



INFORME DE INVESTIGACIÓN · JULIO 2026

IA en el sector financiero

Qué funciones asiste, qué riesgos trae y cuánto trabajo humano reemplaza

ALCANCE

Tres preguntas para cada caso de IA

Casos de banca, fintech y servicios financieros — internacionales y de Argentina.

01 · QUÉ ASISTE

La tarea que el sistema realiza o asiste dentro del proceso.

02 · QUÉ RIESGOS

Los riesgos que surgen de esa forma concreta de adopción.

03 · NIVEL DE REEMPLAZO

Bajo, medio o alto sobre el trabajo humano equivalente.

PANORAMA DE FUNCIONALIDADES

Cinco frentes donde se concentra la IA

ATENCIÓN AL CLIENTE

Chatbots y contact centers

Operadores de primer nivel y mesa de ayuda

FRAUDE Y RIESGO

Compliance y scoring crediticio

Analistas de monitoreo y crédito repetitivo

BACK OFFICE

Operaciones y conciliaciones

Administrativos, liquidadores, conciliadores

PRODUCTIVIDAD INTERNA

Copilotos, búsqueda y reportes

Analistas administrativos y soporte operativo

ASESORAMIENTO ASISTIDO

Banca privada y wealth

Asesores junior y asistentes comerciales

Los casos que siguen se agrupan según cada uno de estos frentes.

MAPA DE FUNCIONALIDADES

Funciones, usos, áreas y tareas expuestas

Funcionalidad	Uso concreto	Áreas impactadas	Tareas más expuestas
Chatbots y asistentes virtuales	Consultas, reclamos, movimientos, claves, seguimiento de casos	Atención al cliente, call center, sucursales	Operadores de primer nivel, mesa de ayuda
Asistentes generativos internos	Resumir documentos, responder consultas internas, redactar, buscar normativa	Toda la organización	Analistas administrativos, soporte operativo, legales
Fraude, anomalías y scoring crediticio	Detección de operaciones sospechosas, evaluación de riesgo, límites, mora	Riesgo, seguridad, medios de pago, créditos, fintech	Analistas de monitoreo y de crédito repetitivo
KYC / onboarding digital	Validación de identidad, biometría, OCR, detección documental	Alta de clientes, legales, compliance	Carga y revisión documental manual
Automatización de back office	Conciliaciones, reportes, extracción de datos, expedientes	Operaciones, administración, auditoría	Administrativos, liquidadores, conciliadores
Asesoramiento financiero asistido	Recomendaciones, resúmenes de cartera, preparación de reuniones	Wealth management, banca privada	Asesores junior, asistentes comerciales

REFERENCIA DE MAGNITUD · ACCENTURE

Cuánto del trabajo bancario toca la IA

73%

del tiempo de un trabajador bancario tiene alto potencial de impacto por IA generativa

39% por automatización directa · 34% por aumento de capacidades

60%

de las tareas rutinarias de caja podría recibir apoyo de IA generativa

37%

de la atención al cliente es automatizable; otro 28%, aumentable

El **Evident AI Index** ubica a JPMorgan, Capital One, BBVA y Santander entre los líderes: la adopción ya opera como una carrera competitiva del sector.

CASO · ATENCIÓN AL CLIENTE

Bank of America Erica y los asistentes locales

3.000M

interacciones de Erica y casi 50M de usuarios desde 2018

+90%

de la plantilla usa "Erica for Employees" a nivel interno

-50%

llamados a la mesa de ayuda de TI tras el despliegue interno

En Argentina, **Azul** (BBVA) y **Uali** (Ualá) atienden 24 h; en la fintech nativa el empleo presencial no llega a crearse.

Reemplazo: medio

CASO · PRODUCTIVIDAD INTERNA

Copilotos que llegan a toda la organización

120.000

trabajadores de BBVA con ChatGPT Enterprise a escala global

3 hs

de ahorro semanal por trabajador en la fase inicial (80% de uso diario)

98%

de los asesores de Morgan Stanley usa su asistente GPT-4

El ahorro de horas a escala presiona sobre la dotación y devalúa las tareas de apoyo — búsqueda documental, minutas, síntesis — que sostenían puestos junior.

Reemplazo: medio

CASO · FRAUDE, RIESGO Y SCORING

Capital One y Mercado Pago en la primera línea

Capital One

Grafos financieros, NLP e IA explicable para detectar fraude y anomalías a escala. La detección inicial se automatiza; la investigación compleja queda en analistas y crece la demanda de perfiles de control.

Reemplazo: medio

Mercado Pago · Argentina

Scoring de crédito, prevención de fraude y digitalización de pymes (programa CLIC) en un ecosistema sin sucursales. El modelo nació para operar sin la atención humana de un banco tradicional.

Reemplazo: medio-alto

CASO · INFRAESTRUCTURA TRANSVERSAL

JPMorgan Chase: IA en toda la operación

+400

casos de uso de IA en producción

+2.000

especialistas en IA/ML y ciencia de datos

6

frentes a la vez: marketing, fraude, riesgo, operaciones, atención y software

Lo encuadra como aumento de casi todos los puestos, con reentrenamiento y reubicación — pero reconoce explícitamente que puede reducir categorías o roles específicos.

Reemplazo: medio

SÍNTESIS

Qué nivel de reemplazo implica cada caso

Bajo

Aumento de capacidades sin reducir tareas humanas

BBVA Argentina — Azul (bajo-medio)

Medio

Redefinición de tareas y reducción parcial de dotación

Bank of America
Morgan Stanley
JPMorgan Chase

BBVA + OpenAI
Capital One
Ualá — Uali

Alto

Sustitución funcional de trabajo humano equivalente

Mercado Pago (medio-alto)

La mayoría se ubica en el nivel **medio**: no despidos directos, sino redefinición de tareas. El extremo alto aparece en fintechs nativas, diseñadas sin la estructura humana de un banco tradicional.

CONCLUSIÓN

La adopción de IA ya está en marcha: el trabajador tiene que estar **protegido e integrado**

Los casos muestran redefinición de tareas y reducción de dotación. La discusión no puede quedar solo en manos de las empresas: la organización sindical debe ser parte del proceso.

Reentrenamiento y reconversión
garantizados para el personal
afectado

Transparencia sobre qué tareas se
automatizan y con qué efecto en el
empleo

Las horas liberadas como mejora de
condiciones, no como recorte de
puestos