

Adopción temprana

Implementación de IA en *fintech* con impacto aún superficial

● A medida que la Inteligencia Artificial asuma tareas cada vez más críticas en la operación financiera, será fundamental avanzar en su regulación

Sebastian Estrada

sebastian.estrada@eleconomista.mx

El impacto de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) en las operaciones de las empresas *fintech* aún es limitado. Por ahora, su implementación se concentra en automatizar tareas secundarias, principalmente relacionadas con la atención a los usuarios, así lo señaló Andrés Fontao, director ejecutivo de Finnosummit, firma especializada en innovación e investigación *fintech*.

“En el corto plazo, los impactos de la Inteligencia Artificial en los servicios financieros son bastante superficiales. Por ahora, la vemos aplicada en áreas como la atención al cliente, donde es posible automatizar conversaciones o respuestas a solicitudes simples”, comentó Fontao.

Sin embargo, el directivo puntualizó que en el mediano y largo plazos se espera que la IA juegue un papel mucho más relevante, lo que hace necesario comenzar a trabajar desde ahora en marcos regulatorios adecuados para su integración.

Según el Rada Fintech 2025, elaborado por Finnosummit, el segmento de gestión patrimonial lidera la adopción de IA, con 81% de las empresas reportando su uso. Le siguen la banca digital, con 73%, y el rubro de infraestructura tecnológica para bancos y *fintech*, con 69 por ciento.

Uno de los hallazgos clave del infor-

me es el alto nivel de externalización en áreas como la experiencia de usuario y la automatización de procesos generales. No obstante, cuando se trata de funciones más estratégicas, como la predicción de comportamiento del usuario, el desarrollo de algoritmos de *machine learning* o la prevención de fraudes, las *fintech* tienden a desarrollar soluciones internas.

En ese contexto, Fontao advirtió que a medida que la IA asuma tareas cada vez más críticas en la operación financiera, será fundamental avanzar en su regulación.

“Uno de los principales retos será la adaptación regulatoria de la IA. Al igual que ocurrió con la nube, la tecnología móvil o las propias *fintech*, es necesario garantizar que su uso se haga de forma ética y responsable”, destacó.

IA como impulsora de inclusión

Por otro lado, Fontao destacó que uno de los efectos observados tras la adopción de la IA en el ecosistema *fintech* es el incremento en la motivación de los usuarios. De acuerdo con un sondeo realizado a inversionistas, 31% de los encuestados afirmó sentirse más motivado gracias a las nuevas capacidades habilitadas, en parte, por el uso de esta tecnología.

Según datos del Radar *Fintech* 2025, la IA demostró ser una herramienta clave para atender a segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero, esencialmente a los grupos con bajos niveles de bancarización, que representan un reto significativo por la escasa información disponible sobre su comportamiento financiero.

De las *fintech* que reportaron haber implementado soluciones de IA o apren-

dizaje automático (*machine learning*), 75% indicó haberlas aplicado con usuarios que sólo cuentan con un producto financiero, y 68% lo hizo con usuarios no bancarizados. Esto sugiere que la IA podría convertirse en una palanca para avanzar en la inclusión financiera.

“La implementación de inteligencia artificial tenderá a consolidarse en modelos de *software* integrados a las plataformas tecnológicas de las *fintech*. Permitirá no sólo mejorar sus capacidades operativas, sino también llegar a un mayor número de usuarios de manera más eficiente. En ese sentido, IA será un habilitador clave para alcanzar estos objetivos con mayor facilidad” señaló Fontao.

El segmento de gestión patrimonial lidera la adopción de IA, con 81% de las empresas reportando su uso. Le siguen la banca digital y el rubro de infraestructura tecnológica para bancos y *fintech*.

La IA ha demostrado ser clave para atender a segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero.

FOTO: SHUTTERSTOCK

