

Las apps móviles y el paradigma de cambio de los en servicios financieros en México

- *Las soluciones de banca móvil innovadoras son indispensables para que instituciones financieras y retailers brinden experiencias óptimas a sus clientes.*

El teléfono inteligente generó un cambio fundamental en la forma en que la gente maneja su dinero. Las finanzas personales pueden gestionarse en cualquier momento y desde cualquier lugar a través de las aplicaciones de banca móvil o por internet, lo que convierte a los *smartphones* en bancos las 24 horas del día.

Ante tal coyuntura, cualquier organismo con un brazo financiero que tenga apps móviles de gestión de dinero deben ser capaces de atender este nuevo entorno. Por ello, desde grandes empresas de retail que ofrecen tarjetas de crédito hasta sociedades cooperativas de préstamo y ahorro, deben trabajar para implementar una estrategia digital adecuada a las nuevas condiciones de sus usuarios.

“Los clientes de hoy buscan una experiencia móvil, segura, intuitiva y de autogestión. Ya no están interesados en limitarse a los horarios establecidos para realizar sus operaciones, por lo que prefieren contar con canales abiertos que les permitan realizar transacciones, pagos, consultar saldos y disponer de otros servicios financieros”, dijo, René Salazar, Head of Banking Solutions para Latinoamérica en [Fiserv](#), líder en tecnología financiera y de procesamiento de pagos.

Para entender la situación actual del sector, de acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el [97% de la población adulta en México \(77.6 millones de personas\)](#) ya accede a servicios financieros. Además, el 56% (39.4 millones) usa algún tipo de producto financiero.

Del lado de la bancarización, [en el país hay 47 millones de usuarios](#) de banca por internet de acuerdo con el sitio de estadísticas Statista. Además, según el [Informe de Banca Digital en México 2020](#), el principal segmento de la banca digital en el país es el móvil con el 82% de penetración.

Este panorama indica que el sector financiero y de retail requieren la inclusión de aplicaciones de banca móvil y web cada vez más innovadoras y omnicanal. Por ello, los líderes y tomadores de decisiones de entidades en estas industrias deben ser asesorados por empresas con experiencia en tecnología financiera.

El objetivo es que se les ayuden a implementar la solución correcta y hacer la transición hacia una mejor operación Fiserv, líder en tecnología financiera y de pagos tiene más de 35



años de experiencia y ha facilitado soluciones innovadoras, seguras y efectivas al sector financiero y bancario para atender las demandas del entorno actual. Con el objetivo de cubrir esta necesidad, introduce su producto [DigitalAccess](#).

DigitalAccess es una plataforma omnicanal para bancos, cajas de ahorro, instituciones financieras, retail y para cualquier organismo que requiera desplegar una solución digital para banca y billeteras digitales para internet o móvil. Con este producto, las instituciones financieras ofrecen acceso a sus clientes a una cuenta digital para realizar todo tipo de operaciones desde cualquier punto con acceso a internet.

La plataforma opera bajo un mismo ecosistema de múltiples soluciones digitales de banca y pagos móviles para cubrir las necesidades de organismos financieros y no financieros:

- **Card App:** solución de aplicación móvil para tarjetas en la que se puede consultar saldos o movimientos, moderna, intuitiva, de fácil integración y con un *time-to market* rápido. El banco o emisor no tiene que realizar gastos en infraestructura o desarrollo de la app.
- **E-wallet:** aplicación de pagos móviles personalizable con soporte Visa y Mastercard para que un banco o emisor pueda desplegar una billetera digital con el objetivo de que sus clientes puedan pagar de forma segura a través de contactless en comercios.
- **Tokenización:** permite al banco o emisor convertir su aplicación existente de banca móvil en una billetera digital con APIs de Fiserv en las que ya vienen integrados en un solo canal los tokens con Visa y Mastercard
- **Push Provisioning:** solución que le permite al banco o emisor ofrecer a sus clientes la capacidad de que puedan aprovisionar sus tarjetas en las principales billeteras globales como Google, Apple o Samsung pay sin necesidad de realizar desarrollos complejos.

“Nuestra solución es de fácil uso y autogestión. Además tiene la ventaja competitiva de ser omnicanal, por lo que el usuario podrá consultar sus movimientos tanto en su teléfono como en su computadora, o en cualquier dispositivo de su preferencia, lo que significa una mejor experiencia de usuario”, añadió el directivo de Fiserv.

René Salazar destaca que especialmente la característica de la autogestión estará en el centro de la estrategia digital. En un entorno moderno donde la interacción con marcas sucede mediante el autoservicio, la banca debe brindar a sus usuarios la posibilidad de resolver preguntas o solucionar los problemas por sí mismos de forma rápida y sencilla. Las entidades deben reconfigurar sus servicios de banca para empoderar a sus clientes.

El cuentahabiente digital desea controlar sus productos en cuestiones básicas y avanzadas en solicitud de créditos, administración de cuentas y tarjetas. Por otro lado, una de las ventajas más sólidas de DigitalAccess es que las instituciones financieras y retailers lo



pueden implementar en un *time-to-market* rápido. Esto les evitará costos y el tiempo para lanzar su banca móvil y por internet será corto.

Asimismo, soporta a millones de clientes de manera simultánea y se integra a cualquier plataforma que el banco o institución financiera tenga. Lo anterior con el objetivo de crear una experiencia digital que le permita diferenciarse de sus competidores.

Es importante considerar que conforme se incrementa el uso de los dispositivos móviles, también lo harán las demandas de los usuarios digitales, ya que constantemente exigen contar con apps o soluciones que les permita monitorear sus estados financieros y pagar desde la comodidad de su mano. Por ello, el futuro de los organismos envueltos en el giro del entorno financiero dependerá de su innovación tecnológica para cubrir cualquier tipo de necesidad del usuario.