Responsabilidad en el uso de la IA

Cómo construir servicios financieros autónomos sin perder la confianza del cliente



Servicios financieros impactados por grandes tendencias

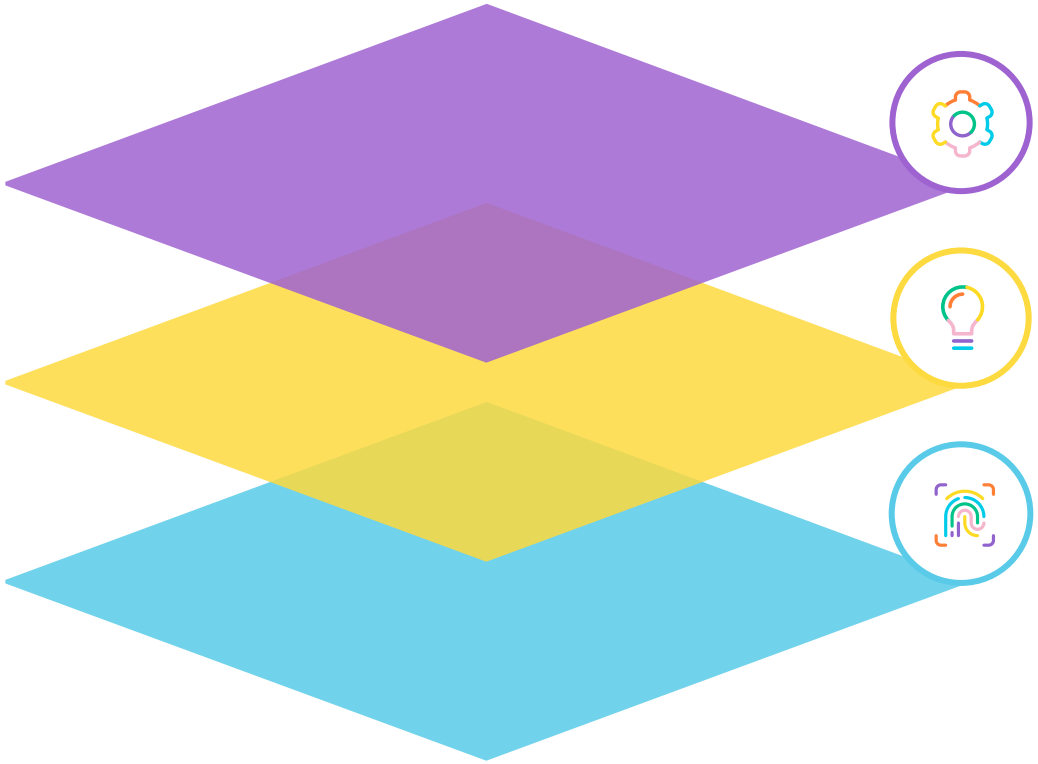
1 **Inteligencia Artificial Agentica**

2 **Activos Digitales**

3 **Nuevos jugadores**

Bancolombia

Nuestro modelo conceptual de análisis de datos



Uso

Inteligencia

Datos

Analítica descriptiva	Analítica predictiva	Analítica perspectiva	IA Tradicional / ML	GenAI	Agentes

Bancolombia

Bancolombia



Creación de capacidades



Caso de uso

Bancolombia



Estrategia

Alineación con la **estrategia corporativa** e implementación en dos direcciones bottom–up y top-down

Tensión entre **foco y adopción masiva**, sumado al reto de la **velocidad del cambio**.

Creación de **productos de IA**, de manera implícita cumplan con las políticas de ciberseguridad, tratamiento de datos, entre otros.

Reinterpretar el **alcance de los casos** de uso y **eliminar cuellos de botella** convirtiéndolos en productos internos.

Creación de capacidades

Bancolombia



Gobierno

Adopción de **esquemas de gobierno tradicionales**: comité de IA, comité de Información, políticas y lineamientos

Gobierno de **Bases de Conocimiento y Tools**

Criterios y métricas de **ciencia** que guían cuándo un caso de uso puede ir a producción

Múltiples áreas opinando sobre los desarrollos de IA nos llevó al concepto de **Gobierno como CÓDIGO**, embebido en los pipelines de despliegue.

Creación de capacidades

Bancolombia



Creación de capacidades

Cultura

Sandbox internos que permitan **experimentación**: generar datos, establecer criterios y determinar impactos, riesgos, valor, y con este conjunto tomar decisiones responsables.

Experimentación ligada con la **observabilidad** y la importancia de tener un **monitoreo** que permita pasar de **evaluación a validación**

Generar y cultivar una **comunidad** y una **cultura de colaboración**, entendiendo que hay muchos retos que son comunes.

Fromación, formación, formación

Marco de Capacidades y Estrategia de IA

Gobierno de IA

- Ética y Responsabilidad
- Seguridad y Ciberseguridad
- Cumplimiento Regulatorio
- Riesgos
- Gestión de Datos y Ciclo de Vida

Enfoques estratégicos

- **Transformación Corporativa**
  Experencia, eficiencia, velocidad, calidad y valor de los procesos de nuestros clientes
- **Productividad de los Empleados**
  Eficiencia y valor del trabajo humano con herramientas de IA
- **IA en Aplicaciones de Terceros**
  Capacidades habilitadas por proveedores Externos en aplicaciones banco

Casos de uso

- **Por demanda**
  (Transversalidad de la Organización)
- **Verticales**
  (Contact Center, Ciclo de credito, Ventas digitales, Fraude, Desarrollo SW, Equipos Comerciales, Operación)
- **Países**
  Bancolombia, BAM, Bancoagricola, otras

Productos IA

Capacidades Tecnológicas y de Ciencia

Cultura | **Formación** | **Comunidad** | **Finops**

Bancolombia

El mayor impacto de la IA que estamos viendo en nuestra organización será la transformación del MODELO OPERATIVO

Bancolombia