MEDIO: EL UNIVERSAL
SECCION: ECONOMIA
PÁGINA: 22
FECHA: 29/ABRIL/2025

ENTREVISTA MANUEL RIVERO
Director general de Hey Banco

"IA LES DARÁ MAYOR INMEDIATEZ A LOS SERVICIOS DE BANCA"

Con ella se brindará una experiencia por completo diferente a los clientes, afirma

88 CONVENCIÓN BANCARIA 2025

ANTONIO HERNÁNDEZ
—cartera@eluniversal.com.mx

Uno de los grandes cambios que puede traer el uso de inteligencia artificial (IA) en el sistema financiero es una mayor inmediatez en los servicios que se prestan a los clientes, al ofrecer experiencias muy distintas a las que se viven ahora en el mercado, dijo el director general de Hey Banco, Manuel Rivero.

"El cliente va a sentir un servicio mucho más inmediato comparado con lo que se tenía desde hace 10 años, va a sentir otra experiencia por completo. Y creo que todavía hay mucho camino por recorrer para poder realmente hacer que los clientes adopten las herramientas", afirmó.

En entrevista con EL UNIVERSAL previa a la edición 88 de la Convención Bancaria, que se realizará la siguiente semana, dijo que, más que el tamaño, el reto de los jugadores bancarios totalmente digitales en México está en lograr rentabilidad, en un momento en que hay más opciones para los consumidores.

"Me entusiasma ver a Hey no necesariamente como el más grande de los *players* digitales. Soy más de tener los mejores resultados de una manera financiera. Me encantaría ver la mejor eficiencia en el sistema: la rentabilidad", destacó.

"Existe la posibilidad, desde un punto de vista digital, de poder realizar esto. Al ser un banco nuevo es factible no tener que cargar con todo lo que se tendría que transformar en el caso de los bancos mayores para hacer las cosas totalmente automatizadas", dijo.

ESPECIAL

Rivero reconoció que el mercado mexicano tiene una amplia oportunidad para que los clientes adopten este tipo de herramientas tecnológicas, donde prevalece una baja penetración de productos como crédito hipotecario y hay retos en materia de educación financiera.

Hey Banco, brazo digital de Banregio, tiene poco más de medio millón de clientes y experimenta un buen ritmo de captación, con más de 12 mil 500 millones de pesos, lo que abre la posibilidad a ampliar la base de productos más allá de tarjetas de crédito, como financiamiento automotriz, hipotecas o crédito productivo.

"Te puedo dar todo el ecosistema de productos de una manera muy sencilla, porque la información digital se puede utilizar prácticamente para todos los productos", dijo.

Explicó que los grandes jugadores digitales en el mercado mexicano que cuentan con capital suficiente podrán enfrentar la demanda de productos con los que ya cuenta el consumidor, algo que va más allá de sólo ofrecer tarjetas de débito o crédito.

"Hay jugadores muy serios y muy grandes que están en un cajón aparte", señaló Rivero. "Hay otros que dependen sólo de su capacidad de captar dinero nuevo. Esos van a batallar más, porque construir una experiencia digital no es barato y el cliente ya está pidiendo más, no sólo un producto, sino un ecosistema".

Resaltó que la operación de Hey Banco totalmente independiente de Banregio se tendrá entre junio y julio de este año, tras un fuerte proceso regulatorio por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. ●