

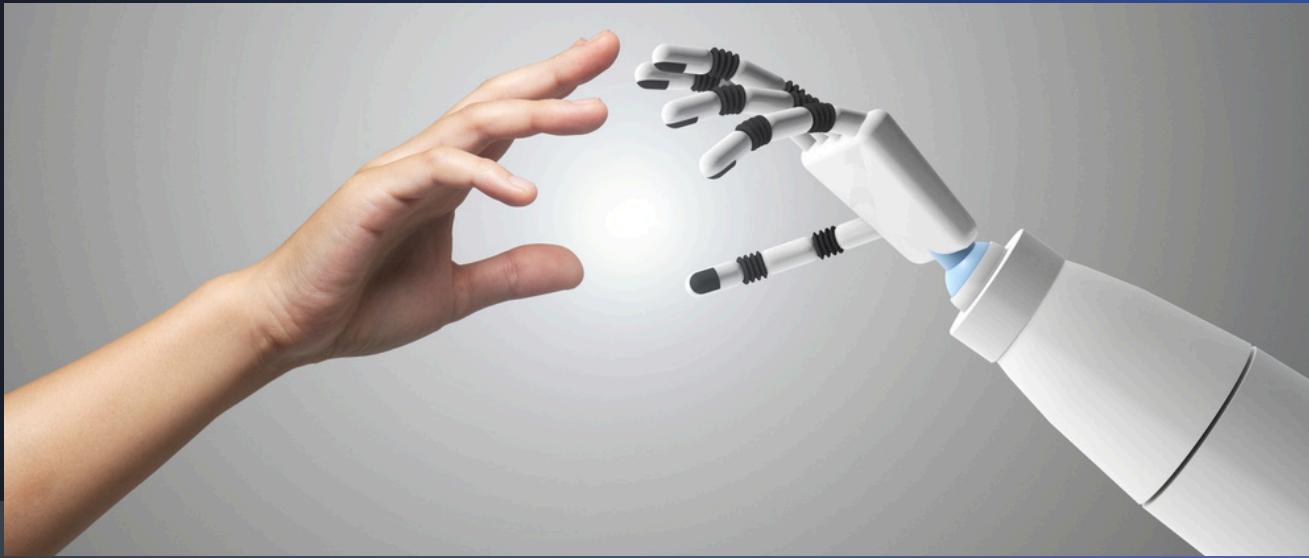


**Kerbrum  
Agency**

# El Futuro de las finanzas:

Cómo la IA está Redefiniendo la  
Competitividad en el Sector  
Financiero

POR KERBRUM AGENCY  
Business Solution Partner  
[www.kerbrumagency.com](http://www.kerbrumagency.com)



# Hola, y gracias por tu tiempo

Si diriges una institución financiera y crees tener "tiempo" para la transformación digital, este artículo no es para tí.

Pero si sientes que cada día es más difícil competir con Fintechs y neobancos que no tienen sucursales, tus costos operativos crecen más rápido que tus ingresos, y si sospechas que hay algo mejor que seguir contratando más personal escalar tu operación... entonces los próximos 5 minutos y los siguientes datos, te deberían quitar el sueño y cambiar tu perspectiva sobre el futuro de tu institución:

1. El 68% de los clientes cambia de institución financiera por experiencias digitales deficientes
2. Los competidores digitales operan con 40% menos costos que los tradicionales
3. El tiempo promedio de respuesta que tolera un cliente es <1 Minuto

# LA ENCRUCIJADA ACTUAL

## ¿Adoptar IA ya o esperar?



### Lo que todos queremos saber: Decisión correcta o fallo catastrófico

La industria financiera en Latinoamérica enfrenta una encrucijada histórica. Mientras los neobancos y fintechs capturan cada vez más mercado con experiencias digitales fluidas, las instituciones tradicionales se debaten entre mantener sus estructuras heredadas o embarcarse en transformaciones que parecen costosas y arriesgadas. La pregunta ya no es si adaptarse, sino cuándo y cómo hacerlo antes de que sea demasiado tarde.

Conozco casos de Instituciones Financieras que llevan 2-3 años "evaluando opciones", esperando el momento perfecto, el presupuesto ideal, la solución 100% completa. Mientras tanto, sus competidores digitales no esperaron. Implementaron, aprendieron de los errores, ajustaron y escalaron.

Hoy esos competidores tienen: Cartera de clientes en crecimiento, procesos automatizados y lealtad con recomendaciones orgánicas (Ejemplos hay muchos)

# LOS 3 RETOS QUE DEFINEN A las financieras modernas

1. Los clientes comparan su experiencia financiera con Uber, Netflix, etc. Esperan respuestas instantáneas, procesos sin fricciones y servicios personalizados
2. Agencias y callcenters colapsados. Personal dedicado a consultas repetitivas en lugar de enfocarse a asesorías financieras de alto valor y construcción de relaciones de largo plazo con clientes.
3. Las instituciones financieras tradicionales cargan con infraestructura heredada, regulaciones estrictas y procesos burocráticos. Las fintechs nacieron digitales, operan con equipos reducidos y escalan sin las limitaciones de sucursales físicas.



*El 73% de los usuarios de servicios financieros prefieren resolver sus gestiones digitalmente.*

*Sólo el 40% se siente satisfecho con la experiencia actual que recibe.*

## La tecnología como ecualizador competitivo

Aquí está la buena noticia: las instituciones financieras establecidas tienen activos que las fintechs no pueden replicar fácilmente: confianza de décadas, relaciones existentes con miles de clientes, capital disponible y conocimiento profundo del mercado local.

La clave está en combinar estos activos con la tecnología adecuada.

### Agentes de IA Conversacional: El Multiplicador de Fuerza

Los agentes de IA no son chatbots torpes que frustran a los usuarios con respuestas robóticas. La nueva generación de asistentes inteligentes puede:

- Mantener conversaciones naturales y contextuales
- Acceder a sistemas internos para dar respuestas precisas y personalizadas
- Identificar oportunidades de cross-selling no intrusivo
- Escalar atención a humanos cuando la situación lo requiere
- Aprender continuamente de cada interacción

## Casos de uso que ya generan resultados

- ✓ Colocación inteligente de productos: Análisis del perfil del cliente en tiempo real para ofrecer productos. Impacto en la conversión de >25%
- ✓ Recordatorios Proactivos de Pago: Llamadas y mensajes automáticos personalizados que reducen la morosidad temprana hasta un 40%.
- ✓ Autogestión 24/7: Respuestas instantáneas a consultas sobre saldos, movimientos, requisitos de productos y más. Reducción del 60% en costos de atención

## El ROI que transforma el negocio

Las instituciones que han implementado agentes de IA reportan resultados reales en los primeros 3-6 meses:

1. Reducción de costos operativos: 40-50% menos presión en call centers y agencias
2. Aumento de ingresos: 20-30% más colocación de productos por identificación automática de oportunidades
3. Mejora en satisfacción: NPS se incrementa entre 15-20%
4. Escalabilidad sin fricción: Capacidad de atender 10x más consultas sin contratar personal adicional

Pero el beneficio más importante es estratégico: liberar al talento humano para que haga lo que las máquinas no pueden: construir confianza, resolver casos complejos y crear relaciones de largo plazo con clientes de alto valor.



# El mejor momento de actuar fue AYER

Transformación digital en financieras ya no es un proyecto de IT. Es estrategia de supervivencia y las instituciones esperando a tener "todo perfecto" para comenzar, descubrirán que el mercado no esperó con ellas. La ventaja competitiva es para los que aprenden y experimentan rápido. No es alarmismo. Es matemática simple: el cliente que no recibe respuesta inmediata, la recibe de otro en segundos.



La ventaja competitiva en 2025 no pertenece a los más grandes, sino a los más ágiles.

Las instituciones que están ganando son aquellas que:

- Implementan proyectos en 4-6 semanas, no en 18 meses
- Miden ROI cada semana sin esperar el "gran lanzamiento"
- Aprenden de cada interacción y ajustan sobre la marcha
- Escalan rápidamente lo que funciona y descartan sin apego lo que no.

La pregunta incómoda que nadie quiere responder:

- ¿Cuántos clientes más perderás mientras "evalúas opciones" y tu competencia se lleva los leads?

# *¡Muchas gracias!*

En Kerbrum Agency somos consultores en transformación digital e innovación.

Apoyamos a Instituciones financieras a reducir la fricción en sus procesos de Transformación Digital con automatización y Software a la medida.

Implementamos agentes de IA conversacional bajo el expertise de nuestro equipo y con una metodología probada:

- ✓ Diagnóstico rápido
- ✓ Piloto acotado
- ✓ Medición y escalamiento progresivo

**¡Custodiamos el ROI en todo momento!**



## Más información

[roberto@kerbrumagency.com](mailto:roberto@kerbrumagency.com)

*Si estás listo para dejar de "evaluar" y empezar a implementar, conversemos sobre cómo podría aplicar en tu caso específico.*

*Kerbrum Agency Transformando instituciones financieras con  
Inteligencia Artificial*