



**Siempre a
su lado.**

**Brindándole
información de valor.**

Encontrando un equilibrio entre la
banca digital y el trato humano.

WesternUnion **WU**

Business
Solutions



La nueva realidad para las instituciones financieras

La actual pandemia del COVID-19 ha provocado que las empresas de numerosas industrias adapten sus métodos regulares de operación, siendo esto, particularmente notorio entre los bancos medianos y pequeños.

Si bien diversas compañías están dirigiendo sus clientes a operaciones en línea, a algunas de estas instituciones financieras se les dificulta seguir el mismo camino, debido a que su enfoque principal siempre fue brindar servicios de persona a persona; siendo sus servicios personalizados una gran razón para su popularidad, especialmente entre sus clientes, propietarios de pequeños negocios.

Debido a esto, dichas instituciones financieras podrían verse en dificultades ya que sus sucursales probablemente hayan estado cerradas durante varias semanas y en algunos casos, tales cierres no cuentan con una clara fecha de finalización. De esta manera, enfrentan la necesidad de esforzarse por desarrollar una presencia digital para así continuar y reforzar las relaciones con sus clientes.



Más que discutir si vale la pena contar o no con presencia digital, el punto crítico es determinar el cómo.

El dilema para los bancos de medio y pequeño tamaño

Si bien el modelo de algunos bancos de medio y pequeño porte se centra en las interacciones personales, migrar su sistema de atención en línea, además de ser un desafío podría también representar una gran oportunidad.

Hoy en día, la banca móvil y otras tecnologías han hecho que los servicios financieros remotos sean más accesibles que nunca y los usuarios no necesariamente necesitan estar ubicados cerca de un proveedor para recibir el servicio de forma eficiente y de acuerdo a sus necesidades particulares.

El impacto permanente del COVID-19

Debido al impacto del COVID-19, las sucursales bancarias podrían encontrar una disminución en el número de visitantes, una vez que se vuelven a abrir. Además, el costo creciente de mantener una ubicación física, especialmente en una recesión económica, también puede entrar en juego.

Con tales consideraciones, más que discutir si vale la pena contar o no con presencia digital, el punto crítico es determinar el cómo. Aquí algunos consejos:

Encontrar un toque personal en línea

En primer lugar, las instituciones financieras primero deben notar que lo digital no necesariamente equivale a lo impersonal. Si lo hiciera, las aplicaciones financieras en línea no habrían recibido miles de millones de dólares de los clientes en un solo año. Más bien, las operaciones exitosas en línea han encontrado una manera de crear una experiencia positiva en un espacio digital.

De hecho, podría ser más fácil para estas instituciones, debido a que ya cuentan con un público fiel. Esencialmente, se trata de reflejar su atención en persona al ámbito en línea. Algunas de estas formas de atención son proporcionando educación financiera, análisis y tendencias del mercado, acompañamiento de las cuentas de sus clientes con asesoría y sugerencias a la medida de sus necesidades; así como artículos de interés, seminarios web interactivos, entre otros.

Los productos y las transacciones pueden estar disponibles en un sitio web para que un cliente pueda continuar su negocio sin interrupción. Los clientes también podrían acceder en línea para responder consultas en tiempo real, tal como lo harían en una atmósfera de sucursal.

Otra sugerencia es desarrollar los centros de atención telefónica y las cuentas de redes sociales para responder las preguntas de sus clientes. Esta es una manera simple y de bajo costo para proporcionar el mismo alto nivel de servicio a los usuarios de forma remota y así ayudar a construir relaciones positivas y personalizadas.

De esta forma, la mudanza al ámbito digital puede convertirse en una mejor experiencia del cliente.



Lo digital no necesariamente equivale a lo impersonal.

Estamos aquí para ayudarlo.

Cuente con nosotros en su proceso de digitalización de pagos y cobros internacionales.

Le ofrecemos:



Acceso global para administrar sus pagos internacionales y los de sus clientes.



Una plataforma digital moderna y de fácil acceso.



Sus clientes pueden acceder desde cualquier dispositivo móvil para realizar sus pagos a +200 países y territorios.



Cuente con nuestra asesoría y respaldo continuo.

En resumen, la coyuntura ha acelerado una discusión estratégica: la necesidad de promover un componente digital en la banca, lo cual, gestionado de forma correcta, puede tanto satisfacer a los clientes como reforzar su vínculo con ellos.

Trabaje con un socio confiable.

Comuníquese hoy mismo con uno de nuestros especialistas.

Western Union Business Solutions
business.westernunion.com/es-pe/
marketingwubs@westernunion.com

WesternUnion **WU**

Business
Solutions

@2021 Western Union Holdings, Inc.

Los servicios son proporcionados por Custom House ULC, ubicada en 250 Howe Street, Vancouver, Canadá BC V6C 3R8, operando bajo el nombre de Western Union Business Solutions. Western Union Business Solutions es una unidad de negocio de The Western Union Company.

La información transmitida, incluido cualquier contenido en esta comunicación, puede llegar a ser de carácter confidencial, la misma, está destinada únicamente para el uso del destinatario previsto y es propiedad de The Western Union Company, sus filiales y subsidiarias. Si Usted no es el destinatario previsto, se le notifica por este medio que queda estrictamente prohibido cualquier uso de la información contenida o transmitida en la presente comunicación o su difusión, distribución o copia de la misma. Si recibió este mensaje de correo electrónico por error, favor de contactar al remitente de inmediato respondiendo a este mensaje y eliminando el mensaje original. Hacemos de su conocimiento que Custom House ULC, The Western Union Company o cualquiera de sus filiales o subsidiarias, no se pueden llegar a obligar, celebrar contratos o adquirir cualquier compromiso a su nombre vía correo electrónico, y a su vez, ninguna declaración o representación realizada en este correo electrónico a nombre de WU. Si bien este mensaje ha sido escaneado en busca de virus, WU rechaza cualquier responsabilidad u obligación por los virus contenidos en el mismo. Por lo tanto, se recomienda escanear todos los correos electrónicos en busca de virus. 510060260-2021-02