

Inteligencia artificial en servicios financieros: Oportunidades y riesgos

05-09-2024

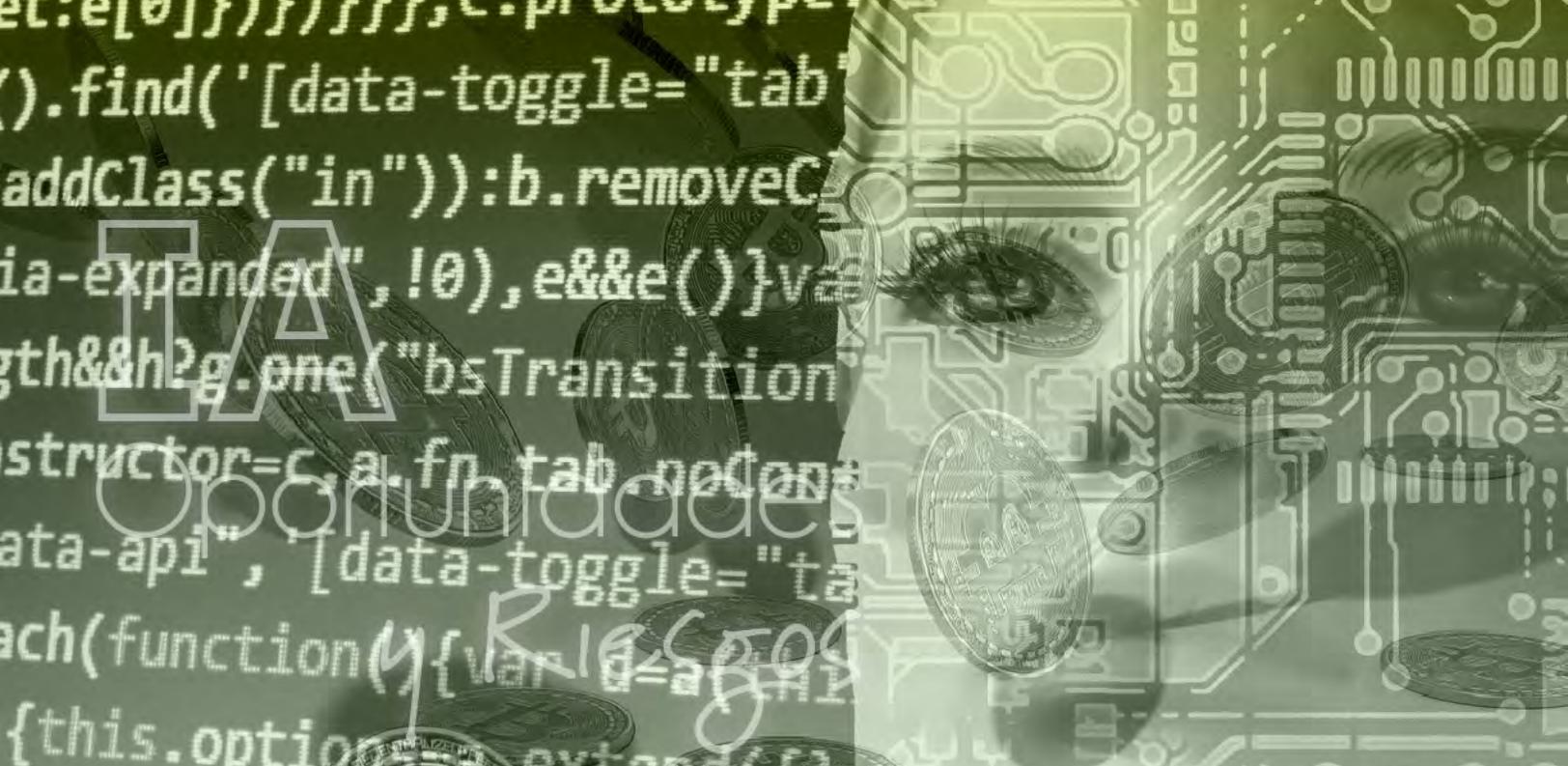
Oportunidades

Riesgos



HC Gestión

Riesgos | Finanzas | Estrategia



Inteligencia Artificial en Servicios Financieros: Oportunidades y Riesgos

Por ***Martha Teresa Durán T.**

En el ámbito de las finanzas, la inteligencia artificial se relaciona con la aplicación de un conjunto de tecnologías, en particular algoritmos de machine learning, en el sector financiero. Esta tecnología, la cual posibilita el análisis de patrones intrincados en conjuntos de datos de transacciones, permite a las organizaciones de servicios financieros mejorar la eficacia, la precisión y la rapidez de tareas como el análisis de datos, la previsión, la gestión de inversiones, la gestión de riesgos, la detección del fraude, el servicio de atención al cliente, entre otras. Se considera que la IA está modernizando el sector

financiero al automatizar procesos bancarios tradicionalmente manuales, permitir una mejor comprensión de los mercados financieros y crear formas de relacionarse con los clientes que imitan la inteligencia y la interacción humanas¹.

Sobre las oportunidades y riesgos que reviste la IA para los servicios financieros, se identifican como relevantes los siguientes aspectos recogidos de distintas fuentes:

1. Informe del Comité de Basilea sobre las implicaciones de la digitalización de las finanzas para los bancos y la supervisión digitalización financiera.

El informe publicado el 16 de mayo de 2024, analiza tanto los beneficios como los riesgos de las nuevas tecnologías y la aparición de nuevos proveedores habilitados tecnológicamente para la prestación de servicios bancarios, identificando ocho implicaciones para los bancos y los supervisores relacionadas con elementos macroestructurales, temas específicos de digitalización y desarrollo de capacidades y coordinación².

Al efecto se analiza el uso de tecnologías innovadoras clave en diversos aspectos de la cadena de valor bancaria, incluidas las interfaces de programación de aplicaciones, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, la tecnología de registros distribuidos y la computación en la

nube. También analiza el papel de los nuevos proveedores habilitados tecnológicamente (por ejemplo, las grandes empresas tecnológicas, las fintech y los proveedores de servicios externos) y los modelos de negocio.

Los beneficios potenciales y los riesgos emergentes identificados pueden resumirse como sigue³:

Beneficios Potenciales

- **Eficiencia Mejorada y Reducción de Costos:** La digitalización permite a los bancos optimizar sus operaciones. Los procesos automatizados reducen la necesidad de intervención manual, disminuyendo los costos operativos. Por ejemplo, tecnologías como la inteligencia artificial y el aprendizaje automático optimizan la toma de decisiones y el análisis predictivo, proporcionando a los bancos valiosos conocimientos que pueden mejorar el servicio al cliente y la eficiencia operativa.
- **Mejora en la Gestión de Riesgos:** Las tecnologías avanzadas como el aprendizaje automático pueden ayudar a los bancos a predecir y mitigar mejor los riesgos. Por ejemplo, las herramientas impulsadas por IA pueden monitorear transacciones en tiempo real para detectar y prevenir actividades fraudulentas.

- **Mayor Inclusión Financiera:** Las plataformas digitales reducen las barreras para acceder a servicios financieros. Con la banca móvil, incluso personas en áreas remotas pueden acceder a servicios bancarios, fomentando así la inclusión financiera.
- **Mejor Experiencia del Cliente:** Los servicios digitales rápidos y eficientes mejoran la satisfacción del cliente. Innovaciones como los chatbots y las aplicaciones bancarias personalizadas brindan una experiencia fluida al cliente, permitiendo a los usuarios administrar sus finanzas sin esfuerzo.

Riesgos Emergentes

- **Riesgos Estratégicos y de Reputación:** La adopción rápida de tecnologías digitales puede llevar a decisiones estratégicas imprevistas que podrían salir mal, afectando la reputación de un banco. Por ejemplo, una migración digital mal ejecutada podría ocasionar interrupciones en el servicio, causando insatisfacción del cliente y posibles pérdidas.
- **Riesgos Operativos y Resiliencia:** La digitalización amplía el alcance de los posibles riesgos operativos. Los ciberataques, brechas de datos y fallas técnicas son preocupaciones significativas que pueden interrumpir los servicios bancarios y comprometer datos sensibles.

- **Riesgos a Nivel del Sistema:** Las interconexiones aumentadas debido a plataformas digitales pueden resultar en vulnerabilidades a nivel del sistema. Un ciberataque a una entidad podría potencialmente tener efectos en cascada en todo el sistema financiero.
- **Riesgos de Terceros:** Las asociaciones con proveedores de servicios de terceros, incluidas grandes empresas tecnológicas y compañías fintech, introducen riesgos adicionales. Una supervisión efectiva de estas relaciones es crucial para prevenir debilidades en la gestión de riesgos de terceros.

Mitigación de los Riesgos de la Digitalización

Prácticas efectivas de gobernanza y gestión de riesgos son fundamentales para mitigar los riesgos asociados con la digitalización bancaria. El Comité de Basilea proporciona varias recomendaciones para los bancos, a saber:

- **Mejora de los Marcos de Gestión de Riesgos:** Los bancos necesitan desarrollar marcos de gestión de riesgos sólidos que puedan manejar las complejidades introducidas por las tecnologías digitales. Esto incluye sistemas de monitoreo en tiempo real para detectar y mitigar riesgos de manera oportuna.

- **Fortalecimiento de la Ciberseguridad:** Con el aumento de las amenazas cibernéticas, fortalecer las medidas de ciberseguridad es primordial. Los bancos deben invertir en protocolos avanzados de ciberseguridad y actualizarlos continuamente para contrarrestar las amenazas en evolución.
- **Supervisión de las Relaciones con Terceros:** Los bancos deben establecer pautas estrictas para administrar relaciones con proveedores de servicios de terceros. Esto incluye una debida diligencia exhaustiva, monitoreo continuo y acuerdos contractuales claros para garantizar el cumplimiento y la seguridad.
- **Cumplimiento Normativo:** Los bancos deben mantenerse al tanto de los desarrollos regulatorios y garantizar el cumplimiento de todas las leyes y regulaciones pertinentes. Esto es particularmente crucial al implementar nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y el blockchain.
- **Educación y Formación Continua:** La educación y formación continua del personal sobre los últimos avances tecnológicos y los riesgos asociados son vitales. Esto asegura que los empleados estén bien preparados para gestionar nuevos desafíos de manera efectiva.

2. Informes de riesgo de los grandes bancos

En razón a que las entidades financieras, en sus comunicaciones con el supervisor, deben incluir todos aquellos riesgos que pueden impactar en el negocio, así sean hipotéticos, y abarcar una amplia variedad de casuísticas, los grandes bancos vienen incluyendo a la IA como uno de los riesgos de negocio a los que se enfrentan acorto plazo. Tal es el caso de Santander, Goldman Sachs, Citi, Intesa Sanpaolo o ING. Ahora bien, que un riesgo aparezca en sus informes, no significa que represente un peligro inminente o que vaya a provocar pérdidas en el negocio⁴.

Aquellos señalados en los informes se refieren principalmente a los posibles costos derivados de adecuarse a la regulación que expida en supervisor, así como a la posibilidad de sanciones por desafíos en materia de cumplimiento normativo, tales como los siguientes;

- **Explicabilidad:** debido a la complejidad de los algoritmos de inteligencia artificial que utilizan el aprendizaje profundo, puede ser difícil explicar cómo se tomó una decisión, lo cual representa un problema para los reguladores en aquellas situaciones en las que se necesita transparencia.
- **Privacidad:** las instituciones bancarias manejan datos confidenciales de los clientes, así que los sistemas de

inteligencia artificial deben garantizar su privacidad y seguridad. En este aspecto, se debe evitar el envenenamiento de los datos, que es una constante preocupación del sector financiero⁵.

- **Uso responsable:** el uso de la inteligencia artificial en áreas como la creación de perfiles de clientes y la toma de decisiones sobre préstamos puede originar problemas en torno a la imparcialidad, la discriminación y la privacidad⁶.

3. Normativa de la Unión Europea sobre IA

Más allá de los beneficios que pueda generar para las compañías, los supervisores están desarrollando normativa para regular la IA y evitar usos que puedan poner en peligro la seguridad de los ciudadanos, las empresas o que no cumplan con criterios éticos. En esa línea, la Unión Europea aprobó en marzo pasado un reglamento de Inteligencia Artificial que busca crear un entorno seguro para promover inversiones en este campo, pero asegurando que las empresas respetan la seguridad y los derechos de las personas⁷. Por su parte, tanto Estados Unidos como China, con una aproximación mucho menos ambiciosa, han publicado legislación sobre aspectos específicos de esta tecnología o desarrollos recientes como la IA Generativa⁸.

Entre las principales cuestiones, la normativa europea esta-

blece cuatro categorías de riesgos para las aplicaciones de IA: riesgo mínimo (aquellas que se pueden usar libremente), riesgo limitado (están sujetas a requisitos de transparencia), riesgo alto (están sujetas a requisitos adicionales de seguridad) y riesgo inaceptable (su uso está prohibido). En lo que respecta al sector bancario, las principales aplicaciones que estarán sujetas a la regulación tienen que ver con el análisis de solvencia para la concesión de crédito, sistemas de gestión de recursos humanos, aplicaciones que utilizan datos biométricos o sistemas que basados en contenido audiovisual. Para las empresas que incumplan los requisitos de la normativa (que previsiblemente entrará en vigor en 2026) afrontan multas que pueden ir desde los 7,5 millones de euros a los 35 millones, o el 7% de la facturación global de la compañía, en función de la gravedad del incumplimiento y del tamaño de la empresa⁹.

En cualquier caso, el impacto final de esta norma dependerá en gran medida de tres aspectos todavía por concretar: el desarrollo normativo del reglamento, su marco de supervisión y la coordinación entre autoridades¹⁰.

Respecto al desarrollo normativo, el Reglamento de IA será de aplicación entre 6 y 24 meses después de su entrada en vigor. En ese lapso temporal la Oficina de IA de la Comisión Europea publicará normativa secundaria sobre aspectos concretos de la norma, como la interpretación de la definición de

IA o de las prácticas prohibidas o la implementación práctica del Reglamento.

En cuanto al marco de supervisión, el Reglamento establece que la Oficina de IA supervise los Sistemas de IA de propósito general y el resto de los sistemas de IA sean supervisados por las autoridades competentes de los estados miembros, como la Agencia Española de Supervisión de la Inteligencia Artificial, que será el supervisor principal de este Reglamento en España. En el caso de las entidades financieras, la norma por defecto designa a las autoridades financieras como autoridades de supervisión del mercado.

Se considera que el que la supervisión del Reglamento recaiga en un número tan amplio de autoridades puede dar lugar a disparidad de criterios entre ellas y a una aplicación desigual de la norma en cada país o, incluso, entre sectores. Por ello, el Reglamento crea una estructura de gobernanza supranacional que pretende coordinar la acción de las autoridades nacionales y armonizar criterios. La pieza principal de esta estructura es la ya referida Oficina de IA, cuyos trabajos serán apoyados por el Consejo Europeo de IA, en el que participarán los supervisores nacionales; un panel científico de expertos independientes y un foro consultivo formado por proveedores, desarrolladores y usuarios de IA¹¹.

Aunque el Reglamento recién aprobado supone un hito regulatorio que puede conseguir una protección razonable de los ciudadanos ante la proliferación de sistemas de IA, todavía es pronto para evaluar su impacto en el desarrollo de esta tecnología en la UE, pues este dependerá en gran medida de los trabajos a realizar por la Oficina Europea de la Inteligencia Artificial y el perfil supervisor de cada autoridad competente¹².

En particular, de acuerdo con BBVA, es esencial que los supervisores aborden la implementación con flexibilidad y proporcionalidad, pues, al tratarse de una tecnología en continua evolución y de la regulación más ambiciosa desarrollada hasta la fecha, surgirán imprevistos ante los que habrá que reaccionar con rapidez.

Igualmente, para promover la competitividad de la UE, las autoridades europeas deberán fomentar la coordinación internacional de las intervenciones regulatorias en este campo.

Más allá de la regulación, se requiere en todo caso, incrementar el conocimiento de los sistemas IA en las entidades financieras y determinar la asignación de responsabilidades, además de profundizar en el funcionamiento de los modelos de inteligencia artificial para equilibrar sus aplicaciones en la prestación de productos y servicios, así como en la toma de medidas que ayuden a controlar y prevenir riesgos financieros¹³.

Asimismo, otro de los mayores desafíos que enfrenta la tecnología AI en la banca es lograr que estos sistemas sean éticos y respetuosos con el tratamiento de los datos personales. Es necesario también que se pauten criterios de protección para colectivos más vulnerables como los menores, personas mayores o con personas con discapacidades. La privacidad de los datos es, por tanto, uno de los retos más importantes para la industria bancaria.

Es de anotar que HCGestion participará en el próximo Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero que se celebrará en Ciudad de Panamá los días 10 y 11 de octubre próximos, en los que se discutirá este tema, entre otros de interés para quienes nos dedicamos a estudiar temas relacionados con el sector financiero.

8. El Departamento del Tesoro de Estados Unidos formuló el 6 de junio pasado una solicitud sobre cómo se está utilizando la inteligencia artificial en los servicios financieros. Esta es una muestra del enfoque que los reguladores están adoptando hacia la nueva tecnología. El riesgo de inspección siempre existe; los reguladores querrán garantizar que los bancos se adhieran a las regulaciones existentes. De acuerdo con Bloomberg, es poco probable que se creen normas generales de IA hasta dentro de los próximos 1-2 años.
9. SOBRINO, Ricardo "Multas, regulación y obsolescencia: la banca alerta del riesgo de la inteligencia artificial para su negocio", Cinco Días, Página web <https://cincodias.elpais.com/mercados-financieros/2024-04-18/multas-regulacion-y-obsolescencia-la-banca-alerta-del-riesgo-de-la-inteligencia-artificial-para-su-negocio.html>, consultada el 29 de agosto de 2024.
10. LOZANO, Jesús, "¿Favorecerá el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial el desarrollo de esta tecnología?" BBVA, Página web <https://www.bbva.com/es/economia-y-finanzas/favorecera-el-reglamento-europeo-de-inteligencia-artificial-el-desarrollo-de-esta-tecnologia/>
11. LOZANO, Jesús, "¿Favorecerá el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial el desarrollo de esta tecnología?" BBVA, Página web <https://www.bbva.com/es/economia-y-finanzas/favorecera-el-reglamento-europeo-de-inteligencia-artificial-el-desarrollo-de-esta-tecnologia/>
12. LOZANO, Jesús, "¿Favorecerá el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial el desarrollo de esta tecnología?" BBVA, Página web <https://www.bbva.com/es/economia-y-finanzas/favorecera-el-reglamento-europeo-de-inteligencia-artificial-el-desarrollo-de-esta-tecnologia/>
13. ADP, Asociación para el Progreso de la Dirección "Inteligencia artificial en bancos: beneficios, retos y aplicaciones" página web <https://www.apd.es/inteligencia-artificial-bancos/> consultada el 30 de agosto de 2024.

Marta Teresa Durán T.

Consultora de HC Gestión

Abogada especializada en Banca, con amplia experiencia en supervisión y regulación de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES) y en general de la actividad económica y financiera en Colombia. Participación efectiva en la expedición de la regulación financiera y cooperativa en Colombia, Miembro de Juntas Directivas y Dirección General de entidades financieras y cooperativas vigiladas.

Experiencia como consultora en el ámbito legal en entidades financieras locales e internacionales.



HC•Gestión
Riesgos|Finanzas|Estrategia