



# Inteligencia artificial en el sector financiero:

funciones que asiste, riesgo de adopción y nivel de reemplazo humano

MicellA Consultora · Julio 2026

## 1. Alcance

Este informe releva casos de adopción de inteligencia artificial en banca, fintech y servicios financieros a nivel internacional y en Argentina, agrupados según la funcionalidad que cada caso representa. Para cada caso se identifican tres dimensiones: qué tarea realiza o asiste el sistema de IA, qué riesgos surgen de esa forma de adopción, y qué nivel de reemplazo del trabajo humano implica, en una escala de tres niveles — bajo (aumento de capacidades sin reducción de tareas humanas), medio (redefinición de tareas y reducción parcial de necesidad de dotación) y alto (sustitución funcional de un volumen significativo de trabajo humano equivalente).

## 2. Panorama de funcionalidades

La adopción de IA en el sector se concentra en cinco frentes funcionales: atención al cliente y contact centers; fraude, riesgo y compliance (incluye scoring crediticio); back office y operaciones; productividad interna (copilotos, búsqueda de conocimiento, generación de reportes); y banca personalizada o asesoramiento asistido. Los casos de la sección 3 están organizados según cuál de estos frentes representan.

| 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               |

Como referencia de magnitud, un estudio de Accenture sobre bancos de Estados Unidos estima que el 73% del tiempo de trabajo de un empleado bancario tiene alto potencial de impacto por IA generativa: 39% por automatización directa y 34% por aumento de capacidades. En roles de caja, hasta el 60% de las tareas rutinarias podría recibir apoyo de IA generativa; en atención al cliente, 37% es automatizable y 28% aumentable. El Evident AI Index, que compara la madurez de IA en 50 grandes bancos, ubica en los primeros lugares a JPMorgan Chase, Capital One, RBC, CommBank, Morgan Stanley, Wells Fargo, UBS, HSBC, Goldman Sachs, Bank of America, Citi, BBVA y Santander, lo que indica que la adopción de IA ya opera como una carrera competitiva estructural del sector.



### 3. Casos agrupados por funcionalidad

#### 3.1. Chatbots y asistentes virtuales (atención al cliente)

##### Bank of America — Erica

**Actor / uso:** Asistente virtual para clientes minoristas lanzado en 2018, con una versión interna ("Erica for Employees") desplegada desde 2020 para el personal del banco.

**Qué hace:** resuelve consultas frecuentes, alertas, información de movimientos y orientación financiera para clientes, derivando a canales humanos los casos que exceden ese alcance; según el propio banco, Erica superó los 3.000 millones de interacciones con casi 50 millones de usuarios desde su lanzamiento, promediando más de 58 millones de interacciones mensuales. La versión interna para empleados es usada por más del 90% de la plantilla y redujo en más de 50% los llamados a la mesa de ayuda de TI. El banco aclara públicamente que Erica no utiliza IA generativa ni modelos de lenguaje de gran escala, a diferencia de los asistentes más recientes del sector.

**Riesgos de adopción:** desplazamiento de consultas simples hacia autoservicio sin información pública sobre una dotación mínima humana garantizada; los operadores humanos quedan como nivel de escalamiento para casos complejos, lo que puede intensificar la carga y las métricas de productividad exigidas a quienes permanecen en el puesto. La reducción de más de 50% en llamados a la mesa de ayuda de TI señala un efecto de sustitución concreto también sobre puestos de soporte interno, no solo de atención a clientes.

**Nivel de reemplazo humano:** Medio. No implica necesariamente despidos directamente atribuibles, pero reduce la necesidad relativa de atención humana de primer nivel tanto para clientes como para soporte interno, y desplaza el perfil de tareas del personal restante hacia casos de mayor complejidad.

*Fuente: Bank of America Newsroom, "A Decade of AI Innovation: BofA's Virtual Assistant Erica Surpasses 3 Billion Client Interactions" y "AI Adoption by BofA's Global Workforce Improves Productivity, Client Service".*

##### Argentina — BBVA (Azul) y Ualá (Uali)

**Actor / uso:** Asistentes virtuales disponibles las 24 horas: Azul en BBVA Argentina, dentro de la estrategia global de IA del grupo; Uali en Ualá, dentro de un modelo de fintech nativamente digital sin red de sucursales.

**Qué hace:** atención de consultas simples sobre cuenta, tarjeta, movimientos, créditos e inversiones, con derivación a canales humanos para los casos que lo requieren.

**Riesgos de adopción:** menor información pública local que la reportada por bancos internacionales sobre el volumen de consultas absorbido y su efecto en dotación; en el caso de la fintech nativamente digital, el riesgo laboral se traslada hacia puestos de atención presencial que no llegan a crearse, más que hacia despidos de una dotación preexistente.

**Nivel de reemplazo humano:** Bajo-medio en BBVA Argentina, con base en la información pública disponible. Medio en Ualá, entendido como sustitución estructural de la dotación de atención presencial que existiría bajo un modelo bancario tradicional equivalente.

*Fuente: BBVA Argentina y Ualá, sitios institucionales.*

#### 3.2. Asistentes generativos internos (productividad interna)

##### BBVA + OpenAI — despliegue masivo de ChatGPT Enterprise



**Actor / uso:** Extensión de ChatGPT Enterprise a la totalidad de la plantilla global del banco, con asistentes adicionales para auditoría interna y análisis de datos.

**Qué hace:** el despliegue alcanza a más de 120.000 empleados, tras una fase inicial con 11.000 empleados en la que el 80% accedía diariamente al asistente y se reportó un ahorro promedio de 3 horas semanales en tareas rutinarias.

**Riesgos de adopción:** a la escala de miles de empleados, el ahorro de horas reportado genera presión sobre dotaciones u objetivos si no se traduce explícitamente en reducción de carga o capacitación; la magnitud del despliegue concentra en un único proveedor de IA generativa funciones de redacción, análisis, reporting y auditoría de toda la organización.

**Nivel de reemplazo humano:** Medio. Se comunica como rediseño de productividad, no como sustitución de puestos, pero la compañía no especifica públicamente qué ocurre con las horas liberadas a esa escala — si se traducen en menor dotación, mayor carga por persona o reasignación de tareas.

*Fuente: BBVA, alianza estratégica con OpenAI (comunicación corporativa).*

### 3.3. Asesoramiento financiero asistido

#### Morgan Stanley + OpenAI — asistente para asesores financieros

**Actor / uso:** Asistente interno construido sobre GPT-4 para los equipos de Wealth Management, con foco en recuperación de conocimiento interno y preparación de atención al cliente.

**Qué hace:** más del 98% de los equipos de asesores usa el asistente para recuperar información interna sin búsquedas manuales extensas, resumir investigación y documentos, y preparar respuestas y reuniones.

**Riesgos de adopción:** la dependencia de un proveedor externo único para una función central del negocio como el asesoramiento financiero; posible pérdida de diferenciación en el criterio de los asesores si el sistema estandariza en exceso las respuestas y recomendaciones.

**Nivel de reemplazo humano:** Medio. Aumenta la productividad de asesores senior sin sustituirlos directamente, pero reduce el valor de las tareas de apoyo — búsqueda documental, armado de minutas, síntesis de research — que tradicionalmente sostenían puestos junior o de asistencia.

*Fuente: OpenAI, "Morgan Stanley uses AI evals to shape the future of financial services".*

### 3.4. Fraude, anomalías y scoring crediticio

#### Capital One — fraude, explicabilidad y privacidad

**Actor / uso:** Aplicación de machine learning sobre datos financieros para detección de fraude, asistentes conversacionales, explicabilidad de modelos y protección de privacidad.

**Qué hace:** uso de grafos financieros para identificar fraude, procesamiento de lenguaje natural para asistentes inteligentes, técnicas de IA explicable orientadas a transparencia y equidad, y detección de anomalías a escala para proteger a los clientes.

**Riesgos de adopción:** la automatización de la primera línea de revisión de fraude traslada responsabilidad a modelos cuya explicabilidad debe demostrarse activamente ante reguladores y clientes; que la propia compañía enfatice "fairness" como objetivo de diseño indica que el riesgo de sesgo algorítmico es reconocido como problema concreto a mitigar, no un riesgo hipotético.



**Nivel de reemplazo humano:** Medio. Automatiza el monitoreo y la detección inicial de fraude, dejando a analistas humanos la investigación de casos complejos; aumenta la demanda de perfiles técnicos y de control por sobre los de revisión manual repetitiva.

*Fuente: Capital One, descripción corporativa de aplicaciones de inteligencia artificial y machine learning.*

## Argentina — Mercado Pago / Mercado Libre

**Actor / uso:** Asistente personal y herramientas de gestión financiera para usuarios y comercios, dentro de un ecosistema que incluye crédito, prevención de fraude y el programa CLIC de digitalización de pymes.

**Qué hace:** funciones de "gestión inteligente" del dinero y del negocio para personas y comercios, scoring de crédito, prevención de fraude a escala de ecosistema y digitalización asistida de pequeñas y medianas empresas.

**Riesgos de adopción:** la automatización de análisis crediticio repetitivo y de asesoramiento financiero básico se produce en un ecosistema sin estructura de sucursales física comparable a la banca tradicional, lo que dificulta medir el impacto laboral en términos de puestos efectivamente perdidos.

**Nivel de reemplazo humano:** Medio-alto en las funciones de soporte a comercios y análisis crediticio repetitivo, en la medida en que el modelo fue diseñado desde su origen para operar sin la estructura de atención humana equivalente a la de un banco tradicional.

*Fuente: Mercado Pago / Mercado Libre, sitios institucionales.*

### 3.5. Infraestructura transversal (varias funcionalidades a la vez)

#### JPMorgan Chase

**Actor / uso:** IA predictiva, machine learning e IA generativa aplicadas de forma transversal a marketing, fraude, riesgo, operaciones, atención al cliente y desarrollo de software.

**Qué hace:** más de 400 casos de uso en producción y más de 2.000 especialistas en IA/ML y ciencia de datos dedicados a esta infraestructura, según la carta anual de la compañía. El despliegue incluye exploración de IA generativa en software engineering, customer service, operaciones y productividad general de los empleados — es decir, toca simultáneamente varias de las funcionalidades descritas en la sección 2.

**Riesgos de adopción:** la escala del despliegue (más de 400 casos de uso) concentra en pocos equipos de gobernanza de modelo la responsabilidad de auditar decisiones automatizadas de fraude y riesgo que afectan a clientes; la compañía reconoce públicamente impacto en la composición de la fuerza laboral, lo que expone a la organización a mayor escrutinio regulatorio en jurisdicciones donde estas funciones se clasifican como de alto riesgo.

**Nivel de reemplazo humano:** Medio. La compañía encuadra la adopción como aumento de virtualmente todos los puestos, con compromiso de reentrenamiento y reubicación del personal afectado, aunque reconoce explícitamente que puede reducir categorías o roles específicos.

*Fuente: JPMorgan Chase, Annual Report 2023 (carta de Jamie Dimon, publicada en 2024).*

## 4. Fuentes



- Bank of America Newsroom — A Decade of AI Innovation: Erica Surpasses 3 Billion Client Interactions: <https://newsroom.bankofamerica.com/content/newsroom/press-releases/2025/08/a-decade-of-ai-innovation--bofa-s-virtual-assistant-erica-surpas.html>
- Bank of America Newsroom — AI Adoption by BofA's Global Workforce Improves Productivity: <https://newsroom.bankofamerica.com/content/newsroom/press-releases/2025/04/ai-adoption-by-bofa-s-global-workforce-improves-productivity--cl.html>
- BBVA Argentina — sitio institucional / asistente virtual Azul: <https://www.bbva.com.ar/>
- Ualá — sitio institucional / chatbot Uali: <https://www.uala.com.ar/>
- BBVA — OpenAI strategic alliance: <https://www.bbva.com/en/innovation/bbva-and-openai-seal-a-strategic-alliance-to-redefine-banking-with-artificial-intelligence/>
- OpenAI — Morgan Stanley uses AI evals to shape financial services: <https://openai.com/index/morgan-stanley/>
- Capital One — Tech: aplicaciones de inteligencia artificial y machine learning: <https://www.capitalone.com/tech/machine-learning/>
- Mercado Pago Argentina — ayuda / asistente personal: <https://www.mercadopago.com.ar/ayuda>
- Mercado Libre Institucional — noticias / CLIC e IA para MiPyMEs: <https://www.mercadolibre.com.ar/institucional/comunicamos/noticias>
- JPMorgan Chase — Annual Report 2023 / Jamie Dimon letter: <https://www.jpmorganchase.com/ir/annual-report/2023/ar-ceo-letters.htm>
- Evident Insights — Banking AI Index: <https://www.evidentinsights.com/ai-index>
- Accenture — Banking in the Age of Generative AI: <https://www.accenture.com/us-en/insights/banking/generative-ai-banking>