

Fecha 04.05.2020	Sección Finanzas Personales	Página 17
---------------------	--------------------------------	--------------

Aplicaciones, **fintech** y **banca** en línea cobran fuerza

Contingencia obliga a que las entidades financieras modifiquen sus servicios a usuarios

● A pesar de que algunos sectores de la población ya recurren a las nuevas tecnologías, otros están obligados a probarlas por primera vez

Ángel Ortiz
jose.ortiz@eleconomista.mx

La **contingencia** cambió algunos hábitos que los mexicanos tenían en su rutina del día a día, entre ellas la adopción o reforzamiento de las nuevas tecnologías para diversas actividades como compras, pagos o pedidos de diversos servicios a domicilio, e incluso operaciones que usualmente se realizan en las sucursales **bancarias**.

En este sentido, instituciones financieras como los **bancos** han solicitado a sus clientes que, ante el cierre de una parte de sus sucursales opten por los canales digitales, tales como las aplicaciones para dispositivos móviles. Sin embargo, aunque hay avances en cuanto a la adopción de estos servicios, en **México**, durante el 2018, 78% de la población no tenía contratado el servicio de **banca** digital debido a que prefirió el uso de otros canales, entre ellos las sucursales y los cajeros, de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Inclusión **Financiera** 2018.

Esto ha obligado a que tanto usuarios como entidades financieras modifiquen la forma en que operan sus actividades.

“Esta situación sólo hizo apresurar el proceso de adopción de sistemas digitales de servicios financieros por Internet. La **banca** en línea es de lo más usado, pero cierto sector se resistía y prefería ir al **banco** y no tuvieron de otra más que usarla”, destacó Héctor Sosa, uno de los fundadores de la plataforma Invierte.guru.

De acuerdo con el especialista, an-

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2019, de los usuarios que descargaron apps a su smartphone sólo 25.4% lo hizo para acceder a la banca móvil.

te la emergencia que se vive por el coronavirus, muchas personas optarán y recurrirán a la interacción de diversos servicios financieros mediante nuevas plataformas que usualmente se llevan a cabo cara a cara.

Mejorar servicios y experiencias, el gran reto

A decir Sosa, tanto usuarios como entidades financieras experimentan nuevas formas de atención así como de ofrecer servicios, por lo que la contingencia fue un factor que obliga a las instituciones no sólo a mejorar o reforzar sus servicios, sino también las experiencias que otorgan a sus clientes.

“Un reto importante es la demanda que tienen. Nadie esperaba esto. Están trabajando a marchas forzadas para soportar la demanda de los servicios digitales que ya tenían y trabajan para mejorar la experiencia del usuario. Ése es el principal reto, que la experiencia de las personas al usar estos servicios sea óptima, porque ahora más que nunca lo necesitan”, aseveró.

Además, el experto agregó que el si-

guiente reto, después de cubrir la demanda, consistirá en incrementar la oferta de servicios para que la gente cuente con más alternativas para contratar o invertir.

Fintech, aliadas en la contingencia

Héctor Sosa refirió que, ante la coyuntura que se vive, los mexicanos cuentan con diversas opciones con las que podrán realizar diversas transacciones que normalmente se hacen en sucursales, con el beneficio de ser más rápidas y hacerlas desde la comodidad de su hogar.

Por ejemplo, las **fintech** actualmente cumplen con la función de operar 100% en línea y con beneficios que algunas entidades tradicionales no otorgan a sus usuarios.

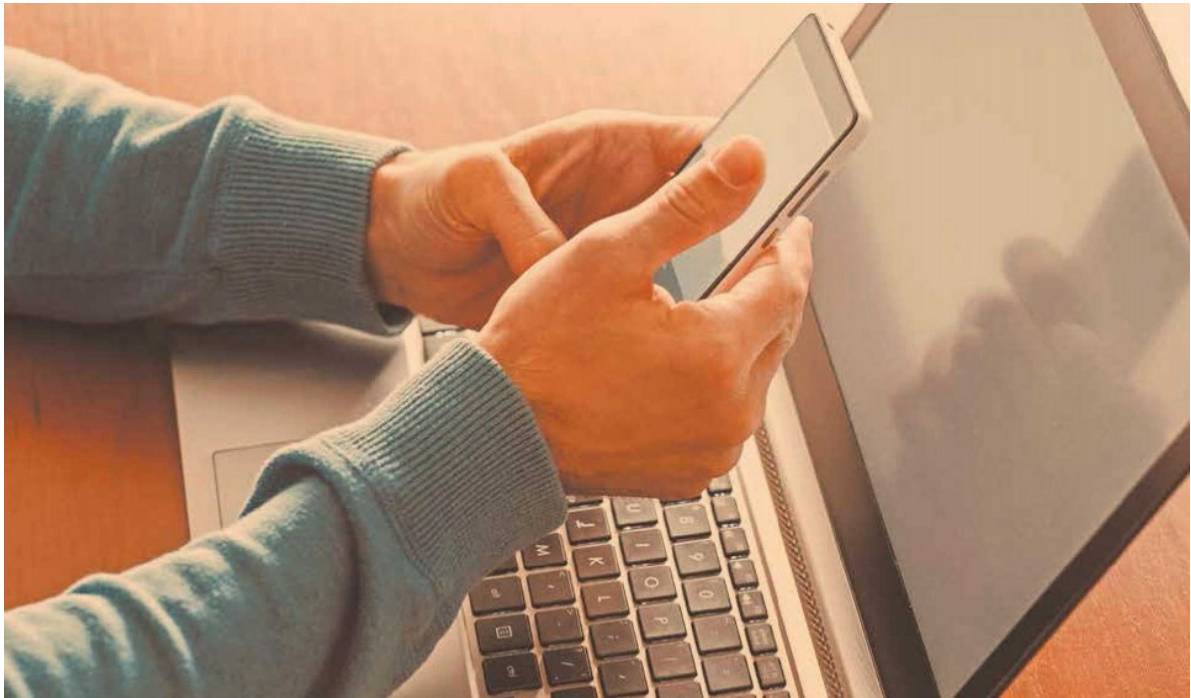
Entre estos, se encuentra el **crowdfunding**, en plataformas que le permiten contribuir con pequeñas o grandes cantidades de dinero para financiar esfuerzos e iniciativas de otras personas u organizaciones.

Otra opción son los préstamos personales inmediatos que se manejan completamente en línea y que requieren sólo una fracción del tiempo para su gestión. Aunque las transacciones son seguras, debe elegir con cuidado a la **fintech** para evitar los **fraudes** cibernéticos.

La administración de las finanzas personales ahora más que nunca se ha vuelto esencial, por lo que una alternativa que las **fintech** ofrecen son **apps** que le ayudan a administrar sus finanzas y a llevar un mejor control de lo que gasta.



Fecha 04.05.2020	Sección Finanzas Personales	Página 17
---------------------	--------------------------------	--------------



Las **fintech** podrán ayudarle con sus finanzas personales.
FOTO: SHUTTERSTOCK

16.8%

DE LAS **ACTIVIDADES** que los mexicanos realizaron en línea correspondió a operaciones bancarias, según la ENDUTIH 2019.