

IA en acción: el futuro de los pagos digitales

Recopilado por Amalia Beltrán



Reflexionando sobre cómo la inteligencia artificial está transformando la forma en que evolucionan las transacciones financieras, surgió la plática entre una procesadora de pagos en Latam y una plataforma de cobros por WhatsApp, sobre cómo acelerar y automatizar las operaciones sin poner en riesgo el pilar fundamental del sector: la confianza del usuario. El equilibrio entre velocidad y control humano. Uno de los principales consensos fue que la rapidez, por sí sola, no representa innovación. En la industria financiera existen fricciones que cumplen una función esencial: validar identidades, prevenir fraudes y proteger la información de los usuarios. Un algoritmo mal entrenado podría replicar sesgos, la intervención y supervisión humana bajo esquemas de control resultan indispensables para garantizar la equidad y mitigar riesgos patrimoniales o reputacionales. El objetivo no es reemplazar el criterio humano, sino potenciarlo. Reduciendo la fricción en la experiencia del usuario. Por otro lado, los expertos coincidieron en que la fricción tecnológica innecesaria es

uno de los mayores enemigos de la adopción digital. Redirigir a un usuario a enlaces externos que tardan en cargar o exigirle la descarga de múltiples aplicaciones suele traducirse en abandono y frustración. La clave está en centralizar la experiencia dentro de canales digitales que las personas ya utilizan habitualmente en su día a día, como WhatsApp. Al permitir que un usuario realice un proceso de verificación de identidad o complete una transacción directamente desde el chat, se elimina la fricción

operativa y se genera una relación de mayor cercanía y naturalidad. De la obsesión del “AI First” al pragmatismo del “AI Fit”. Durante la conversación también surgió una reflexión relevante para las organizaciones que buscan incorporar inteligencia artificial. Más que perseguir el objetivo de convertirse inmediatamente en empresas “AI First”, los panelistas coincidieron en que resulta más efectivo adoptar un enfoque “AI Fit”: implementar inteligencia artificial donde realmente genere valor para el negocio. Esto implica desarrollar el músculo tecnológico de forma gradual a través de pequeñas victorias o “quick wins”, y construir gradualmente capacidades tecnológicas, procesos de gobernanza y confianza organizacional. La transformación no depende de incorporar más herramientas, sino de utilizarlas estratégicamente para resolver

problemas reales. Hacia una integración segura y eficiente. Frente a este escenario, la colaboración estratégica entre tecnologías complementarias surge como una respuesta efectiva para las instituciones financieras. Al integrar una plataforma robusta de procesamiento de pago, con una solución de IA conversacional, es posible diseñar flujos transaccionales nativos en canales de mensajería como WhatsApp, evitando que el usuario deba abandonar la conversación para completar distintas etapas del proceso.

La información sensible puede ser protegida mediante mecanismos como el cifrado asimétrico durante su transmisión y el resguardo en infraestructuras certificadas bajo el estándar PCI DSS, reduciendo la exposición de los datos y fortaleciendo la confianza tanto para los usuarios como para las organizaciones. De esta manera, la inteligencia artificial agiliza la experiencia, mientras que la infraestructura de seguridad garantiza la protección de la información crítica en cada etapa de la transacción.

