



machina.ai

a reboot company.



ROBO — ADVISORS

Cómo ayudarán los Robo-advisors y robots humanoides en sucursales bancarias.



La automatización de servicios bancarios y financieros, con apoyo de soluciones digitales, ya está presente en procesos como la apertura de nuevas cuentas, recepción de depósitos y pagos, transferencias de fondos, aclaración de dudas frecuentes de los clientes y detección de movimientos irregulares de dinero.

Adicionalmente, a esas funciones, la consultoría estadounidense en tecnologías de la información Gartner Inc, estima que entre los años 2022 y 2024 la automatización incrementará su participación en una de las actividades más complejas y delicadas de la banca: la toma de decisiones sobre el destino del capital para fondos de inversión.

Esta transformación ocurrirá porque la inteligencia artificial (IA), que ya se usa en las herramientas llamadas robo-advisors o consejeros robóticos, adoptará formas más avanzadas y complejas que las usadas durante los últimos 14 años (1).





Un cambio más que se observa en el horizonte es la llegada de robots de atención al público en las sucursales bancarias, lo cual también podría crecer entre los años 2022 y 2024 (1) debido a la tendencia mundial al cierre de sucursales bancarias (2) y la necesidad de seguir ofreciendo servicios rápidos y de alta calidad en aquellas sucursales que queden abiertas (3).

Cuando hace sus análisis sobre las tendencias tecnológicas que afectarán a la banca en los próximos dos años, Gartner Inc enfatiza como una de las tendencias emergentes más fuertes la expansión en el uso de los sistemas autónomos; principalmente los ya referidos robo-advisors y robots humanoides en sucursales.



Gartner define a los sistemas autónomos como sistemas físicos o de software autogestionados que aprenden de sus entornos y modifican dinámicamente sus propios algoritmos en tiempo real para optimizar su comportamiento en ecosistemas complejos. El gran reto que enfrentan es vencer las resistencias de parte de los pequeños inversionistas que temen perder su información financiera y personal.

“Los robo-advisors son esencialmente sistemas autónomos de bajo nivel, aunque todavía hay problemas de confianza debido a su alto nivel de automatización”, indica Gartner (1).

La gran ventaja de estas herramientas de automatización es que crean un conjunto nuevo y ágil de capacidades tecnológicas que optimizan el rendimiento y se defienden contra ataques sin intervención humana.

¿Qué son los robo-advisors?

Desde 2008, la Comisión de Bolsa y Valores de Estados Unidos –conocida comúnmente como SEC– autorizó la operación de los primeros servicios automatizados de inversión, que combinan el trabajo de software de inteligencia artificial (IA) con los datos y experiencia aportada por brokers humanos, es decir personas intermediarias entre compradores y vendedores de acciones y obligaciones.

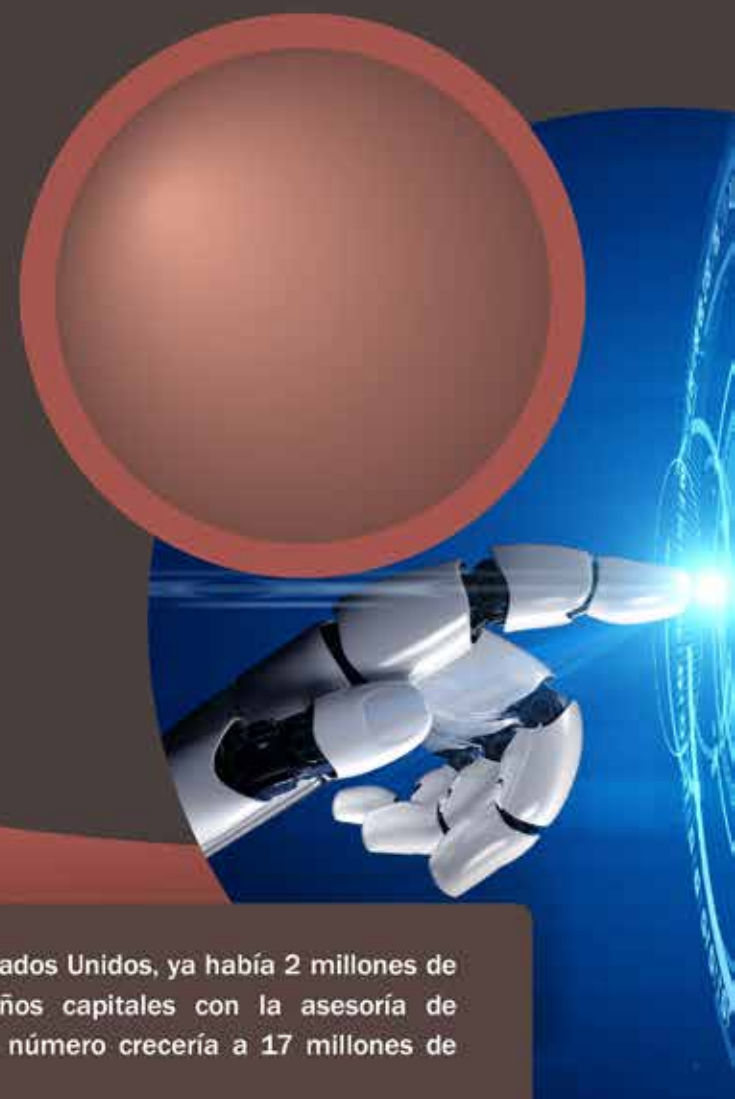


Los primeros robo-advisors fueron creados por la firma financiera Wealthfront Advisors, creada por dos brokers retirados Andy Rachleff y Dan Carroll, quienes se dieron cuenta que miles de inversionistas que perdieron todo o casi todo durante la crisis financiera e inmobiliaria de 2008, cayeron en ese problema porque los expertos en inversiones concentraban su atención en el 20% de sus clientes, que eran los de mayor capital, descuidando a los inversores más pequeños (4).

Así comenzaron a desarrollar software que pudiera detectar e informar

de manera automática a los clientes cambios importantes en los mercados de inversión. El permiso oficial de operación que les concedió la SEC, en 2008, marcó el nacimiento de los robo-advisors (5).

Para los inversionistas medianos y pequeños, la aparición de los Robo- advisors ha sido de utilidad porque les abrió la posibilidad de realizar inversiones de bajo riesgo en mercados mundiales y con comisiones más bajas que las que cobran los consejeros financieros de los grandes grupos.

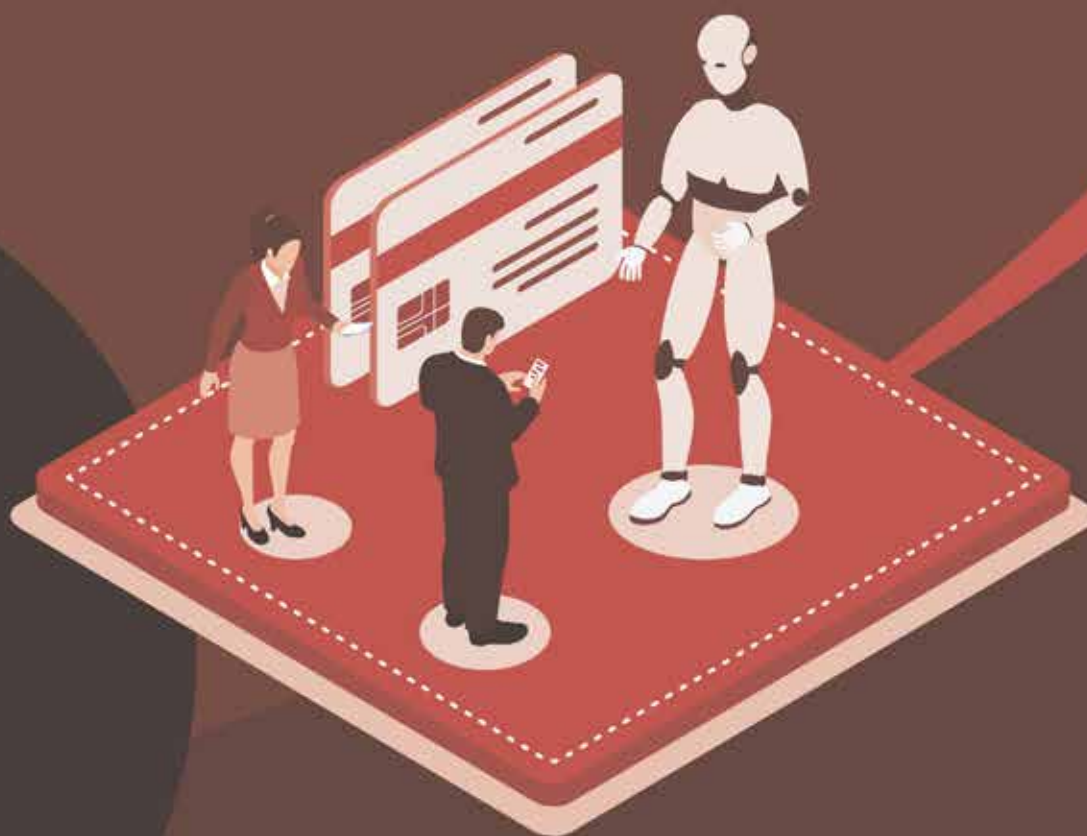


Para el año 2017 se calculaba que, en Estados Unidos, ya había 2 millones de personas invirtiendo medianos y pequeños capitales con la asesoría de Robo-advisors y se consideraba que este número crecería a 17 millones de usuarios para el año 2021 (6).

Cruzando fronteras.



La automatización puso en marcha un cambio paulatino en la manera de tomar decisiones sobre inversiones, la cual fue adoptada por decenas de nuevas empresas tecnológico-financieras o fintechs y, a lo largo de 14 años, salió de las fronteras de Estados Unidos.



En España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) define a los Robo-advisors como empresas FinTech que realizan actividades de asesoramiento y gestión de carteras con herramientas automatizadas, basados en las circunstancias personales del inversor (7).

Aunque hay diferentes modelos, las características que comparten todos los Robo-advisors son el trabajar con un conjunto de operaciones matemáticas y procesos o algoritmos programados por personas que integran un comité de inversión en la FinTech que es la cara legal de la empresa.

Con la información combinada que aportan las personas del comité de inversión y los procesos lógicos de los algoritmos se crean carteras de inversión con diferentes niveles de riesgo, que son ofrecidas a personas con diferentes contextos de finanzas personales.

La tendencia general ha sido que atiendan sobre todo a ciudadanos y empresas pequeñas que buscan inversiones de bajo riesgo; dejando las decisiones más arriesgadas y de los mayores inversionistas en manos de equipos de brokers humanos.

En España los Robo-advisors aparecieron en 2014 con el registro oficial otorgado por la CNMV a Feelcapital. Posteriormente, han obtenido su registro oficial otra decena de firmas como Indexa Capital (2015), Finizens (2016), Finanbest (2017), Inbestme (2017), Micappital (2017), Finletic (2017) y Openbank (2018). En América Latina llegaron a finales de la década de los 2010.

En América Latina, los Robo-advisors ya tienen presencia en países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, con compañías como Fintual, Soy Focus y Clever.



Sin embargo, el crecimiento en el uso de estas herramientas en la región ha sido lento, principalmente por la desconfianza de los usuarios en otorgar su información financiera a sistemas de inteligencia artificial, como se expuso en el estudio Robo-Advisors: A perspective on the Latin American context, presentado en abril de 2022, durante la Sexta Conferencia Internacional sobre E-Commerce, E-Business and E-Government. (8).

En contraste, mientras los clientes y usuarios latinoamericanos se incorporan lentamente al uso de esta tecnología, los desarrolladores de software para robo-advisors, avanza con más velocidad en la región.

En México, un ejemplo del creciente interés en desarrollar estas herramientas fue el premio recién otorgado por la empresa estadounidense Open AI al estudiante mexicano Sebastián Neri, del Tecnológico de Monterrey, quien, junto con un equipo de estudiantes de cuatro países, creó un algoritmo que analiza videos del mercado financiero para, posteriormente y mediante inteligencia artificial, probar que lo que está diciendo el orador es válido.

El programa, reconocido por la empresa fundada por Elon Musk, será apoyado por la aceleradora de empresas de Open AI para ser llevado a empresas bancarias e internacionales de Estados Unidos (9).



Robots en sucursales.

El cierre masivo de sucursales bancarias que habría iniciado en el año 2011, según la Reserva Federal de Estados Unidos (2), entró en una fase de “caída en picada” durante la pandemia de COVID19 y el confinamiento. En ese periodo cerraron casi 7 mil sucursales en Estados Unidos, según la firma financiera S&P (3).



La contracción en el número de sucursales físicas en los bancos, que en 2020 se reflejó en el cierre de 3 mil 200 sucursales bancarias sólo en Estados Unidos (2) también influirá en la automatización de los servicios financieros pues se estima que las sucursales restantes usarán más robots de atención física a los clientes, también llamados robots humanoides.

“Actualmente, los sistemas autónomos están basados principalmente en software en el contexto bancario.

Sin embargo, los robots humanoides están surgiendo en ramas inteligentes que son ejemplos de sistemas autónomos basados en hardware que atienden a clientes y clientes. Podrían aplicarse en la gestión autónoma de la deuda, los asistentes de finanzas personales y los préstamos automatizados”, indica Gartner en su análisis de tecnologías que ganan fuerza en la industria de banca e inversión.



Desde 2018, diferentes bancos, en Francia y Estados Unidos, habían comenzado a probar las interacciones entre trabajadores, robots y clientes. Esta tendencia llegó a Gartner a afirmar que no será raro encontrar Robo-gerentes o Robo-jefes en los bancos del año 2028.



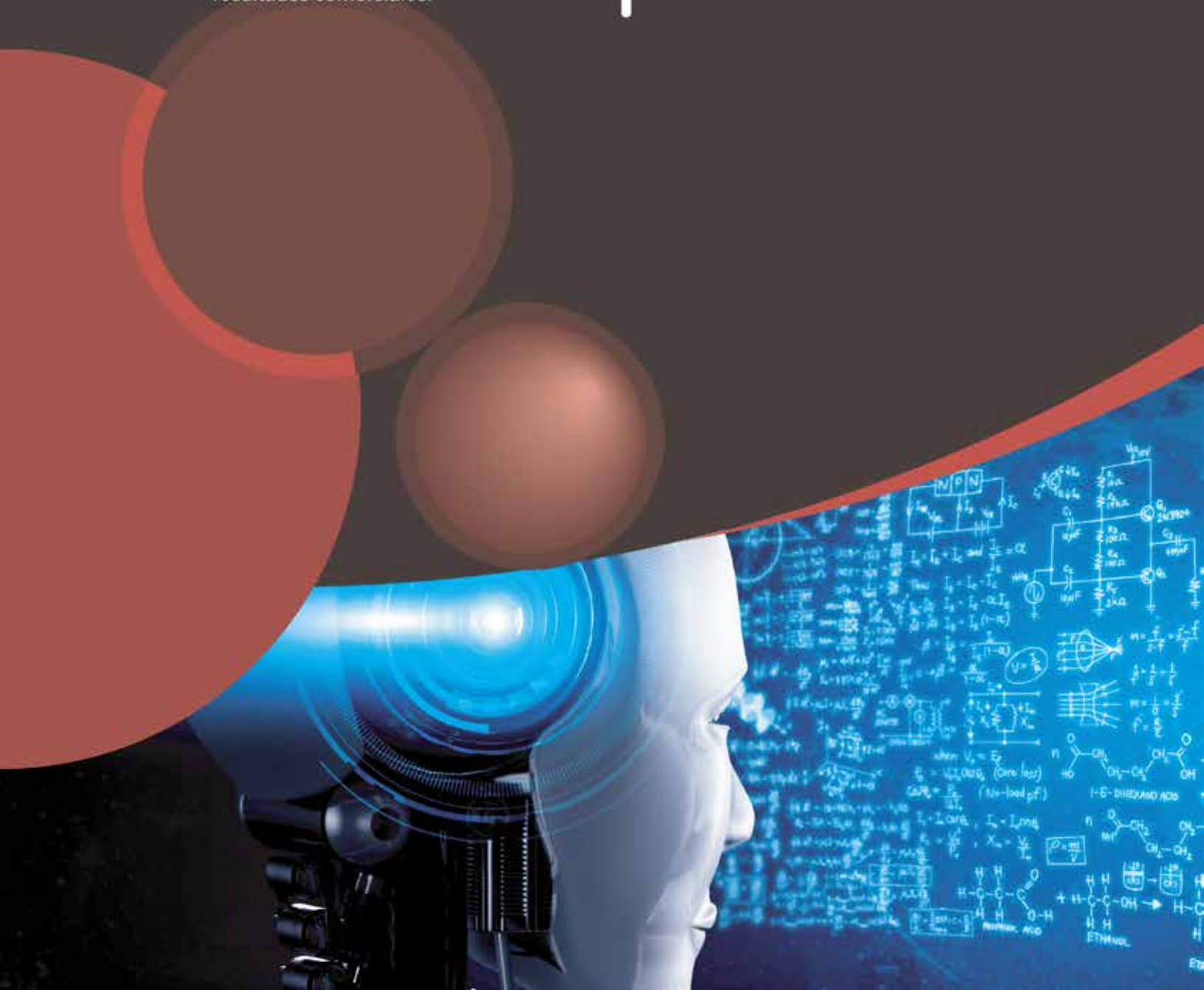
"Nadie escapará al impacto de los desarrollos sociales, los negocios digitales, los comportamientos de los consumidores y las tecnologías emergentes", dijo De'Onn Griffin, director de investigación de Gartner, en un análisis de prospectiva de 10 años publicado en 2018 (10).

"En 2018, necesitamos menos gerentes de personas, ya que muchas de las tareas de gestión, como recopilar datos, supervisar acciones y garantizar el cumplimiento, se completan mediante algoritmos o robojefes", agrega.

"Los gerentes de personas están enfocando su tiempo en actividades relacionadas con las personas que requieren intuición, empatía y comunicación interpersonal".

El componente digital de la mayoría de los trabajos se acelerará, poniendo énfasis en la destreza digital de la fuerza laboral, es decir, la capacidad y el deseo de utilizar tecnologías nuevas y existentes para obtener mejores resultados comerciales.

Los equipos de trabajo en el futuro, según Garner, serán exitosos en la medida que integren de manera eficaz al talento humano, con la inteligencia artificial y los trabajadores y asistentes robots; convirtiéndolo en una fuente de excelencia.



Fuentes.

(1) Gartner Identifies Three Technology Trends Gaining Traction in Banking and Investment Services in 2022 (Press release). Stamford, Connecticut: Gartner. May 24, 2022. Retrieved November 11, 2022. <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2022-05-24-gartner-identifies-three-technology-trends-gaining-tr>

(2) Bank Branches and COVID-19: Where are Banks Closing Branches during the Pandemic?. Federal Reserve USA. Dec 17, 2021. <https://www.federalreserve.gov/econres/notes/feds-notes/-bank-branches-and-covid-19-where-are-banks-closing-branches-during-the-pandemic-20211217.html>

(3) US banks threading the needle between cutting branches, pushing digital channels. Standard & Poor's Global Market Intelligence. Aug 25, 2022. https://cdn.roxhillmedia.com/production/email/attachment/1060001_1070000/b7f9747eb569ca4a48da058bf4ee4a5f00855b21.pdf

(4) What is Wealthfront?. Wealthfront Corporation. 2022. <https://www.wealthfront.com/origin>

(5) Registro oficial de Wealthfront Corporation como institución financiera, en Estados Unidos, otorgado por la US Securities and Exchange Commission (SEC). <https://adviserinfo.sec.gov/firm/summary/148456>

(6) The rise of Robo. U.S. Digital Advice: Consolidation, Fee Disruption, and the Battle of the Brands – Aite Group, September 2017. https://content.schwab.com/web/retail/public/about-schwab/-charles_schwab_rise_of_robo_report_findings_2018.pdf

(7) Preguntas y Respuestas dirigidas a empresas FinTech sobre actividades y servicios que pueden tener relación con la CNMV. CNMV, 14 de octubre de 2022. <http://cnmv.es/docportal/Legislacion/FAQ/QAsFinTech.pdf>

(8) ICEEG '22: Proceedings of the 6th International Conference on E-Commerce, E-Business and E-Government. April 2022. Pages 43–48. <https://doi.org/10.1145/3537693.3537701>

(9) Gana concurso de Inteligencia Artificial en empresa de Elon Musk. Tecnológico de Monterrey. Conecta Tec. 16 de octubre de 2022. <https://conecta.tec.mx/es/noticias/estado-de-mexico/investigacion/gana-concurso-de-inteligencia-artificial-en-empresa-de-elon>

(10) Human Beings, AI and Robots to represent the new workforce in 2028. Gartner. Apr 10, 2018. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/human-beings-ai-and-robots-to-represent-the-new-workforce-in-2028>



machina.ai

a reboot company.