



Agentes de IA para bancos

Qué resuelve un agente de IA conversacional en cada área de un banco, una sofom o una financiera, paso a paso, y en qué momento entra una persona.

Cobranza

Aclaraciones y UNE

Tarjetas y fraude

Crédito y originación

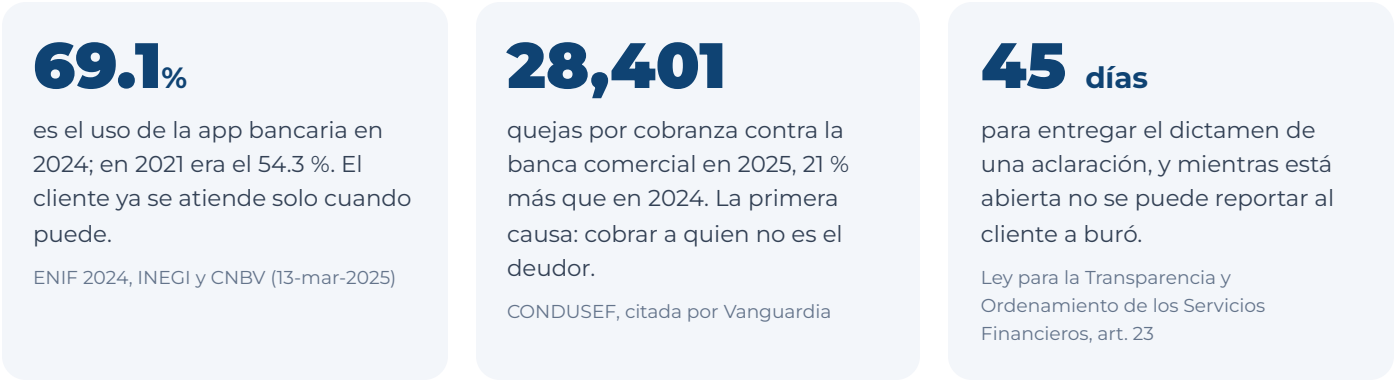
Servicio al cliente

Banca de empresas y PyME

Comercial y KYC

El cliente ya vive en la app; el problema es lo que la app no resuelve

Consulta su saldo y transfiere solo. Pero cuando hay un cargo que no reconoce, una tarjeta robada, un atraso o una solicitud de crédito a medias, busca a alguien. Ahí se concentran los contactos que más cuestan y los que terminan en queja.



Dónde se pierde el tiempo



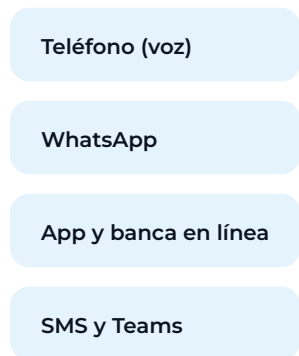
Buena parte de estos contactos no requieren criterio: piden un dato que ya está en el core, un bloqueo, un folio o un documento. Esa es la parte que puede atender un agente de IA conversacional, para que tu equipo dedique su tiempo a los casos que sí lo necesitan.

QUÉ ES

Un agente de IA conversacional atiende, recaba, informa y traspasa

Conversa por voz o por mensaje como lo haría un asesor, consulta tus sistemas para responder con datos reales, ejecuta las acciones que tú le permites y entrega el caso completo a la persona que decide.

CANALES



Agente de IA

reglas y conocimiento
que tú defines

TUS SISTEMAS



Persona de tu equipo

recibe el caso con todo el contexto

Lo que hace

- Verifica la identidad contra tu sistema antes de dar cualquier dato.
- Responde saldos, movimientos y estatus con el dato real del core.
- Ejecuta acciones permitidas: bloquear una tarjeta, abrir un folio, enviar una liga.
- Pide documentos por una liga segura y revisa que estén completos.
- Hace llamadas y envía mensajes de aviso, cobranza o confirmación.
- Pasa el caso a una persona con la conversación y el resumen.

Lo que no hace

- No aprueba ni rechaza créditos, ni fija montos o tasas.
- No dictamina aclaraciones ni decide abonos.
- No detecta fraude: eso lo hace el motor antifraude del banco.
- No negocia quitas o reestructuras fuera de tus parámetros.
- No improvisa reglas: usa las fuentes y los flujos que tú defines.

Lo que cambia cuando la primera atención la da un agente de IA



Disponible 24/7

Un robo de tarjeta a las 3 a. m. o una duda en domingo se atienden en el momento, siempre que la telefonía y los sistemas estén en línea.



Absorbe picos

Quincena, cortes de tarjeta, Buen Fin o una falla de la app dejan de saturar la línea, según la capacidad que contrates.



La misma respuesta siempre

Sigue las reglas, los guiones y las fuentes que tú defines. Cada cliente recibe la misma política, sin importar quién lo atienda.



Sin rotación ni curva de aprendizaje

No se capacita a cada persona nueva. Cuando cambia un producto o una política se actualiza una vez y aplica en todos los canales.



El mismo tono en cobranza

No se cansa, no se molesta y no presiona. Respeto el horario y las reglas de cobranza en cada contacto.



Traspaso con contexto

Cuando el caso necesita criterio, tu especialista lo recibe con la identidad verificada, los datos y el resumen.



Cada conversación se mide

Motivos de contacto, qué se resolvió, qué no y qué más conviene automatizar, en voz y en mensaje.



Datos protegidos

Oculta números de tarjeta y datos personales en las bitácoras y pausa la grabación cuando el cliente los dicta.

Mantenerlo sí requiere trabajo: su base de conocimiento, sus flujos y sus pruebas se revisan cuando cambian tus productos o tus reglas. La diferencia es que ese cambio se hace una vez, no persona por persona.

Las áreas de esta guía

Cobranza

p. 5

Mora temprana, promesas de pago y reglas de la CONDUSEF.

Aclaraciones y UNE

p. 6

Folio, documentos y plazos del artículo 23.

Tarjetas y fraude

p. 7

Bloqueo 24/7 y confirmación de cargos sospechosos.

Crédito y originación

p. 8

Solicitudes completas y seguimiento hasta la mesa de crédito.

Servicio y banca de empresas

p. 9-10

Saldos, estatus y mesa de ayuda de banca electrónica.

Comercial y KYC

p. 11

Campañas de ofertas ya aprobadas y expediente al día.

Contactar a tiempo, al titular y dentro de las reglas

CASO ILUSTRATIVO

DOLOR

Cuentas de mora temprana que nadie alcanza a contactar antes del día 30.

DOLOR

Quejas por cobrar a terceros o fuera de horario.

DOLOR

Promesas de pago que no se registran ni se recuerdan.

Escenario de ejemplo. Una tarjeta de crédito lleva 12 días de atraso. El sistema de cobranza la asigna al agente el martes por la mañana.

- 1 Recibe la asignación** AGENTE
 Del sistema de cobranza, con el tramo de mora y las opciones que el banco autoriza.
- 2 Contacta dentro del horario** AGENTE
 De 8:00 a 21:00 en el huso del deudor, por llamada o WhatsApp con plantilla aprobada.
- 3 Verifica que habla con el titular** AGENTE
 Antes de mencionar la deuda. Si contesta otra persona, no da información.
- 4 Explica el adeudo y las opciones** AGENTE
 Monto, fecha de cálculo y formas de pago, solo dentro de la tabla del banco.
- 5 Envía la liga de pago o registra la promesa** AGENTE
 La promesa queda en el CRM con fecha y monto.
- 6 Recuerda el día de la promesa** AGENTE
 Y reintenta si el pago no llega.
- 7 Dificultad económica, queja o reestructura** PERSONA
 Pasa a un gestor con todo el historial de la conversación.

● Agente de IA ● Persona de tu equipo

QUÉ MEDIR

Contactabilidad · contacto efectivo con el titular · promesas cumplidas · roll rate · quejas por cobranza.

LO QUE NO HACE

No aprueba quitas ni reestructuras fuera de tus parámetros ni hace cobranza judicial.

ASÍ SE VE POR WHATSAPP · CONVERSACIÓN ILUSTRATIVA

Hola, te escribe tu banco. Para hablar de tu tarjeta necesito confirmar que eres el titular: ¿me das los últimos 4 dígitos de tu celular registrado?

5521

Gracias, Jorge. Tu pago mínimo de 1,850 pesos venció hace 12 días. ¿Quieres pagar ahora o acordamos una fecha?

El viernes que me pagan.

Listo, quedó registrado para el viernes. Ese día te envío la liga de pago por aquí.

Cada aclaración con folio, documentos y el plazo a la vista

CASO ILUSTRATIVO

DOLOR

Dictámenes que se acercan al día 45 sin el expediente completo.

DOLOR

Clientes que llaman varias veces para saber en qué va su aclaración.

DOLOR

Registros incompletos para los reportes a la CONDUSEF.

Escenario de ejemplo. Una clienta ve en su app un cargo de 3,400 pesos de una tienda en línea que no reconoce.

1

Recibe la aclaración a cualquier hora

Por voz, WhatsApp o chat de la app.

AGENTE

2

Verifica identidad

Contra el core, antes de revisar movimientos.

AGENTE

3

Identifica el cargo y ofrece bloquear la tarjeta

Si la clienta acepta, el bloqueo se hace por API en el momento.

AGENTE

4

Abre el folio y da el acuse

Con la fecha que inicia el plazo del artículo 23.

AGENTE

5

Captura los datos obligatorios y pide documentos

Siempre los mismos campos, en el mismo orden, y los documentos por liga segura.

AGENTE

6

Análisis y dictamen

Tu equipo de aclaraciones decide; el agente le deja el expediente y el resumen.

PERSONA

7

Estatus, alerta de plazo y aviso de resolución

Informa a la clienta y avisa internamente antes de que venza el plazo.

AGENTE

● Agente de IA ● Persona de tu equipo

QUÉ MEDIR

Dictámenes dentro de plazo · días promedio a dictamen · expedientes completos al primer contacto · reaperturas.

LO QUE NO HACE

No dictamina ni decide abonos, y no responde por escrito ante la CONDUSEF.

Un bloqueo a las 3 a. m. no debería esperar a un asesor

CASOS ILUSTRATIVOS

DOLOR

Reportes de robo de madrugada y en puentes, con la línea saturada.

DOLOR

Confirmar transacciones sospechosas depende de que haya analistas.

DOLOR

Cargos no reconocidos que llegan tarde porque nadie preguntó a tiempo.

Robo o extravío

Ejemplo. Domingo de puente, 3:10 a. m. Un cliente nota que le robaron la cartera.

Cargo sospechoso

Ejemplo. El motor antifraude del banco detiene una compra inusual en el extranjero.

- 1 Atiende de inmediato**
Por voz o WhatsApp, sin fila. AGENTE
- 2 Verifica identidad**
OTP o datos del core. AGENTE
- 3 Bloquea por API**
Y confirma el bloqueo con folio. AGENTE
- 4 Revisa cargos recientes**
Abre aclaración si hay alguno que no reconoce. AGENTE
- 5 Solicita la reposición**
Con la dirección de entrega registrada. AGENTE

- 1 Llamada o mensaje saliente**
Disparado por tu motor antifraude. AGENTE
- 2 Verifica identidad**
Sin pedir datos completos de la tarjeta. AGENTE
- 3 «¿Reconoce este cargo?»**
Comercio, monto y hora. AGENTE
- 4 Libera o bloquea**
Según la regla del banco y la respuesta. AGENTE
- 5 Caso de fraude**
Pasa a tu área con el registro completo. PERSONA

● Agente de IA ● Persona de tu equipo

QUÉ MEDIR

Tiempo del reporte al bloqueo · bloqueos fuera de horario · confirmaciones contestadas · abandono en picos.

LO QUE NO HACE

No detecta el fraude ni decide un caso: confirma con el cliente y ejecuta tu regla.

Que las solicitudes lleguen completas a la mesa de crédito

CASO ILUSTRATIVO

DOLOR

Solicitudes que se quedan a medias en la carga de documentos.

DOLOR

Seguimiento manual del ejecutivo, uno por uno.

DOLOR

Clientes que preguntan por su estatus y no tienen respuesta.

Escenario de ejemplo. Un cliente inició en la app una solicitud de crédito personal y la dejó en el paso de comprobante de ingresos.

- 1 Detecta la solicitud detenida** AGENTE
 Desde el sistema de originación, según la regla de días que tú fijes.
- 2 Contacta y verifica identidad** AGENTE
 Por WhatsApp o llamada, con la solicitud a la mano.
- 3 Resuelve dudas del producto** AGENTE
 Con la información vigente que cargue tu área de producto.
- 4 Envía la liga para subir documentos** AGENTE
 Y revisa que cada imagen esté completa y legible.
- 5 Análisis y decisión de crédito** PERSONA
 Tu mesa de crédito evalúa con el expediente completo.
- 6 Informa estatus y la decisión ya tomada** AGENTE
 Comunica lo que el banco resolvió y agenda con el ejecutivo si hace falta.

● Agente de IA ● Persona de tu equipo

QUÉ MEDIR

Conversión por etapa · días a expediente completo · solicitudes recuperadas · tiempo a decisión.

LO QUE NO HACE

No aprueba, no rechaza ni fija montos, tasas o plazos. No valida la autenticidad de documentos.

ASÍ SE VE POR WHATSAPP · CONVERSACIÓN ILUSTRATIVA

Hola, Daniela. Vi que tu solicitud de crédito personal quedó en el paso del comprobante de ingresos. ¿Te ayudo a terminarla?

Sí, no sabía qué documento subir.

Sirve tu último recibo de nómina o tus estados de cuenta de tres meses. Puedes subirlo aquí: [liga segura](#)

Recibí tu recibo de nómina y se lee completo. Tu solicitud ya está en revisión; te aviso por aquí cuando haya respuesta.

Tu línea libre para los casos que sí necesitan a una persona

CASO ILUSTRATIVO

DOLOR

Volumen repetitivo: saldos, estados de cuenta, estatus de transferencias.

DOLOR

Abandono en quincena, cortes y fallas de la app.

DOLOR

Rotación de asesores y capacitación que no termina.

Escenario de ejemplo. Día de quincena, 13:30. Un cliente quiere saber si llegó una transferencia y descargar su estado de cuenta.

1 Entiende el motivo en lenguaje natural

Sin menús de «marque 1, marque 2».

AGENTE

2 Verifica identidad

Contra los datos del core.

AGENTE

3 Consulta el estatus de la transferencia

Con el dato del sistema y, si aplica, el comprobante electrónico.

AGENTE

4 Envía el estado de cuenta

Por el canal que el cliente elija.

AGENTE

5 Queja o caso complejo

Pasa a un asesor con todo el contexto.

PERSONA

6 Copiloto para el asesor

Sugerencias y resumen mientras la persona atiende.

PERSONA + IA

● Agente de IA ● Persona de tu equipo

QUÉ MEDIR

% resuelto sin transferir · tasa de abandono · contactos repetidos por el mismo motivo · satisfacción por motivo.

LO QUE NO HACE

No sustituye a la persona en quejas y casos complejos: los entrega mejor preparados.

Una mesa de ayuda que no deja esperando a la tesorería

CASO ILUSTRATIVO

DOLOR

Altas de usuarios, tokens y permisos que dependen de un ejecutivo.

DOLOR

Transferencias rechazadas en día de pago de nómina.

DOLOR

Ejecutivos de cuenta ocupados en soporte en lugar de en el negocio.

Escenario de ejemplo. Viernes, 17:45. La tesorera de una PyME no puede enviar la dispersión de nómina: un nuevo usuario no tiene token activo.

1

Identifica a la empresa y al usuario

Con los datos del contrato y del usuario autorizado.

AGENTE

2

Revisa el estado del token y los permisos

En la plataforma de banca electrónica.

AGENTE

3

Guía la activación paso a paso

Con las instrucciones vigentes del banco.

AGENTE

4

Consulta transferencias rechazadas

Motivo del rechazo y qué corregir.

AGENTE

5

Altas de apoderados y cambios de facultades

Requieren validación documental: pasan al ejecutivo con el caso armado.

PERSONA

● Agente de IA ● Persona de tu equipo

QUÉ MEDIR

Tiempo de respuesta a empresas · casos resueltos sin ejecutivo · rechazos de transferencia corregidos el mismo día.

LO QUE NO HACE

No da de alta apoderados ni cambia facultades sin la validación documental del banco.

ASÍ SE VE EN EL CHAT DE BANCA ELECTRÓNICA · CONVERSACIÓN ILUSTRATIVA

No puedo autorizar la nómina, el usuario de Carla dice token inactivo.

Ya lo revisé: el token de Carla está asignado pero falta activarlo. Le envío los pasos a su correo registrado; toma unos minutos.

Listo, ya entró.

Perfecto. Ya puede autorizar la dispersión. ¿Revisamos que no haya otro usuario pendiente?

Campañas que convierten y expedientes al día

CASOS ILUSTRATIVOS

Comercial y venta cruzada

Ofertas que el banco ya aprobó para cada cliente, comunicadas en el momento y por el canal que el cliente usa.

- 1 **Mensaje con la oferta ya decidida**
Plantilla aprobada, al segmento elegido. **AGENTE**
- 2 **Resuelve dudas del producto**
Con la información vigente. **AGENTE**
- 3 **Registra el interés**
En el CRM, con la conversación. **AGENTE**
- 4 **Agenda con el ejecutivo**
O continúa la contratación digital. **AGENTE**
- 5 **Cierre y contratación**
Según el producto y tus políticas. **PERSONA**

● Agente de IA ● Persona de tu equipo

QUÉ MEDIR

Respuesta a campañas · citas agendadas con ejecutivo · expedientes actualizados sin visita a sucursal.

PLD/KYC: actualización de expediente

Expedientes vencidos que se actualizan por mensaje, sin que el cliente vaya a sucursal cuando no hace falta.

- 1 **Aviso de actualización**
A los clientes que tu área marque. **AGENTE**
- 2 **Verifica identidad**
Antes de pedir cualquier documento. **AGENTE**
- 3 **Pide documentos por liga**
Identificación y comprobante de domicilio. **AGENTE**
- 4 **Revisa que estén completos**
Y los entrega al gestor documental. **AGENTE**
- 5 **Validación y dictamen PLD**
Lo hace tu área de cumplimiento. **PERSONA**

LO QUE NO HACE

No decide a quién ofrecer crédito ni dictamina PLD.

QUÉ HAY DETRÁS

Las piezas que hacen posible cada flujo

Un mismo agente usa estas capacidades en todas las áreas. Se configuran con tus reglas, tus fuentes y tus sistemas.

CANALES

Voz, WhatsApp, app, SMS y Teams

Una sola lógica para todos los canales; se conecta a tu telefonía y a tu contact center.

CONVERSACIÓN

Lenguaje natural

El cliente habla como habla. El agente entiende la intención y puede ser interrumpido.

CONOCIMIENTO

Tus fuentes, no internet

Productos, comisiones, procesos y políticas que tú cargas y actualizas.

REGLAS

Flujos fijos donde importan

Verificación de identidad, avisos legales y reglas de cobranza siempre en el mismo orden.

INTEGRACIÓN

Core, tarjetas, cobranza y CRM

Consulta y registra en tus sistemas por API para responder con datos reales.

ACCIONES

Bloqueos, folios y ligas

Ejecuta lo que permitas y hace llamadas salientes con detección de contestadora.

DOCUMENTOS

Fotos y archivos

Recibe documentos durante la conversación y revisa que estén completos.

TRASPASO

A tu equipo, con contexto

Entrega la conversación, la identidad verificada y el resumen.

COPILOTO

Apoyo al asesor humano

Sugerencias y resúmenes mientras tu equipo atiende.

ANALÍTICA

Cada conversación cuenta

Reportes de voz y mensaje, y detección de nuevas oportunidades de automatizar.

PRUEBAS

Simulación antes de salir

Conversaciones de prueba con perfiles de cliente antes de abrir el canal.

PRIVACIDAD

Datos ocultos en bitácoras

Tarjetas y datos personales enmascarados; grabación en pausa al capturarlos.

La IA atiende; las decisiones siguen siendo de personas

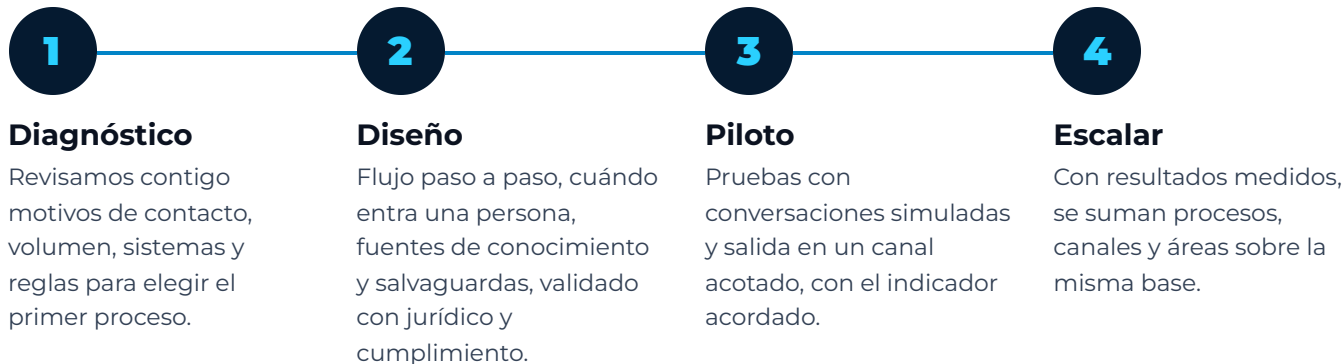
En México no hay una ley específica de inteligencia artificial, pero un banco que usa IA ya está sujeto a reglas concretas. El diseño las respeta desde el primer flujo.

Horario y forma de cobrar	De 8:00 a 21:00 en el huso del deudor, con identificación de la entidad y sin cobrar a terceros (Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF, DOF 14-oct-2022, arts. 127 y 132). Las reglas de 2014 que fijaban de 7:00 a 22:00 ya no rigen.
Grabaciones no personalizadas	El art. 132, fr. XXI, considera mala práctica cobrar «mediante el uso de grabaciones de forma no personalizada». Un agente que verifica identidad, escucha y responde no es una grabación, pero la norma no menciona la IA: el diseño se valida con tu área jurídica.
Aclaraciones	Dictamen en 45 días (180 si la operación fue en el extranjero) y sin reporte a buró mientras esté abierta (LTOSF, art. 23). El agente registra la fecha y avisa antes del vencimiento.
Reclamaciones	La UNE responde por escrito en un máximo de 30 días hábiles (LPDUSF, art. 50 Bis). El agente registra y avisa; la respuesta es de la UNE.
Decisiones automatizadas	El titular puede oponerse al tratamiento automatizado sin intervención humana (LFPDPPP 2025, art. 26 fr. II). Por eso el agente no decide créditos, abonos ni rechazos.
Datos y tarjetas	Datos de tarjeta y personales ocultos en bitácoras y analítica, y grabación en pausa al capturarlos.

Cada flujo se revisa con tus áreas jurídica, de cumplimiento, de riesgo tecnológico y de seguridad antes de salir a producción.

Un proceso, un canal, un indicador

No hace falta transformar todo el banco para saber si funciona. Se empieza por el proceso con más contactos repetitivos y se mide contra tu propia línea base.



UN PROCESO

Por ejemplo, el bloqueo de tarjetas fuera de horario.

UN CANAL

Por ejemplo, la línea telefónica de 22:00 a 8:00.

UN INDICADOR

Por ejemplo, tiempo del reporte al bloqueo.

Por qué con Migura

Integramos de punta a punta

- Agente de IA, contact center, telefonía, red y ciberseguridad, con un solo responsable.
- Equipo propio en Ciudad de México.

Partners de la plataforma

- Partner oficial de la plataforma de agentes de IA de NICE Cognigy.
- Partner autorizado de NICE CXone para contact center.



Agenda una demo para tu área

Te mostramos un agente de IA atendiendo el proceso que elijas (cobranza, aclaraciones, tarjetas, crédito, servicio o banca de empresas) y revisamos contigo cómo se conectaría a tus sistemas.

ventas@solucionesmigura.com

Escríbenos con el nombre de tu área y el proceso que más te interesa.

Soluciones Migura · México

Calle Melchor Ocampo 469, Interior 401, Col. Anzures,
Miguel Hidalgo, CDMX 11590
+52 55 5813 4594
solucionesmigura.com

Fuentes citadas

ENIF 2024, INEGI y CNBV (13-mar-2025) · CONDUSEF vía Vanguardia (2026) · LTOSF, art. 23 · LPDUSF, art. 50 Bis · Disposición en Materia de Registros ante la CONDUSEF (DOF 14-oct-2022), arts. 127 y 132 · LFPDPPP (DOF 20-mar-2025), art. 26. Los casos de esta guía son escenarios ilustrativos, no clientes.