

Gacetilla – Mobile Banking en América del Sur y el mundo



En esta sociedad de personas interconectadas digitalmente, la posibilidad de acceder a los servicios de Home Banking desde un móvil ha implicado una revolución en sí misma. Los usuarios eligen a sus teléfonos inteligentes por la velocidad de las operaciones, la practicidad que conllevan y el ahorro de tiempo que éstas suponen.

A raíz de este cambio, gran parte de los bancos de la región, ya sea desde Apps, o sitios móviles diseñados de manera responsiva, ofrecen plataformas operativas a sus clientes.

Cabe destacar que el 62% cuenta con sitios webs preparados para operar directamente desde móviles ingresando la URL.

En base al índice de TBI Unit sobre uso y servicios de Mobile Banking, el promedio general de la región es de 68 puntos sobre 100 posibles, mejorando frente al año anterior, aunque se mantiene una brecha frente a los destacados mundiales en esta temática (80 puntos promedio).

El ranking de los primeros 5 bancos en América del Sur muestra cambios frente a 2016 y se conforma de la siguiente manera: Banco Ciudad (Arg) se ubica primero, Bradesco (Bra) segundo, BBVA (Col) tercero, Banco Estado (Chi) cuarto y en quinto lugar BCI (Chi).

La diferencia entre el primer banco de Sudamérica y el último ha disminuido respecto al año anterior y es de 43 puntos.

A nivel de Argentina el top 5 muestra en orden a: Banco Ciudad, ICBC, Banco Nación, BBVA Francés y Banco Provincia.

A diferencia del año anterior, **Colombia es el país más destacado, llegando a un puntaje de 72 puntos promedio.**

Las aplicaciones descargables continúan siendo el canal transaccional con mayor adopción, tanto a nivel comparables como en la región (100% vs 97).

En lo que respecta a la capacitación a los usuarios sobre la banca móvil, sigue siendo bajo el nivel de demos online, ya que un 44% no muestra ningún tipo de instructivo o demo de uso.

Concientización en seguridad y uso de seguridad online

La **capacitación y recaudos en seguridad** al operar desde el móvil es muy deficiente a nivel América del Sur, siendo **59% el porcentaje de bancos que no brindan ningún recaudo.**

En relación con la utilización de herramientas adicionales de seguridad, **el 45% de los bancos de América del Sur** brinda elementos adicionales como Tokens y Claves SMS.

Solo 27% las entidades relevadas de la región incluyen en sus Apps herramientas biométricas como: Touch ID, Comandos por voz, y Reconocimiento Facial.



Operaciones

Las **operaciones del tipo consultivas, de transferencias, pago de servicios/tarjeta de crédito** son aquellas que se encuentran más disponibles a través de los dos canales móviles considerados en el análisis.

Se van incorporando lentamente otras operaciones como: **movimientos bursátiles y de inversión, el pago de facturas mediante escaneo, los depósitos de cheques a través del celular y canjeo de puntos de programas de beneficios.**

Artículos publicados sobre este tema:

[Mejora en Mobile Banking de los bancos de la región](#)

[Colombia es el país más destacado en Mobile Banking](#)

Ficha técnica

Informe de Mobile Banking en América del Sur y el mundo – 6ta Edición

Relevamiento: octubre - noviembre 2017.

Se analizaron 8 bancos internacionales comparables y 34 de América del Sur de: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

El “Informe de Mobile Banking en América del Sur y el mundo” tuvo como objetivos evaluar:

- La adopción del servicio a nivel de la región y por país.
- La información brindada a los usuarios y capacitación sobre el servicio disponible desde el Full Site.
- Las funcionalidades desarrolladas, analizadas desde dispositivos móviles, tanto a nivel Sitio Móvil como App.
- Las transacciones disponibles publicadas desde las diferentes vías.
- Los consejos de seguridad y garantía de su uso.
- Ideas novedosas y procesos de negocio destacados.

Responsables: Mg. Pablo Tedesco – Director – ptedesco@tbiunit.com, Isidro Lanusse – Consultor – ilanusee@tbiunit.com

TBI Unit es una consultora dedicada a la estrategia de negocios y la inteligencia competitiva a nivel internacional. Su conocimiento y experiencia permite brindar a los clientes la información justa en el momento oportuno para una mejor toma de decisiones.



+5411-47768529.
info@tbiunit.com
www.tbiunit.com

Visite nuestro blog de análisis - [TBINews](#)

TBI Unit – Juncal 4540 11 C - Buenos Aires – Argentina

Tel: 54-11-4776-8529 – info@tbiunit.com

www.tbiunit.com