

Informe SupTech (Resumen)

Adopción de Tecnología basada en IA para la Gestión de Reclamaciones de los Consumidores

Antecedentes.

Basado en el requerimiento de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), un equipo del Banco Mundial (BM) realizó, entre los meses de septiembre de 2023 y enero de 2024, una asistencia técnica para la adopción de herramientas SupTech en el procesamiento de reclamaciones de consumidores financieros. El proyecto se enfocó en el mejoramiento de la eficiencia en el proceso global de resolución de reclamaciones y supervisión de conducta de mercado, con el objeto de mejorar la capacidad supervisora general de la CMF y el fortalecimiento de la protección del consumidor financiero.

Como resultado de la asistencia técnica, el equipo del BM elaboró el documento denominado “Adopción de Tecnología Basada en IA en el Manejo de Reclamaciones de Consumidor”, que fue presentado a la CMF en marzo de 2024. Las conclusiones principales fueron compartidas con el Consejo de la CMF en abril de este año. La Asistencia Técnica consideró un acabado análisis del proceso de Gestión de Reclamos establecido en la CMF, así como la arquitectura y operaciones TI que la apoyan.

El presente brief, cuyo objetivo es informar al público en general acerca de los hallazgos de esta actividad, se enfoca principalmente en la perspectiva del proceso de gestión de reclamos.

Estructura organizativa de la CMF para la gestión de reclamaciones.

En su informe, el BM reconoce que el Decreto Ley N° 3.538 le otorga a la CMF el mandato general "promover la protección de la fe pública", y define, entre sus competencias generales, aquella de investigar y gestionar eficazmente las reclamaciones presentadas por el público¹, identificando en la estructura

¹ Bajo el Artículo 5 del Decreto Ley N°3.538, “La Comisión está investida de las siguientes atribuciones generales(...) 2. Absolver las consultas y peticiones e investigar las denuncias o reclamos formulados por accionistas, inversionistas, asegurados, depositantes u otros legítimos interesados, en materias de su competencia, determinando los requisitos o condiciones previas que deban cumplir para conocer de ellas. Para estos efectos, la Comisión establecerá criterios y procedimientos para coordinar el trabajo entre sus diversas unidades, con el objeto de gestionar de manera eficiente las denuncias recibidas del público.”

organizativa de la CMF una Dirección de Reclamaciones de Clientes Financieros encargada del ejercicio de dicha función pública.

La Dirección de Reclamaciones desempeña un papel crucial a la hora de garantizar la responsabilidad dentro del sector financiero, promoviendo prácticas justas y salvaguardando los intereses de los consumidores individuales como del público en general. Lo anterior se basa, en que el objetivo primordial del examen exhaustivo y minucioso de las respuestas proporcionadas por las instituciones financieras es arribar a una resolución que no sólo aborde las preocupaciones específicas de cada persona, sino que también considere el impacto más amplio en el público.

No obstante lo anterior, el aumento sustancial de la carga de trabajo de la Dirección de Reclamaciones de Consumidores Financieros experimentado en los últimos años, puede repercutir negativamente en los plazos de tramitación y en la calidad de la revisión requerida. Al respecto, se constató que, durante el 2023, la CMF recibió un total de 51.279 reclamaciones, lo que significó un aumento del 19% en comparación con las 42.914 reclamaciones del año anterior.

Del total de reclamos recibidos en 2023, un 59,3% corresponde a las reclamaciones relacionadas con el sector bancario, seguido por el sector de seguros con el 39% y el sector de valores con el 1,7%. Se espera que esta carga de trabajo se incremente, una tendencia que podría ser reforzada por un mayor número de entidades bajo el perímetro regulatorio de la CMF desde la promulgación de la Ley Fintech, la regulación asociada y la creciente digitalización de la oferta de productos y servicios financieros.

La integración de tecnología basada en inteligencia artificial (IA) puede aminorar dichos riesgos, llevando a un aumento en la eficiencia del proceso, y una mejora en la calidad de la información relacionada con las reclamaciones de los consumidores. Esto, a su vez, permitiría a la CMF mantenerse informada y responder a las nuevas tendencias y retos a los que se enfrentan los consumidores financieros.

Recomendaciones a la Tramitación de Reclamaciones de los Consumidores.

Se formularon recomendaciones orientadas a mejorar cada etapa del proceso, que se resumen en el diagrama a continuación.



Enfoque estratégico y Habilitadores

La estrategia sugerida comprende recomendaciones en gestión y operaciones TI, que pueden ser útiles para optimizar el proceso. Éstas pueden ser potenciadas por los siguientes habilitadores:

- *Alineación de recursos.* Para aprovechar plenamente el potencial de la tecnología basada en IA, es necesario asegurarse de que en el proceso participen las personas pertinentes con gran experiencia y conocimientos, con un presupuesto realista, con la capacidad adecuada para que el esfuerzo de cambio sea óptimo, satisfactorio y sostenible, así como una adaptación sin mayor problema de la infraestructura existente a los avances tecnológicos.

- *Alineación de Estrategias Internas.* A fin de anticiparse a la creciente complejidad de las reclamaciones a medida que el mercado madura, las implicaciones para la regulación de la conducta de mercado y la supervisión basada en riesgo, es crucial que el sistema mejorado de gestión de reclamaciones se integre en el plan general de digitalización e innovación de la CMF. Para ello, el avance en el proceso de reclamación de los consumidores debe necesariamente alinearse con la estrategia general de desarrollo de TI de la CMF, para que no quede como una medida aislada, sino como un movimiento estratégico.
- *Alineación con Necesidades Externas.* Es crucial establecer una red bien organizada y alineada con el objetivo de fortalecer los derechos de los consumidores financieros, que permita minimizar la redundancia y mejorar la eficiencia en la resolución de las quejas de los consumidores.