

SERVICIOS BANCARIOS, HIPER PERSONALIZADOS

Los servicios bancarios hiper personalizados son una tendencia que va en aumento en el sector financiero, esto se ha generado principalmente porque las instituciones bancarias utilizan datos avanzados y hacen uso de las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial (IA), el aprendizaje automático y el análisis de big data para ofrecer sus productos y servicios adaptados a las necesidades específicas de cada cliente.

Finalidad

Lo que se pretende con estos servicios es ir más allá de las soluciones estándar, en lugar de ello se busca proporcionar experiencias personalizadas a los usuarios y que se alineen con los hábitos, preferencias y metas financieras de cada persona.



Características

Las características que destacan dentro de la creación de los servicios bancarios hiper personalizados son:

- Análisis profundo de datos
- Recomendaciones personalizadas
- Ofertas de productos adaptadas
- Experiencia de usuario mejorada
- Servicios proactivos
- Atención personalizada al cliente

Análisis profundo de datos

Actualmente los bancos recopilan y analizan una gran cantidad de datos sobre el comportamiento de cada uno de sus clientes, incluyendo patrones de gasto, transacciones, historial crediticio, contratación y uso de productos financieros, etc. Mediante este análisis se puede conocer mejor a cada cliente y poder anticipar sus necesidades, marcando diferencia.

Recomendaciones personalizadas

Las entidades bancarias hacen uso de algoritmos de Inteligencia Artificial (IA), para ofrecer recomendaciones personalizadas a sus clientes en tiempo real, como sugerencias de ahorro, inversiones específicas o productos financieros que se ajusten a los hábitos y objetivos del cliente, este elemento va de la mano del anterior.

Otros productos

Los bancos regularmente crean productos financieros que se ajusten a los perfiles individuales de sus usuarios, dentro de estos se encuentran las tarjetas de crédito con recompensas adaptadas, los préstamos con tasas personalizadas según el riesgo crediticio o bien planes de ahorro e inversión ajustados a las metas personales de los usuarios.



Las plataformas de banca móvil y en línea, están diseñadas para adaptarse a las preferencias y comportamientos del usuario, con el objeto de proporcionar una experiencia fluida, eficiente y agradable, mediante gráficos personalizados de sus gastos, o con sugerencias automáticas para mejorar su salud financiera y notificaciones inteligentes para gestionar sus cuentas.



Experiencia mejorada

Servicios proactivos

Los servicios bancarios hiperpersonalizados no fueron creados solo para satisfacer las necesidades existentes de los clientes, sino que también pueden ser proactivos al ofrecer soluciones antes de que los usuarios las soliciten, un ejemplo de ello son las llamadas de alerta a los clientes cuando se detecta un gasto inusual, la sugerencia de transferencia de fondos a otra cuenta en caso de haber superado un cierto umbral de saldo, o proponer renegociar la hipoteca cuando los intereses bajan.

Atención personalizada

Una vez que conocemos lo anterior, es evidente que las interacciones con los clientes también se personalizan, los asistentes virtuales, chatbots y representantes humanos reciben información específica sobre cada cliente, permitiéndoles proporcionar un servicio más ágil y eficiente, respondiendo a preguntas o resolviendo problemas con mayor rapidez.



Ventajas de los servicios bancarios hiperpersonalizados

Los servicios bancarios hiperpersonalizados ofrecen múltiples beneficios tanto para las entidades bancarias como para los usuarios, los principales son:

- Optimización del ahorro y la inversión
- Mejor gestión del riesgo
- Mayor fidelidad del cliente
- Seguridad y control





Desafíos de los servicios bancarios hiper personalizados

Los servicios bancarios hiper personalizados están transformando el sector financiero al poner al cliente en el centro de la experiencia.

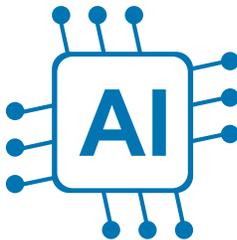


Privacidad y seguridad de los datos:



La actualización constante y el uso intensivo de datos generan preocupaciones sobre la privacidad y el manejo adecuado de la información personal, por lo que las instituciones financieras deben garantizar que los datos de sus clientes estén protegidos y que su uso sea transparente y ético.

Dependencia tecnológica:



Los bancos deben garantizar a sus usuarios que los sistemas de IA y big data sean precisos y equitativos. Si los algoritmos están mal diseñados o sesgados, pueden generar recomendaciones inexactas o injustas.

Exclusión financiera:



Aunque los servicios hiper personalizados pueden traer beneficios para muchos usuarios, existe el riesgo de que las personas con perfiles financieros más complejos o problemáticos sean excluidas de ciertas ofertas o reciban condiciones menos favorables, creando una brecha en el acceso a productos financieros.