

Banca digital:

los 3 retos del sector bancario para **una transición exitosa**

Los servicios de la Banca en México han cambiado de manera significativa en los últimos años. Esto debido a que han tenido que transformar sus modelos de atención al pasar de una sucursal tradicional para sumarse a los avances tecnológicos y apostar por aplicaciones móviles, es decir, por la digitalización de la banca.

En este periodo de transformación digital se busca **democratizar el uso de las herramientas digitales.**



Aquí encontramos el primer reto: **la accesibilidad**. Según datos de Statista (2021), se estima que 92 millones de personas utilizan Internet en México; sin embargo, a finales de 2020 se identificó que **menos del 20% usó servicios de la banca móvil**, a pesar de que 9 de cada 10 mexicanos tiene un teléfono celular. Así que este rubro representa una oportunidad que requiere soluciones en conjunto, no solo desde la perspectiva bancaria, sino también de la de telecomunicaciones.

Pero no todo son malas noticias. La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF, 2021) demostró que **el 41.5% de la población aún realiza operaciones a través de sucursales**, no obstante, este dato disminuyó 1.6% respecto a la encuesta anterior de 2020.

*El segundo punto para mejorar es **la experiencia del usuario**. Este elemento no puede pasar desapercibido, ya que es importante equilibrar la innovación con la sencillez. Muchas de las ocasiones las personas no emplean las herramientas digitales por miedo a caer en un fraude o porque simplemente no le tienen confianza a este tipo de procedimientos.*

*De acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), entre 2020 y 2022, se registraron un total de **391 mil 182** controversias por **posible fraude**, teniendo un incremento en el **fraude cibernético**. La Condusef apunta a que las posibles causas de este aumento sean la popularización de las compras a través del comercio electrónico, así como de las transferencias digitales.*

Por esta razón, la **ciberseguridad, el cuidado y el manejo de la información** son una de las prioridades más grandes para el sector. Es fundamental apostar por difundir e incorporar una **mejor cultura financiera** en los mexicanos, con el objetivo de que los usuarios conozcan el uso de estas alternativas digitales, pero también para alertarlos sobre los riesgos del fraude cibernético y las medidas necesarias para evitar caer en este tipo de situaciones. De hecho, según la Condusef, tan solo durante 2022, el 62.3% de las controversias correspondieron a la banca múltiple, es decir de un total de 134 mil 433 reclamos, de esa cifra, 30.5% fueron asuntos presentados por personas adultas mayores, alrededor de 41 mil 051 personas y, de éstos, el 50.5% se originaron por un posible fraude.



En Grupo Financiero B*+ tenemos como objetivo **fortalecer nuestras soluciones** digitales, de modo que estas sean **innovadoras, de fácil acceso, sencillas** y que cuenten con las **barreras de seguridad** necesarias para que los usuarios confíen y simplifiquen sus operaciones.

Sin duda alguna, el sector bancario en México tiene un camino muy largo por recorrer. Aún hay muchas oportunidades por abordar y retos por cumplir, pero no cabe duda de que día a día se invierten esfuerzos para mejorar la calidad y experiencia del usuario.
¡Vamos por una banca digital exitosa!