

22 de junio de 2020

AUMENTA 70% VOLUMEN DE INTERACCIÓN DE CLIENTES DIGITALES DE HSBC MÉXICO

- *El crecimiento fue impulsado por un repunte de 41% en el número de usuarios digitales en el banco al cierre de mayo pasado, respecto al mismo mes del año anterior.*
- *La “nueva normalidad” podría suponer una nueva relación de los clientes con su banco, al trasladar a canales digitales servicios que el cliente realizaba en sucursal o en ATMs.*

La incorporación de más usuarios a las plataformas digitales de HSBC México, propició que el volumen de interacción a través de estos canales creciera 70% al cierre de mayo pasado, en comparación con el mismo mes del año anterior.

Lo anterior significa que sólo de enero a mayo de este año se realizaron 1,138 millones de transacciones a través de los canales digitales, esto es, tanto por la banca por internet como móvil.

Al cierre de mayo pasado la base de clientes digitales de HSBC México creció 41% comparado con el mismo mes de 2019: pasó de 1.8 a 2.6 millones de clientes. El aumento fue impulsado principalmente por los clientes que usan sus dispositivos móviles a través de nuestra App HSBC México, que en este mismo periodo repuntó 55%, totalizando 2.1 millones de clientes.

Lo anterior significa que en ese periodo poco más de 800 mil clientes comenzaron a utilizar servicios bancarios digitales del banco y trasladaron operaciones que antes realizaban en sucursales o a través de otros canales.

“El confinamiento propiciado por la contingencia sanitaria impulsó de forma más acelerada la adopción de los servicios digitales bancarios, sobre todo de la banca móvil”, indicó Juan Carlos Espinosa, director de banca digital e innovación de HSBC México.

En general las transacciones más comunes que realizan los usuarios de las plataformas digitales son las no financieras, en el siguiente orden: consulta de saldo y movimientos de sus cuentas, préstamos y tarjetas. Ahora bien, de las transacciones monetarias, destacan las transferencias interbancarias (SPEI), pago de tarjeta de créditos, traspasos entre cuentas de ahorro y pagos de otros préstamos.

“Vemos un crecimiento en estas últimas transacciones, que seguramente antes se realizaban a través de sucursales bancarias y cajeros automáticos. Esta adopción de

más canales digitales, su mayor utilización por su comodidad y operación a cualquier hora, seguramente representará el inicio de una nueva forma de interactuar con nuestros clientes”, indicó Espinosa, quien explicó que los 2.6 millones de clientes digitales al cierre de mayo representan el 48% de la base total de clientes del banco.

Los principales servicios digitales para clientes al consumo de HSBC son los siguientes.

- Banca por internet. www.hsbc.com.mx. Para consulta de saldos, pago de servicios, pago de tarjetas de crédito de HSBC y de otros bancos, transferencias entre cuentas propias y a beneficiarios, consulta de estados de cuenta electrónicos, transferencias express y administración de beneficiarios.
- App HSBC MX. Para consulta de saldos, pago de servicios, pago de tarjetas de crédito de HSBC y de otros bancos, transferencias entre cuentas propias y a beneficiarios Uso de CoDi, pago y cobro, entre otras operaciones
- App Control Total. Útil para el control de las tarjetas de crédito y débito de HSBC. Activa y desactiva su uso –en caso de pérdida o porque se desea bloquear su utilización en cajeros automáticos, comercio electrónico o giros de establecimientos--, define el límite de gastos de las tarjetas, las zonas geográficas donde se les quiere utilizar.

Dentro del mismo contexto, el uso de medios digitales por parte de empresas ha visto también un incremento significativo. Un ejemplo es la acelerada reducción en la emisión de cheques, evolucionando a medios de pago electrónicos para evitar contacto físico y desplazamiento a sucursales.

Contacto prensa:

Lyssette Bravo
Lizbeth Pasillas

Tel. (52-55) 5721-2888
Tel. (52-55) 5721-3555

lyssette.bravo@hsbc.com.mx
lizbeth.pasillas@hsbc.com.mx

Grupo HSBC

Grupo Financiero HSBC es una de las principales agrupaciones financieras y bancarias de México, con 948 sucursales, 5,561 cajeros automáticos y aproximadamente 15,800 empleados. Para mayor información, consulte nuestra página en www.hsbc.com.mx.

HSBC Holdings PLC, la casa matriz del Grupo HSBC, tiene su sede en Londres. El Grupo presta servicios a clientes de todo el mundo en 64 países y territorios de Asia, Europa, América del Norte, América Latina, Medio Oriente y África del Norte. Con activos totales de US2,918 mil millones al 31 de marzo de 2020, HSBC es una de las organizaciones de servicios bancarios y financieros más grandes del mundo.