Edición de lectura | 2026-11-20

IA práctica para gestionar relaciones con clientes financieros

Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, under the leadership of Adrian Dunkley | 2026-11-11

Edición de lectura abreviada. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, bajo la dirección del presidente Adrian Dunkley. Octubre de 2026. Revisión del 11 de noviembre de 2026.

Edición de lectura abreviada. Harbour Think Tank, Caribbean AI Association, bajo la dirección del presidente Adrian Dunkley. Octubre de 2026. Revisión del 11 de noviembre de 2026.

Aplicación y límites

Distinga la solicitud del cliente, la promesa de la empresa y la prueba de cumplimiento. Empiece con registros y traspasos internos. Antes de abrir un canal al público, pruebe identidad, autorización, derivación y aprobación de mensajes.

Diez usos que se pueden probar

01. Registro de promesas. Conserve plazo original, responsable, cita y estado. Compare propuestas con una muestra manual y cuente omisiones y entradas falsas por separado. Solo el personal actualiza el registro.

02. Traspaso. Resuma situación, contexto, evaluación y próximo paso. El equipo receptor acepta o devuelve el expediente. Cuente devoluciones y preguntas repetidas.

03. Consultas rutinarias. Cite solo respuestas de la biblioteca vigente. El responsable repite las mismas preguntas y una prueba con un documento sustituido tras cada cambio.

04. Seguimiento solicitado. Prepare un borrador solo para una solicitud ya registrada. El gestor comprueba destinatario, fecha, estado e historial para evitar duplicados antes de enviar.

05. Preferencias de contacto. Compare cada campo con el sistema autorizado. Un responsable resuelve contradicciones y prueba que la baja se aplique en todos los sistemas.

06. Acceso limitado por WhatsApp. Ensaye derivaciones, bajas, preguntas fuera de alcance y solicitudes de datos de cuenta. El responsable cuenta fallos de privacidad y confirma el traslado al canal autorizado.

07. Reclamaciones. Reconstruya la cronología desde registros originales y pruebe expedientes cerrados. Una segunda persona recalcula el plazo a mano. La decisión sigue en manos del gestor.

08. Problemas repetidos. Dos revisores codifican incidencias independientemente. Compare su acuerdo con kappa, ordene las causas frecuentes y revise las excepciones graves aparte.

09. Estado del servicio. Explique el estado verificado sin revelar detalles internos. Pida al usuario que explique qué ocurrirá después y corrija interpretaciones erróneas.

10. Cambio de gestor. Enumere solicitudes y compromisos pendientes, sin ampliar accesos. El nuevo gestor firma la entrega y verifica que solo pueda consultar a sus clientes asignados.

Prueba de 90 días

Días 1–15: elija una tarea, designe al responsable y a quien pueda detenerla. Documente fuentes autorizadas, permisos, tiempo de trabajo y errores del proceso actual. Días 16–45: prepare casos difíciles y contradictorios y revise cada salida, manteniendo el trabajo de prueba separado de la operación.

Días 46–75: compare tareas equivalentes y cuente las horas de preparación, verificación y corrección. Días 76–90: examine los errores materiales y decida si ampliar, modificar o cerrar. Los flujos y las prioridades son propuestas del grupo de estudio. No se observaron resultados de una implantación. El original contiene el flujo detallado, la matriz de responsabilidades y las notas de evidencia.

Referencias

[1] Caribbean AI Association. Think Tanks. Harbour programme remit: economy, work and enterprise. Accessed 26 October 2026.

[2] Financial Services Commission, Jamaica. Market Conduct Guidelines for Securities Dealers, SR-GUID-20/01-0026, 31 January 2020. Sections 5, 7 and 8.

[3] Bank for International Settlements. Annual Economic Report 2024, Chapter III: Artificial intelligence and the economy: implications for central banks.

[4] WhatsApp. Business Messaging Policy. Updated 23 September 2026; accessed 26 October 2026.

[5] Office of the Information Commissioner, Jamaica. Data Protection Standards. Accessed 26 October 2026.

[6] Agent Skills. Agent Skills Overview. Accessed 10 November 2026.

Esta edición abreviada acompaña al original completo en inglés.

Edición en inglés (PDF)