

Smart Assistant

Conversaciones que convierten:
IA para atraer al cliente bancario

Índice

Prólogo de David Conde	2
La revolución de la IA conversacional en finanzas	3
• De los primeros bots a los asistentes inteligentes	3
• 2021-2025: entramos en la era conversacional	4
• 2026-2030: la banca inteligente se consolida	4
Te presentamos los desarrollos más innovadores del mercado	6
• JPMorgan Chase: una conversación que vale millones	6
• DBS digibank: el futuro financiero ya vive en Singapur	7
• Capital One Eno: el guardián silencioso de tus finanzas	8
• NOMI: el asistente que cuida tu bolsillo sin que se lo pidas	9
• Spending Intelligence: el chatbot con IA de Starling Bank	10
• N!Assistant: el copiloto financiero del siglo XXI	11
¿Cómo se entrena un modelo de inteligencia artificial para el sector bancario?	12
Una buena IA empieza con la mejor base de datos	15
Smart Assistant: una forma radicalmente nueva de interactuar con tus usuarios	19
Tecnología que convierte cada interacción en una oportunidad	20





David Conde,
CEO y cofundador.

La banca tradicional se reinventa al estilo Silicon Valley

*Si alguien me hubiera dicho hace una década que un banco con 168 años de historia iba a rediseñar su app con **tecnología de Apple y una inteligencia artificial como Chat GPT**, le habría regalado un diccionario para que buscase la palabra "inverosímil".*

*Y, sin embargo, aquí estamos. BBVA acaba de lanzar la versión mejorada de su asistente "Blue" y los medios han comenzado a preguntarse **qué va a ocurrir a partir de ahora en la industria financiera**.*

*La realidad es que toda **esta innovación tiene un único objetivo: mejorar la relación con el cliente**. Animarle a conversar. Al igual que las obras de arte, las apps bancarias no son algo estático. Deberían generar emociones, debate, reflexión y, en último caso, ayudarnos a entendernos a nosotros mismos.*

*Este ebook ha sido creado para mostrar **el futuro de la banca digital**. En Coinscrap Finance sabemos que la IA más potente del mercado no es nada sin un buen Dataset.*

*Ahora, la pregunta incómoda: **¿Qué harán el resto de bancos ante este lanzamiento?** Innovar no parece algo al alcance de todos, ¿o sí? Las fintech llevamos años aportando agilidad y tecnología a un sector históricamente estático.*

*Está por ver cuántas entidades son capaces de adaptarse y coger velocidad ahora que los trendsetters muestran el camino. La lección es clara: o integras **IA para crear experiencias tan personalizadas como una playlist de Spotify**, o te quedas como el Nokia de las finanzas.*

Las reglas han cambiado. ¿Estás listo para saltar al terreno de juego?

La revolución de la IA conversacional en finanzas: de los chatbots a BBVA Blue y el futuro de la banca



La conversación está ocupando el centro de la experiencia financiera. Ya no basta con ofrecer productos y servicios, ahora los usuarios esperan que su banco les escuche, entienda y responda; todo en tiempo real.

La nueva app de BBVA, lanzada en mayo de 2025 en España, no es solo una mejora técnica en este sentido: es el reflejo de una transformación más profunda. **La inteligencia artificial conversacional** ha pasado de ser una promesa a convertirse en **el nuevo estándar de atención financiera**.

Funcionalidades como un coach financiero virtual, **respuestas hiperpersonalizadas dentro de la plataforma** y herramientas de ahorro integradas, no solo impresionan, sino que responden a una demanda real: los usuarios quieren ayuda en la gestión de sus finanzas personales, además de inmediatez y comprensión.

Pero, ¿cómo llegamos hasta aquí? Echemos una mirada atrás para ver **cómo ha evolucionado la tecnología financiera** en los últimos tiempos.

De los primeros bots a los nuevos asistentes inteligentes

En 1991, el banco **First Direct en Reino Unido** lanzó **Midland Moneysense**, un sistema rudimentario de IA basado en reglas. Tres décadas después, los **primeros chatbots** bancarios (**2010-2016**) responden preguntas sencillas con frases preprogramadas.

El verdadero cambio llegó con el machine learning: bancos como Capital One o DBS empezaron a usar IA no solo para atención al cliente, sino para personalizar experiencias y detectar fraudes. **En 2020, un 60% de las entidades financieras ya aplicaba IA en sus servicios**, según la Autoridad Bancaria Europea (ABE).¹



2021-2025: entramos en la era conversacional

Hoy hablamos de una IA bancaria capaz de conversar. ¿Cómo se logra? Gracias a la combinación de **procesamiento del lenguaje natural (NLP)**, **aprendizaje automático (ML)** y acceso seguro a los datos del cliente. Estas herramientas entienden preguntas como “¿Cuánto gasté este mes en restaurantes?” y son capaces de responder en milisegundos.

El caso de BBVA no es único. Los asistentes bancarios inteligentes **comprenden el contexto como un humano**, ejecutan operaciones complejas y ofrecen resultados de valor. En otras palabras: convierte los datos en decisiones inteligentes. **Para los usuarios esta es una ventaja enorme**, porque facilita la gestión de sus finanzas y, para los bancos, supone cumplir con las expectativas de los consumidores.

2026-2030: la banca inteligente se consolidará

Tal y como indican desde el Banco de España,² **el sector financiero ha adoptado la IA como elemento clave para la eficiencia y la innovación**. Tras la aceleración de la digitalización que hemos vivido en los últimos 5 años, la IA se ha consolidado como tecnología transversal en la cadena de valor del sistema financiero.



Durante los próximos años, esta tecnología no sólo **optimizará procesos**, sino que **permitirá transformar radicalmente la experiencia del cliente**, mejorar la toma de decisiones y aumentar la eficiencia operativa. Entre sus principales aportaciones destacan:

- **Confianza aumentada:** algoritmos explicables que fortalecen la relación con el cliente.
- **Interacción fluida y contextual:** asistentes conversacionales que entienden la intención y responden en tiempo real.
- **Gestión emocional del cliente:** análisis de tono y lenguaje para ofrecer apoyo proactivo en situaciones de estrés financiero.
- **Educación financiera personalizada:** contenidos adaptados dentro de las apps, según perfil y nivel de conocimiento.
- **Seguridad reforzada:** protección de datos mediante múltiples capas de cifrado y biometría.
- **Oferta hiperpersonalizada:** productos adaptados a las necesidades reales del usuario gracias al análisis predictivo.
- **Detección temprana de riesgos:** identificación de impagos o fraudes mediante patrones anómalos.

Lejos de sustituir la dimensión humana, la IA permitirá a las entidades financieras ser más cercanas, proactivas y precisas. Una nueva etapa donde la inteligencia será tanto artificial como profundamente estratégica.

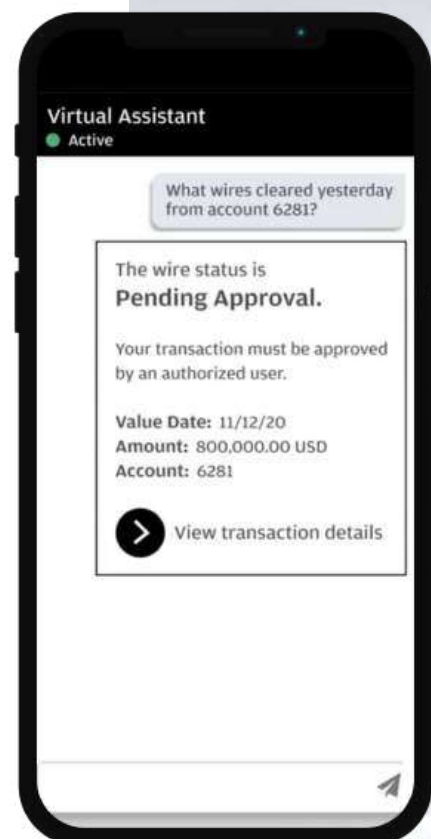
Te presentamos los **desarrollos más innovadores del mercado:**

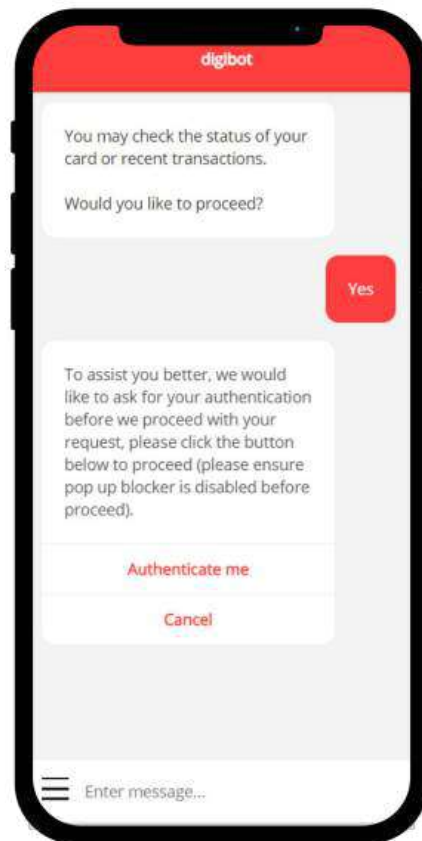
JPMorgan Chase: una conversación que vale millones

En el corazón financiero de Nueva York, JPMorgan Chase ha apostado fuerte por la inteligencia artificial generativa. Su asistente virtual es **capaz de gestionar la inmensa mayoría de las consultas de clientes de forma autónoma**, comprendiendo no solo lo que dicen... sino lo que realmente quieren.

¿Necesitan transferir dinero, ahorrar para sus vacaciones o resolver una duda urgente? **Solo tienen que pedirselo en lenguaje natural:** *"Ayúdame a apartar 200 dólares cada mes"* y el sistema se pone en marcha para hacerlo realidad.

Lo mejor es que aprende con ellos y ellas: **se adapta a su historial financiero, automatiza procesos y mejora cada día** gracias a la interacción constante.





DBS digibank: el futuro financiero ya vive en Singapur

DBS, el mayor banco del sudeste asiático, no se ha quedado atrás. Su asistente virtual, digibot, combina **IA generativa con una visión muy clara: facilitarte la vida financiera**. Y lo logra con creces.

La entidad es reconocida por su amplia adopción de inteligencia artificial, con **más de 800 modelos de IA implementados en 350 casos de uso**, lo que incluye automatización de procesos y atención al cliente.

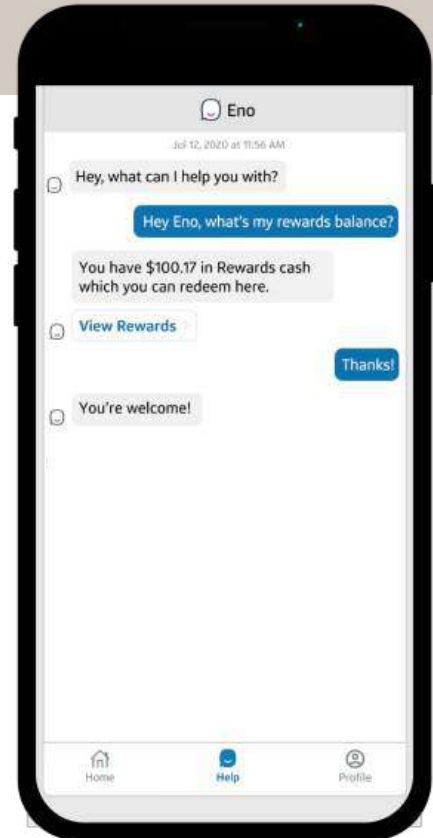
Lo que hace único a digibank es su enfoque proactivo: **detecta necesidades antes de que el usuario sea consciente de ellas**. Si tienen dinero parado, lo comenta para mejorar la rentabilidad. Si detecta un patrón de gasto inusual, lanza una alerta. Una inteligencia que no solo responde, sino que acompaña.

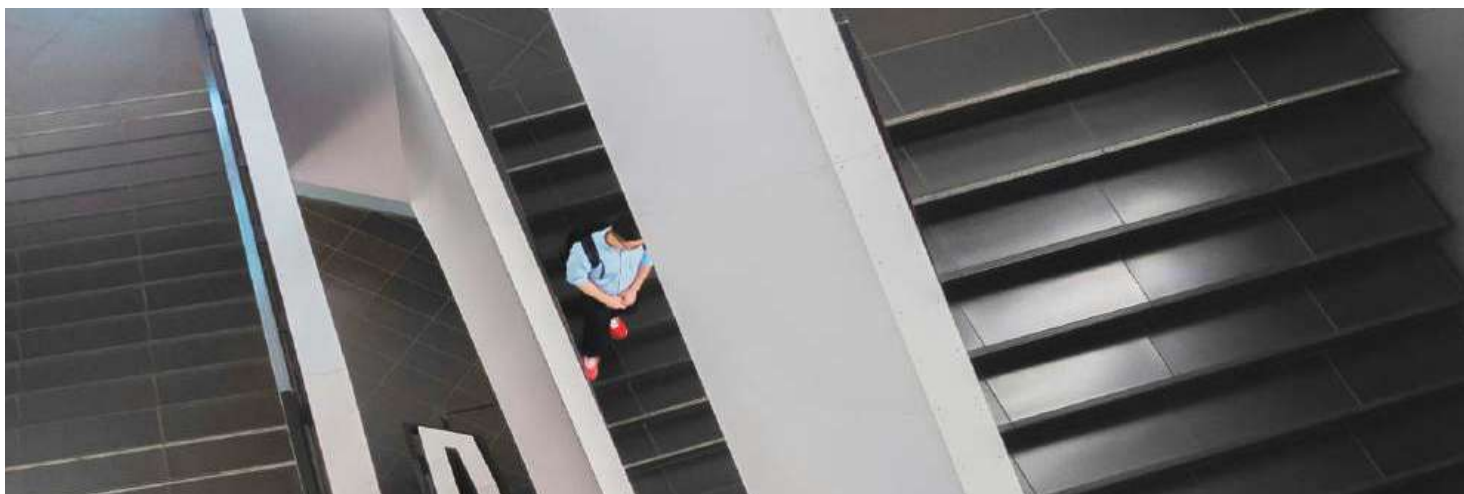
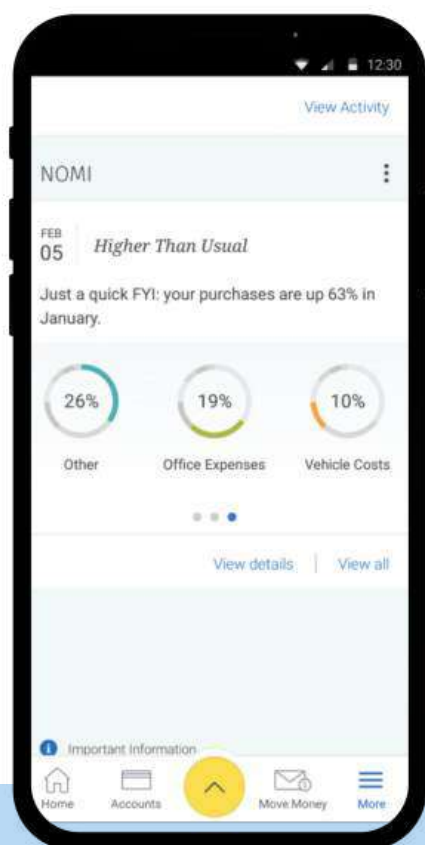
Capital One Eno: el guardián silencioso de tus finanzas

Eno, el asistente virtual de Capital One, **lleva la idea de “prevención” a otro nivel**. Es capaz de detectar cuando ocurre “algo raro” en una cuenta –antes de que nadie lo note– y emitir un aviso.

Disponible por chat, email o SMS las 24 horas, Eno vigila las transacciones, ofrece consejos de ahorro y resuelve incidencias al momento. Además, puede ejecutar pagos, bloquear tarjetas y resolver problemas sin fricción.

Más que un asistente, es **como tener un asesor personal que nunca duerme** y que anticipa los problemas antes de que existan. Eso sí, sin agobiarte: solo te habla cuando realmente lo necesitas.





NOMI: el asistente que cuida tu bolsillo sin que se lo pidas

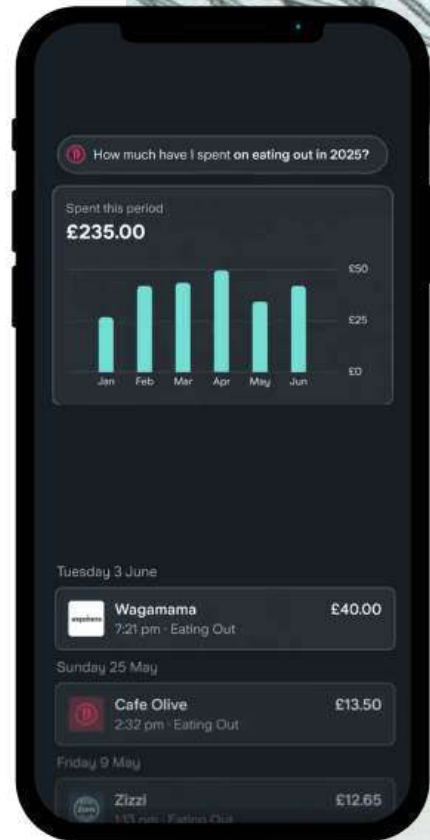
El agente virtual de Royal Bank of Canada (RBC), es un claro ejemplo de cómo **la inteligencia artificial puede mejorar la salud financiera de los usuarios** sin complicaciones. Integrado en la app móvil y banca online, analiza en tiempo real los hábitos de gasto, detecta anomalías y sugiere **oportunidades de ahorro personalizadas**.

Gracias al uso de machine learning, NOMI no solo informa: anticipa y acompaña. **Ha sido premiado por su capacidad para educar financieramente al usuario** y ayudarle a tomar decisiones más inteligentes sin esfuerzo.

Spending Intelligence: el chatbot con IA de Starling Bank

Starling Bank acaba de lanzar **su nuevo chatbot con IA**, que responde preguntas sobre los gastos del usuario como si hablara con un amigo. Dudas tipo: ***“¿cuánto gasté en cafés este mes?”*** o ***“¿dónde se me fue el sueldo?”***

Solo tienen que escribirlas o decirlas. La magia corre a cargo de Gemini, la inteligencia artificial de Google. Todo integrado en su app, gratis y listo **para ayudarles a entender (¡y controlar!) su dinero**. Según Starling, el primer paso para ahorrar es ver con claridad dónde se gasta. Y ahora, es más fácil que nunca.



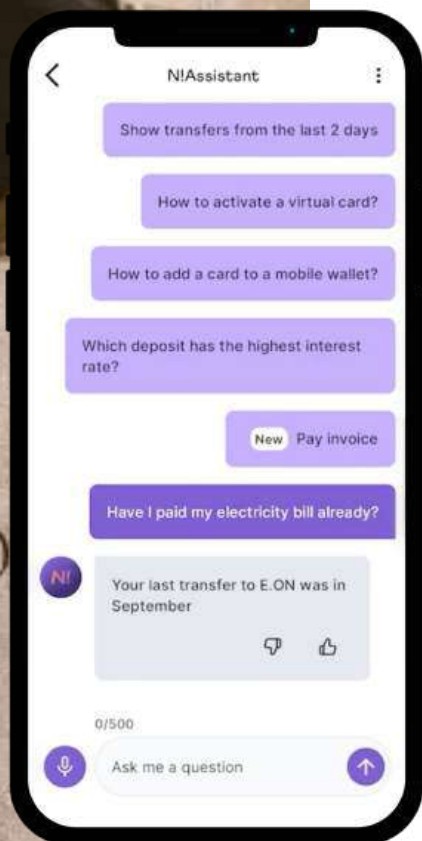
Todos estos asistentes comparten una idea central: **la IA conversacional ya no es un extra, sino el nuevo estándar en la experiencia bancaria.** No se trata solo de automatizar, sino de escuchar, anticipar y acompañar al cliente con empatía y eficiencia.

¿El resultado? **Más agilidad, más satisfacción...** y una banca que, por fin, habla el mismo idioma que sus usuarios.

N!Assistant: el copiloto financiero del siglo XXI

Nest Bank presenta su nuevo aliado bancario inteligente. Diseñado para hacer la vida financiera de sus clientes mucho más sencilla, **analiza cuentas, paga facturas** – con solo una foto –, **programa transferencias, agenda reuniones** con un asesor **y entiende lo que le dicen.**

Gracias a GPT-4, no lanza respuestas genéricas, sino que mantiene el contexto y conversa de forma natural. Nada de chats robóticos: **todo fluye, como cuando hablamos con un experto de confianza.** Es como disponer de un asesor financiero las 24 horas, siempre preparado para echar una mano en temas económicos.



CASO PRÁCTICO

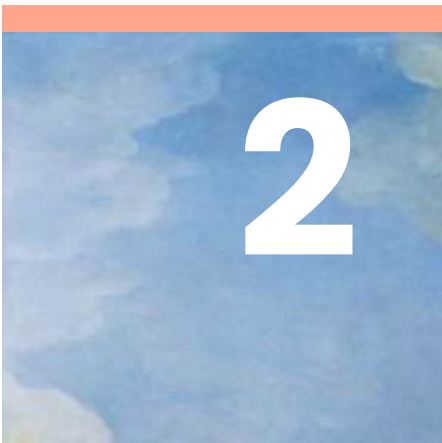
¿Cómo se entrena un modelo de IA para el sector bancario?

Entrenar un modelo implica un proceso riguroso que exige precisión, cumplimiento normativo y máxima protección de los datos. A continuación, exploramos las etapas del entrenamiento y las buenas prácticas que ya aplican los bancos más innovadores del mundo.

1

Recolección y preparación de datos

El primer paso es recopilar grandes volúmenes de información relevante para la tarea a resolver: pueden ser transacciones, historial de crédito, patrones de fraude, interacciones de clientes, etc. En banca, es fundamental contar con **datos de alta calidad, que estén limpios y sean representativos**. Dada la sensibilidad de la información financiera, se aplican mecanismos estrictos de anonimización y seguridad.

2

Selección del modelo y algoritmos

Se elige el tipo de modelo de IA (por ejemplo, redes neuronales, árboles de decisión, modelos de regresión o algoritmos de clustering) en función del **problema a resolver: detección de fraude, scoring crediticio, atención al cliente**, etc. La elección depende de la naturaleza de los datos, los objetivos del banco y los requisitos de precisión y explicabilidad.

3

Entrenamiento del modelo

Durante el entrenamiento, el modelo analiza los datos históricos y ajusta sus parámetros internos para minimizar errores en sus predicciones. Por ejemplo, en detección de fraude, el modelo aprende a distinguir entre transacciones legítimas y sospechosas. **El entrenamiento se realiza con un conjunto de datos específico** (conjunto de entrenamiento), **mientras que otro subconjunto** (conjunto de validación) **se reserva para comprobar** que el modelo no se sobreajusta y mantiene su capacidad predictiva.

4

Validación, ajuste y pruebas

El modelo se valida con datos no vistos durante el entrenamiento para medir su precisión, robustez y capacidad de generalización. Se emplean **métricas como la exactitud, la sensibilidad, la especificidad o el área bajo la curva ROC**. Si el modelo no alcanza los estándares deseados, se ajustan los hiperparámetros, se prueban otros algoritmos o se enriquecen los datos de entrenamiento.

5

Implementación y monitorización

Una vez validado, el modelo se implementa en el entorno bancario real, donde empieza a operar con datos de manera instantánea. **Aquí es crucial la supervisión continua**: los equipos de datos e IT monitorizan el rendimiento, detectan desviaciones y actualizan el modelo si cambian los patrones del mercado o surgen nuevas amenazas (por ejemplo, fraudes inéditos).

6

Control de sesgos, explicabilidad y cumplimiento normativo

En banca, la transparencia y la equidad son fundamentales. Los modelos deben ser auditable y explicables: es decir, los bancos deben poder justificar por qué una IA ha tomado una decisión (como, por ejemplo, denegar un préstamo). Además, **se detectan posibles sesgos para evitar discriminaciones injustas y se documentan todos los procesos** para cumplir con la regulación financiera y de protección de datos.

7

Operaciones y mejora continua (MLOps)

La gestión de modelos en producción o MLOps (Machine Learning Operations) implica **actualizar, ajustar y volver a entrenar los modelos periódicamente** para mantener su efectividad y alineación con los objetivos de negocio y los cambios regulatorios. Esto requiere colaboración entre científicos de datos, analistas, equipos de IT y cumplimiento normativo.

"Diseñar un motor de inteligencia artificial implica comprender profundamente a las personas. En Coinscrap Finance usamos principios de finanzas conductuales en nuestros desarrollos".

Fundadores, de izq. a dcha.: doctor Óscar Barba, CTO; David Conde, CEO, y Juan Carlos López, CPO.





Una buena IA

comienza con la mejor base de datos

En 2025 los bancos ya no se conforman con que la inteligencia artificial conversacional “responda”. Lo que realmente necesitan es que entienda a cada usuario/a, interprete su contexto financiero y ofrezca respuestas útiles en cuestión de segundos. Para que eso ocurra hace falta una base de datos optimizada, limpia y profundamente contextualizada.

En Coinscrap Finance llevamos años perfeccionando esto. Nuestro motor de IA, **COCO**, ha sido entrenado con millones de transacciones reales para **categorizar, enriquecer y extraer insights financieros con la precisión más alta del mercado hispanohablante**. No se trata de un modelo genérico: **COCO** está específicamente diseñado para entender el lenguaje financiero en toda su complejidad.

¿El resultado? **Una inteligencia artificial más ligera, más rápida y, sobre todo, más fiable.** **COCO** no solo clasifica ingresos y gastos: añade capas de contexto, como la localiza-

ción del comercio, la frecuencia de cada operación o la naturaleza del gasto, y **genera indicadores accionables que permiten adaptar servicios, anticiparse a necesidades** y ofrecer una experiencia verdaderamente única.

Gracias a esta estructura de datos curada y enriquecida, nuestra capa de IA generativa opera sobre una base sólida: accede en milisegundos a la información más relevante y **responde con precisión, sin errores ni alucinaciones.**

Porque en banca, **la confianza lo es todo.**

Tecnología para un **servicio** más cercano, inteligente y **orientado al cliente**.

En las plataformas digitales, escuchar al usuario no es solo un deber, es la brújula que marca el rumbo de cada innovación. Como fintech, si hay algo que hacemos a diario es prestar atención a los **puntos de dolor de nuestros clientes**:

“

–“Recibimos **demasiadas consultas relacionadas con cargos no reconocidos**, transacciones duplicadas o movimientos poco claros. El volumen de tickets es elevado y consume recursos valiosos de nuestros equipos de atención al cliente.”

–“Nuestros usuarios **no encuentran fácilmente la información que buscan**. La navegación entre transacciones y categorías es poco intuitiva, y eso impacta negativamente en el uso y la percepción de nuestra app.”

–“Tenemos productos competitivos, pero **nos cuesta identificar el mejor momento para ofrecérselos al usuario sin ser invasivos**.”

¿Te suena familiar? Estas y otras preocupaciones son habituales en el sector bancario. Para ponerle solución, **es importante enfocarse en la experiencia del cliente final**. Sólo con atacar este aspecto concreto de la banca online, solucionamos el 90% de los problemas.



Canales de atención al cliente más eficientes

Automatizar la resolución de dudas frecuentes con una búsqueda conversacional **que explique cada movimiento claramente** y ofrezca contexto es la tendencia actual. Esto se traduce en menos llamadas, menos correos y más eficiencia para los departamentos de CX.

Experiencia de usuario fluida, intuitiva y satisfactoria

Es importante permitir a los usuarios buscar tal y cómo piensan, con preguntas como: *“¿Cuánto gasté en transporte este mes?”* o *“¿A qué corresponde ese cargo de 105,22€?”*. Esto mejora la accesibilidad de las plataformas digitales, aumentando el engagement y la satisfacción.

Propuesta de valor claramente diferenciada en el mercado

Los bancos que ofrecen una **experiencia conversacional única**, basada en datos transaccionales que se actualizan en tiempo real, son capaces de destacar entre la competencia. Las integraciones vía API aportan una capa inteligente a la información de cada cliente.

Alta conversión en productos financieros estratégicos

Detectar intención de compra a través de las búsquedas del usuario te permite **activar recomendaciones relevantes en el momento justo**. Marketing contextual sin fricción, cuando el cliente ya está pensando en el producto.

Capacidad para transformar datos en valor accionable

Gracias a las herramientas de IA conversacional, los bancos convierten transacciones en conocimiento: **categorizan, contextualizan y devuelven resúmenes personalizados**. Los usuarios comprenden sus finanzas y ellos capitalizan sus datos.

¡Aprovecha cada búsqueda para **enriquecer la experiencia del cliente** y aumentar tu cifra de negocio!



Smart Assistant

Te traemos **una forma radicalmente nueva de interactuar** con tus usuarios.

Podrás escucharlos, entenderlos y actuar en consecuencia. Este nuevo paradigma digital pone **la innovación al servicio del negocio**, permitiendo que tus datos den lo mejor de sí con la mayor eficiencia del mercado.

En Coinscrap Finance, sabíamos que el mercado no necesitaba otro chatbot genérico. Por eso, decidimos explorar un camino distinto: **combinar nuestra inteligencia transaccional con lo mejor de la IA conversacional**. Así nace Smart Assistant.

El 62% de los consumidores globales³ usan una app de banca digital para revisar sus transacciones diarias, por eso es tan necesario incorporar **un medio que permita capturar insights accionables**.





Ya no tendrás que adivinar **qué es lo más importante para tus clientes**

¡Ellos mismos te lo dicen con sus búsquedas! Esta solución transforma la experiencia bancaria: contextualiza, interpreta y responde en lenguaje natural, con la precisión del **motor de enriquecimiento líder en el entorno financiero de habla hispana**.

Y lo más importante, es completamente **compatible con las principales infraestructuras tecnológicas del mercado: Azure, Google Cloud o AWS**. Esto garantiza una integración sencilla, segura y escalable, sin necesidad de modificar tu arquitectura actual.

¿Listo para diseñar ofertas personalizadas, fortalecer la relación a largo plazo y crear experiencias únicas dentro de tus plataformas digitales?

Smart Assistant

Tecnología que convierte cada interacción en una oportunidad.



Desata el poder del
dato transaccional

