

Información ampliada respecto a algoritmos de inteligencia artificial

1.- Actividad de tratamiento: PROPUESTA DE ACCIONES COMERCIALES Y EXPERIENCIAS DIGITALES

Finalidad

Los algoritmos determinan propuestas y ofertas comerciales de productos y de experiencias digitales¹ para cada cliente, identificando los que le puedan resultar más relevantes. Estas propuestas y ofertas comerciales se comunican a través de los canales digitales de BBVA (web, app) o de acciones comerciales (e-mail, teléfono, oficina). Dicha comunicación puede ser, a su vez, personalizada, buscando que el canal, el mensaje, el diseño gráfico y el momento de presentación, sean los más adecuados para el cliente.

Por ejemplo, el modelo analítico puede emplearse para personalizar para cada cliente un "banner" en la app BBVA. Considerando características como la edad del cliente, su perfil, los productos que tiene contratados y el hecho que ha estado buscando recientemente información sobre tarjetas en el catálogo web de BBVA; y comparando la probabilidad relativa de que le interese cada uno de los distintos productos que ofrece el banco, podría mostrarse publicidad de la tarjeta de crédito "Después Blue" de BBVA.

Datos personales empleados y su importancia relativa en la toma de decisión (%)

La información queda recogida en clausulado de "perfil avanzado" para finalidad comercial.

Antigüedad

La información queda recogida en clausulado de "perfil avanzado" para finalidad comercial.

Perfilados realizados e implicaciones

El algoritmo calcula para cada cliente un valor relacionado con la probabilidad de que le interese un producto o una experiencia digital, y con qué preferencia debe comunicarse con respecto a otros posibles productos y experiencias de interés. Determinados datos o perfiles pueden ser indicativos de interés en un producto o experiencia, y este interés relativo puede compararse para elegir la opción que puede ser más relevante para el cliente.

Del mismo modo, como resultado de los algoritmos, se puede establecer también cuál es el momento, canal y formato óptimos para la comunicación a ese cliente.

La personalización del interfaz o el envío de la acción comercial en ningún caso implica la contratación automática del producto o cualquier otra operativa.

Calidad de los datos de entrenamiento y tipo de patrones utilizados

Para esta finalidad se utilizan modelos predictivos y analíticos, que se nutren de datos disponibles en las plataformas BBVA y cuya calidad es garantizada por el banco.

¹ Experiencias digitales: se trata de la interacción entre el usuario y la entidad a través del medio online.

Valores de precisión o error (%)

La precisión no se considera un parámetro crítico en estas comunicaciones por la baja repercusión del error, si bien siempre se persigue la mayor relevancia en la comunicación con el cliente.

2.- Actividad de tratamiento: ADVICE

Finalidad

Los algoritmos buscan la personalización de las experiencias digitales² para cada cliente, identificando las que le puedan resultar más relevantes. Consiste, por tanto, en la personalización de las comunicaciones y las sugerencias a través de los canales digitales BBVA (web, app).

Por ejemplo, se pueden personalizar sugerencias sobre la gestión de los planes de ahorro en la app BBVA de un cliente, considerando para ello su edad, su perfil de cliente y su situación financiera.

Datos personales empleados y su importancia relativa en la toma de decisión (%)

La información queda recogida en clausulado de "perfil avanzado" para finalidad comercial.

Antigüedad

Generalmente 2 años. En algunos casos algo más si se dispone del dato.

Perfilados realizados e implicaciones

Los diferentes algoritmos calculan para cada cliente cual es el mejor consejo para la mejora de su salud financiera, desde las acciones propuestas, sin llegar a automatizarlas, hasta los importes para alguna de las reglas de aplicación, como por ejemplo, las reglas de ahorro.

La personalización de las propuestas y ofertas comerciales en ningún caso implica la contratación automática del producto o cualquier otra operativa.

Calidad de los datos de entrenamiento y tipo de patrones utilizados

Para esta finalidad se utilizan modelos predictivos y de personalización, que se nutren de datos disponibles en las plataformas analíticas BBVA y cuya calidad se garantiza por el banco.

Valores de precisión o error (%)

La precisión no se considera un parámetro crítico en estas personalizaciones por la baja repercusión del error, si bien siempre se persigue la mayor relevancia y precisión en las propuestas y ofertas comerciales para el cliente.

SCORING COMPORTAMENTAL DE PREDECIDIDOS

Actividad de tratamiento

Scoring comportamental de predecidos: esto es, un sistema de evaluación automático que trata de prever el cumplimiento del cliente frente a la posible contratación de un producto de activo (generalmente préstamos).

Finalidad

Se trata de una herramienta de evaluación automática que se ejecuta con el objetivo de predecir el cumplimiento (generalmente en forma de pago) de un cliente, si éste contrata un determinado producto de activo, como por ejemplo un préstamo al consumo, y determinar de este modo, si puede ser conveniente ofrecérselo por la entidad, o no.

Si es conveniente y se trata de un préstamo, se modula la cantidad y plazo, bien a petición del cliente o de la propia entidad.

² Experiencias digitales: se trata de la interacción entre el usuario y la entidad a través del medio online.

Lógica aplicada o criterios

A partir de los datos se realiza un perfilado (básico o avanzado, según sea el caso) con objeto de entender los riesgos, de modo que el perfilado trata de recoger la capacidad de pago que el Banco deduce y le asigna a cada cliente.

Al perfilado se le aplican las políticas de riesgos de la entidad, que se deciden en un comité de riesgos al efecto, y cuyos criterios se van actualizando. El resultado es la pre-concesión de una operación de activo para algunos clientes.

Este límite de riesgo pre-concedido se comunica a los clientes, lo que finalmente permite a éstos mayor facilidad y rapidez de solicitud en canales digitales, exigiéndose menos documentación que en el proceso habitual.

Importancia y consecuencias previstas para el interesado

El principal resultado es, generalmente, la pre-concesión de operaciones de crédito, incluyendo la delimitación del importe y plazo de devolución, lo que facilita la disposición y reduce la documentación necesaria para la tramitación, en caso de que el interesado solicite efectivamente la contratación, lo que redundará en una mayor rapidez y comodidad para el contratante.

Plazo de revisión del algoritmo o de los criterios establecidos

La normativa española y europea exige a las entidades financieras la monitorización y supervisión del buen y correcto funcionamiento de estos perfilados de riesgos.

Los cambios en las características de estos sistemas de evaluación están sujetos a autorización, que deberá ser previa a su realización o podrá ser posterior, en función de la profundidad y relevancia de los cambios.

El sistema de evaluación se monitoriza con una periodicidad mínima semestral.