

LA CONSTANTE (Y CRECIENTE) DIGITALIZACIÓN DE LAS FINANZAS: DEL CAJERO AUTOMÁTICO A LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Working Paper 4/2025

Javier Porras
Unicaja

Resumen: en este artículo se expone el futuro de la banca conversacional, impulsado por la Inteligencia Artificial (IA), destacando cómo esta tecnología permite a los usuarios interactuar con su banco de forma más natural y eficiente, usando interfaces conversacionales que eliminan la necesidad de aplicaciones tradicionales. Porras subraya que la IA no solo facilita la digitalización para todas las edades y capacidades, sino que también mejora la experiencia del cliente al permitir la interacción en lenguaje natural y sin curva de aprendizaje. Además, plantea los beneficios de la IA en inclusión social, eficiencia operativa y reducción de la brecha digital. A través de ejemplos de uso práctico, como solicitudes de dinero vía asistentes virtuales o automatización de pagos, muestra cómo la IA puede ser integrada en diferentes dispositivos y canales, transformando el sector financiero y otros. La biometría de voz también se presenta como una tecnología segura y efectiva para sustituir el uso de contraseñas, mejorando la experiencia de usuario y la accesibilidad digital.

Palabras clave: Banca conversacional; Inteligencia Artificial; interfaces conversacionales; inclusión digital; biometría de voz; digitalización; fintech; eficiencia operativa; experiencia del cliente; brecha digital.

Códigos JEL: G21; O33; D83; L86; M15.

Javier Porras: Empiezo con un video

TRANSCRIPCIÓN VIDEO (IDENTIFICADA A CONTINUACIÓN COMO “IA”)

IA: Buenas tardes a todas y todos os agradezco mucho vuestra asistencia teniendo en cuenta que es mediodía de un viernes. También quiero agradecer a la organización la invitación a participar en este interesante congreso es un verdadero placer. Hoy venimos a hablar sobre el futuro apasionante que nos depara la Inteligencia artificial en un caso de uso del sector financiero. Prepárate que comenzamos.

IA: Vemos escuchamos y leemos tantas veces la expresión Inteligencia Artificial que ya nos parece cercana e incluso familiar. Pero ¿somos conscientes de todo su potencial actual?

Javier Porras: ¿Os habéis parado alguna vez a pensar qué tienen en común las aplicaciones más populares que usamos todos los días y que tienen millones de usuarios activos al mes como pueden ser WhatsApp, Google, Alexa o ChatGPT? ¿Os habéis parado a pensar que tienen en común? ¿Las conocéis? ¿Lo habéis escuchado en algún momento? Supongo ¿No? Pues lo que tiene en común esas aplicaciones es que nos permiten interactuar en lenguaje natural, hablando o escribiendo, que es como más cómodo nos sentimos las personas porque es nuestro lenguaje, nuestra forma natural de comunicación.

Y eso es precisamente lo que las ha llevado al éxito, esa facilidad que permiten las interfaces conversacionales para utilizarla. A veces, en mi opinión, se catalogan a ciertos usuarios como «no digitales» como puede ser un colectivo de personas porque a lo mejor no sabe utilizar la app de su banco, la app de su aseguradora o no sabe utilizar la app de Netflix. Yo me rebelo un poco y una opinión totalmente personal, creo que no es acertado etiquetar a esos usuarios como «no digitales» sino que lo que está ocurriendo es que no somos capaces de darle la interfaz con la que ellos se sientan cómodos porque cualquiera de esos usuarios que etiquetamos como no digitales es capaz de coger un móvil con WhatsApp y mandarle una foto a su nieto o un audio a su nieto, con lo cual ¿son digitales o no son digitales? Yo creo que sí son digitales, todos somos digitales, lo único que necesitamos es generar las interfaces adecuadas para que lo puedan hacer.

La Inteligencia Artificial nos da la oportunidad de incorporar estas interfaces para atender a nuestros clientes y empleados, de la misma manera que lo atendemos ahora, pues también nos ofrece la oportunidad de incorporar estas interfaces que son muy fáciles de utilizar y creemos que ayudan.

A esa nueva manera de interactuar con tu banco, ya sabéis que ahora mismo cuando interactúas con tu banco, con tu aseguradora o con cualquier otra aplicación, lo hacéis con una app o desde la web, llamémoslo a eso interfaces tradicionales, «de botones». Sin embargo, con la Inteligencia Artificial podemos permitir interactuar con el banco de la misma manera que mandas un Whatsapp o le dices a Alexa: «¿Qué tiempo va a hacer mañana en Málaga?»

Entonces lo que estamos cambiando o estamos generando un punto de inflexión, una nueva forma de relacionarnos con el banco ya sea hablando o escribiendo. A ese nuevo modelo de relación lo llamamos banca conversacional, que es un modelo de banca que la pueden utilizar los jóvenes, evidentemente, que son los «nativos digitales» y las personas mayores ¿Por qué la pueden usar las personas mayores? Porque el único requisito que es necesario para interactuar es hablar, y también, no perdamos de vista que buscamos una sociedad más inclusiva, los discapacitados, una persona con discapacidad visual ¿os habéis preguntado alguna vez cómo hace un bizum? Pues quizás si se lo permitimos que lo haga hablando quizá le ayudamos. El principal motivo de esta revolución de la banca conversacional es precisamente porque lo que pretendemos es incorporar hablar o escribir, que es la interfaz más estándar, universal y, esto es importante, sin curva de aprendizaje. Aquí simplemente habla y te lo hace. Al igual que coges WhatsApp y le dices a tu amigo, a tu mujer, a tu novio: «Oye hoy el partido de pádel es a las 7» Pues de la misma manera y con esa facilidad le podrías decir a tu banco: «¿Cuál es mi saldo?» o «Quiero hacer un bizum a Enrique por 10€».

Vamos a ver cómo podemos hacer eso con un ejemplo típico. Todo el mundo tenemos en las casas uno o más de uno. Son altavoces inteligentes tipo «Alexa» que le preguntas: «Enciéndeme la luz», «¿Qué tiempo va a hacer mañana en Málaga?», etc.

VIDEO MUESTRA A JAVIER PORRAS INTERACTUANDO CON ALEXA

Grabación Javier Porras: «Prepárame un reintegro de 60€ con tres billetes de 20€».

Alexa (IA): «Javi ya lo tienes. Te he preparado un reintegro de 60€ con el siguiente reparto: tres billetes de 20€. Por cierto, ¿quieres recibo?»

Grabación Javier Porras: Sí, quiero recibo.

Alexa (IA): «Vale Javi. El cajero te imprimirá tu recibo. Ahora ya sabes, acude a un cajero y únicamente tendrás que acercar tu móvil y te dispensará el dinero automáticamente. Recuerda que también te entregará el recibo. No olvides recogerlo».

Grabación Javier Porras: «Haz una transferencia a Sara de 100€».

Alexa (IA): «Vale Javi. Voy a realizar esa transferencia a Sara por la cantidad de 100€ ¿qué concepto te pongo?»

Grabación Javier Porras: «Indica cena de amigos».

Alexa (IA): «De acuerdo Javi. Ya te he realizado la transferencia especificando como concepto “cena de amigos”. Sara la recibirá en unos minutos».

Grabación Javier Porras: «En rebajas, ¿cuánto gastaré en moda?»

Alexa (IA): «Calculo que durante el periodo de rebajas gastarás 260€ aproximadamente en moda».

Javier Porras: Esto es el ejemplo de la banca conversacional. Interactuar con tu banco hablando y no con palabras claves. Para decir algo no tienes que decir esto concretamente, exprésate con tu propia forma de expresión, como tú te sientas cómodo. De ahí que decimos que es una banca más fácil y natural. Esta banca conversacional nos permite una serie de beneficios, el primero, mejorar la experiencia de los usuarios que ya somos «digitales». Yo en mi casa tengo muchos altavoces de estos. Cuando cojo el coche le digo a Spotify: «Ponme esta canción» o cuando tengo mi reloj y voy corriendo le digo a Siri: «Oye Siri, llama a mi mujer y dile que voy a llegar tarde». ¿Qué ocurre? Esa facilidad que ya nos permiten todos estos dispositivos y ahora llego a mi banco, a mi aseguradora, a Netflix y ahora tengo que ir a la página web o a la app, darle a los botones... hay una pequeña diferencia de interacción. Yo ya estoy acostumbrado a hablar y cuando vuelvo a esas interfaces tradicionales me cuesta trabajo.

Javier Porras: Vamos a ver otro ejemplo. No interactuar como WhatsApp.

VIDEO MUESTRA A JAVIER PORRAS INTERACTUANDO CON IA

IA: «Hola Javi. Soy tu banco innovador. ¿En qué te puedo ayudar?»

Grabación Javier Porras: «Muestra mis suscripciones».

IA: «Aquí tienes tus suscripciones. Indícame de cuál quieres conocer los detalles». (Se ven en pantalla suscripciones de Netflix, Amazon y PS Plus).

Grabación Javier Porras: «La de Netflix»

IA: «Javi aquí tienes los detalles de tu suscripción de Netflix. Hay dos miembros que no te han pagado la cuota de este mes. ¿Quieres que te los muestre?».

Grabación Javier Porras: «Sí».

IA: «Javi aquí te muestro las dos personas pendientes de pagarte. ¿Quieres que le solicite el dinero vía bizum?»

Javier Porras: Otro ejemplo.

VIDEO MUESTRA A JAVIER PORRAS INTERACTUANDO CON IA

Grabación Javier Porras: «Muéstrame mis programas de fidelización».

IA: «Javi aquí tienes las categorías de tus programas de fidelización. Selecciona la que quieras». (Se ven en pantalla iconos de las siguientes categorías: cafeterías y restaurantes, tiendas de alimentación y belleza y cuidado personal).

Grabación Javier Porras: «La de cafeterías y restaurantes».

IA: «Javi aquí tienes tus programas de fidelización en cafeterías y restaurantes. Indícame de cuál quieres ver los detalles».

Grabación Javier Porras: «De La Canasta».

IA: «Javi aquí tienes los detalles de tus desayunos en La canasta. En tu próximo desayuno ingresarás en tu cuenta 2€».

Grabación Javier Porras: «Muéstrame las cafeterías más cercanas».

IA: «Javi aquí tienes las cafeterías más cercanas. Cualquiera de ellas entra en tu programa de fidelización para Cashback».

Javier Porras: El segundo beneficio de esta banca conversacional, lo que decíamos antes: impulsar la digitalización de aquellos usuarios que bajo mi criterio decimos que son «no digitales»: personas mayores, por ejemplo. Insisto, le ponemos la etiqueta de personas «no digitales» porque a lo mejor no sabe contratar un giro internacional o no sabe hacer un bizum. El problema es que no le estamos dando las interfaces adecuadas. ¿Por qué a veces llama este tipo de personas a los *Contact Center* de su empresa de internet, de su empresa de luz, de agua, a la seguridad social etc.? Porque a veces no tienen una interfaz adecuada con la que sentirse cómodos, porque ellos se sienten cómodos hablando. Pues vamos a tratar de replicar ese modelo en nuestro sistema de digitalización para atenderlos. Insisto, hablar o escribir en nuestra forma inherente de comunicación y es la interfaz más estándar universal y sin curva de aprendizaje. No hay manual de instrucciones.

SE MUESTRA VIDEO DE LA IA

IA: «Hola Javi, soy María tu gestora financiera virtual, hoy el día comienza muy bien para ti. Tus acciones están al alza y estás ahorrando un 22% en ocio con respecto al mes anterior, ¿en qué te puedo ayudar?».

Javier Porras: A partir de aquí, esa persona inicia una conversación. Vamos a ver otra manera de interactuar con esta banca conversacional.

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON LA INTERFAZ CONVERSACIONAL

Grabación Javier Porras: «Hola».

IA: «Hola Javi, te echaba de menos».

Grabación Javier Porras: «¿Sabes hacer llamadas?»

IA: «Por favor, Javi no me subestimes. Claro que puedo realizar una llamada a cualquiera de tus contactos, ya sea usuario de Apple o Android. Pídemelo y te lo demuestro».

Grabación Javier Porras: «Llama a Javi».

IA: «Se hace la llamada a Javi».

Javier Porras: Cruz Roja hace unos meses hizo una prueba piloto donde cogió en todo el ámbito nacional una serie de altavoces Alexa, se los puso a personas que están en soledad, que ya sabéis que es un gran problema de nuestra sociedad actual, y tuvieron varias conclusiones notorias. Pero yo me quedo con dos: una, que solo el hecho de hablar, solo el hecho de permitirle interactuar hablando, ya en automático le rompió la barrera digital, ya eran digitales en automático desde el minuto cero. Y en segundo lugar, el hecho de que Alexa pudiera hacer esa llamada a su hijo le devolvió mucha seguridad y le mejoró la calidad de vida, solo con estar esa persona en soledad, sentada en un sofá, y simplemente decir: «Llama a mi hijo» eso le mejoró su calidad de vida. Vamos a ver otro ejemplo:

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON LA INTERFAZ CONVERSACIONAL

Grabación Javier Porras: «¿Sabes enviar WhatsApp?».

IA: «Claro que sí Javi, puedo enviar un WhatsApp a cualquiera de tus contactos que usen esa aplicación, ya sean usuarios Apple o Android. Solicítamelo y te lo demuestro».

Grabación Javier Porras: «Envía a Javi el mensaje: hoy el partido de pádel es a las 7 de la tarde».

IA: «Se le ha enviado a Javi el mensaje: hoy el partido de pádel es a las 19».

Javier Porras: La Inteligencia Artificial, con esta oportunidad que nos da de facilitar las interacciones, ¿por qué no solucionamos eso? Se hace rápido y con un esfuerzo moderado.

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON LA INTERFAZ CONVERSACIONAL PARA PEDIR CITA

IA: «Hola buenos días, bienvenido a la barbería de Ronda, ¿en qué te puedo ayudar?».

Grabación Javier Porras: «¿Hay hueco para pelarme el jueves?»

IA: «Para el jueves la única hora libre que hay es a las 10:00 de la mañana. Si quiere le reservo cita a esa hora».

Grabación Javier Porras: «Sí, dame cita para las 10:00. Soy Javier Porras».

IA: «De acuerdo Javier Porras, ya tiene su cita reservada para el jueves a las 10:00. Muchas gracias, está usted en las mejores manos. Por cierto, tengo registrado su número de teléfono ¿quieres que te envíe un WhatsApp con los datos de la cita?»

Grabación Javier Porras: «Sí envíame el WhatsApp».

IA: «Javier Porras se te ha enviado un WhatsApp con los detalles de la cita. Jueves a las 10 de la mañana. Le esperamos».

Javier Porras: El tercer beneficio de la banca conversacional es la inclusión para personas discapacitadas. Se la damos también a este tipo de usuarios para volverlos a poner en el sistema porque hay veces que estos usuarios tienen dependencia de otra persona para hacer sus operaciones

financieras, porque estamos hablando hoy de finanzas, pero esto te lo puedes llevar a cualquier sector, es horizontal.

Un cuarto beneficio es que los usuarios estamos adoptando con naturalidad nuevos dispositivos como el Smartwatch, el altavoz inteligente, la tele. Están llegando esas interfaces conversacionales omnicanales. ¿Y qué está ocurriendo? Lo que vamos a conseguir es posicionar, en este caso al banco o cualquier empresa, que adopte estas interfaces conversacionales en cualquier canal y dispositivo porque esto que estamos viendo, este *software* que te entienda hablando, se puede enchufar en cualquier canal y dispositivo. Eso es muy importante porque ahorra esfuerzos a las empresas. Si yo tengo la app de mi empresa que la he desarrollado para iOS, veo que va bien, después hago un desarrollo específico para Android, porque ya sabéis que las aplicaciones, unas hay que hacerlas para iOS otras para Android, ya has hecho dos, pero ahora te das cuenta de que a los usuarios les gusta el reloj, pues tienes que desarrollar una para el reloj, y ahora dice: «no es que a mis usuarios también le gusta los iPad nuevos que han salido que son muy grandes» y la tengo que rediseñar. Ya van cuatro. Todo eso vale dinero. Con las interfaces conversacionales, de un plumazo ahorramos todos esos desarrollos porque lo único que hay que hacer es esta interfaz conversacional que no tiene botones, no tiene nada, la enchufa en cada uno de los canales, donde tú quieras, pero no solo los dispositivos sino también los canales, yo en WhatsApp podría integrarlo como se ha visto antes, en Facebook, en Instagram o el nuevo canal que salga, o en ChatGPT, podíamos integrar esta funcionalidad también. Con lo cual tú puedes ir enchufando, o lo que es mejor dicho posicionando tu empresa, tu banco en cualquiera de estos canales con un esfuerzo muy moderado.

Vamos a ver un ejemplo de la integración en un coche:

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON LA INTERFAZ CONVERSACIONAL EN EL COCHE

IA: «Hola Juan, soy tu banco innovador, ¿en qué te puedo ayudar?».

Grabación Javier Porras: «Pagar en gasolineras».

Javier Porras: Por cierto, una pregunta: ¿Cuánto tiempo hay que esperar para pagar? Hay un estudio que dice que dedicamos 50 horas al año a esa tarea, estar esperando la cola de la gasolinera.

IA: «Hola Juan, soy tu banco innovador, ¿en qué te puedo ayudar?»

Grabación Javier Porras: «Pagar en gasolineras».

IA: «Juan esta gasolinera permite el pago automático con Unicaja Car, es más cómodo para ti, ¿quieres pagar así?».

Grabación Javier Porras: «Sí».

IA: «Tienes el depósito al 10%, ¿cuánto quieres echar?».

Grabación Javier Porras: «Vamos a llenarlo».

IA: «Te costará llenarlo 58€, ¿me autorizas a realizar este pago?».

Grabación Javier Porras: «Sí».

IA: «Genial. Ya está hecho. Por favor dime el número del surtidor donde estás».

Grabación Javier Porras: «En el cinco».

IA: «Perfecto Juan, ya puedes repostar».

Grabación Javier Porras: «Vale gracias».

Javier Porras: Otro ejemplo:

Grabación Javier Porras: ¿cuánto llevo gastado en gasolina este mes?

IA: «Juan en lo que llevamos de mes ya has gastado 69€, el mes pasado en esta misma fecha habías gastado 20€ menos».

Grabación Javier Porras: «¿He pagado el recibo del seguro del coche?»

IA: «Sí Juan, lo pagaste el 2 de junio. Aquí tienes una copia de este recibo pagado por si la necesitas».

Grabación Javier Porras: «Prepárame un reintegro de 50€».

IA: «Juan ya tienes el reintegro de 50€ preparado. Acércate a cualquier cajero y escanea este código QR».

Grabación Javier Porras: «Haz un bizum a mi hermana Sara por 50€».

IA: «Vale Juan, ¿qué concepto quieres que le ponga?».

Grabación Javier Porras: «Barbacoa de anoche».

Javier Porras: La banca conversacional también nos puede ayudar internamente a los empleados y a los clientes a hacer las cosas de manera más eficiente. Por ejemplo, si yo quiero hacer un bizum y tengo que coger mi móvil, desbloquearlo, entrar a la app, buscar el usuario al que tengo que hacer el bizum, escribirlo... al final si eso lo atomizáramos y lo midiéramos eso es un tiempo que dedicas. Si tú vas en el coche o estás en tu casa cocinando y al mismo tiempo hablando y con esa facilidad al final estamos generando eficiencia, hacemos lo mismo, pero con menos.

Por ejemplo, para desbloquear el usuario, la Inteligencia artificial nos da la oportunidad de hacerlo un poco más fácil, como, por ejemplo, así:

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON LA INTERFAZ CONVERSACIONAL PARA DESBLOQUEAR USUARIO

IA: «Hola buenas tardes, Javi, ¿en qué te puedo ayudar?».

Grabación Javier Porras: «Se me ha bloqueado el usuario».

IA: «¿cuál es tu usuario?».

Grabación Javier Porras: «r4495p».

IA: «Su usuario r4495p ha sido desbloqueado correctamente. En un mes deberá volver a cambiar la contraseña para evitar un nuevo bloqueo».

Javier Porras: Vamos a crear un simulador hipotecario simplemente hablando, y es una página web.

EJEMPLO DE VIDEO PARA CREAR APLICACIONES «NO CODE»

Grabación Javier Porras: Lo primero que le vamos a decir es: «Pon el título “simulador hipotecario” en negrita, verdana y azul» por ejemplo, hacemos clic. Generará el código fuente necesario para hacerlo y aquí nos debería generar lo que le hemos solicitado, que es la zona que nos importa. Lo siguiente que le pedimos es: «crea un Label que ponga “importe vivienda” en verdana», hacemos clic y ahí lo tenemos. Lo siguiente que le vamos a solicitar es: «crea un campo de texto donde internamente tenga, como texto de ayuda, “escribe importe” y esté centrado y en cursiva dentro de la caja y que al hacer clic en ese campo de texto pues se borre ese texto de ayuda al usuario». La funcionalidad que le hemos dado es que aparece ese texto de ayuda cuando el usuario haga clic como vamos a ver a continuación pues desaparecerá ese campo ese texto de ayuda. Si el usuario hace clic pues ahí ya ha desaparecido y el usuario ya podrá teclear. Lo siguiente que le vamos a solicitar es que cree el Label años a pagar en verdana. A continuación, le vamos a pedir que cree una lista desplegable con tres opciones: 10, 20 y 30 años.

Javier Porras: Este es un ejemplo de los beneficios y de las oportunidades que nos brinda la Inteligencia Artificial.

Sin embargo, con hablar o escribir no es suficiente porque cuando se habla con Alexa, con Siri, con Google Assistant, se está hablando con no se sabe que... es una conversación algo fría porque la conversación carece de lo que llamamos «la comunicación no verbal», los gestos, las expresiones, los movimientos etc. Y es que la Inteligencia Artificial nos da la oportunidad de incorporar a la comunicación, la comunicación no verbal, es decir esos gestos, esas expresiones, esos movimientos, etc. tan importantes en una conversación, porque para que realmente haya una comunicación efectiva tenemos que contar con las dos cosas, tanto con la comunicación verbal, como la comunicación no verbal.

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON LA INTERFAZ CONVERSACIONAL CON COMUNICACIÓN NO VERBAL A TRAVÉS DE UN AVATAR

IA: «Hola Javi, soy María tu gestora financiera, hoy el día comienza muy bien para ti. Tus acciones están al alza y llevas gastado un 22% menos en ocio comparándolo con el mes anterior, ¿en qué te puedo ayudar?»

Javier Porras: Interactuar de esta manera incorpora a la conversación esa facilidad y, por tanto, lo que conseguimos es una conversación más empática, que se genere más confianza con el usuario, mayor comprensión y, en definitiva, agregar esas emociones positivas que sea un beneficio para la compañía, como por ejemplo reforzar la imagen de marca porque los usuarios se sienten con más confianza y su relación con el banco es más empática, y en segundo lugar, por supuesto, mejorar la fidelización y la captación. Por ejemplo, si yo le pregunto a mi banca conversacional, a mi Avatar: «¿Me han ingresado ya la nómina?» A lo mejor me puede responder algo así: «Javi ya te han ingresado la nómina» y se ríe, me hace ese gesto... eso genera cierta empatía, y si eso me gusta, pues a lo mejor es preferible que consultarlo en el móvil. Además, la Inteligencia Artificial, principalmente la IA generativa, nos ofrece la oportunidad de ver. Sin embargo, más allá de todas estas funcionalidades que nos pueden resultar muy atractiva en el sector Financiero, en la banca, somos garantes de la seguridad de los datos de los clientes y la protección de sus datos.

IA: «La biometría de voz nos ofrece la oportunidad de abandonar la forma tradicional de acceder a los sistemas utilizando usuario y contraseña, simplemente habla y tu nueva contraseña será tu voz, así de sencillo. Ya no tendrás que estar recordando cuál es tu contraseña de cada una de las plataformas que utilizas».

Javier Porras: La Inteligencia Artificial nos da la oportunidad de abandonar el usuario y la contraseña y que la contraseña sea la voz del usuario. A medida que el usuario habla se está identificando de manera segura porque la biometría de voz es una tecnología que nos permite identificarnos de manera unívoca entre todos. Nuestra voz cuando la emitimos tiene más de 600 características que nos hacen identificarnos entre cualquier otra persona. Características como el timbre, la frecuencia, el tono, etc. La Inteligencia Artificial que subyace es más lista que nosotros y detecta en esas 600 características que la voz de uno y la voz de otro son diferentes y por eso nos garantiza la identificación. La biometría de voz, ese olvidarnos de las contraseñas y que la voz sea la contraseña, nos ayudan a los objetivos que teníamos antes, facilitar las interacciones y hacer todo lo que hemos visto aquí e impulsar la digitalización. Una persona que catalogamos a lo mejor erróneamente como «no digital» si le incorporamos esta banca conversacional y le quitamos las contraseñas, los OTP y ese tipo de cosas pues se puede convertir en digital muy rápido.

¿Sabéis lo que es el bizum obviamente?

EJEMPLO DE CONVERSACIÓN CON LA INTERFAZ CONVERSACIONAL A TRAVÉS DE UN AVATAR

Grabación Javier Porras: «Quiero hacer un bizum a mi hermana Sara».

IA: «Genial Javi, ¿de cuánto dinero?».

Grabación Javier Porras: «Hazlo de 20€».

IA: «¿Qué concepto le pongo?».

Grabación Javier Porras: «Cena de anoche».

IA: «Listo Javi, ya le he hecho el bizum a tu hermana Sara. ¿En qué más te puedo ayudar?».

Javier Porras: Esta manera de interactuar no solo nos permite hacer los mismos servicios de la banca digital actual, como por ejemplo el bizum, la transferencia, la consulta de saldo etc., sino que se crean nuevos servicios de valor por las propias características de esta manera de interactuar, porque lo que está ocurriendo es que estamos pasando de interfaces cerradas, por así decirlo, donde hay botones y si se quiere hacer algo que no tenga un botón no se podrá. Sin embargo, ahora con las interfaces conversacionales lo que estamos haciendo es dar un «cheque en blanco» al cliente y puede decir lo que quiera. Eso provoca nuevas formas de interactuar y le puedes preguntar a tu banca cosas como esta:

Javier Porras: «¿Cuánto llevo gastado en gasolina este mes?»

IA: «Lo siento Javi, ya llevas gastado un 18% más que el mes anterior, concretamente 29€ más y solo estamos a día 13».

O, por ejemplo, una visión del futuro, le puedes preguntar: ¿Ahora que está la luz cara cuánto voy a pagar el trimestre que viene? Para que eso me ayude a mejorar mi salud financiera y me dé una información que me aporte valor para tomar mejores decisiones. Una vez que ya sé el pasado y se el futuro, pues que me des recomendación en la actualidad y le pueda preguntar: «¿Oye cuándo me recomiendas que me compre el nuevo iPhone?» y te diga: «En Navidad que te gusta mucho irte por ahí todos estos días... espérate a enero o febrero que te recuperes un poco» o por ejemplo una visión proactiva que sin tú pedirselo te dé información para esa mejora de la salud financiera, que te dé información para que tomes mejores decisiones, como por ejemplo algo tan sencillo como: ¿me han ingresado ya la nómina? y le puedas decir: «Javi siento decirte que aún no te la han ingresado pero tranquilo porque lo harán el próximo viernes y tu saldo ascenderá a 14.000€ aproximadamente».

Al final lo que estamos viendo es que esta Inteligencia Artificial nos da una oportunidad para reducir la brecha digital porque a veces las empresas estamos ofreciendo unas interfaces y los clientes están en otras. Las empresas a lo mejor seguimos con las apps, los SMS y el cliente está en TikTok. Nos tenemos que adaptar y la Inteligencia Artificial es una oportunidad para reducir esa brecha digital y que estas interfaces se pueden aplicar a cualquier sector.