

Este es el perfil del cliente de BBVA

Hay que ser realistas, no solo es el banco que más clientes tiene sino que ha logrado identificar el perfil de ellos y conocerlos, aunque claro, eso no significa que necesariamente los atienda a todos por igual; lo más interesante es toda la data que han logrado interpretar y conocer hacia dónde quieren ir sus clientes en el mundo digital y financiero.

Hoy, BBVA México que lleva Eduardo Osuna, tiene ya más de 30 millones de clientes totales, donde 74 por ciento son digitales y el 82 por ciento de los nuevos clientes se incorporaron al banco por medio de un canal digital, podríamos decir que son neoclientes, utilizando el término de neobanco.

Y esos clientes han ido cambiando con ellos; mientras que en el 2016 reportó un total de 3 millones de transacciones digitales, en noviembre pasado sumó 21 millones, por lo que un 77 por ciento de las ventas totales del banco suceden en el entorno digital.

Pero quizás uno de los datos más interesantes es que al cierre de noviembre de 2023 un usuario promedio de la *app* BBVA MX registró 26.5 interacciones mensuales, es decir 'diariamente' fueron al banco, imaginan a 30 millones de clientes acudiendo todos los días al banco a realizar una consulta de saldo o hacer un traspaso, simplemente sería imposible.

Hay mucho más datos en donde se muestra el uso de las tarjetas digitales, de otros canales, pero la data sirvió para que algunos medios disminuyeran su uso, ya que la disponibilidad de más productos y servicios en la aplicación, donde se incluyeron servicios financieros y no financieros y la personalización de la experiencia para ofrecer productos a la medida de cada cliente ha ido cambiando la dinámica, eso sí, falta mucho aún por hacer, ya que solicitudes de crédito en la *app* siguen siendo sin ser respondidas, o bien rechazadas sin explicación, lo que al final hace que el cliente acuda a la sucursal u otro banco, pero quizás es momento de que con esa información, los servicios de los demás competidores empiecen a mejorar de manera más rápida.

Y en el otro lado de la moneda, las casas de bolsa también compiten y ahí se están dando movimientos interesantes. Por un lado, hemos visto un mayor avance de productos y

MONEDA EN EL AIRE

Jeanette Leyva Reus

 @LeyvaReus



servicios financieros para todos los perfiles de riesgo, ahí tienen a Finamex y Actinver que han estado activos y captando más clientes, así como ofreciendo la apertura de cuentas vía remota lo que ha permitido la llegada de nuevos clientes.

Pero también hay casas de bolsa como Altor que aun cuando tiene un par de años de operación, ya se abre terreno en el mundo bursátil y ha salido bien evaluada por la agencia calificadora S&P Global Ratings que consideró que tiene altos estándares de administración de riesgos y un portafolio de inversiones compuesto por papeles líquidos y de muy alta calidad crediticia, lo cual se basa en su equipo de administración experimentado y conservador.

El futuro, de acuerdo con la agencia, se ve prometedor, ya que espera que en los siguientes años, se dé una consolidación gradual del negocio a medida que Altor continúe ampliando y afianzando su oferta de productos, esto porque está apoyado por un equipo directivo prudente y experimentado dentro del sector financiero en México, tema clave por el *expertise* de directivos en sus filas.

Por lo pronto, no hay que perder de vista el desarrollo de esta casa de bolsa cien por ciento mexicana, ya que además de alcanzar buenas calificaciones y una perspectiva estable, la agencia internacional considera que hay la expectativa de que los volúmenes de negocio irán creciendo gradualmente, al tiempo que consolidará su oferta de productos, lo que dará como resultado una tendencia creciente de sus ingresos operativos. Por lo pronto, la moneda está en el aire.