

La Banca digital crece al doble en cinco años en México, ¿cómo influye el uso de WhatsApp?

CIUDAD DE MÉXICO. XX de septiembre de 2023.- México es un país en el que la digitalización está permeando en procesos cotidianos como la interacción con los bancos, que tradicionalmente solían ser tardados, engorrosos y poco fluidos.

Datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), recopilados por el libro blanco [“Banca conversacional, innovación y aplicación en el Sistema Financiero Mexicano”](#) de Auronix*, indican que la banca digital en México va en aumento. El reporte señala que está incrementándose del 7% al 15%, de 2015 a 2020, lo que representa un crecimiento de 7.5 millones de personas.

Esto se debe a diversos factores. El primero, el uso de los smartphones en la actualidad; cerca de 6.3 mil millones de personas en el mundo utilizan a diario un smartphone, lo que representa al 80.7% de la población mundial. Además, según The Global Findex Database del Banco Mundial, los pagos digitales desde el teléfono celular se han incrementado para alcanzar niveles de hasta el 90% en países de alto ingreso y casi 60% en países en vías de desarrollo.

En México, el incremento en las transferencias bancarias y transacciones digitales que la población realiza desde su smartphone es notable. De acuerdo con la Comisión Bancaria y de Valores, para el cuarto trimestre de 2021 las transferencias interbancarias desde dispositivos celulares aumentaron en un 165%.

Este incremento enfatiza la relevancia de la adopción de la Banca Conversacional. Consiste en la aplicación de tecnologías para interactuar con los bancos mediante plataformas conversacionales como chatbots y apps de mensajería instantánea, como WhatsApp.

La Banca Conversacional reemplaza las interfaces tradicionales, como formularios o llamadas telefónicas, y permite a los clientes realizar consultas, transacciones y obtener información de sus cuentas bancarias de manera más rápida y conveniente.

- **¿Qué se logra con la Banca Conversacional?**

Ante la creciente adopción de la banca electrónica en México y el aumento de pagos digitales, la banca conversacional se posiciona como una solución para diversos servicios. Entre ellos, la atención al cliente, notificaciones y alertas, envío de promociones y envío de códigos de autenticación de un solo uso (OTP por sus siglas en inglés).

Los bancos pueden aprovechar tendencias y desarrollos tecnológicos como la inteligencia artificial, que permite ofrecer servicios más personalizados y ágiles mediante chatbots. Estas



soluciones comprenden las necesidades del cliente y generarán respuestas más rápidas y precisas para interactuar con el cliente sin fricción.

También existe un alto potencial en el blockchain, que en materia de seguridad y eficiencia, provee una mayor transparencia y trazabilidad en las interacciones con banca, así como mayor seguridad en la autenticación.

La Banca Conversacional también genera beneficios en materia de integración con otros canales de comunicación, como redes sociales. Esto permitirá que los usuarios tengan una experiencia fluida y coherente en todos los puntos de contacto con la institución financiera.

Finalmente, la mensajería instantánea ofrece ventajas en materia de seguridad al hacer uso de enfoques como la encriptación de extremo a extremo, garantizando la confidencialidad de las conversaciones y la integridad de los datos.

Todo lo anterior representa una excelente oportunidad para los bancos de evolucionar sus procesos de comunicación y mejorar el customer journey del cliente, desde el descubrimiento de un producto o servicio financiero hasta la retención de su lealtad.

“El hecho de que los bancos digitalicen su experiencia de usuario es una forma directa de hacerle la vida más fácil a las personas. Hoy en día nadie quiere formarse en una sucursal para abrir una cuenta o hablar al banco para iniciar una aclaración. Tener una línea de comunicación que sea confiable, rápida y fluida es indispensable cuando se busca la lealtad del cliente y el crecimiento en la colocación de productos”, concluye Andres Melgar, Customer Success Head de Auronix.

**El libro blanco “Banca conversacional, innovación y aplicación en el Sistema Financiero Mexicano” fue realizado por la compañía legal [Y&G Consultores](#), a petición de Auronix.*

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/>