



REZA MONSHIZADEH
AI · TECHNOLOGY · GOVERNANCE

BOARD BRIEFING REPORT
BANCA EUROPEA & MERCADOS FINANCIEROS

Si la IA habla con el cliente, ¿quién asume la responsabilidad del asesoramiento?

Un Board Briefing Report sobre IA en la interfaz cliente, MiFID II, suitability y conduct accountability.



01

SITUATION

UN ESCENARIO HIPOTÉTICO PARA EL BOARD

La cuestión ya no es solo el texto. La cuestión es la comprensión razonable del cliente.

SUPONGAMOS LA SIGUIENTE SITUACIÓN

Una herramienta apoyada por IA redacta una comunicación al cliente. Explica un producto, resume el riesgo de una cartera, prepara una respuesta a una pregunta del cliente o personaliza un mensaje para un segmento cliente.

El mensaje se revisa, se envía y más tarde se cuestiona.

- EL CLIENTE DICE
- “Esto parecía una recomendación.”
- LA INSTITUCIÓN DICE
- “Era solo un borrador asistido por IA.”

Este escenario es genérico e hipotético. No describe ninguna institución específica.

LA PREGUNTA QUE SIGUE

- ¿La comunicación cruzó la línea hacia el asesoramiento?
- ¿Puede la institución demostrar quién owned suitability, fairness y accountability?

02 MANAGEMENT SUMMARY

Tres puntos de orientación para el board.



01

La IA en la interfaz cliente es una cuestión de conduct

La IA en comunicación cliente no es solo tecnología. Toca suitability, comunicación fair, comprensión del cliente y accountability.



02

La etiqueta interna no decide

Un mensaje etiquetado como “draft”, “text suggestion” o “product explanation” puede aun así entenderse como recomendación si se presenta como adecuado o basado en las circunstancias del cliente.



03

La calidad de la respuesta importa

Una respuesta fuerte no es “the AI only drafted the text”. Una respuesta fuerte muestra dónde se sitúa la comunicación en la ladder de Draft a Explain, Recommend y Advise.

Fuentes: ESMA AI and Investment Services Statement, MiFID II, MiFID II Delegated Regulation.

03

CALIBRACIÓN DE LA CALIDAD DE RESPUESTA

Estado de comunicación gobernada, no estado de contenido.

GREENDECISION-GRADE	AMBERPARCIALMENTE DEMOSTRADO	REDNO DECISION-GRADE
Los client-facing AI use cases están mapeados. El communication boundary está definido. Cada client journey tiene un business owner nombrado. Suitability y conduct checks están integrados. La Human Review es sustantiva. La AI disclosure se aplica donde es requerida. El mensaje exacto al cliente es reconstruible.	Los AI use cases están inventariados, pero los límites de comunicación están incompletos. La review existe, pero difiere entre canales y productos. La suitability se comprueba, pero no siempre está vinculada al wording generado por IA. La AI disclosure es inconsistente. El record-keeping existe, pero la reconstrucción exacta del mensaje no es fiable. El ownership existe por producto o canal, pero no end-to-end.	<i>“It was only a text suggestion.”</i> <i>“The adviser reviews it before sending.”</i> <i>“The tool does not give recommendations.”</i> <i>“The client sees only approved content.”</i> <i>“The chatbot only explains products.”</i> <i>“The message is generic.”</i> <i>“The model is provided by a vendor.”</i> <i>“We have a disclaimer.”</i>

GREEN is not a content status. GREEN is a governed communication status.

04 THE CLIENT COMMUNICATION LADDER

La comunicación cliente con IA es una ladder, no una categoría única.

01 DRAFT

La IA formula texto. Un humano revisa, edita y owns el mensaje antes de que el cliente lo vea.

BOARD TEST

¿Podemos mostrar quién revisó, cambió y aprobó el mensaje?

02 EXPLAIN

La IA explica un producto, riesgo, proceso o término en lenguaje general.

BOARD TEST

¿La explicación sigue siendo general, o implica que el producto es adecuado para este cliente?

03 RECOMMEND

La IA prepara o personaliza una recomendación.

BOARD TEST

¿Un cliente razonable entendería el mensaje como basado en sus circunstancias o adecuado para él?

04 ADVISE

La IA comunica o apoya la comunicación de una recomendación personal.

BOARD TEST

¿Podemos evidenciar la suitability assessment y reconstruir el advice?

La IA puede generar las palabras. No puede own el advice.

05

QUIÉN DEBE RESPONDER

La IA puede generar las palabras. La institución owns la comunicación cliente.

	Business Owner	Owns el client journey, decision impact, suitability outcome y contexto comercial.
	Head of Wealth / Retail / Investment Services	Owns el modelo de asesoramiento, la client proposition y las implicaciones de business conduct.
	Compliance / Conduct Risk	Owns la interpretación MiFID II, suitability controls y fair-clear-not-misleading review.
	Legal	Owns la clasificación regulatoria, el lenguaje de disclosure y la defensibilidad ante quejas.
	Data Protection Officer	Owns transparencia GDPR, profiling, lawful basis e implicaciones Article 22 cuando sean relevantes.
	CIO / CTO	Owns integración de plataforma, flujos de datos, logging, acceso al modelo y controles de sistema.
	CISO / Third-Party Risk	Owns vendor, data leakage, prompt-control, chatbot security y dependencias de terceros.
	Internal Audit	Revisa independientemente si clasificación, review, record-keeping y evidence operan como fueron diseñados.

06 EVIDENCIA QUE EL BOARD DEBERÍA SOLICITAR

Diez artefactos que hacen verificable la comunicación cliente con IA.

- 01



Client-Facing AI Inventory
Muestra dónde la IA redacta, personaliza, explica o comunica con clientes.
- 02



Communication Classification Map
Clasifica cada interacción tocada por IA como Draft, Explain, Recommend o Advise.
- 03



Advice Boundary Assessment
Muestra por qué un mensaje cruza o no cruza el límite hacia personal recommendation.
- 04



Suitability Evidence
Muestra cómo circunstancias, objetivos, tolerancia al riesgo, conocimientos y experiencia del cliente son considerados.
- 05



Fair-Clear-Not-Misleading Review
Muestra cómo el wording asistido por IA se revisa en precisión, equilibrio y comprensibilidad.

- 06



Human Review Evidence
Muestra quién revisó el mensaje, qué cambió y si la review fue sustantiva.
- 07



AI Disclosure Evidence
Muestra si los clientes son informados donde aplican obligaciones de transparencia IA.
- 08



Client Message Reconstruction
Muestra mensaje exacto, versión, canal, timestamp, approval path y data inputs.
- 09



External-AI-Use Control
Muestra cómo se gobierna el uso de herramientas IA de terceros por el staff para comunicación cliente.
- 10



Complaint Reconstruction Pack
Muestra cómo la institución reconstruiría y explicaría la comunicación tras queja, auditoría o pregunta supervisora.

07

GOVERNANCE CHECK

SEÑALES DE ALERTA SOBRE LA CALIDAD DE RESPUESTA

Estas respuestas pueden sonar tranquilizadoras en una reunión del board. Todavía no son decision-grade.

- 

“It was only a text suggestion.”

Una text suggestion puede convertirse en comunicación cliente regulada una vez revisada, aprobada y enviada.
- 

“The adviser reviews it before sending.”

Solo ayuda si la review es sustantiva, evidenciada y vinculada a expectations de suitability y conduct.
- 

“The tool does not give recommendations.”

La etiqueta no decide. Presentación, contexto cliente y comprensión razonable importan.
- 

“The client sees only approved content.”

El contenido aprobado todavía necesita clasificación, ownership y reconstrucción.

- 

“The chatbot only explains products.”

La explicación de producto puede derivar hacia suitability framing si está personalizada o presentada como apropiada.
- 

“The message is generic.”

El lenguaje genérico puede ser low risk, pero personalización, targeting, canal y wording pueden cambiar la clasificación.
- 

“The model is provided by a vendor.”

La participación del vendor no desplaza la obligación de conduct fuera de la institución.
- 

“We have a disclaimer.”

Un disclaimer ayuda a explicar el servicio. No decide la clasificación regulatoria.

Ninguna de estas afirmaciones es necesariamente falsa. **Simplemente no constituyen evidence suficiente para board-level reliance.**

08 PATH TO GREEN

Seis condiciones para una comunicación cliente gobernada.



01

Comunicación cliente mapeada

La institución sabe dónde la IA redacta, explica, personaliza o comunica con clientes.



02

Límite clasificado

Cada tipo de comunicación está clasificado como Draft, Explain, Recommend o Advise.



03

Suitability controlada

Cuando la comunicación cruza hacia advice, la suitability es evaluada, evidenciada y owned.



04

Human Review meaningful

La Human Review es role-based, documentada y capaz de cambiar el outcome.



05

Interacción cliente transparente

Donde la IA interactúa directamente con clientes, el rol de la IA se disclosed donde sea requerido.



06

Comunicación reconstruible

La institución puede reproducir exactamente lo que el cliente vio y explicar por qué fue enviado.

SIGUIENTE PREGUNTA
PARA EL BOARD

¿Qué comunicación cliente tocada por IA crearía el mayor conduct problem si un cliente dijera más tarde: “*I understood this as advice*”?

EXECUTIVE QUESTIONS FOR EUROPEAN BANKING & FINANCIAL MARKETS

La IA puede generar las palabras. No puede own el advice.

Un cliente no experimenta un modelo, una policy o un committee. Un cliente experimenta un mensaje.

FUENTES SELECCIONADAS

ESMA — Public Statement on AI and Investment Services, 30 May 2024.

ESMA — Supervisory Briefing on Understanding the Definition of Advice under MiFID II.

Directive 2014/65/EU — MiFID II.

Commission Delegated Regulation (EU) 2017/565.

Regulation (EU) 2024/1689 — Artificial Intelligence Act.

Regulation (EU) 2016/679 — GDPR.