

Chatbots, la herramienta ideal para tus finanzas personales

En México, sólo el 32% de los adultos tienen **cultura del ahorro y administración** de finanzas personales, según el **informe Global Finlit Survey, de GFLEC**, lo que indica que gran parte de la población del país desconoce cómo mantener saludable su cartera.

En este sentido, el desarrollo de la Inteligencia Artificial (IA) ha permitido la inclusión de los **chatbots en la banca** y servicios financieros para mejorar la gestión de gastos personales. “Estos asistentes tienen la capacidad de interactuar con los usuarios en tiempo real y ofrecer desde consejos de inversión, hasta hacer estimaciones como: cuánto tiempo le tomaría al usuario liquidar un crédito o cuánto gastará cierto mes en un rubro en particular”, afirma **Gustavo Parés, director de NDS Cognitive Labs**.

De hecho, se prevé que para el año 2023 el número de interacción a través de **chatbots bancarios crezca cerca 150%**, de acuerdo con el reporte, *AI in Fintech: Roboadvisors, Lending, Insurtech & Regtech 2019-2023*, realizada por Juniper Research.

Por su parte, otro estudio de la misma empresa agrega que los ahorros en los costos operativos derivados del uso de chatbots en la banca alcanzarán los 7.300 millones de dólares a nivel mundial para el año 2023, lo que representa un ahorro de tiempo de alrededor de 862 millones de horas, equivalente a casi medio millón de años laborables.

De acuerdo con NDS Cognitive Labs, los chatbots como **asistentes de finanzas** personales pueden ayudarte en:

- Hacer gráficos comparativos de tus ingresos con tus egresos
- Ordenan y categorizan tus gastos para un mejor análisis
- Emitir alertas para recordarte hacer pagos o si tienes exceso de gastos
- Ayudan a fijar metas de ahorro acorde a tus posibilidades
- Calculan el pago de tus impuestos
- Ayudan a detectar tus gastos deducibles
- Realizan transacciones

El procesamiento de datos hace que las estimaciones de los chatbots sean altamente confiables. “El chatbot opera con base en los datos y por ello es que sus respuestas están fundamentadas en la estadística; además, entre más interacciones con el cliente, el chatbot tendrá más datos que procesar y por lo tanto la complejidad y certeza de sus respuestas aumentará”, afirma Gustavo Parés.

De acuerdo con el **estudio Ready to talk**, Banks are embracing the power of conversational banking, de Accenture Digital, “el aspecto humano es fundamental en la creación de agentes inteligentes con verdadera empatía y emoción”, ya que eso también brinda a los bancos una oportunidad única de conversar con sus clientes, a través de servicios personalizados que brindan experiencias digitales únicas, lo cual les ayuda a comprender mejor lo que el usuario busca y así

satisfacer sus necesidades.

Estos son algunos chatbots que pueden ayudarte a poner en orden tus finanzas:

- **Charlie.** La finalidad de este bot es ayudar a las personas que no tienen un amplio conocimiento en finanzas personales, a través de sencillos métodos de ahorro y evitando gastos innecesarios.

Charlie está personificado con un pequeño pingüino que dirige al usuario a través de aplicaciones de mensajería como SMS y Facebook. Su público meta son los millennials; es decir, personas que están familiarizadas con los canales de finanzas en línea, pero que aún no saben cómo llegar a fin de mes con dinero en la bolsa.

- **Plum.** Este chatbot funciona a través de Facebook Messenger, a diferencia de Charlie, este bot es más complejo, ya que puede gestionar las cuentas bancarias del usuario para hacer estimaciones sobre su comportamiento y salud financiera.

Plum brinda al usuario un reporte semanal sobre sus gastos, ingresos y progreso en metas de ahorro. También puede separar de forma automática una cantidad de dinero periódica para destinarla al ahorro. Incluso en su versión más avanzada puede brindar consejos de inversión con base en los datos de cada usuario.

- **Kai.** Este chatbot ofrece los mismos servicios que los anteriores, con el plus de que separa los gastos por rubro. Por ejemplo, Kai puede decirle al usuario cuánto gastó el mes pasado en restaurantes o salidas al cine o cuánto debe en su tarjeta de crédito.

Además, este bot está habilitado para dar consejos muy específicos sobre salud financiera y resolver dudas sobre temas bancarios, por ejemplo: ¿Cómo se calcula la tasa de interés de mi tarjeta? o ¿Cómo mejoro mi score crediticio?, entre otras; además permite al usuario acceder en tiempo real a su información bancaria como estado de cuenta, o informes de crédito.

Asistentes de bancos. Algunos bancos en México utilizan chatbots como parte de sus servicios online, ya sea a través de su plataforma o aplicación móvil. Estos asistentes además de resolver las dudas del cliente y ayudarlo a contratar servicios, también brindan información como su estado de cuenta, le ayudan a fijar metas de ahorro o, incluso, a hacer transferencias o pagos.