

INFORME TÉCNICO DE  
ESTRATEGIA DE BANKINGLY



# **EL CAMINO HACIA EL ÉXITO:**

Revelando las Principales  
Tendencias Financieras  
para 2023-2024



# Índice de contenidos

Informe ejecutivo	03
Tendencia 1: Alianzas estratégicas	04
Tendencia 2: Automatización por IA	05
Tendencia 3: Banca conversacional	07
Tendencia 4: Banca abierta	08
Tendencia 5: Finanzas integradas	09
Conclusión	10
Contacto	11
Fuentes	12



# Informe ejecutivo

El sector bancario ha experimentado una profunda transformación en los últimos años. La banca digital ha dejado de ser una opción o una mera tendencia para convertirse en una poderosa fuerza impulsora. Su evolución, especialmente tras la pandemia de Covid-19 (2020-2022), ha resultado en un conocimiento del mercado más profundo, una gama más amplia de productos y servicios, y una aceptación generalizada.

**Para el año 2024, se espera que el número total de usuarios de banca digital alcance una cifra impresionante de 3.6 billones a nivel mundial.**

Un asombroso **94% de estos usuarios** utilizará los servicios de banca móvil al menos una vez al mes, y se prevé que gran parte de este crecimiento provenga de mercados emergentes en **América Latina, África y Asia.**

Ante esta nueva realidad, **es fundamental que los bancos y sus líderes, incluyendo CIOs, directivos, departamentos de informática y equipos de ventas y marketing, se mantengan al tanto de los cambios, expectativas de los clientes y tendencias emergentes para mantener su competitividad.** Las entidades financieras deben buscar constantemente mejorar su posición en el mercado, reducir costos, aumentar los márgenes y fidelizar a sus clientes.

En esta transformación, **la industria Fintech juega un papel crucial al ofrecer soluciones innovadoras.**

Desde Bankingly, se ha realizado una **investigación exhaustiva** a raíz del análisis de patrones de comportamientos de más de 4 millones de usuarios de mercados emergentes. Con base en esta investigación y en la experiencia que posee Bankingly, **se han identificado varias tendencias que impactarán en la industria financiera durante el 2023 y 2024.**

Este informe revela las 5 tendencias financieras clave que pueden aprovecharse para posicionarse por delante de la competencia.

**Desde la revolución tecnológica hasta los cambios en las expectativas del cliente, desvelaremos los secretos para abrazar el futuro de la banca y garantizar el éxito en un mundo en constante evolución.**



# Tendencia 1: Alianzas estratégicas

Existe una tendencia creciente hacia un nuevo entorno de 'coopetición' (suma de competir y cooperar) en el que los bancos y proveedores tecnológicos comparten similitudes en sus productos y soluciones, pero también trabajan juntos, complementándose y aprovechando sus fortalezas mutuas.



Para dar contexto, la mayoría de las instituciones financieras carecen de los recursos y habilidades necesarios para desarrollar y mantener plataformas separadas de software como servicio (SaaS), datos como servicio (DaaS), comunicaciones como servicio (CaaS), plataforma como servicio (PaaS) e infraestructura como servicio (IaaS). Además, para los bancos más pequeños a nivel local y regional, invertir en largos procesos de investigación y desarrollo (I+D) no es una opción viable cuando existen soluciones listas para usar. Por lo tanto, es más efectivo para ellos **establecer alianzas estratégicas con empresas afines que compartan objetivos y valores, y que comprendan los desafíos y oportunidades del mercado.**

Un claro ejemplo son las **alianzas estratégicas que Bankingly ha establecido con más de 120 entidades financieras.** Estas alianzas permiten a los bancos acceder a una solución integral "todo como servicio" **en tan solo unas semanas**, que incluye software, comunicaciones, pagos, soporte, infraestructura y seguridad. Esto les permite **aprovechar las fortalezas y experiencia de una empresa especializada en tecnología financiera, sin tener que desarrollar todas esas capacidades internamente.** A través de estas asociaciones, los bancos pueden acelerar su transformación digital y ofrecer servicios más completos y eficientes a sus clientes.

En lugar de considerar a las empresas de tecnología como simples proveedores, las entidades financieras las eligen como socios estratégicos en la actualidad. Trabajar en equipo de esta manera permite a los bancos ofrecer mejores productos y servicios, beneficiándose tanto ellos como sus clientes. Según estadísticas del BID, **el 34% de las empresas fintech latinoamericanas están colaborando con bancos tradicionales.**

Bankingly trabaja con **bancos regionales y locales, cooperativas e instituciones de microfinanzas** para fomentar la inclusión financiera en mercados emergentes.

**En resumen, las alianzas estratégicas permiten a las entidades financieras ofrecer de manera más sencilla todos los servicios mencionados, reducir costos y agilizar los procesos, al mismo tiempo que aumentan la escalabilidad y la agilidad.**



## Tendencia 2: Automatización por IA

En los últimos años, la industria financiera ha experimentado un creciente interés en la inteligencia artificial (IA). Los avances tecnológicos han impulsado el desarrollo de soluciones innovadoras que buscan mejorar y agilizar los procesos en este sector. La adopción de la IA en el ámbito financiero ofrece numerosos beneficios, como la mejora de la eficiencia operativa, la reducción de costos y la optimización de la experiencia del cliente.

En **Bankingly**, aprovechamos los **beneficios de la IA para automatizar diversas tareas y procesos**. Esto incluye la automatización del ingreso de datos, la atención al cliente 24/7 a través de **chatbots**, la implementación de **eKYC** para la verificación de identidad, la gestión de préstamos, el **onboarding digital** de nuevos clientes, la personalización de servicios y el análisis de datos para identificar patrones de comportamiento del consumidor.

Según un informe de PwC, se espera que la adopción de IA en la industria bancaria aumente del 16% al 77% en 2022

Las aplicaciones de la IA en la automatización son infinitas. Se prevé que las entidades financieras se vuelvan cada vez más hábiles en el uso de **métodos avanzados de detección de fraudes habilitados por la IA**, a medida que los estafadores y hackers también se vuelven más sofisticados. Como resultado, se estima que el gasto global en detección y prevención de fraudes financieros impulsados por la IA **superará los \$10.000 millones en 2027**, en comparación con los \$6.500 millones en 2022. Esto generará un ahorro de costos de aproximadamente \$10.400 millones, en comparación con los \$2.700 millones ahorrados en 2022.

**La plataforma de Bankingly incluye funciones de prevención de fraudes, verificación crediticia y monitoreo basados en inteligencia artificial las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para que los bancos puedan optimizar sus recursos humanos y aumentar la eficiencia en otras áreas.**



## Tendencia 2: Automatización por IA

### ¿Dónde se ampliará la automatización mediante IA en 2023-2024?

#### Flujos básicos

- ☑ Sucursales, ubicación de cajeros automáticos, beneficios, noticias, contacto, preguntas frecuentes.

#### Registro de clientes/productos

- ☑ Origenación completa (con tecnología ocular, biometría, prueba de vida, AML, etc.)
- ☑ Generación de clientes potenciales
- ☑ Productos y ofertas personalizadas
- ☑ Transacciones
- ☑ Acceso a los detalles del producto (saldos bancarios, extractos de cuenta)

#### Préstamos

- ☑ Creación y desembolsos
- ☑ Puntuación crediticia
- ☑ Pago de cuotas de préstamos o acuerdos de pago
- ☑ Servicio al cliente (chatbots de IA)
- ☑ Pago de servicios y tarjetas de crédito
- ☑ Transferencia
- ☑ Notificaciones
- ☑ Envío/recepción de transacciones
- ☑ Alerta de saldo mínimo
- ☑ Posibilidad de comunicarse con un agente
- ☑ Seguridad (monitoreo de fraude 24h)



## Tendencia 3: Banca conversacional

Los clientes ya no se conforman con transacciones bancarias simples. Ahora buscan un mayor compromiso e interacción con sus bancos. Desean una experiencia tan natural como conversar con un amigo, a través de una interfaz de chat o una aplicación de mensajería. Esperan que las entidades financieras les brinden contenido relevante a través de sus canales de mensajería favoritos, como WhatsApp, Facebook, Telegram, Instagram, así como en sitios web y aplicaciones. Esto permitirá que los servicios bancarios sean aún más convenientes y accesibles.



Una forma en que las instituciones financieras están abordando esta tendencia es mediante la **implementación de chatbots** en sus operaciones. Los chatbots son programas de inteligencia artificial diseñados para **interactuar con los usuarios** de manera conversacional, proporcionando **respuestas rápidas y precisas** a sus consultas y asistiéndolos en sus transacciones bancarias. Estos chatbots pueden estar **disponibles en diversos canales de comunicación**, como aplicaciones de mensajería, sitios web y aplicaciones móviles, ofreciendo una **experiencia omnicanal** y permitiendo a los clientes cambiar de canal en una sola interacción.

La **adopción de chatbots** en instituciones financieras presenta **numerosos beneficios**. Por un lado, brinda a los clientes acceso instantáneo a servicios y respuestas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, sin tener que esperar para hablar con un agente en vivo. Además, los chatbots pueden procesar simultáneamente grandes volúmenes de consultas, lo que agiliza la atención al cliente y reduce los tiempos de espera.

En el ámbito de la banca conversacional, **Bankingly se destaca por ofrecer soluciones integrales que satisfacen las necesidades de las instituciones financieras**. Reconociendo la importancia de los chatbots en la experiencia del cliente, Bankingly proporciona una solución especializada que permite implementar **chatbots personalizados**, adaptados a las preferencias y necesidades individuales de los usuarios.

Estos chatbots se pueden desplegar en una **variedad de canales de comunicación**, aprovechando tecnologías de vanguardia en inteligencia artificial y aprendizaje automático.

**De esta manera, se garantiza una experiencia fluida y efectiva para los clientes, brindando respuestas más precisas y personalizadas.**



## Tendencia 4: Banca abierta (Open Banking)

La banca abierta está transformando por completo la forma en que se entiende y se lleva a cabo la banca en la actualidad. Los bancos que se adaptan y adoptan esta tendencia tienen la oportunidad de alcanzar el éxito en un entorno cada vez más competitivo.



La banca abierta permite la colaboración entre entidades financieras y proveedores externos autorizados, como Bankingly, a través de **API abiertas**, brindando a los clientes acceso a una **amplia gama de servicios financieros, opciones más competitivas y una mayor flexibilidad**, todo desde una única plataforma de visualización.

Bankingly ha abrazado completamente la filosofía de la banca abierta a través de su modelo de API basado en estándares. En este sentido, **Bankingly facilita una integración fluida y segura**, cumpliendo plenamente con los protocolos y normas establecidos. Este enfoque promueve activamente la participación en el ecosistema de la banca abierta, brindando a los usuarios de las instituciones financieras la oportunidad de disfrutar de una experiencia bancaria más conectada y eficiente.

Se proyecta que el **valor global de las transacciones de pagos en el contexto de la banca abierta supere los \$330.000 millones a nivel mundial para 2027**, en comparación con los \$57.000 millones de este año

Esto demuestra el crecimiento y la creciente relevancia de la banca abierta en la industria financiera, y resalta la importancia de que los bancos se sumen a esta tendencia para seguir siendo competitivos y brindar un mayor valor a sus clientes.



## Tendencia 5: Comercio social

Las redes sociales han evolucionado más allá de ser simplemente plataformas de chat y compartir contenido. Ahora se han convertido en el centro del comercio, donde los usuarios exploran y compran productos, reciben atención y soporte de las empresas, envían dinero (Pagos P2P), realizan transacciones y efectúan pagos utilizando billeteras o tarjetas digitales, todo sin necesidad de visitar un sitio web o una tienda física.



**Plataformas como Bankingly se integran con el sistema bancario central, las redes sociales y las billeteras digitales para crear una experiencia de comercio social, perfectamente adaptada a los usuarios.**

La creciente preferencia por procesos de pago ágiles, productos exclusivos y la creciente promoción de marcas en las redes sociales están impulsando a un número cada vez mayor de consumidores hacia el comercio social. Esta tendencia es especialmente notable entre las generaciones más jóvenes.

En este contexto, **Bankingly** destaca al ofrecer soporte nativo multicanal a las principales plataformas de redes sociales, como Facebook, Instagram y WhatsApp. Esto permite a los bancos proporcionar una **experiencia más fluida y personalizada** a los usuarios, ya que pueden interactuar con los servicios financieros directamente **desde sus aplicaciones sociales favoritas**. Los bancos pueden aprovechar el alcance y la popularidad de estas plataformas para llegar a un público más amplio y brindarles una experiencia de comercio social única.

La creciente preferencia por procesos de pago ágiles, productos exclusivos y la creciente promoción de marcas en las redes sociales **están impulsando a un número cada vez mayor de consumidores hacia el comercio social**. Esta tendencia es especialmente notable entre las generaciones más jóvenes.

Se espera que el **mercado del comercio social alcance un valor global de \$2.900 millones**. Dentro de este mercado, el subgénero del comercio electrónico seguirá creciendo y en los próximos años, el comercio social interrumpirá los canales minoristas tradicionales al ofrecer comodidad y flexibilidad para los clientes. Por lo tanto, los bancos deberán colaborar con proveedores que admitan canales sociales como Facebook, WhatsApp, Telegram, Instagram, TikTok y otros.



## ¿Cómo puede ayudar Bankingly?

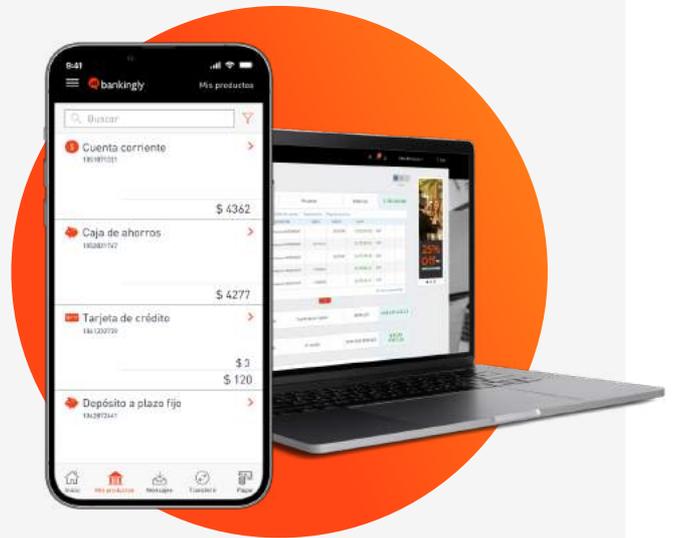
Bankingly se encuentra preparado para el futuro, ofreciendo apoyo a las entidades del sector financiero en mercados emergentes, desde bancos y cooperativas hasta empresas de microfinanzas, para que puedan digitalizarse en cuestión de semanas.

Al adoptar las mejores prácticas, los últimos estándares y un enfoque digital, móvil y basado en la nube, Bankingly le permitirá reducir los costos de su empresa, aumentar la productividad, mejorar el servicio al cliente y atraer a nuevos clientes.

Le invitamos a explorar nuestras soluciones y descubrir cómo su organización puede prepararse para ser más competitiva en el mercado y más atractiva para sus usuarios.

### Conclusión:

Estas cinco tendencias bancarias tendrán un impacto significativo en la forma en que las entidades financieras operan tanto en el presente como en el futuro. Con el avance tecnológico y las cambiantes demandas de los clientes, es crucial que dichas instituciones se mantengan a la vanguardia de la banca digital, evaluando estratégicamente sus operaciones e invirtiendo en innovación y mejoras en cada etapa.



**Para adaptarse a este nuevo entorno, es fundamental colaborar con proveedores de soluciones de banca digital confiables, como Bankingly.**



# ¡Contáctanos!



Email: [sales@bankingly.com](mailto:sales@bankingly.com)

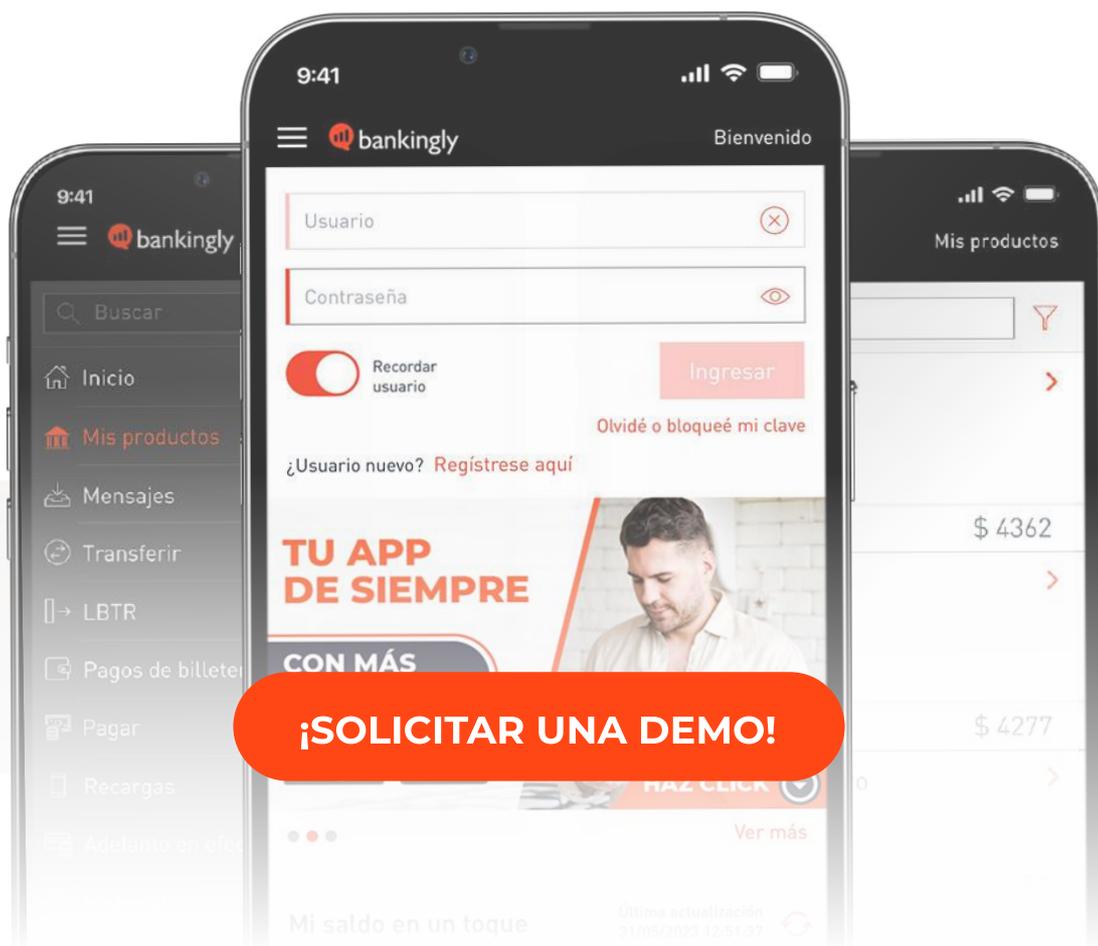


Online: [www.bankingly.com](http://www.bankingly.com)

ÚNETE A NUESTRA COMUNIDAD:



[www.linkedin.com/company/bankingly/](https://www.linkedin.com/company/bankingly/)



## Fuentes/Citas:

1. Bankingly Research
2. Rapports Juniper
3. Ventas mundiales de commerce social (2022-26) Statista
4. McKinsey (« Social commerce - the future of how consumers interact with brands »)

*Copyright 2023 – Bankingly. Todos los Derechos Reservados. Este informe técnico tiene fines informativos y no constituye una oferta o recomendación de compra. Todas las marcas comerciales y derechos de autor pertenecen a sus respectivos propietarios. Este informe técnico puede contener referencias a investigaciones o datos de terceros; no se garantiza su precisión e integridad.*