

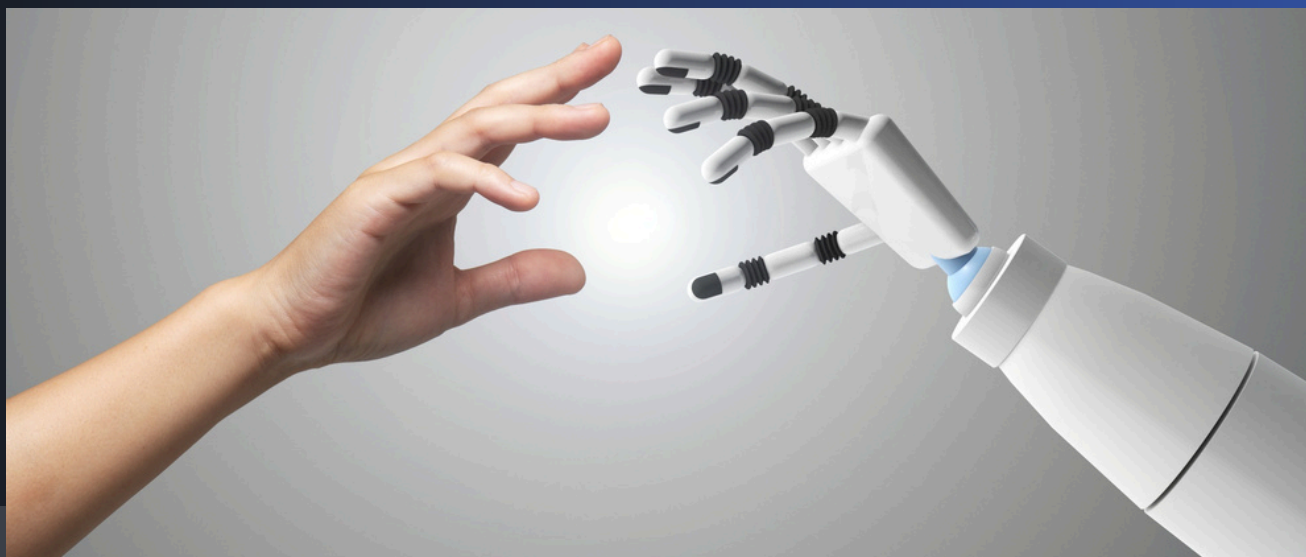


Kerbrum
Agency

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



Hola, y gracias por tu tiempo

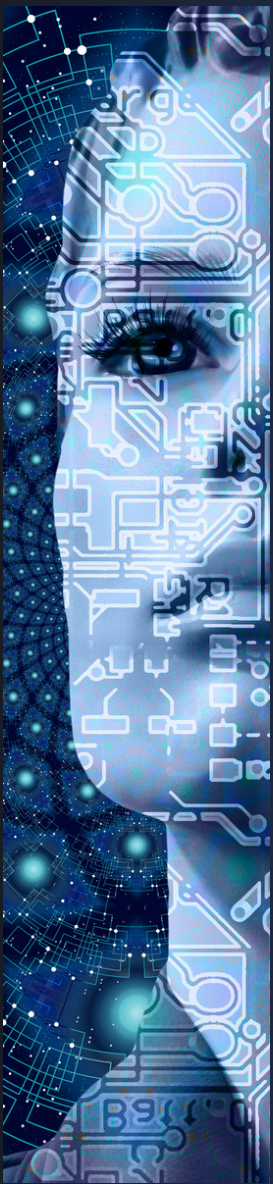
Si diriges una institución financiera y crees tener "tiempo" para la transformación digital, este artículo no es para tí.

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

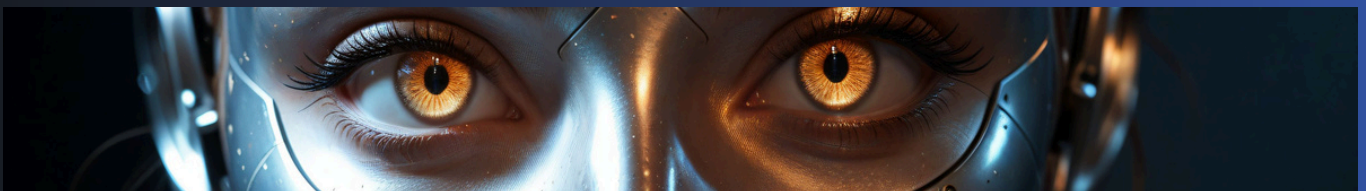
- ✓ Colocación inteligente de productos: Análisis del perfil del cliente en tiempo real para ofrecer productos. Impacto en la conversión de >25%
 - ✓ Recordatorios Proactivos de Pago: Llamadas y mensajes automáticos personalizados que reducen la morosidad temprana hasta un 40%.
 - ✓ Autogestión 24/7: 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!



Mas información

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*
