La IA al Servicio del Cliente: Detección Inteligente de Fraude en la Banca

COLADE2026 45 EL SALVADOR

ABANSA Asociación Bancaria Salvadoreña

FELABAN FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

ENERO 2024

Finanzas Arup-Australia

USD 25 MM


AUDIO ANALYSIS - VOICEPRINT.
SUBJECT: UNIDENTIFIED MALE,
FACIAL RECONSTRUCTION.
AUDIO ANALYSIS - VOICEPRINT.
CONFIDENTIAL

¿Que controles fallaron?

Ninguna contraseña fue robada

Ningún sistema fue vulnerado

Usuarios legítimos y cada transferencia autorizada…

Todos los controles tradicionales dieron positivo, pero aún así fue un fraude

¡La complejidad y velocidad de los fraudes ya cambio!



El fraude digital hoy: el criminal cambió de objetivo

COLADE2026 45
EL SALVADOR

ABANSA
Asociación Bancaria Salvadoreña

FELABAN
FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

Donde la banca invirtió en detección, el fraude se estancó; por eso el criminal dejó de atacar sistemas y empezó a manipular personas.



Los Datos No Son Alentadores

- El FBI registró en 2025 pérdidas por USD 20,877 millones por delitos en internet, 26% más que en 2024, con más de un millón de denuncias, casi 3,000 al día
- El 85% de esas pérdidas, USD 17,700 millones, fue fraude habilitado por medios digitales
- Por primera vez el informe del FBI dedica una sección a la IA: más de 22,000 denuncias vinculadas a casi USD 893 millones en pérdidas

Fuente: https://www.helpnetsecurity.com/2026/04/07/online-crime-financial-losses-fbi-report/

Los controles tradicionales ya no funcionan

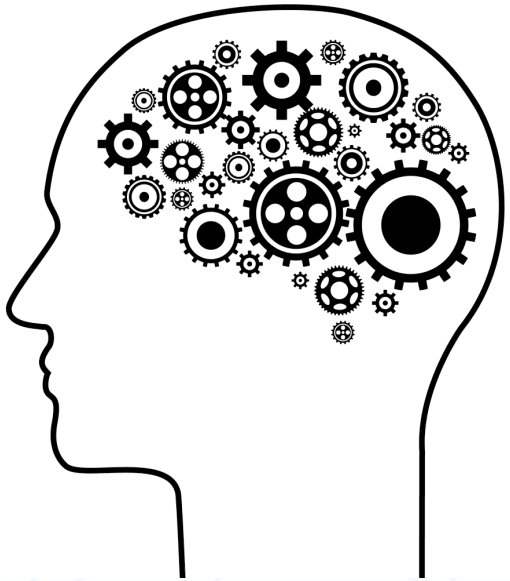


Reglas fijas: “si el monto supera X” o “si el país es Y”. Ya no es suficiente, el criminal aprende el umbral y opera justo debajo.



Autenticación: verifica identidad por contraseñas o tokens, no intención.

Revisión posterior: en pagos instantáneos, cuando un analista revisa, el dinero ya pasó por varias cuentas.



El rol de la IA en la Prevención del Fraude

COLADE2026 45
EL SALVADOR

ABANSA
Asociación Bancaria Salvadoreña

FELABAN
FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

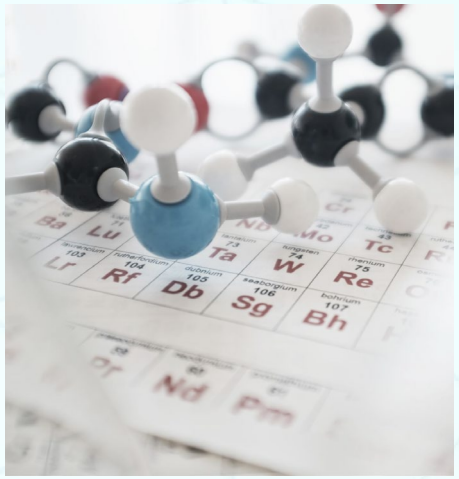
4 Formas Principales

Aprendizaje supervisado

El modelo se entrena con millones de transacciones ya etiquetadas como legítimas o fraudulentas y aprende qué combinaciones de rasgos anticipan el fraude.

Aprendizaje no supervisado

Sin etiquetas previas, busca lo que se aparta del patrón normal. Es la defensa contra el fraude nuevo, para el que todavía no existe una regla.





Análisis de comportamiento

Velocidad de escritura, dudas, forma de navegar, si hay una llamada activa mientras se hace la transferencia. Sirve justo donde fallan los controles de identidad

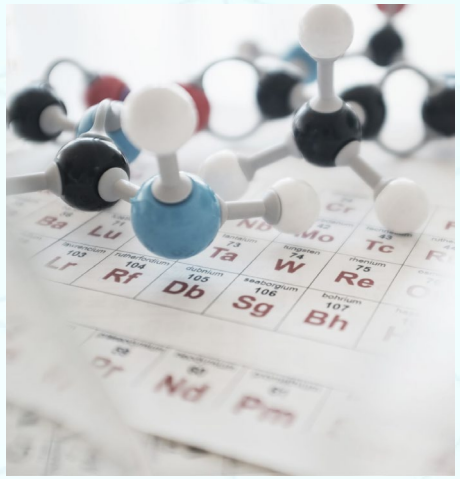
Análisis de redes

Conecta cuentas, dispositivos y beneficiarios para descubrir las cuentas «mula» que reciben y dispersan el dinero robado.

4 Formas Principales

Aprendizaje supervisado

El modelo se entrena con millones de transacciones ya etiquetadas como legítimas o fraudulentas y aprende qué combinaciones de rasgos anticipan el fraude.



Aprendizaje no supervisado

Sin etiquetas previas, busca lo que se aparta del patrón normal. Es la defensa contra el fraude nuevo, para el que todavía no existe una regla.



Análisis de comportamiento

Velocidad de escritura, dudas, forma de navegar, si hay una llamada activa mientras se hace la transferencia. Sirve justo donde fallan los controles de identidad

Análisis de redes

Conecta cuentas, dispositivos y beneficiarios para descubrir las cuentas «mula» que reciben y dispersan el dinero robado.

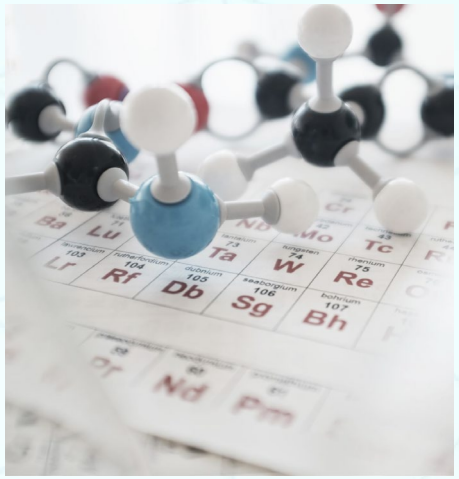
4 Formas Principales

Aprendizaje supervisado

El modelo se entrena con millones de transacciones ya etiquetadas como legítimas o fraudulentas y aprende qué combinaciones de rasgos anticipan el fraude.

Aprendizaje no supervisado

Sin etiquetas previas, busca lo que se aparta del patrón normal. Es la defensa contra el fraude nuevo, para el que todavía no existe una regla.





Análisis de comportamiento

Velocidad de escritura, dudas, forma de navegar, si hay una llamada activa mientras se hace la transferencia. Sirve justo donde fallan los controles de identidad

Análisis de redes

Conecta cuentas, dispositivos y beneficiarios para descubrir las cuentas «mula» que reciben y dispersan el dinero robado.

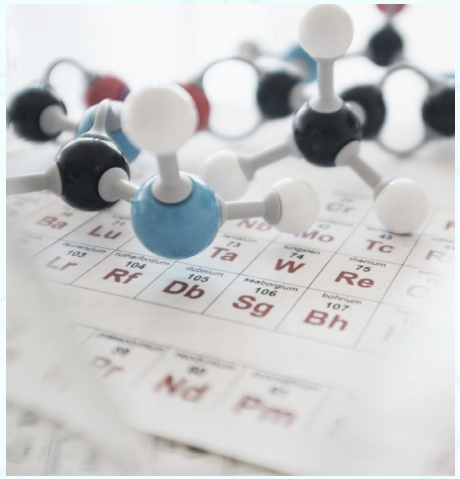
4 Formas Principales

Aprendizaje supervisado

El modelo se entrena con millones de transacciones ya etiquetadas como legítimas o fraudulentas y aprende qué combinaciones de rasgos anticipan el fraude.

Aprendizaje no supervisado

Sin etiquetas previas, busca lo que se aparta del patrón normal. Es la defensa contra el fraude nuevo, para el que todavía no existe una regla.





Análisis de comportamiento

Velocidad de escritura, dudas, forma de navegar, si hay una llamada activa mientras se hace la transferencia. Sirve justo donde fallan los controles de identidad

Análisis de redes

Conecta cuentas, dispositivos y beneficiarios para descubrir las cuentas «mula» que reciben y dispersan el dinero robado.

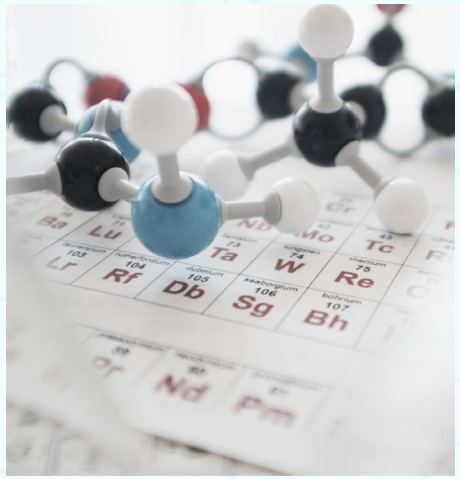
4 Formas Principales

Aprendizaje supervisado

El modelo se entrena con millones de transacciones ya etiquetadas como legítimas o fraudulentas y aprende qué combinaciones de rasgos anticipan el fraude.

Aprendizaje no supervisado

Sin etiquetas previas, busca lo que se aparta del patrón normal. Es la defensa contra el fraude nuevo, para el que todavía no existe una regla.





Análisis de comportamiento

Velocidad de escritura, dudas, forma de navegar, si hay una llamada activa mientras se hace la transferencia. Sirve justo donde fallan los controles de identidad

Análisis de redes

Conecta cuentas, dispositivos y beneficiarios para descubrir las cuentas «mula» que reciben y dispersan el dinero robado.

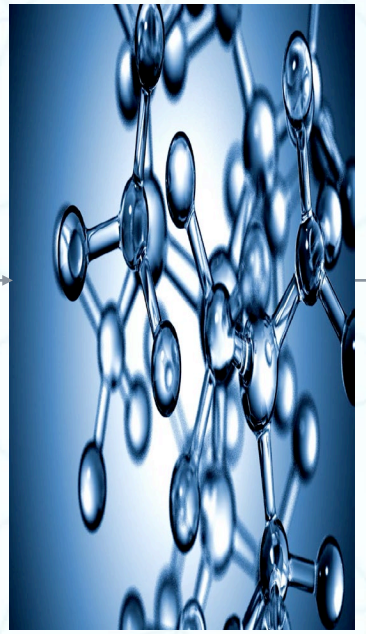
Transacción
del cliente

Datos de la operación
monto, hora, beneficiario

Dispositivo y canal
equipo, ubicación, app

Comportamiento
escritura, dudas, llamada

Red de cuentas
vínculos con cuentas mula



en milisegundos

Riesgo bajo
aprobar sin fricción

Riesgo medio
verificar o advertir

Riesgo alto
retener y contactar

Analista revisa y decide

Beneficios

¿Como se paga la inversion en IA?

COLADE2026 45
EL SALVADOR

ABANSA
Asociación Bancaria Salvadoreña

FELABAN
FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS



Menos Falsos Positivos

Mas proactividad y menos reactividad



Menos costo de pérdidas por fraude

la ventaja de la IA no es “ser más inteligente” que un analista; es memoria y velocidad.

Ningún humano puede comparar cada pago contra el historial completo de un cliente y de toda la red en un milisegundo.

3 Ideas para Llevarse…



El fraude migró de los sistemas a las personas; los controles tradicionales ya no bastan.



La IA protege al cliente leyendo comportamiento, y lo hace con menos fricción para quien es legítimo.



La IA no reemplaza el juicio humano ni la responsabilidad jurídica; las vuelve más exigentes.



Gracias


COLADE2026
45
EL SALVADOR


ABANSA
Asociación Bancaria Salvadoreña


FELABAN