

# ¿El asistente virtual con Inteligencia Artificial, logrará revolucionar la experiencia del cliente bancario?

En Latinoamérica, así como en muchas partes del mundo el sector financiero tiene claro que los beneficios de la tecnología están dirigidos a la experiencia del cliente, por eso se está impulsando el uso de asistentes virtuales. Según un estudio de la consultora Frost & Sullivan de 2022, un 21% de entidades bancarias de la región utilizan este tipo de tecnología. Y esto no es reciente, sino que ya en 2019 una investigación de **Capgemini** reveló que el 70% de los consumidores encuestados sustituirían las visitas a espacios presenciales por asistentes virtuales de chat y voz

La revolución de la inteligencia artificial ha alcanzado horizontes antes impensados. Uno de ellos es el corazón del desarrollo bancario, transformando radicalmente la forma en la que operan las instituciones financieras. Este avance tecnológico impulsa la innovación y abre las puertas a modelos de negocio y aplicaciones completamente nuevos y disruptivos.

Con la incorporación de chatbots y asistentes virtuales basados en la IA, las entidades bancarias pueden ofrecer un servicio al cliente más eficiente y personalizado. Estos sistemas inteligentes permiten una disponibilidad total las 24 horas del día, los 7 días de la semana, brindando respuestas instantáneas a consultas comunes y proporcionando asesoramiento integral.

De acuerdo con **Auriga**, especialista internacional en banca omnicanal y proveedor de soluciones de tecnología para el sector bancario y de pagos, los asistentes virtuales y la inteligencia artificial, lejos de afectar al mercado laboral, pueden ser de gran utilidad.

Entre otros aspectos, éstos pueden integrarse con soluciones de Autoservicios o Sucursal Híbrida con videollamada para mejorar la experiencia, porque

permitirá reducir las llamadas atendidas por los operadores tradicionales de banca a distancia y optimizar el tiempo de asistencia gracias a la inteligencia artificial.

Auriga cuenta con la solución, Bank4Me para la banca digital de autoservicio. Se trata de un módulo o estación equipada para llevar a cabo en modo autoservicio todas las operaciones y transacciones que el cliente desea, requiriendo si es necesario, la ayuda de IOLE, un avanzado asistente virtual con Inteligencia Artificial capaz de responder de manera intuitiva y completa a las necesidades de los clientes.

“ *Este modelo de sucursal bancaria del futuro se configura a partir de una tecnología de autoservicio avanzada y servicios bancarios remotos y asistidos, en el que, por ejemplo, la banca podrá extender las horas de servicio a través de atención remota por video, la automatización y la inteligencia artificial* ”

*subrayó Martín Espinel  
Vicepresidente Comercial de Auriga  
Latin America.*



Bank4Me puede funcionar como módulo digital asistido dentro de las sucursales bancarias de nueva generación, y permite a los usuarios acceder a todos los servicios del banco dentro de la misma sucursal, mediante autoservicio y aplicaciones automatizadas que permiten la interacción con consultores humanos del banco a través de vídeo y audio, todo ello de manera segura y personalizada.

Por otro lado, el nuevo asistente virtual IOLE puede conversar con un cliente mientras utiliza las capacidades de Bank4Me e informarle sobre las nuevas características y productos financieros, mejorando aún más la experiencia de uso de los servicios digitales de autoservicio de la sucursal. Además, puede llevar a cabo una amplia gama de funciones dependiendo de las necesidades del cliente:

- ▶ Ofrecer asistencia totalmente automatizada mediante comandos de voz, sin necesidad de que el cliente interactúe físicamente con el mostrador Bank4Me.
- ▶ Proporcionar información sobre todas las operaciones que se pueden realizar con Bank4Me, incluyendo la comprobación del saldo de la cuenta, las transacciones, informar al cliente sobre los horarios de apertura y cierre de la sucursal y las promociones.
- ▶ Realizar una transacción en nombre del cliente garantizando la exactitud de su ejecución.
- ▶ Iniciar de forma autónoma la interacción con los asesores del banco a través de videoconferencia para las transacciones más complejas de forma segura y personalizada, si así lo requiere el cliente.

## Acerca de Auriga

Auriga es un proveedor líder de soluciones de software y tecnología para la banca y el sector de pagos, y especialista en soluciones innovadoras omnicanal para la banca y otras instituciones financieras. Sus soluciones, desplegadas en más del 74% de los cajeros automáticos de Italia, se basan en una moderna arquitectura tecnológica y mejoran el time-to-market para nuevos servicios al mismo tiempo que reducen los costes, protegiendo los dispositivos críticos de ciberataques y logrando una ventaja competitiva a largo plazo. Auriga es una compañía global, con presencia directa en Italia, Reino Unido, España, Bélgica y México, y está ampliando sus operaciones en Europa occidental y oriental, Latinoamérica y Asia-Pacífico.

Más información sobre Auriga:

<https://www.aurigaspa.com/es/>

### Para más información:

Jesús Martínez - [jesus.martinez@alephcom.es](mailto:jesus.martinez@alephcom.es)

Esther Gago - [esther.gago@alephcom.es](mailto:esther.gago@alephcom.es)

Aleph Comunicación - Tel.: 91 386 69 99

### Contacto para medios en LatAm:

Alison Correa

*Communica Relaciones Públicas*

[acorrea@communika.com.mx](mailto:acorrea@communika.com.mx)

### Contacto Auriga:

Antonella Comes

*Chief Marketing Officer*

[antonella.comes@aurigaspa.com](mailto:antonella.comes@aurigaspa.com)