

Banca en México con buen avance hacia la transformación digital: Everis

La consultora **Everis** presentó su estudio sobre el avance de la **transformación digital de la banca** en México desde la perspectiva del cliente denominado **Índice de Experiencia Digital para el Cliente 2017**, que abarcó a los 7 principales bancos por participación de mercado y dos bancos totalmente digitales y según los expertos sorprende que en todos los criterios las instituciones ya están realizando iniciativas de acuerdo al público que buscan atender.

“En conjunto con nuestros compañeros de **NTT Data** diseñamos un framework para ver cómo responde nuestra banca ante las **necesidades de los usuarios** en los distintos momentos de la vida. La transformación digital del usuario es importantísima, el cliente forma una parte central en este proceso y quisimos medir el avance de los bancos siempre desde la **perspectiva del cliente** en cuatro momentos con **87 criterios en evaluación y categorización de las respuestas** en función del panel que miden cómo los bancos ayudan a los usuarios en sus canales digitales a resolver sus necesidades y toca temas desde la **gamificación y programas de lealtad, robot advisor** con el uso de **Inteligencia Artificial** para asistencia de los clientes y **seguridad y autenticación**”, comparte Carlos Goya, Responsable de la Práctica de Banca en Everis para México.

De entre el estudio descriptivo destaca que en sus **aplicaciones móviles**, 33% de los bancos ofrecen la posibilidad de identificarse mediante **biométricos** aprovechando las capacidades que los **smartphones** pero sólo una institución (11%) permite autorizar el **pago** mediante este tipo de autenticación, 56% incluye la opción de **bloquear tarjetas** en caso de emergencias pero en cuanto a otras herramientas de **soporte** sólo 11% tiene un kit completo de herramientas mientras que la mayoría sólo ofrece la opción de conectar con un **contact center**; y todos los bancos ofrecen el servicio de **pago de facturas** que es un proceso que duran menos de 2 minutos en la generalidad, aunque tan sólo dos de ellos este proceso puede completarse en menos de 30 segundos, además 22% engloba en categorías los movimientos en sus resúmenes contribuyendo a la **administración del usuario**.

Por otro lado, en cuanto a la oferta de **planes de ahorro** y administración a través de los canales digitales, el estudio de Everis revela que 78% no cuenta con herramientas que tengan una perspectiva de ahorro y planes para el futuro, mientras que en las apps este índice se eleva hasta el 89%, en la misma proporción sólo 1 de los nueve banco ofrece sugerencias personalizadas impulsadas por Inteligencia Artificial en este sentido, también 1 sólo banco da la opción de registrar dentro de su portal las **transacciones en efectivo** que realiza el usuario para poder mejorar su administración. En cuanto a **simuladores de inversión** tan sólo 2 bancos (22%) cuenta con estas herramientas, y ninguno ofrece la posibilidad de **geolocalizar los pagos** que se realizan. Todos los bancos estudiados cuentan con programas de lealtad pero sólo dos de ellos lo han llevado al terreno de la gamificación que puede incidir en un mayor engagement del usuario.

Para la **solicitud de préstamos** 67% de las instituciones no ofrece la opción de contratación en línea, sin embargo la mayoría (56%) si cuenta con **herramientas de cotización**, ya contratado el

producto sólo 22% cuenta con un área dedicada al préstamo. El estudio también escribe que 3 de los nueve bancos estudiados dedica un espacio para el **almacenamiento de documentos** relacionados al crédito, lo que preven en el futuro pueda convertirse en un valor agregado al ofrecerle a los usuarios una especie de **bóveda virtual** para el resguardo de documentos sensibles en la **infraestructura del banco**.

Finalmente en cuanto a **créditos hipotecarios**, 56% cuenta con cotizadores en sus **canales digitales** pero sólo 3 bancos cuenta con canales dedicados a estos productos; en cuanto a la obtención de información 67% cuenta con la opción de devolución de llamada y sólo 56% permite la solicitud de una cita por estos canales, en la misma proporción 5 de los 9 nueve bancos ofrecen seguros por esta vía. Además, Everis señala existe una oportunidad al referenciar directamente con asesores jurídicos y notarios desde los canales digitales, algo que ninguna de las instituciones actualmente hace.

Este estudio de Everis fue realizado en los primeros meses del año, con agrado Goya compartió que han visto que algunos bancos han ido avanzando en el **journey digital del cliente** – impulsado en parte por el debate de la **Ley Fintech** -, espera el próximo año tener resultados más alentadores y que este estudio se replique en la región en países como Brasil, Argentina, Chile, Perú y Colombia.