



# **Customer Experience Digital:** El gran diferencial para triunfar en la industria financiera

**ATENTO**

WHITE PAPER

## 00 | Introducción: CX en la Industria Financiera

El horizonte de la Banca en Latinoamérica y el mundo, al igual que el de todos los servicios financieros e incluso el sector seguros, es muy distinto del que se podía imaginar hace unos años.

El constante cambio impulsado por la rápida adopción de tecnologías móviles y la creciente demanda de servicios financieros aceleró los procesos de digitalización de una forma inesperada, y la banca tuvo que evolucionar para ponerse al día con las necesidades del cliente.

La implementación de innovaciones digitales y tecnológicas se volvió inminente para garantizar servicios personalizados y seguros, y el cambio de un modelo product-centric a uno customer-centric, la única manera de satisfacer y fidelizar a los usuarios.



**“17% de los bancos en Latinoamérica tienen como meta transformarse en un banco totalmente digital.”**

*Tercer Estudio Latinoamericano de Banca Digital 2022 -Infocorp*

Tanto las entidades reconocidas de la banca tradicional como las nuevas entidades emergentes en esta era de revolución digital enfrentan grandes retos de cara al futuro. Para las primeras, las nuevas empresas, con modelos disruptivos de experiencia del cliente y grandes conocimientos digitales, son una gran amenaza, pues manejan este terreno a la perfección. Por otro lado, las segundas deben trabajar fuertemente para ganarse la confianza de los usuarios, y así poder crecer y consolidar su lugar en el mercado.

## Retos de la Industria Financiera

Como todo cambio, la migración de la banca hacia lo digital presenta algunos retos que no pueden pasar desapercibidos. Por ser un sector que maneja datos personales y dinero, evidentemente, es necesario garantizar la privacidad y la seguridad de estos, y transmitir efectivamente ese sentimiento de confianza a los clientes que aún sienten temor de hacer uso de los canales digitales.

De la misma forma, es importante tener en cuenta que el equipo de talento humano aún cumple una labor fundamental y lo seguirá haciendo. Las herramientas digitales están aquí para ayudar a optimizar su trabajo, y no para reemplazarlo. Es necesario lograr que los clientes se sientan atendidos, escuchados y respaldados, y que no encuentren trabas durante sus consultas y operaciones. El objetivo, que todos los clientes perciban a las herramientas tecnológicas como lo que son, un facilitador de procesos; no un obstáculo.



## ¿Qué es el Customer Experience Digital?

El CX Digital hace referencia de manera global a todas las interacciones que el cliente tiene con una empresa por canales digitales tales como sitio web, aplicación, redes sociales, correo electrónico, o servicios de mensajería instantánea, y a la percepción que este cliente tiene de la empresa en todos los puntos de contacto a lo largo de su customer journey.

## Glosario de la Banca en este nuevo universo: Banca Digital, Neobanco y Fintech.

Conocemos como **Banca Digital** a la versión virtual de la banca tradicional, por medio de la cual un usuario puede realizar las actividades regulares que realiza en una sucursal de su banco, desde su computador o dispositivo móvil, de manera rápida, sin necesidad de desplazarse ni hacer filas.

Los **Neobancos** y las **Fintechs** aparecen como una alternativa a la banca tradicional y un complemento a la misma.

Neobancos

como lo indica su nombre, son una novedosa modalidad de banco, de carácter

**100% digital**

es decir que no manejan espacios físicos, y esto les permite ser bastante competitivos.

Fintechs

son todas aquellas empresas que ofrecen servicios financieros por medios tecnológicos o software. Actualmente,

**Brasil**

**México**

**Colombia**

lideran este mercado en la región latinoamericana.

## Ventajas del CX Digital en la Banca

En primera instancia es importante reconocer que son los mismos clientes, a pesar de las prevenciones que aún tienen al respecto en el sector bancario, quienes han impulsado esta veloz migración hacia lo digital, exigiendo agilidad en las operaciones financieras, al igual que experiencias personalizadas que se ajusten a sus necesidades y hábitos. El Customer Experience Digital se enfoca 100% en el cliente, poniéndolo en el centro de todos los movimientos y estrategias.

Por otro lado, una de las ventajas más grandes que ha traído la revolución digital a la banca es la inclusión financiera. Gracias a la disminución en la brecha digital, las entidades ahora pueden llegar a muchos más lugares, atendiendo a sectores de la población a los que antes no habían podido brindar sus servicios. De la mano con lo anterior, es importante reconocer que la banca digital promueve la bancarización.

“De media un banco "eficiente" **tiene 40% de ahorro de costes** en respecto a un banco "tradicional" y necesita la mitad de una plantilla para hacer las mismas operaciones, gracias al aprovechamiento de la tecnología para automatizar tareas, el uso intensivo de datos e información disponibles y la integración de los canales físicos y digitales de forma efectiva.”

*BCG's Retail Banking Excellence COVID-19 Pulse*

### **Omnicanalidad:**

A mayor cantidad de medios por los cuales el cliente pueda hacer contacto, mayor va a ser su satisfacción. Los clientes de hoy quieren tener opciones, y que sus datos y el estado de sus procesos se encuentren sincronizados y al día, para tener interacciones coherentes y eficaces sin importar el medio por el cual contacten a su banco. Es fundamental para establecer una relación de confianza conocer los canales naturales del cliente y hacer presencia en ellos.

### **Experiencias del Cliente Personalizadas:**

Con las herramientas actuales es posible conocer al cliente a profundidad, desde sus intereses hasta sus hábitos de compra, y con esa información ofrecerle una atención a su medida, que además de garantizar su satisfacción, permita a la empresa poner otros productos y servicios de interés en su radar.

También es importante facilitarle al cliente la retroalimentación, no sólo para que éste se sienta tenido en cuenta, sino para utilizar esa valiosa información recibida para complementar y mejorar su journey de ahí en adelante.

### **Trato Humano:**

La experiencia de cliente siempre se ha asociado con la calidez y el respaldo que se siente en el contacto persona a persona. Es por eso que vencer la resistencia del cliente a comunicarse con un asistente virtual es quizá el reto más grande. Es importante que este trato no se perciba como genérico ni vacío. El cliente debe sentir que aunque no sea una persona con quien está interactuando, su consulta está siendo escuchada y resuelta; que esa herramienta no está allí para evitar atenderlo sino todo lo contrario, para agilizar los procesos necesarios y mejorar su experiencia.

### **Herramientas Digitales:**

Para poder lograr todo lo anterior es indispensable contar con las herramientas digitales de última tecnología que lo hagan posible. La analítica, el análisis predictivo, y la automatización, entre otros, nos ayudan a conocer al cliente para ofrecerle lo que busca y hasta lo que aún no sabe que necesita. Permiten el monitoreo constante de la experiencia de cliente para identificar fallas y oportunidades, que pueden llevar a evitar una crisis, o aumentar las ventas. Igualmente, los bots de voz y texto que existen hoy en día están muy lejos de esos primeros que contaban con un rango de respuesta limitado y un tono frío. Están capacitados para responder un alto número de preguntas de rutina de manera personalizada, liberando al talento humano de estas interacciones, para que puedan enfocarse en aquellos casos más complejos que verdaderamente necesitan su atención.



Para enfrentar los retos actuales de la industria financiera ante la digitalización de la banca y lograr el éxito en la atención al cliente, las empresas requieren el soporte de un aliado experto en CX digital, que conozca a cabalidad tanto el sector bancario como las claves mencionadas anteriormente. En Atento proporcionamos soluciones escalables end to end. Hacemos acompañamiento durante todo el ciclo de vida de la relación con el cliente, logrando su confianza y fidelidad.

- Utilizamos Data Science y marketing digital para aumentar ventas hasta en un 30%.
- Por medio de Data Science y modelos estadísticos, hacemos de la cobranza una experiencia positiva, y mejoramos las tasas de recuperación hasta un 80%.
- Automatizamos procesos para lograr la reducción de costos operativos hasta en un 20%. Integramos canales digitales y tradicionales para agilizar la resolución, incrementando el CSAT en un 18%.

### Nuestras soluciones para Servicio al Cliente:

- Préstamos Personales, de Auto E Hipotecarios.
- Gestión De Tarjetas De Crédito Y Débito.
- Cuentas bancarias.
- Solicitudes de crédito.
- Verificación de transacciones.
- Pagos a distancia.
- Facturación.
- Consulta de pólizas.
- Solicitud de documentación.
- Reclamo de clientes.

### Nuestras soluciones para Cobranzas:

- Créditos Vencidos
- Créditos Personales Y Comerciales
- Póliza De Prima Pendiente

### Nuestras soluciones para Ventas:

- Cartera Bancaria (B2B2C).
- Servicios De Cross & Upselling.
- Venta De Pólizas.
- Renovación.
- Líneas de crédito.

### Nuestras soluciones para Back-Office:

- Gestión de documentos. Escaneo.
- Análisis y validación de documentos.
- Creación de cuentas.
- Solicitud de crédito.
- Préstamos de nómina.
- Tarjetas.
- Hipotecas.
- Emisión de pólizas.
- Procesamiento de reclamos.
- Facturación.

# ATENTO

**Contáctanos y comencemos a trabajar juntos por el posicionamiento de tu empresa dentro de la banca digital. Clientes satisfechos, son clientes que se quedan contigo para siempre.**



**Chatea con  
nuestro equipo**



**Visita nuestro  
Sitio Web**



**[solucionesmksur@atento.com.co](mailto:solucionesmksur@atento.com.co)**



**[www.atento.com](http://www.atento.com)**



**Atento**



**Leading  
Next Generation CX**