

Tendencias de mensajería en la industria financiera

Basado en 530 mil millones de interacciones sucedidas vía canales móviles a través de nuestra plataforma en 2024.

PANORAMA

La banca conversacional gana aceptación

“La banca conversacional seguirá evolucionando y se volverá más común en los servicios financieros, satisfaciendo a los clientes que prefieren comunicarse en su lenguaje natural. Creemos que será uno de los factores clave que cambiarán el panorama bancario en los próximos cinco años.”

Chudi Ibemere
Director de E-Business
Zenith Bank



35%
de adopción
de estrategias
omnicanales

Principales canales:

71%
SMS

15%
CORREO

10%
WHATSAPP

Principal
combinación:

37%
SMS + WHATSAPP

Principales
herramientas:

69%
IA

66%
CHATBOTS

55%
EMAIL MARKETING

50%
CRM

Casos de uso

Soporte:

81%

automatizan interacciones con los clientes

44%

envían encuestas de soporte

39%

emplean chatbots

Marketing:

69%

personalizan su contenido en base a demografías y comportamientos

Crecimiento regional de la mensajería:

19%
LATAM

127%
MÉXICO

22%
BRASIL

Popularidad generacional de pagos en línea:

73% Generación X

70% Baby Boomers

68% Millennials

65% Generación Z

Grado de madurez de la CX conversacional:

44%

automatizan las transferencias a agentes humanos

47%

cuenta con herramientas de marketing parcialmente integradas

55%

cuentan con herramientas de comunicación fragmentadas o mal integradas

63%

enfrenta dificultades para efectuar campañas de marketing debido a limitaciones tecnológicas

Puntuación de Madurez de la CX Conversacional (global):

RECORRIDO DEL CLIENTE:

57/100

SOFISTICACIÓN:

52/100