

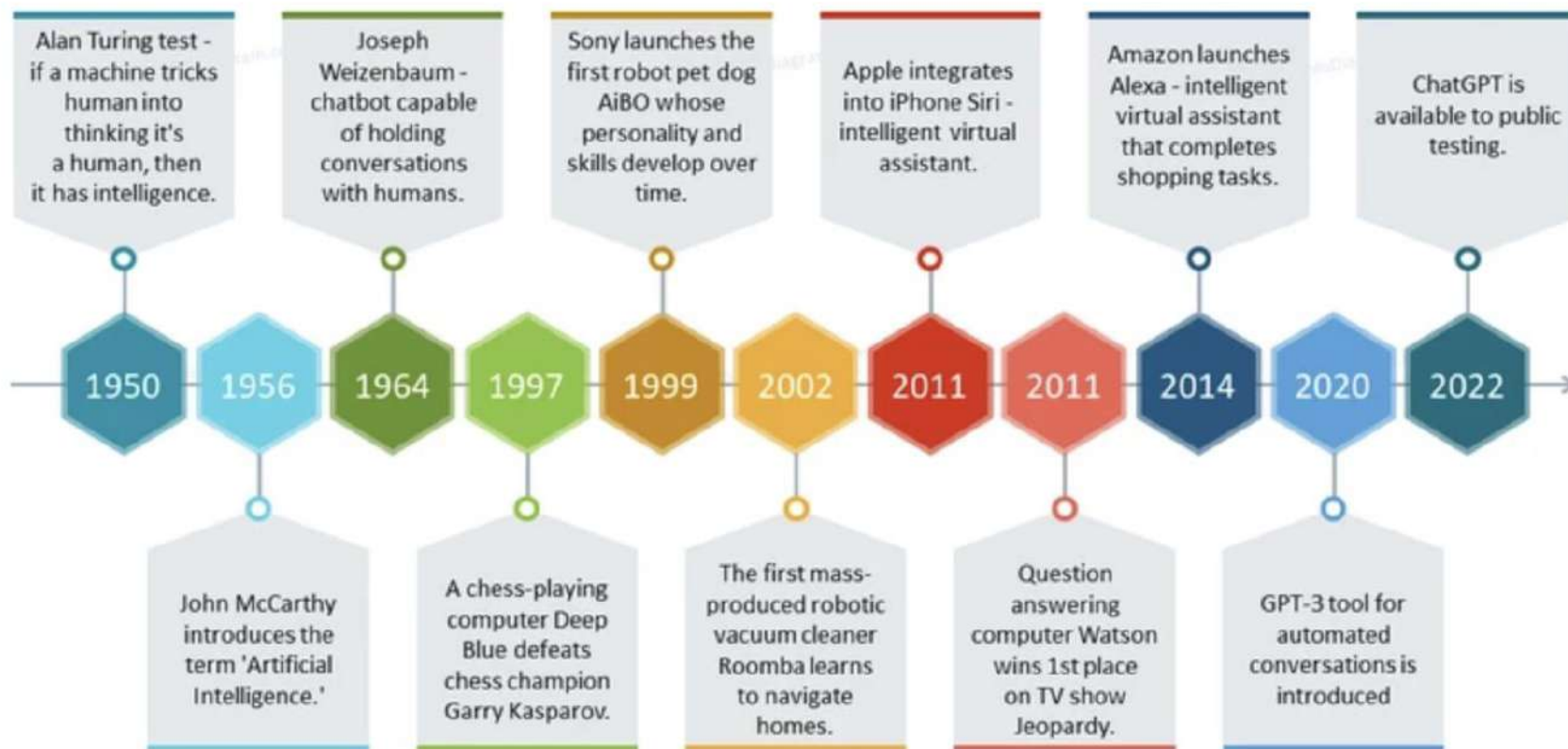
Inteligencia artificial aplicada para cooperativas

Yeferson Torres Berru PHD
CEO TIKEE

AGENDA

- Introducción a la Inteligencia Artificial
- Aplicaciones de IA en el Sector Financiero:
- Big Data y Análisis Predictivo
- **Transformación digital y gestión documental electrónica**
- Canales digitales (Chatbots, IA en canales)
- Automatización de Procesos (RPA - Robotic Process Automation)
- Estrategia y gestión de cambio

Introducción a la Inteligencia Artificial



Introducción a la Inteligencia Artificial

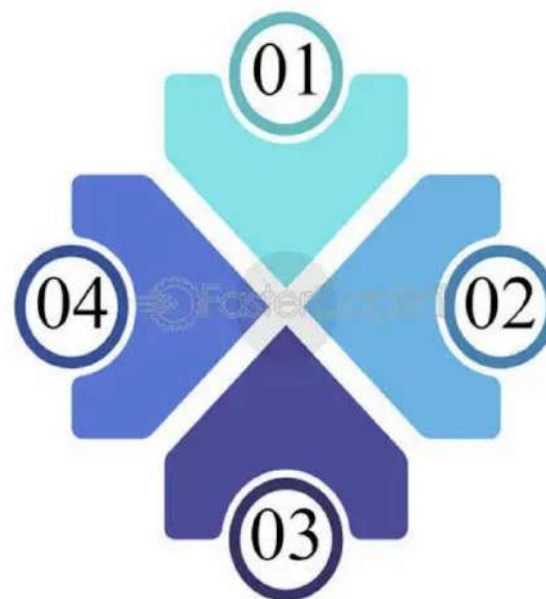


AI para créditos

El uso de IA puede reducir las tasas de incumplimiento en préstamos hasta en un 15% mediante la identificación más precisa de los solicitantes de alto riesgo.

Evaluación de riesgos

Cumplimiento normativo



Mitigación de pérdidas

Prácticas crediticias optimizadas

Detección y prevención de fraudes.

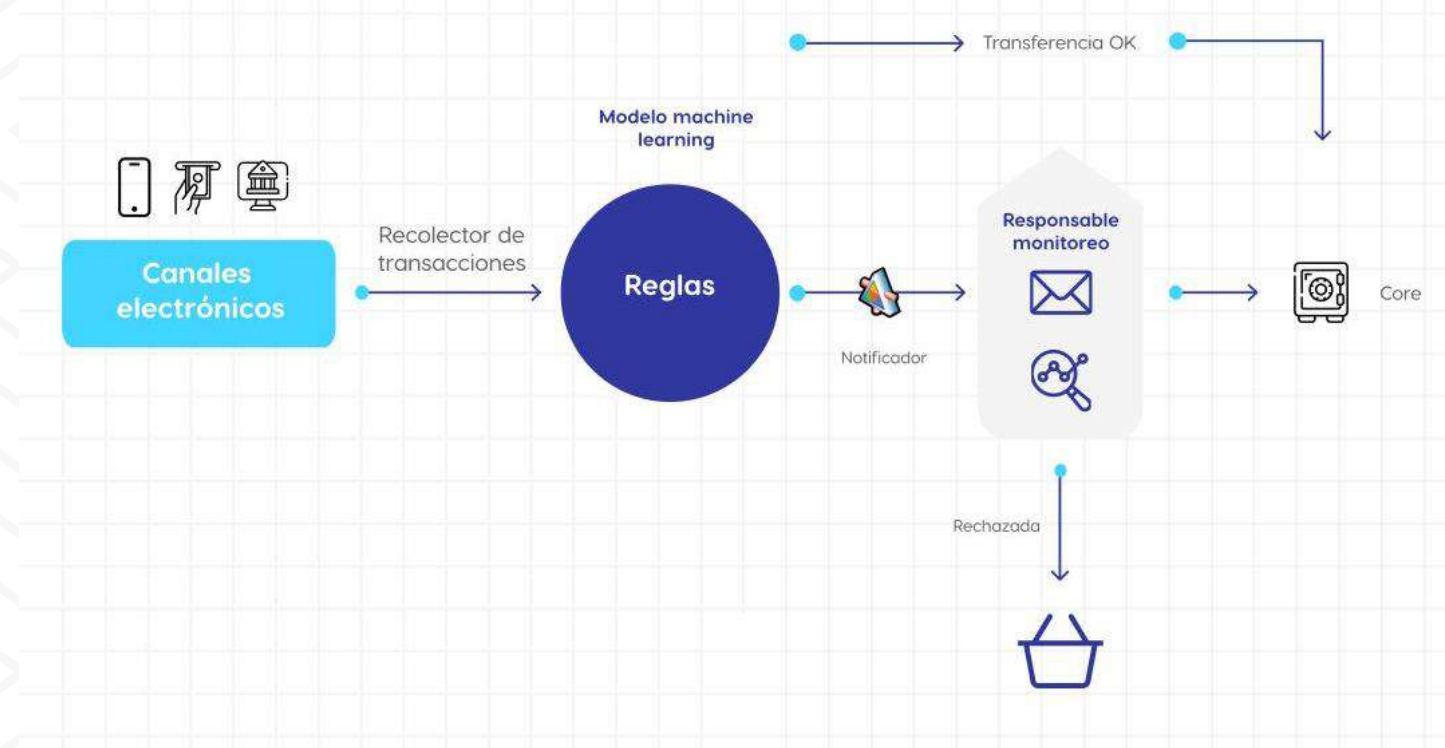
La IA puede monitorear transacciones en tiempo real para identificar y prevenir actividades fraudulentas. Los modelos de IA pueden aprender a detectar anomalías y patrones sospechosos que podrían indicar fraude.



Una cooperativa implementó un sistema de detección de fraudes basado en inteligencia artificial. Gracias a esta tecnología, la cooperativa pudo reducir las pérdidas por fraudes.



Fabian Ocampo
Padre Julián Lorente



Detección y prevención de fraudes.

Artículo. 6.- Transacciones en canales electrónicos.-

- a. Reconocer la validez de las operaciones y transacciones realizadas;
- g. Establecer procedimientos de control y mecanismos que permitan determinar el perfil de riesgo de las transacciones, realizados por los usuarios, que impliquen movimiento de dinero en el uso de canales electrónicos; lo cual deberá ser inmediatamente notificado al usuario mediante mensajería móvil, correo electrónico, u otro mecanismo;
- h. Incorporar procedimientos de bloqueo de los canales electrónicos cuando se presenten eventos inusuales que adviertan situaciones fraudulentas, o después de un número máximo de tres intentos de acceso fallido; lo cual se debe notificar inmediatamente al usuario a través de mensajería móvil, correo electrónico u otro mecanismo, así como su reactivación de manera segura;
- i. Establecer procesos y mecanismos automáticos para bloquear preventivamente el acceso a cualquiera de los canales electrónicos, en los siguientes casos:
 1. Cuando se detecten tres intentos de ingreso al canal digital, utilizando información de autenticación incorrecta.
 2. Cuando los sistemas de monitoreo detecten comportamiento transaccional inusual o irregular de acuerdo al perfil del usuario;
 3. Cuando los sistemas de seguridad detecten un ataque informático que comprometa los datos o información de los usuarios; y,
 4. Cuando existan situaciones que comprometan la seguridad de los sistemas de información y del usuario.

Artículo. 21.- Notificación de transacciones y operaciones inusuales, irregulares o sospechosas.- Las entidades deben notificar en forma inmediata a los usuarios, las alertas asociadas a las operaciones realizadas a través de los canales electrónicos, que se desvien de su perfil transaccional, de manera oportuna y de forma automática, a través de los medios que la entidad estime conveniente.

La notificación o el mensaje enviado deberá escribir como mínimo fecha y hora de la transacción, monto de la operación, número de referencia de la transacción, nombres y número de teléfono de la entidad, canal utilizado, tipo de producto y operación.

Artículo. 27. – Reporte de operaciones y transacciones fraudulentas o no reconocidas. – Las entidades deberán asegurar que los IVR, o cualquier otro medio de comunicación, facilitando por la entidad permita al usuario acceder a opciones para reportar, de forma expedita, las presuntas transacciones u operaciones fraudulentas o no reconocidas y obtener asistencia inmediata a su reclamo, para lo cual deberán establecer procesos específicos con personal debidamente capacitado que brinden atención oportuna a sus usuarios.

Personalización de productos



Un asistente interactúa con los clientes para comprender mejor sus necesidades y ofrecer productos financieros personalizados. Desde su implementación, ha visto una mejora del 25% en la retención de clientes.

FACEBOOK

GOOGLE

TIKTOK

INSTAGRAM

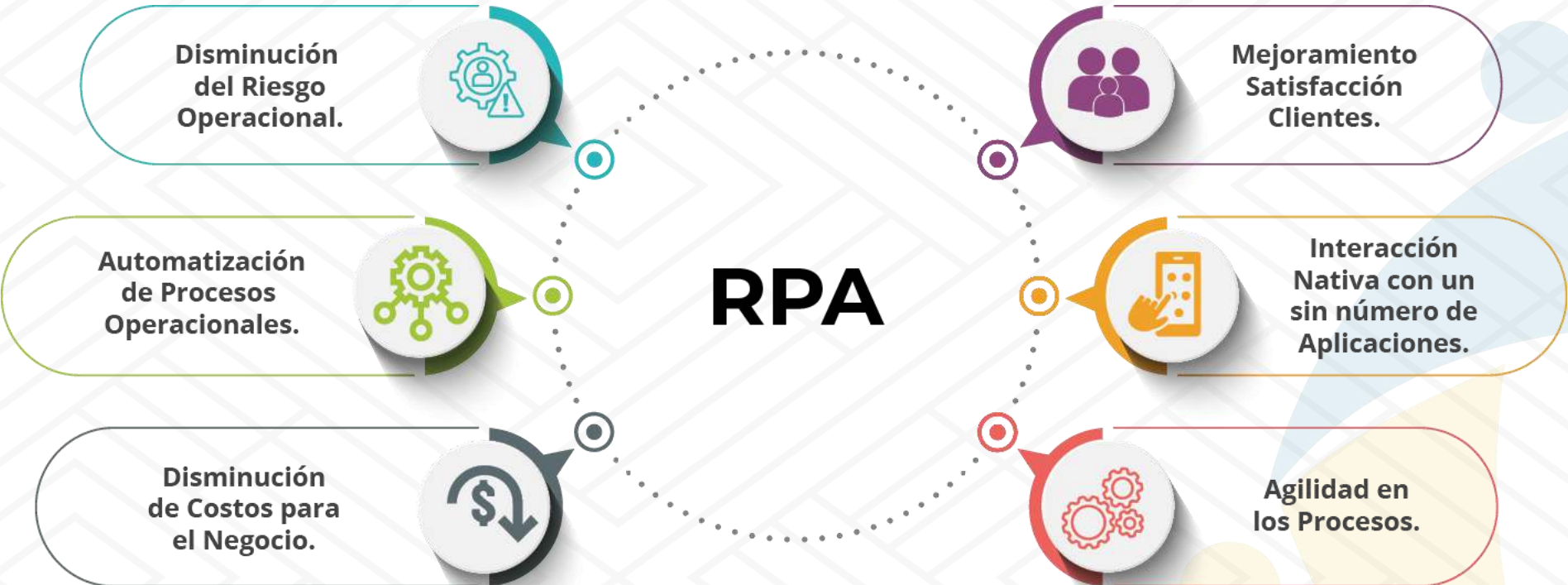
BIG DATA

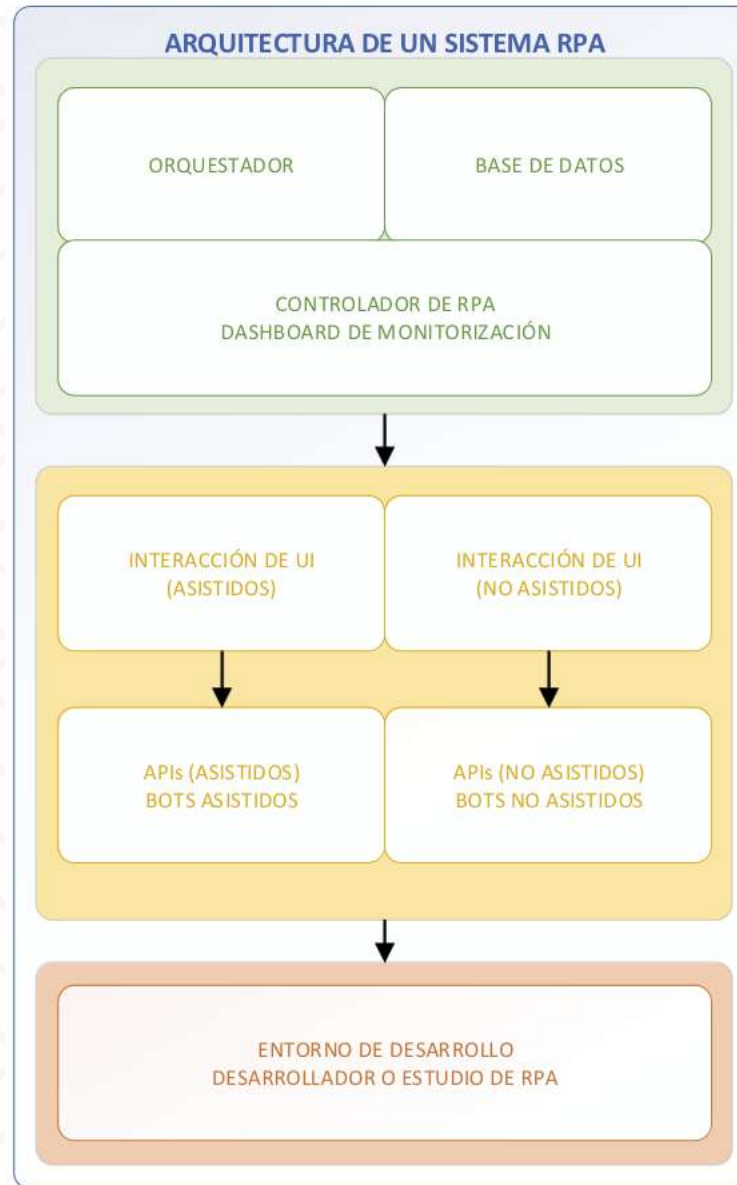
Carga y ubicación de cajeros

Gestión de presupuestos

Satisfacción del cliente

Automatización de Procesos (RPA - Robotic Process Automation)





Que se puede automatizar?

Conciliaciones

Generacion de informes

Gestión de cuentas

Permiso de colaboradores

Procesos batch (Inicio y fin de dia)

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA



La Transformación Digital es una realidad ...muchos procesos empresariales hoy funcionan digitalmente.

Es la integración de tecnología digital en las áreas de una empresa, cambiando fundamentalmente la forma en que opera y brinda valor.

...Optimizar los procesos, mejorar su competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a sus clientes y/o usuarios.

**Y si puedo automatizar procesos
Que hago con mi documentación digital?**

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA

Desaparecen las barreras geográficas



Se pueden aprovechar los beneficios de estar en la nube: trabajar en cualquier lugar y horario. Se mitiga el riesgo de extravío del mundo físico.

Disminuyen significativamente los tiempos de proceso.



La información puede ser accedida por más de una persona simultáneamente



Se puede trabajar en línea, en forma individual, o en equipo colaborativamente, sin importar donde se encuentren los usuarios.

Favorece la gestión del conocimiento, ya que la información está en el sistema a disposición de quienes la necesitan



Los procesos de firma electrónica de documentos son más versátiles, igualmente efectivos y más eficientes que los de firma física.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL ELECTRÓNICA



Junto con los documentos electrónicos, aparece
la necesidad de plantear...



¿Qué se va a
hacer con ellos?



¿Cómo se van
a gestionar?

¿Cómo se van
a preservar?



¿Qué criterios
se utilizarán
para
archivarlos?



¿Cómo
formar el
expediente
electrónico?



¿Cómo firmar
documentos? y la
validez de los
documentos
firmados.

Cada vez son más las empresas que apuestan por este nuevo fenómeno, pero todavía son muchas las que se niegan a dar un paso al frente y arriesgar en pro de la **digitalización de su documentación**.

Esta operación les permitirá **economizar gastos, alcanzar una mayor rentabilidad y productividad a corto plazo**.



Los colaboradores lo tienen claro, pero algunos directivos todavía siguen poniendo barreras a la posibilidad de evolucionar hacia el campo de las nuevas tecnologías.

Para conseguir esta evolución, las empresas deberán crear un catálogo de **habilidades digitales** necesarias a desarrollar en su día a día.

1. Acceso a la información a través de distintos dispositivos tecnológicos en cualquier parte del mundo 24/7.

2. Toma de decisiones oportunas



3. Garantiza la continuidad del trabajo y agiliza los procesos.

GESTION DE USUARIOS NO PRESENCIAL

LOS SOCIOS NECESITAN ATENCIÓN PERSONALIZADA

24-7



CHATBOTS



A screenshot of a chatbot interface. At the top, there is a blue header with a white robot character on the left. To the right of the robot, the text reads "¡Hola!" in yellow, "Soy Toñito Bot" in white, and "Seguridad y confianza siempre en mi Cooperativa" in smaller white text below. Below the header, the word "Bienvenido" is centered in black. Underneath, there is a light blue rounded rectangular button with the word "Empezar" in black. At the bottom of the interface, it says "Powered by" followed by a small black square icon and the word "tikēe" in black.

CHATBOTS

Artículo 6.- Transacciones en canales electrónicos

j. Poner a disposición de los usuario, una línea telefonica para emergencias con atención las veinticuatro (24) horas, siete (7) días a la semana; adicionalmente podrán contar con accesos directos de atención al usuario de otra naturaleza;

k. Los centros de atención no presenciales al usuario, para validar la identidad de la persona que esta siendo atendida, deberán implementar mecanismos que verifiquen que el usuario es quien dice ser.

Artículo 14.- Información al usuario

- a. Servicios ofrecidos y las responsabilidades de su uso;
- b. Procedimientos para la afiliación, cancelación, suspensión y reactivación del servicio;
- c. Límites de montos y transacciones a realizar;
- f. Procedimiento para informar cualquier irregularidad o actividad potencialmente no reconocida o no autorizada y que ha sido defectada, ya sea por el usuario o por la entidad;
- g. Procedimiento para la atención de consultas y reclamos de usuarios;

Artículo. 22. – Reclamos del usuario.- Las entidades deberán contar con un procedimiento establecido y actualizados que les permita atender, los reclamos verbales y/o escritos por el uso de canales electrónicos.

Artículo 23. – Medios de notificación de reclamos, bloqueos suspensiones y posibles fraudes. La entidad establecera mecanismos y procedimientos adecuados que operen las veinticuatro horas del día, todos los días del año, para atender bloqueos, suspensiones, posibles fraudes y reclamos de los clientes sobre sus transacciones, especificando el medio oficial de recepción de los mismos, debiendo la entidad atender y responder el reclamo en los tiempos determinados en el Libro 1 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

CHATBOTS



- Redes sociales
- Live Chat & Chatbot
- Email
- Teléfono
- IVR



AI EN CANALES DIGITALES

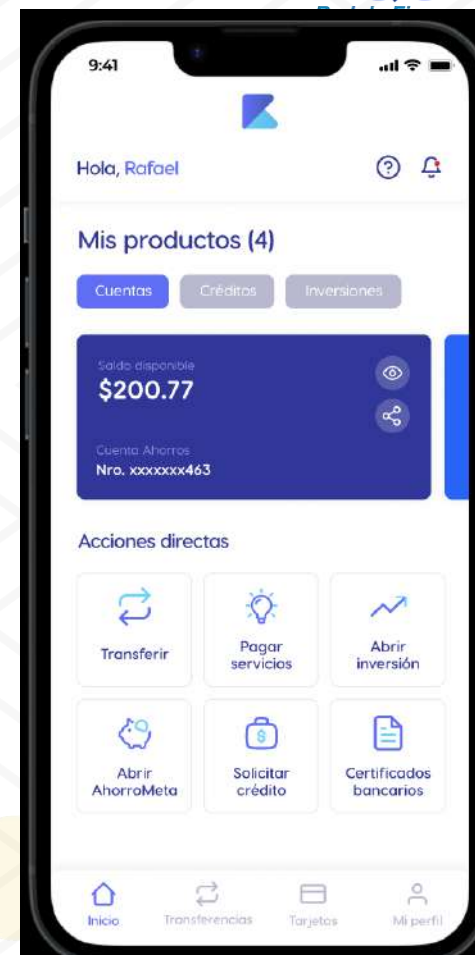
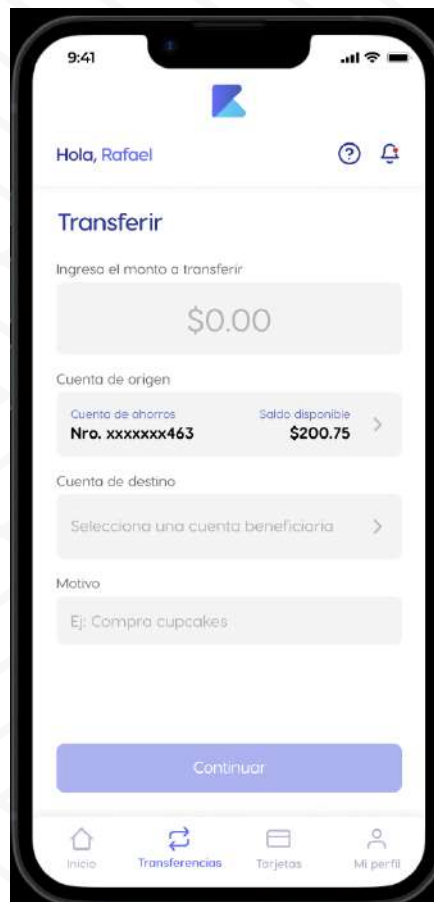
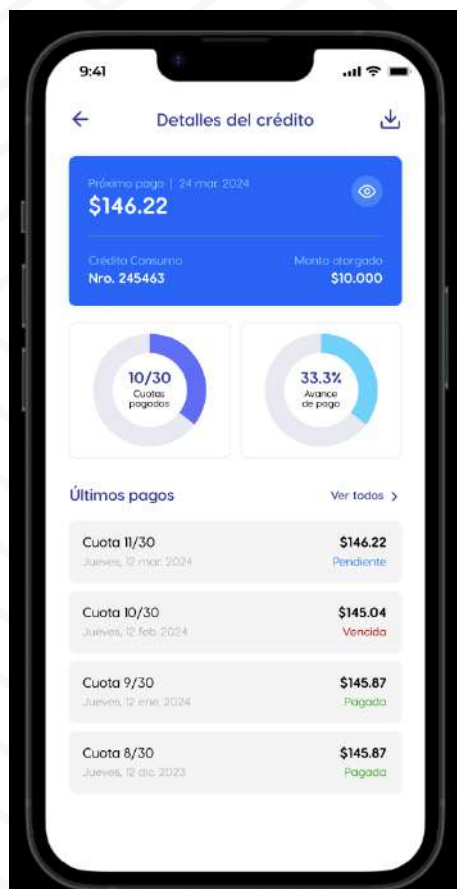
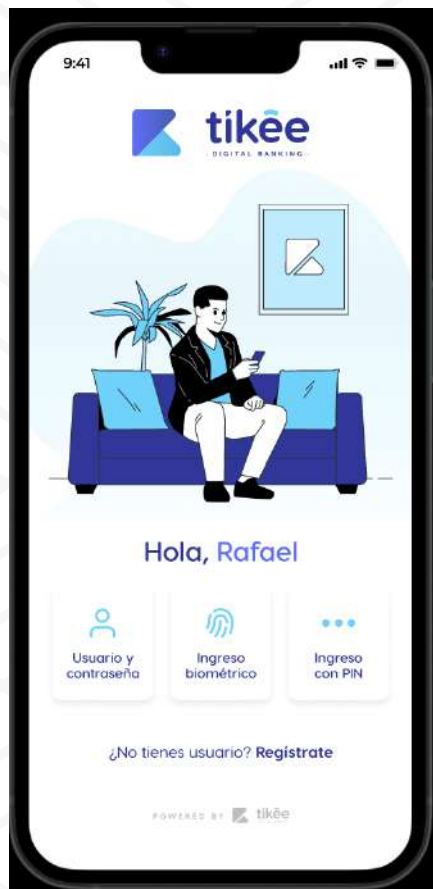


Selfie Capturada

Foto Cedula



APP MOVIL



BILLETERA MOVIL



9:41

Hola, Rafael

Haz tus pagos y cobros con: Wallet

Mis productos (4)

Cuentas Créditos Inversiones

Saldo disponible \$200.77

Cuenta Ahorros Nro. xxxxxxx463

Acciones directas

- Transferir
- Pagar servicios
- Abrir inversión
- Abrir AhorroMeta
- Solicitar crédito
- Certificados bancarios

Inicio Transferencias Tarjetas Mi perfil

9:41

Cobrar

Presenta el código QR y cobra de forma inmediata

¿A que cuenta desea recibir su pago?

Cuenta de ahorros Nro. xxxxxxx463 Saldo disponible \$200.75

Código QR

Robert Faican 2902****82

Compartir link de cobro

9:41

Wallet

La manera más rápida y sencilla para poder pagar y cobrar

¿Qué te gustaría hacer?

- Cobrar: Muestra tu código y recibe tu pago de inmediato
- Pagar: Escanea el QR y realiza tus pagos en pocos segundos
- Pagar a contactos: Selecciona el contacto al cual desea transferir dinero

9:41

Pagar

Para Wilson Lizandro Valverde Jadan Número de Cuenta: 2902962382

Ingrese el monto a pagar \$ 2.00

Cuenta a debitor Cuenta de ahorros Nro. xxxxxxx463 Saldo disponible \$200.75

Motivo Compra cupcakes

Confirmar pago

Cancelar

9:41

Resumen de pago

Información del servicio

Wallet Wilson Lizandro Valverde Jadan Número de cuenta: 9385839489

Cuenta de origen

Cuenta de ahorros Nro. xxxxxxx463 Saldo disponible \$200.75

Monto a pagar \$ 2.00

Pagar

Cancelar

BANCA PERSONAS



tikée DIGITAL BANKING

Buscar

Sofía Pérez

¡Gana más dinero, con tu dinero!
Abre hoy tu inversión y haz crecer tus ahorros
[Abre tu inversión](#)

Transferir Pagar servicios Pagar tarjetas

Mis productos

Cuentas de ahorro Ver todas >

- Saldo disponible: **\$200.77**
Cuenta Ahorros Nro. xxxxxxx463
- Saldo disponible: **\$12,476.12**
Cuenta Corriente Nro. xxxxxxx654

Tarjetas de crédito Ver todas >

- Signature Miles **VISA**
Nro. 4566xxxxx6463
Total a pagar | 24 marzo: **\$274.43**
- Signature Miles
Nro. 6758xxxxx2432
Total a pagar | 24 marzo: **\$1,521.90**

Créditos Ver todas >

- Próximo pago | 24 mar. 2024: **\$146.22**
Crédito Consumo Nro. xxx463

Inversiones Ver todas >

- Inversión Digital Nro. 475837: **\$4,000.00**
Vence: 01 abril 2024

© 2024 Tikée. Todos los derechos reservados.

BANCA EMPRESAS



tikée DIGITAL BANKING

Buscar 🔍

Ingresador

Administrar Pagos de Nómina

Tipo de Búsqueda: **Nombre** ▼

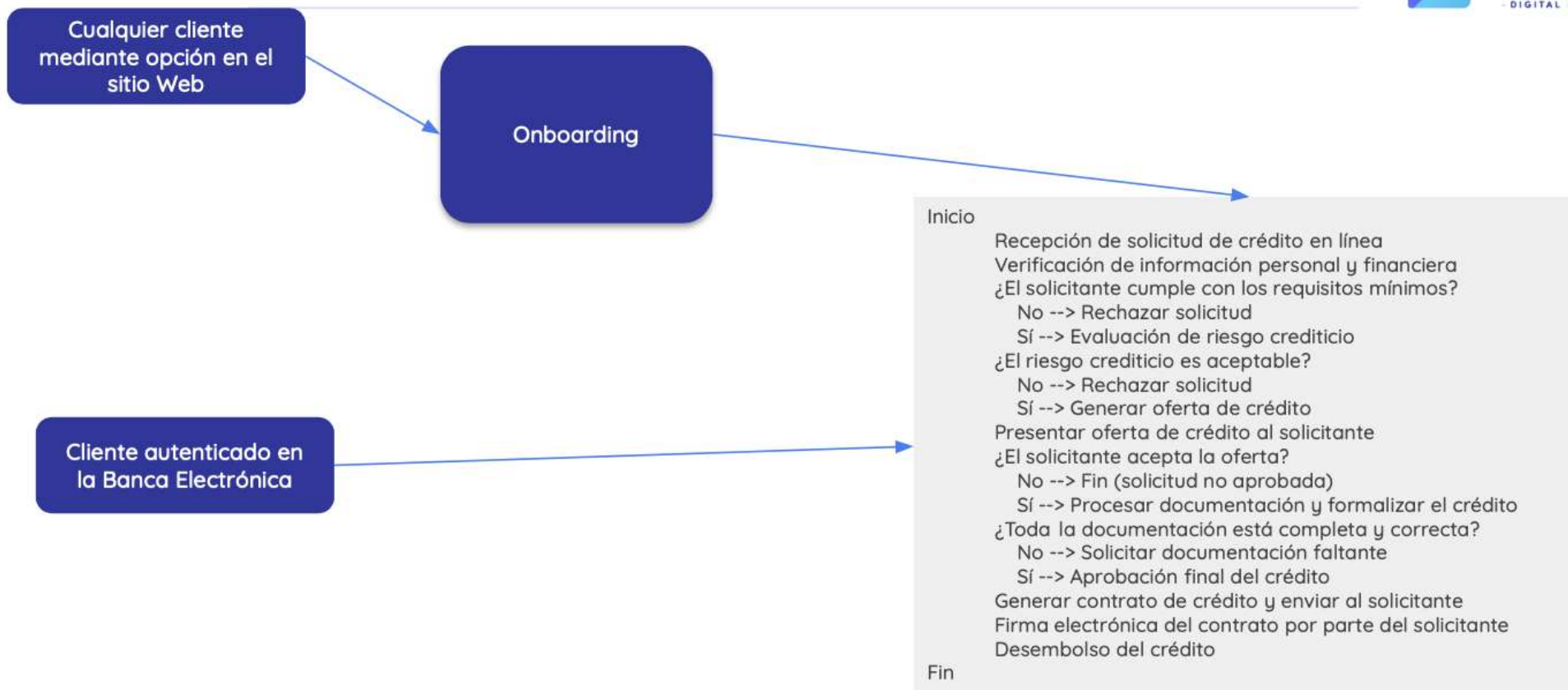
Buscar: 🔍

Identificación	Institución	Fecha	Acciones
7F124D1A-550E-4ACD-9196-CB3F4CBA3E51	Tikee S A S	15/05/2024	
89fc5d76-6687-4a2a-b4c7-17a5070ae4df	Banco de Loja	15/05/2024	
972BD950-26B2-4IDE-BA4C-011C7B8E45EE	CoopMego	15/05/2024	
975b6197-3ce7-48d0-96f1-7d3d49b23edf	Cristo Rey	15/05/2024	
A87163B9-167E-4210-B3D5-OEC3085DE399	Banco Pichincha	15/05/2024	
abaf1c38-5fdf-48ad-8114-6693f1610cd0	Banco Pichincha	15/05/2024	

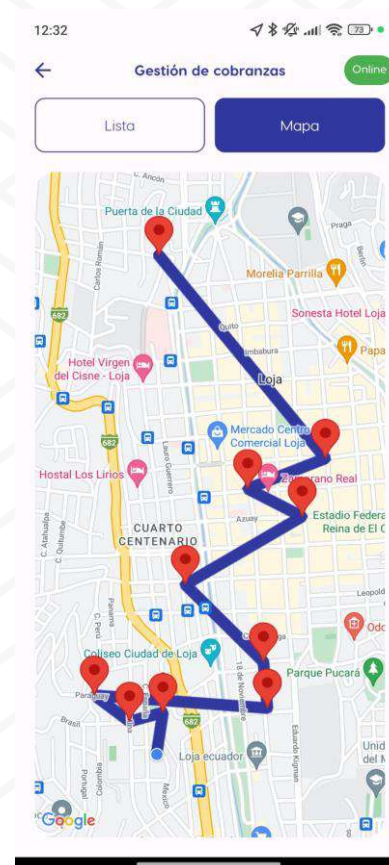
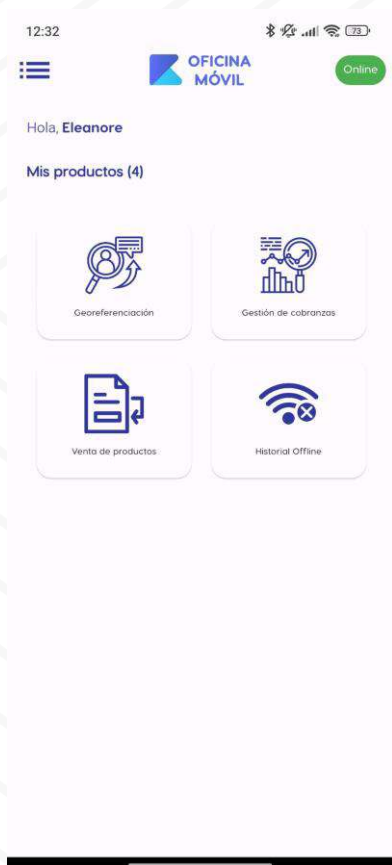
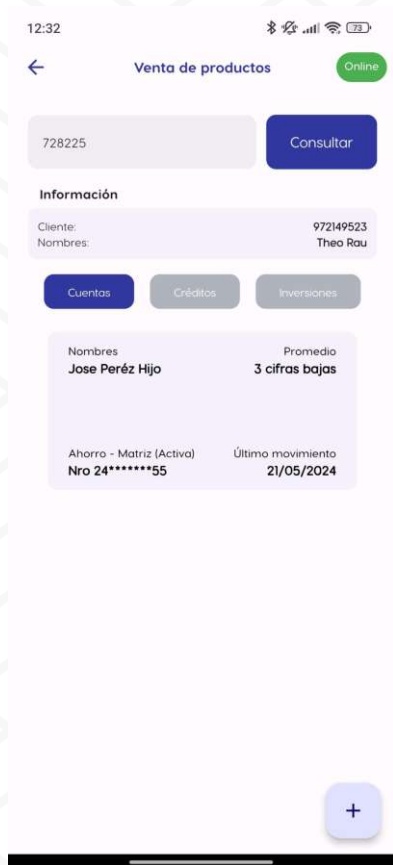
Cerrar sesión

© 2024 Tikee. Todos los derechos reservados.

CREDITO DIGITAL



OFICINA MOVIL CON AI



CORRESPONSALES SOLIDARIOS



ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE CAMBIO

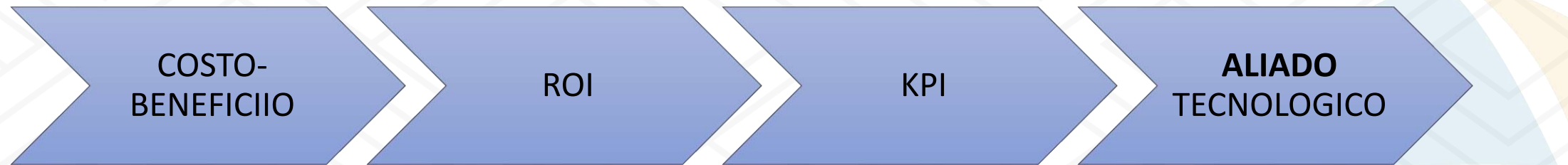
FACTIBILIDAD



- Planes de Desarrollo
- Cursos y Talleres
- Certificaciones

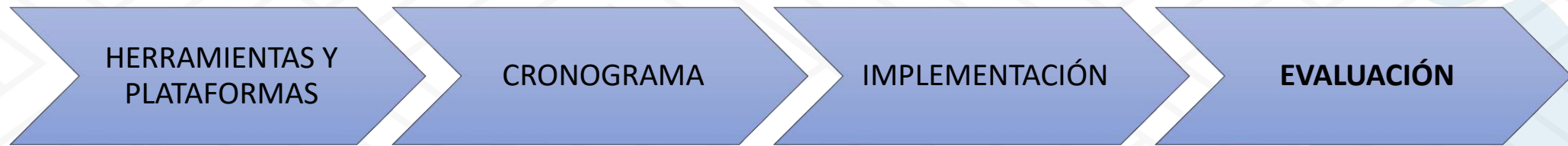
ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE CAMBIO

CASO DE NEGOCIO



ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE CAMBIO

IMPLEMENTAR



- Agentes de Cambio

AI EN CANALES DIGITALES

Antes de **TIKEE**

70% presencial
30% virtual

Con **TIKEE**

40% presencial
60% virtual

Beneficios

- **25%** nuevos clientes.
- **35%** Aumento en Rentabilidad.
- Aumento en retención de socios **40%**

- Reducción en fraude **60%**.
- Ahorro en SMS **40%**.
- Reducimos el papel en **50%**.

PLATAFORMA 1

PLATAFORMA 2

EQUIPOS DE
DESARROLLO
INTERNO

TIKÉE

EQUINOCCIO
Red de Finanzas Populares y Solidarias

Análisis de datos integrado.

✗

✗

✗

✓

Actualizaciones periódicas.

✓

✗

✗

✓

Facilidad y tiempo de
implementación con CORE

✗

✓

✗

✓

Personalización de acuerdo
al usuario.

✓

✗

✓

✓

Precio accesible para todo tipo
de entidad.

✗

✓

✓

✓

Infraestructura tecnológica a
medida.

✓

✗

✗

✓

Inteligencia artificial.

✓

✗

✗

✓

Seguridad basada en ISO

✓

✓

✗

✓

Conoce más o agenda un demo gratuita



yeferson.torres@tikee.tech