TDX »

ESTUDIO TDX · NOVIEMBRE 2026

IA en servicios financieros de LATAM 2026

Qué le duele hoy a los líderes de servicios financieros, cuánto cuesta seguir igual y qué agentes de IA conviene montar primero.

Reportes y operación manual	**22%**
Seguimiento comercial	**15%**
Contratar y retener talento	**15%**
Cumplimiento y riesgo	**12%**

RESUMEN EJECUTIVO

8 de cada 10 entidades de crédito encuestadas ya usan IA.

Analizamos 241 perfiles públicos de LinkedIn de líderes de servicios financieros —75% de LATAM y 198 con poder de decisión— y cruzamos lo que encontramos con cifras públicas del sector.

Tres hallazgos:

1. **El dolor #1 es reportes y operación manual** (detectado en el 22% de los perfiles analizados). Informes por sucursal, conciliaciones y reportes regulatorios a mano.
2. **81%** de los 47 establecimientos de crédito encuestados por la Superfinanciera ya usa inteligencia artificial.
3. **Lo que más rinde primero es un agente de «cobranza preventiva y de mora».** Recuerda, negocia dentro de tus reglas y agenda acuerdos de pago. Escala a una persona los casos sensibles.

LO QUE ENCONTRARÁS

01 El costo de seguir operando a mano

02 Lo que dicen los líderes del sector

03 Los 6 agentes que conviene montar primero

04 Calcula el retorno con tus números

05 Hoja de ruta de 90 días

06 Metodología y fuentes

81%

de los 47 establecimientos de crédito encuestados por la Superfinanciera ya usa inteligencia artificial.

28,6%

de los modelos de IA del ciclo de crédito trabaja en recuperación de cartera (99 de 346).

Las cifras del sector.

Cuatro datos públicos que ayudan a dimensionar el problema. Cada uno trae su fuente; la lista completa con enlaces está al final.

81%

de los 47 establecimientos de crédito encuestados por la Superfinanciera ya usa inteligencia artificial.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, 2025

28,6%

de los modelos de IA del ciclo de crédito trabaja en recuperación de cartera (99 de 346).

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, 2025

-70%

en el tiempo de respuesta del chat de Nubank con su asistente de IA.

Fuente: OpenAI, caso Nubank (datos de la empresa)

700

personas: el trabajo que hace el asistente de IA de Klarna. Resolución de 11 a 2 minutos.

Fuente: Klarna, comunicado oficial, 2024

Cómo leer estas cifras

Las cifras marcadas «global» vienen de estudios fuera de LATAM y sirven como referencia de dirección, no como promesa. Los casos de empresas son resultados reportados por ellas mismas. Tu retorno depende de tus volúmenes: calcúlalo en el capítulo 04.

Los dolores de 241 líderes de servicios financieros.

Clasificamos los perfiles y publicaciones públicas de LinkedIn de 241 líderes de servicios financieros (75% de LATAM) según los dolores que expresan o que se infieren de su cargo y su empresa; 40 los expresan de forma explícita. Porcentaje de perfiles con cada dolor (uno puede tener varios):



198

de los 241 perfiles analizados tienen poder de decisión (dueños, gerentes, directores, VP).

La señal más fuerte

En varias de las empresas analizadas encontramos vacantes abiertas para tareas operativas como estas. Antes de abrir otra vacante, vale la pena preguntarse qué parte de ese trabajo puede hacer un agente de IA supervisado.

03 · LOS 6 AGENTES QUE CONVIENE MONTAR PRIMERO

Empieza por donde más duele.

Ordenados por retorno típico y facilidad de implementación. Cada agente trabaja por WhatsApp, voz o correo, conectado a tus sistemas, y lo supervisa una persona.

AGENTE	QUÉ HACE	CANALES Y SISTEMAS	TIEMPO TÍPICO
Cobranza preventiva y de mora	Recuerda, negocia dentro de tus reglas y agenda acuerdos de pago. Escala a una persona los casos sensibles.	WhatsApp · Voz · Core	2–4 semanas
Atención al asociado	Responde saldos, requisitos y estados de solicitud las 24 horas, con autenticación.	WhatsApp · Web · 24/7	2–4 semanas
Radicación y documentos	Recibe documentos, valida que estén completos y deja la solicitud lista para el analista.	OCR · Formularios · CRM	4–6 semanas
Reportes por sucursal	Consolida la información de oficinas y canales y entrega el informe gerencial sin intervención.	Data · Power BI · Correo	4–6 semanas
Seguimiento de créditos	Persigue prospectos y solicitudes incompletas hasta el desembolso.	CRM · WhatsApp	4–6 semanas
Gobierno de agentes	Registro de cada conversación y acción, permisos por rol y revisión humana para auditoría.	Trazabilidad · Roles · Auditoría	4–6 semanas

Tiempos estimados para un primer despliegue en producción. Dependen de la calidad de los datos y del acceso a los sistemas.

04 · CALCULA EL RETORNO CON TUS NÚMEROS

¿Cuánta cartera recupera un recordatorio a tiempo?

El retorno lo pones tú: llena la columna en blanco con tus datos. Usa supuestos conservadores; es mejor quedarse corto que inflar el caso.

VARIABLE		TU DATO	EJEMPLO
Obligaciones en mora temprana al mes	A		Ej.: 1.200
Saldo promedio (COP)	B		Ej.: 1.500.000
Puntos adicionales de recuperación	C		Ej.: 3%
Costo de gestión manual por caso (COP)	D		Ej.: 8.000

Beneficio mensual = A × B × C + A × D × 50%

Ejemplo ilustrativo: 1.200 × 1.500.000 × 3% + 1.200 × 8.000 × 50% = $58.800.000 al mes

Del ahorro al periodo de recuperación

Divide el costo de implementación entre el ahorro mensual: ese es el número de meses en que recuperas la inversión. Como referencia, IDC estima un retorno de US$3,7 por cada dólar invertido en IA generativa, y que las empresas empiezan a obtener valor en unos 13 meses (IDC para Microsoft, 2024).

Lo que no entra en la cuenta

Clientes que no se van, respuestas fuera de horario y el tiempo que tu equipo dedica a trabajo de más valor. Son reales, pero difíciles de medir antes de empezar: déjalos como beneficio adicional.

05 · HOJA DE RUTA DE 90 DÍAS

De la idea a un equipo de agentes medido.

Días 1–2

Diagnóstico y demo

Elegimos el proceso con más retorno — normalmente «cobranza preventiva y de mora» — y te mostramos el agente funcionando con tus datos.

Días 3–15

Primer agente (MVP)

Conectamos canales y sistemas, cargamos reglas y conocimiento, y probamos con casos reales.

Días 16–45

Producción y medición

El agente atiende casos reales con supervisión humana. Medimos la línea base contra el después.

Días 46–90

Segundo y tercer agente

Con el retorno medido, sumamos «atención al asociado» y «radicación y documentos», y un tablero de resultados para la gerencia.

Tres reglas para que funcione

1. Un agente, una métrica. Si no se puede medir, no es el primero.
2. Siempre con una persona al lado: el agente escala lo que no debe resolver solo.
3. Datos primero. Si la información vive en Excel y WhatsApp, el primer paso es ordenarla.

06 · METODOLOGÍA Y FUENTES

Cómo hicimos este estudio.

Análisis propio. En noviembre de 2026 TDX clasificó 1.305 perfiles y publicaciones públicas de LinkedIn de líderes empresariales (61% de LATAM), 241 de ellos de servicios financieros. Cada dolor se marcó como explícito (lo dice) o inferido (se deduce de su cargo y empresa). No publicamos nombres ni datos personales.

Cifras externas. Solo usamos fuentes primarias o notas oficiales de 2022 a 2026, y descartamos cifras muy citadas que no se pueden rastrear hasta su origen.

81% — Superintendencia Financiera de Colombia, 2025. https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2026/03/0.-Guillermo-Sinisterra-Escenario-Transformacion.pdf

28,6% — Superintendencia Financiera de Colombia, 2025. https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2026/03/0.-Guillermo-Sinisterra-Escenario-Transformacion.pdf

-70% — OpenAI, caso Nubank (datos de la empresa). https://openai.com/index/nubank/

700 — Klarna, comunicado oficial, 2024. https://www.klarna.com/international/press/klarna-ai-assistant-handles-two-thirds-of-customer-service-chats-in-its-first-month/

US$3,7 — IDC para Microsoft, 2024 AI Opportunity Study. https://blogs.microsoft.com/blog/2024/11/12/idcs-2024-ai-opportunity-study-top-five-ai-trends-to-watch/

Muéstranos tu cartera o tu canal de atención. Te mostramos el agente.

Diagnóstico gratuito y demo con tus datos en 48 horas · tdxcore.com · contact@tdxcore.com