hasta la implementación. Esto requiere gestionar las expectativas de los usuarios y las partes interesadas comerciales, establecer objetivos realistas y, de manera crítica, gestionar los costos y riesgos de las herramientas de software en evolución.



Aquí, el enfoque hacia la inteligencia artificial no podría ser más importante. Las organizaciones deben ser capaces de distinguir las capacidades prácticas de las modas, identificar cuidadosamente las áreas donde la inteligencia artificial puede aportar mayor valor y evitar hacer promesas excesivas, y evaluar las formas concretas en que la inteligencia artificial puede mejorar los procesos.

## La intersección entre el análisis de datos, enfoque híbrido y gobierno responsable

Con la capacidad de comprender y analizar el lenguaje natural (NLU, NLP), la tecnología de expert.ai permite a los bancos e instituciones financieras optimizar todas las actividades y procesos relacionados con la gestión de grandes cantidades de datos internos y externos. Procesa automáticamente cualquier tipo de texto, extrayendo información valiosa de documentos, contratos, correos electrónicos, consultas de clientes, normativas, informes, noticias y otros tipos de documentos.

Basada en una arquitectura abierta y flexible, la tecnología de expert.ai utiliza un enfoque híbrido. Combina las mejores herramientas de inteligencia artificial aplicadas al análisis de texto (aprendizaje automático, aprendizaje profundo, modelos de lenguaje grandes, grafos de conocimiento, lógica simbólica y un enfoque basado en conocimiento) para desarrollar rápidamente soluciones efectivas en un único entorno.

Los problemas de lenguaje complejos rara vez pueden resolverse con un solo enfoque. El enfoque híbrido de inteligencia artificial de expert.ai permite a los bancos e instituciones financieras elegir la mejor combinación de enfoques y técnicas de inteligencia artificial para resolver sus desafíos de lenguaje.

Las soluciones de IA responsables de expert.ai proporcionan transparencia, confianza y sostenibilidad, así como mayor eficiencia e integración fácil con sistemas y herramientas existentes para acelerar la transformación digital y garantizar resultados exitosos.



La IA es un socio de soluciones probado para:



## DetECCIÓN DE LAVADO DE DINERO / SELECCIÓN DE NOTICIAS NEGATIVAS

*Automatizar la monitorización y análisis de medios para detectar noticias sobre investigaciones y delitos que involucren a clientes o contrapartes es crucial.*

La lucha contra el lavado de dinero (AML, por sus siglas en inglés) y otros delitos financieros es una preocupación creciente para instituciones, reguladores y empresas del sector financiero. La prevalencia de actividades ilegales, transacciones más rápidas y estrictos requisitos regulatorios exigen controles de clientes más rigurosos y precisos a través de enfoques dedicados de Conozca a su Cliente (KYC) sin sobrecargar las operaciones diarias.

A través de la inteligencia artificial aplicada al lenguaje, los bancos y las organizaciones financieras pueden monitorear automáticamente y de forma continua fuentes de información impresas y en línea para detectar noticias sobre crímenes, investigaciones o noticias legales relacionadas con clientes y contrapartes.



Las soluciones de cumplimiento de expert.ai analizan volúmenes masivos de noticias y datos no estructurados en múltiples idiomas, segmentándolos automáticamente según criterios específicos con rapidez, detalle y precisión. Se realiza un escrutinio de "noticias negativas" para cumplir con los requisitos de las regulaciones actuales y apoyar:

- Incorporación de nuevos clientes (por ejemplo, al abrir una cuenta corriente)
- Verificación de transiciones (por ejemplo, grandes depósitos financieros) o solicitudes (por ejemplo, una nueva hipoteca o préstamo) de clientes existentes
- Evaluación de riesgos para grupos de clientes
- Monitorización proactiva
- Verificación institucional y de terceros para clientes bancarios

Esto le permite identificar comportamientos indebidos de clientes, socios y proveedores, tomar medidas para prevenirlo, garantizar el cumplimiento normativo y mitigar el riesgo de sanciones.



## Cómo funciona

### Monitoreo diario de información

Analizar las noticias actuales publicadas por periódicos locales y nacionales, agencias de noticias, sitios web y medios de comunicación internacionales, y acceder a años de archivos de noticias históricas.

### Selección inteligente de noticia

Utilizar algoritmos de inteligencia artificial entrenados y probados para identificar y clasificar delitos, reconociendo más de 60 delitos diferentes.



### **Extracción y análisis de datos clave**

Extraer información clave de las noticias: individuos y/o empresas mencionadas, información identificativa (edad, profesión, residencia, etc.), y su papel (por ejemplo, sospechoso, arrestado, cómplice, etc.) en el contexto de los eventos descritos.

### **Cálculo de indicadores de coincidencia y gravedad de la noticia**

Personalizar algoritmos de puntuación para evaluar la relevancia y gravedad de un artículo de noticias, determinando si hay una coincidencia entre un cliente y las personas o empresas mencionadas en "noticias negativas".

### **Flujos de alerta automáticos**

Notificar automáticamente a los sistemas de KYC y AML cuando se identifiquen clientes bancarios en la selección de noticias.

## **Beneficios**

**Reducir los falsos positivos** y los nombres similares.

**Mejorar la eficacia operativa** mediante controles más rigurosos y verificaciones más precisas en diversas fuentes y contenido de noticias.

**Aumentar la rapidez en el envío de alertas** sobre delitos y actividades sospechosas mediante el monitoreo diario y detallado de noticias.

**Agilizar los procesos de incorporación** de nuevos clientes, **mejorar la experiencia del cliente** y ampliar las oportunidades comerciales.

**Ampliar el monitoreo efectivo de noticias** para toda la base de clientes o segmentos de clientes, reduciendo la carga de trabajo manual y repetitiva.

**Incrementar el cumplimiento de las regulaciones** actuales y según las necesidades de cada cliente, reduciendo significativamente el riesgo de multas y sanciones.



# Seguimiento regulatorio y Gestión de cambio

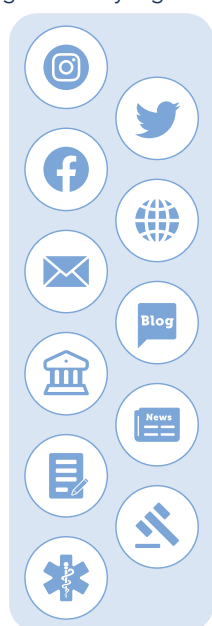
*Monitorear cambios regulatorios y legales y su impacto en el negocio.*

El creciente número de normativas y su capacidad para impactar una amplia variedad de operaciones comerciales requiere que los bancos y las organizaciones financieras tengan una estrategia efectiva para analizar las últimas leyes y desarrollos regulatorios.

La gestión manual de recursos conlleva varios riesgos: actualizaciones perdidas de cumplimiento normativo, posibilidad de daño reputacional, falta de detección temprana de tendencias emergentes y acciones de cumplimiento, y la incapacidad de interceptar información estratégica y sanciones, por nombrar algunos.

Al aprovechar la inteligencia artificial para comprender y procesar texto, los bancos y las instituciones financieras pueden automatizar actividades y apoyar a los usuarios en el proceso de seguimiento y gestión regulatoria. Esto permite a los gerentes regulatorios monitorear cambios legislativos en tiempo real, hacer un seguimiento de todas las noticias de interés, enviar alertas y notificaciones automatizadas, y adaptar y modificar flujos de trabajo, documentos y procesos para asegurarse de que estén actualizados y en cumplimiento de las regulaciones.

Monitorizando cambios regulatorios y legislativos



Legal y Cumplimiento normativo  
Operaciones  
Recursos humanos  
IT



## Cómo funciona

### Monitoreo de fuentes regulatorias

Vigila la información de noticias en diferentes fuentes (bases de datos regulatorias, leyes, decisiones legislativas, regulaciones, estándares, etc.) a través de un único panel de control.

### Análisis de contenido personalizado

Personaliza filtros y ajustes para criterios de búsqueda con el fin de identificar los últimos cambios regulatorios relevantes para tu organización.

### Extracción automática de datos de interés

Encuentra y extrae los datos más relevantes sin necesidad de leer documentos completos o buscar información manualmente.

### Notificaciones e informes

Alerta a los usuarios sobre nuevas leyes o cambios regulatorios importantes y genera automáticamente informes personalizados para compartir noticias con varios interesados.

### Evaluación de los requisitos de cambio

Identifica los cambios requeridos y evalúa si pueden aplicarse concretamente para hacer que los procesos, documentos y flujos de trabajo cumplan con las normativas.

## Beneficios

**Aumenta la eficiencia operativa** a través de alertas automatizadas que proporcionan información de interés en tiempo real.

**Análisis más puntual, flexible y profundo** de la normativa que afecta a la empresa, con la posibilidad de establecer criterios personalizados.

**Reducción del tiempo y los costes** asociados a la actividad manual.

**Apoyo eficaz a los procesos de toma de decisiones** mediante la orientación sobre las medidas que deben adoptarse para garantizar el cumplimiento.

**Reducción del riesgo de sanciones** mediante un seguimiento constante y automático de la evolución de las leyes y reglamentos.



# Interacciones digitales con el cliente

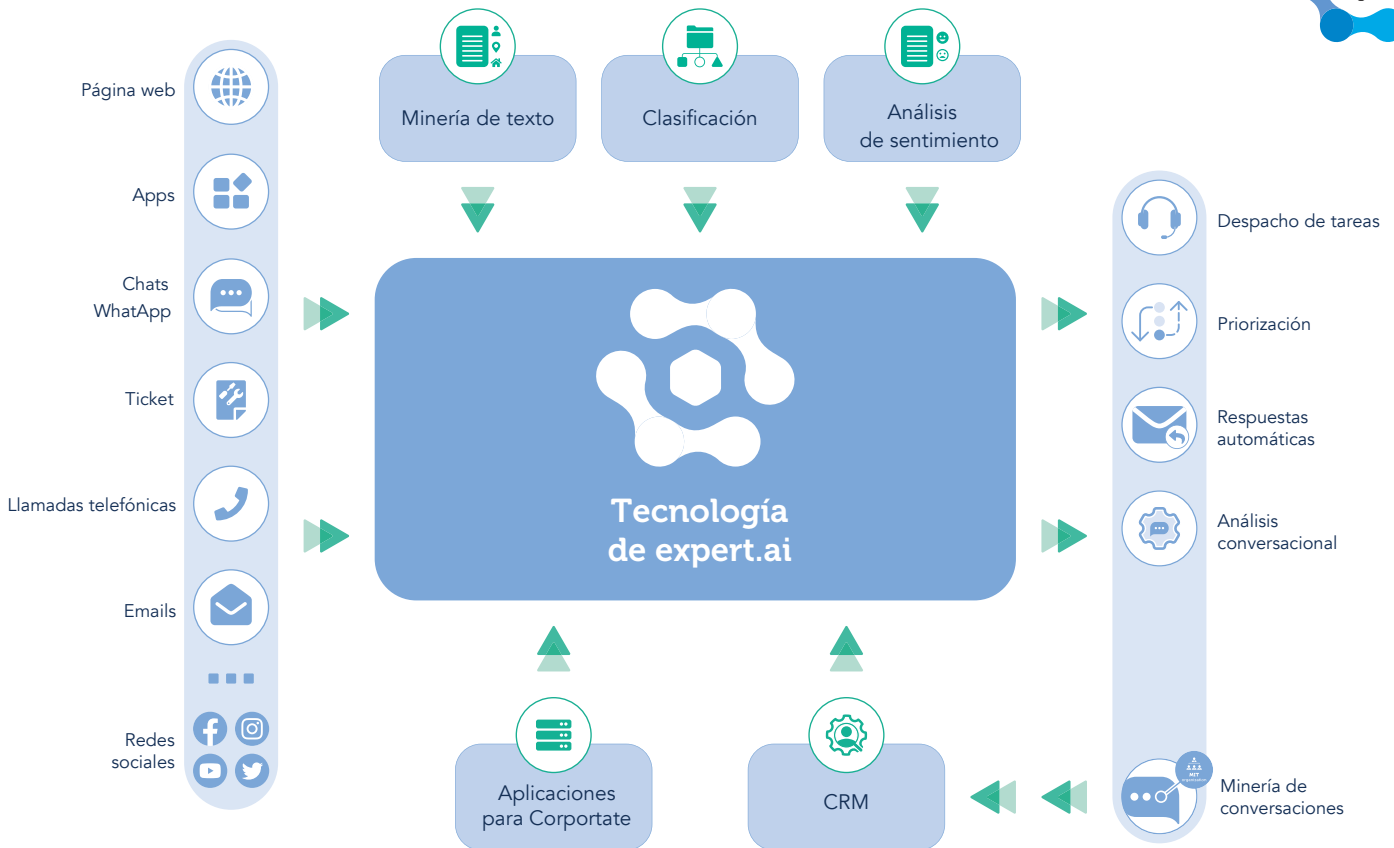
*Optimizar el soporte para clientes y personal utilizando el conocimiento organizativo.*

Hoy en día, los bancos y operadores financieros se enfrentan a interacciones con los clientes que son cada vez más digitales y multicanal. Necesitan poder gestionar la relación con los clientes, desde la adquisición de nuevos clientes, la retención de los existentes y el apoyo al personal interno, independientemente del canal utilizado (sitio web, aplicación móvil, chatbot, conversaciones telefónicas, redes sociales, intranet, etc.).

Las soluciones de Expert.ai comprenden automáticamente el significado, el contexto y el sentimiento de manera similar a como lo hacen las personas, pero de manera más rápida y con mayor precisión y consistencia. Expert.ai ofrece capacidades avanzadas de inteligencia artificial que están listas para usar y crear aplicaciones de servicio al cliente para incluso los requisitos multicanal más complejos.

Las soluciones basadas en inteligencia artificial de Expert.ai ayudan a los bancos y organizaciones de servicios financieros a analizar y organizar grandes cantidades de comunicaciones de correo electrónico, chat, redes sociales, de manera rápida y efectiva para que puedan optimizar la comunicación con el cliente y los procesos de back office a través de los canales digitales.





## Cómo funciona

### Categorizar solicitudes automáticamente

Analizar cada mensaje basado en una intención, tipo y departamento personalizados. Extraer entidades e información relevantes (nombre, dirección, nombres de productos o servicios, número de cuenta, etc.) mencionados en el texto o en archivos adjuntos.

### Analizar consultas y mensajes

Identificar el contenido, las entidades y los temas mencionados en correos electrónicos, chats, tickets de soporte, etc., e identificar las comunicaciones más urgentes o que pueden desencadenar problemas críticos.

### Responder y enrutarse automáticamente

Enviar respuestas automáticas a las solicitudes estándar más frecuentes, reenviar mensajes a los equipos de soporte más apropiados y habilitar reglas complejas de RPA y CRM basadas en la intención.



## Entender el sentimiento

Identificar la intención y el sentimiento del remitente para agilizar la respuesta a los clientes frustrados y reducir la pérdida de clientes.

## Beneficios

### Reducir los costos de atención al cliente:

automatizar el manejo de las solicitudes más simples y frecuentes para que el personal de atención al cliente pueda centrarse en las solicitudes más complejas y detalladas.

### Manejo más rápido y efectivo de solicitudes:

con un 95% de precisión en la categorización de mensajes, clasificación y procesamiento de respuestas, asignando mayor prioridad a aquellos con problemas críticos.

### Reducción del análisis manual

mediante el tratamiento automático de las solicitudes para que los operadores puedan dedicar más tiempo a tareas más complejas que requieren la intervención de expertos.

**Reducción de errores** en la clasificación de mensajes, mejorando la eficacia operativa y aumentando satisfacción y participación del cliente.

**Identificar rápidamente tendencias y problemas** que surgen del análisis semántico de contenido en correo electrónico, chat, redes sociales, quejas, etc.

**Reducción del riesgo de incurrir en multas y sanciones**, gracias a la posibilidad de realizar un seguimiento de todas las comunicaciones con los clientes y proteger su privacidad.

## Búsqueda inteligente

*Las herramientas de búsqueda inteligente proporcionan acceso más rápido e inmediato al conocimiento disponible para los clientes y el personal de soporte interno.*

Los informes bancarios, contratos, documentación regulatoria, correo electrónico, interacciones con los clientes y sistemas de gestión de documentos contienen información valiosa para el soporte y la inteligencia empresarial.



Disponibles en formatos digitales o impresos y ubicados en espacios separados, organizados según varios criterios, poder gestionar esta información no estructurada y proporcionar acceso a ella es un desafío crítico para los bancos y operadores financieros.

En el sector financiero, la inteligencia artificial se aplica con frecuencia en sistemas de búsqueda inteligente para ayudar al personal interno y a los clientes a encontrar la información que necesitan. La tecnología de expert.ai aprovecha la IA basada en la comprensión del lenguaje natural para respaldar los help desks internos, las intranets corporativas, los portales web y las bases de conocimientos accesibles para los clientes para recuperar información.

Con la capacidad de comprender el significado del texto en los documentos, las soluciones de expert.ai transforman el contenido y las bases de datos tradicionales en recursos útiles y accesibles. Los usuarios pueden identificar rápidamente la información que están buscando a través de consultas de lenguaje natural cotidianas y utilizando herramientas de búsqueda y navegación altamente sofisticadas e intuitivas.



## Cómo funciona

### Adquisición e indexación de contenido

Adquirir e indexar contenido, documentos y texto en varios formatos y de diferentes tipos de fuentes, garantizando la comprensión completa de los conceptos presentes.



### **Categorización de contenido**

Identificar rápidamente temas en el texto basado en taxonomías específicas del sector financiero y extraer entidades estándar y personalizadas para facilitar la navegación del contenido.

### **Búsqueda en lenguaje natural**

Garantiza la comprensión completa de los conceptos contenidos en las consultas de los usuarios expresadas en lenguaje cotidiano ("¿Cómo puedo abrir una cuenta en su banco?"), gracias a técnicas de procesamiento de lenguaje natural (NLP).

### **Consejos de investigación y gestión de preguntas frecuentes**

Desde sugerencias útiles hasta funciones de autocompletar y "quizás estabas buscando", las características están diseñadas para facilitar la búsqueda dentro de bases de conocimientos que incluyen listas de preguntas frecuentes.

### **Búsqueda integrada en aplicaciones de usuario**

Gracias a una arquitectura basada en API abierta, la búsqueda inteligente se puede integrar fácilmente en sitios web, aplicaciones móviles, intranets y aplicaciones de help desk. Estas capacidades de búsqueda basadas en IA estarán accesibles para los usuarios directamente desde las aplicaciones que usan rutinariamente.

### **Herramienta de gestión**

Previsualizar documentos que resultan de una búsqueda y gestionar el contenido indexado. El sistema se puede configurar y ajustar finamente para lograr el mejor rendimiento en términos de velocidad de respuesta, precisión y recuperación de resultados de búsqueda.



## Beneficios

Una **interfaz fácil de usar** e intuitiva que respalda las preferencias de los usuarios digitales avanzados de hoy.

**Mejorar la precisión y obtener resultados significativos** utilizando la comprensión semántica, que permite a las personas utilizar un lenguaje cotidiano para ir más allá de la búsqueda de palabras clave clásica.

**Acceder rápidamente al conocimiento** para mejorar la eficiencia operativa, ampliar la cobertura de contenido para incluir bases de conocimiento, documentos de capacitación y cumplimiento, y artículos.

**Optimizar la gestión de preguntas frecuentes** y la base de conocimientos para mejorar las actividades de soporte al cliente.

## Gestión del riesgo ESG

*Monitorizar indicadores de reputación e información ESG (Ambiental, Social y de Gobierno, por sus siglas en español) para respaldar decisiones de inversión y garantizar el cumplimiento de la legislación europea.*

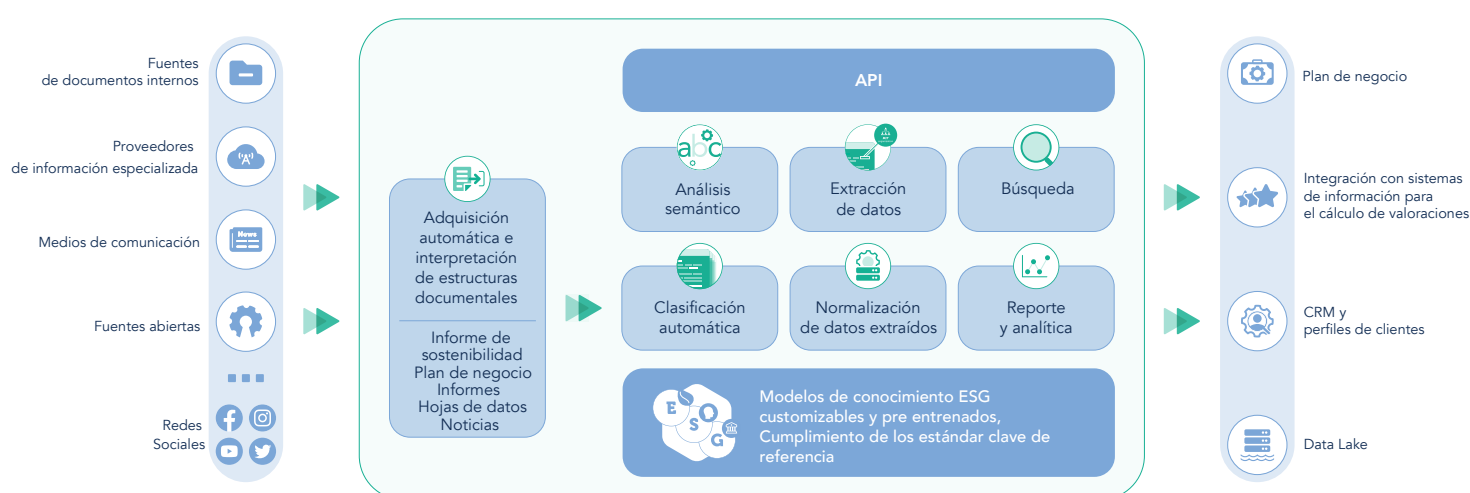
Para inversores y accionistas por igual, la sostenibilidad, confiabilidad y ética de una empresa son importantes. Estos factores, conocidos como ESG, miden el compromiso y desempeño de una empresa en áreas como el cambio climático, gobierno corporativo y capital humano. Para bancos y otras instituciones financieras, la reputación de una empresa y su desempeño ESG son factores clave en el proceso de gestión de riesgos. Sin embargo, la información relevante para la evaluación ESG no está fácilmente disponible, a menudo se distribuye en múltiples fuentes y lleva mucho tiempo analizarla.

Las soluciones de cumplimiento de expert.ai permiten a las empresas llevar a cabo una amplia gama de actividades de gestión de riesgos ESG, incluido: analizar automáticamente la opinión de los grupos de interés, monitorear cómo evolucionan los indicadores en tiempo real, suministrar algoritmos de calificación con datos actualizados y normalizados, y puntuar diferentes tipos de indicadores ESG.



Esto garantiza la alineación con los factores a los que los inversores están prestando cada vez más atención: transparencia de fuentes, cumplimiento de normas de desempeño y alineación con la última legislación de la UE que hace obligatoria la presentación de informes de sostenibilidad para las empresas a partir de 2024.

La inteligencia artificial simplifica la recopilación de información de múltiples fuentes, la organiza y la analiza para comprender cómo los grupos de interés evalúan la sostenibilidad ética de una empresa o marca (Reputación ESG), y para estructurar y normalizar miles de puntos de datos sobre los comportamientos y el enfoque ético de una organización (Desempeño ESG).



## Cómo funciona

### Adquisición de datos

Adquiere y comprende todo el contenido de texto: documentos internos y externos, fuentes web, informes de sostenibilidad, notas complementarias, noticias, etc.

### Categorización, extracción y normalización

Utiliza un modelo de lenguaje ESG pre entrenado para identificar, clasificar y extraer metadatos y otra información clave (certificaciones, emisiones, inversiones, etc.) de cualquier tipo de documento para respaldar actividades de análisis.



## Soporte para clasificación de indicadores

Clasifica y puntúa información sobre inversiones, iniciativas, proyectos y políticas que podrían tener un impacto positivo en los indicadores ESG, así como información relacionada con emisiones, sanciones, delitos o prácticas que podrían tener un impacto negativo en los indicadores ESG.

## Búsqueda semántica y creación de paneles de control

Proporciona una plataforma para búsqueda semántica y creación de paneles de control para respaldar el análisis de información de reputación y una pestaña de informes para información de desempeño.

### Beneficios

**Monitoreo constante de los indicadores ESG** más actualizados y relevantes para respaldar la toma de decisiones.

**Transparencia, trazabilidad y gobernanza de datos** que cumpla con las últimas regulaciones y estándares europeos.

**Profundo entendimiento del dominio ESG**, con modelos de lenguaje desarrollados exclusivamente para el ámbito ESG, asegura un análisis preciso de los datos.

**Análisis rápido y preciso** garantiza que incluso las fuentes más diversas (por ejemplo, PDFs, páginas web, etc.) estén incluidas.



## Conclusión

Está claro que los bancos y las instituciones financieras ya se han visto afectados por la revolución tecnológica de la IA aplicada al lenguaje, y que no pueden permitirse subestimar su impacto y arriesgarse a perder terreno frente a sus competidores.

Sin embargo, aunque es necesario revisar los modelos de negocio a nivel estratégico introduciendo un uso generalizado de la tecnología de IA a largo plazo, también es necesario responder rápidamente a necesidades específicas invirtiendo en soluciones prácticas de IA para generar resultados tangibles en términos de eficiencia, seguridad y ahorro de costes.

**+90%**

de reducción de falsos positivos

**+2 millones**

de solicitudes tramitadas cada mes en el área de atención al cliente

**95%**

de precisión en la clasificación de noticias y documentos financieros

**40%**

de reducción de costes en los procesos administrativos

Estas cifras hablan por sí solas: las soluciones de expert.ai están maduras, probadas y son utilizadas eficazmente por los principales grupos bancarios como aceleradores del proceso de transformación digital. La capacidad de elegir la combinación más adecuada de tecnologías de IA caso por caso, para crear valor a partir del lenguaje mediante un enfoque seguro y responsable, ya es una realidad.

Descubre más en [www.expert.ai](http://www.expert.ai)



Expert.ai (EXAI:IM) es una compañía líder en software de lenguaje natural basado en IA. Empresas de sectores como los seguros, la banca y las entidades financieras, la edición, los medios de comunicación y la defensa confían en esta compañía para convertir el lenguaje en datos, analizar y comprender documentos complejos, acelerar la automatización de procesos inteligentes y mejorar la toma de decisiones.

[www.expert.ai](http://www.expert.ai)