

BBVA

Creando Oportunidades

BBVA México y sus aprendizajes de la pandemia

Hugo Nájera

DG Client Solutions Mx

 @hugodnajera

 /hugodnajera

26 de agosto 2020

Sucursal



150 años de una propuesta de valor basada en **infraestructura física**

App móvil



La digitalización nos ha permitido construir **canales digitales**



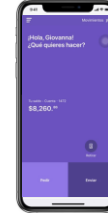
“Debemos **agregar valor** en **donde** nuestros clientes **interactúan**”

4 pilares que nos permitieron estar listos

Diseño



*“Empoderar a los clientes para hacer más con un menor esfuerzo, de manera **fácil...**”*



ADN
Journey
Experiencia

Móvil



*“Todos los productos y servicios a **un solo clic...**”*



Mobile first
One click
Nueva propuesta de valor

Data



*“Inteligencia artificial para incrementar nuestras capacidades y brindar **soluciones personalizadas...**”*



Big Data
Machine learning
Lenguaje natural

Global



*“Plataforma **ETHER** enfocada en la reutilización, eficiencia en costos y en **apificar...**”*



Ventaja competitiva
Desarrollos globales
DIY

Antes de la pandemia...

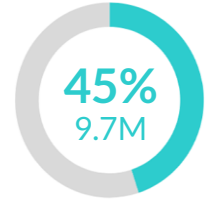


... ya había un impacto digital en los resultados

Resultados al cierre de dic '19



Clientes digitales



Ventas digitales



82



NPS digital

61



NPS Banco



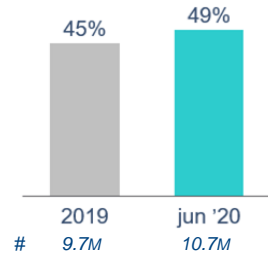
E-buyers

2.8M

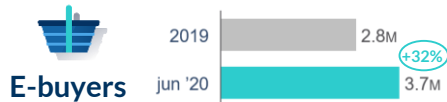
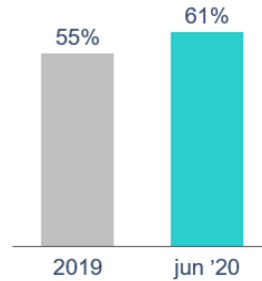
Durante de la pandemia...

Aceleramiento digital a jun '20

Clientes digitales



Ventas digitales



% distribución de transacciones por canal

Canal	4Q '19	2Q '20
Ventanilla	4.4%	2.8%
ATM	19.1%	17.5%
TPV física	50.3%	42.7%
TPV virtual	12.9%	17.8% ▲
Móvil/Web	13.3%	19.2% ▲



- Continuidad de operación (digital)
- Gestión remota (fuerza de ventas)
- Home office: 97% de áreas centrales
- Retos de equipamiento
- Beneficios de *Agile*

*Información de indicador IRENE (Banco) a mar'20 debido a que se detuvo su medición por periodo de confinamiento.

Tendencias globales que seguirán impactando en los próximos años



Disminución de efectivo y más pagos digitales

% población (>15 años) que realizó/recibió un pago digital:



E.E. UU. y Canadá **92%**
Europa y Asia Central **78%**
América Latina y Caribe **46%**



9 de 10
pagos son en efectivo

Mayor inclusión digital en el mundo



97%
población mundial con cobertura celular



60%
penetración de internet

Aceleración de las tendencias de e-commerce



1,500M
personas comprando en línea en el mundo



Crecimiento esperado **+60%**
al cierre 2020 vs. 2019

Digitalización de PyMEs y Empresas



- BBVA Empresas
- Banquero Remoto
- Lending

Banca abierta (presencia en sitio de terceros)



- Ecosistema fintech
- APIS: Uber y Kavak

BBVA

Creando Oportunidades

BBVA México y sus aprendizajes de la pandemia

Hugo Nájera

DG Client Solutions Mx

 @hugodnajera

 /hugodnajera

26 de agosto 2020