



¿De qué me sirven los chatbots ante un fraude bancario?

CIUDAD DE MÉXICO. 07 de agosto de 2023.- El fraude financiero es un problema latente en el país. Nadie, ni empresas ni sus usuarios finales, están exentos de ser víctimas de esta incidencia. De hecho, el portal de [Fraudes Financieros de la Condusef](#) señala que en un periodo de seis meses, en México, se reportan 3.5 millones de reclamaciones por posibles fraudes, lo que representa un monto de \$9,213 millones de pesos.

Es decir, el riesgo es muy alto y como usuario debes saber que existen varias formas de saber o sospechar que eres una víctima más. Auronix, a continuación, te explica cada una de ellas, e indica cómo acudir de forma rápida y sencilla a las instituciones bancarias en busca de una solución.

- **Recibí un mensaje de mi banco, ¿es auténtico?**

Seguramente has recibido en más de una ocasión mensajes o correos electrónicos a nombre de tu “banco”, en los que te contactan para pedirte información sobre tus cuentas y/o tarjetas con la institución. Ojo, el primer paso es verificar que no se trata de una cuenta apócrifa.

Si ese mensaje que te envían te llega por WhatsApp proviene de una cuenta verificada, es decir que tenga la palomita verde otorgada por Meta, entonces puedes continuar con confianza. En caso de que la cuenta con la que interactúas no esté verificada, Auronix recomienda no continuar con la conversación ya que podría tratarse de un ente fraudulento.

Si compruebas que, en efecto, se trata de una cuenta apócrifa, entonces debes bloquearla de inmediato, al hacerlo Meta te preguntará las razones por las que lo hiciste. Ahí debes seleccionar la opción de Spam, para evitar que vuelvan a contactarte.

Otra forma de ver que no se trate de un ciberdelincuente, es buscando a tu banco en el directorio de WhatsApp, y viendo si los números coinciden. Para hacerlo debes dar clic en el ícono de la parte inferior derecha de la app para iniciar un nuevo chat si tienes Android o en la parte superior si eres usuario de iPhone. Ahí aparecerá la opción “Empresas”, en la que con solo escribir el nombre de tu banco aparecerá una cuenta oficial de la institución para interactuar.

También puedes buscar directamente en las redes sociales y/o la página web del banco, para verificar que los números oficiales de contacto coincidan con el que interactúas.

De ese modo, tendrás certeza de que realmente es tu banco quien te buscó. Tener esa seguridad es importante ya que el robo de identidad es uno de los problemas más comunes



entre usuarios y empresas: [Condusef](#) indican que en un mes se atienden hasta 1,410 acciones contra este delito en México.

- No reconozco un cargo, ¿cómo lo reporto?

Aquí eres tú quien está iniciando la conversación con el banco y el tiempo es un factor fundamental porque necesitas resolver tu problema rápido: es tu dinero el que está en juego.

En lugar de llamar a la institución vía telefónica, que seguramente estará operada por un call center y que te hará esperar demasiado, puedes comenzar a chatear de inmediato y explicar tu problema como primer paso para darle solución a tu problema.

Si tu banco tiene un chatbot habilitado, entonces resolver tu problema será muy fácil, ya que mediante WhatsApp podrás aprovechar una gama de funcionalidades para enviar capturas de pantalla, videos e incluso notas de voz explicando cuál fue el problema en el que estuviste involucrado. Por ejemplo, si tienes un cargo no reconocido, puedes enviar el screenshot donde se muestre a detalle el monto, la fecha y la hora en la que se realizó el cargo.

De ese modo, los chatbots utilizarán el esquema híbrido bajo el que operan para emitir, inmediata y automáticamente, una serie de recomendaciones básicas para actuar, bloquear tu cuenta y tomar medidas preventivas. Esto es clave ya que ante una emergencia de este tipo cada minuto cuenta y los chatbots funcionan como un acelerador en la resolución. Una vez que la inteligencia artificial hizo su labor, entonces entrará un asesor humano a interactuar y profundizar.

Ya sea que tú busques al banco o que sean ellos quienes te envíen un mensaje, este tipo de interacciones harán que generes un vínculo más cercano con la institución, lo que a su vez se traducirá en mejores experiencias en el futuro al recibir recomendaciones personalizadas para proteger mejor tus cuentas y reducir el riesgo de ser víctima de fraude en el futuro, tal y como lo haría un asesor en la sucursal física pero sin necesidad de salir de casa.

Si deseas seguir en contacto con tu banco, comenzarás a recibir mensajes importantes y alertas como notificaciones sobre compras y transacciones en tiempo real, confirmación de movimientos como retiros del cajero automático y depósitos, lo que te ayudará a detectar los posibles fraudes de forma inmediata y tener un mejor margen de reacción en el futuro.

Hoy debes saber que los bancos están más cerca gracias al uso de chatbots y a la creación de experiencias conversacionales mediante canales personales e inmediatos. Escribir como lo haces con tus amigos y familiares para resolver dudas y problemáticas con tu institución financiera no solo simplifica tu vida, sino que incrementa el nivel de seguridad cuando se trata de hablar sobre tus finanzas.

Sobre Auronix



Auronix es una empresa mexicana de tecnología líder en plataformas de comunicación como servicio que ofrece soluciones a marcas para crear experiencias conversacionales extraordinarias conectando a las empresas con sus usuarios en canales conversacionales, como WhatsApp, para vender, atender y transaccionar de forma simple y humana. Los servicios de Auronix permiten a las compañías generar una interacción personalizada con los consumidores lo que mejora la experiencia de usuario y reduce costos operativos. Más de 1,000 empresas han conectado con sus clientes gracias a las experiencias desarrolladas de la mano de Auronix tales como Oxxo, GEPP, Chedraui, Soriana, Betterware, Femsa, Banco Azteca, Sotri, GBM, Estafeta, Didi y 99 minutos. Para más información sobre los servicios que ofrece Auronix, consulta <https://www.auronix.com/>