

+10%

+5%

+3%

+12%

+5%

+5%

the voice in your head.



LA OPORTUNIDAD

Convertir el vasto universo de transacciones en interacciones significativas que fortalezcan la relación con cada cliente, haciéndolos sentir *únicos y valorados*

OBJETIVO:

GARANTIZAR LA RETENCIÓN DE CLIENTES

- Buscar su *salud financiera*
- Ofrecer *valor* en el momento correcto
- Reforzar *hábitos* positivos de consumo
- Construir una relación de *confianza* y *utilidad*

Nuestra Propuesta

SER LA *VOZ* EN LA CABEZA DEL CLIENTE

Ahora, los **Hey Days** se personalizan según el comportamiento de cada cliente, convirtiéndose en esa **voz cercana** que guía sus **decisiones de gasto** y promueve una **mejor salud financiera**.

Esfuerzo similar → Resultados diferentes

***Ir más allá de las ofertas
genéricas***

Convertirnos en un consejero financiero **intuitivo** y **oportuno** en la vida de nuestros clientes.

1

**Segmentación
Inteligente de
Oportunidades**

2

**Anticipación de Pagos
Recurrentes**

1

*SEGMENTACIÓN
INTELIGENTE DE
OPORTUNIDADES*

4 GRUPOS

--- La estrategia

Tus Favoritos



Giros en los que el cliente tiene mayor afinidad, ya sea por frecuencia de compra o por consistencia en el gasto.

¿Y si regresas?



Giros que fueron importantes para el cliente, pero en los que no ha comprado desde hace tiempo.

Vas que vuelas



Giros que el cliente ha comenzado a explorar recientemente. Aunque aún no tienen una alta frecuencia, ya muestran señales claras de adopción o interés.

Ya merito



Giros en los que el cliente tiene patrones cíclicos de compra. Basado en su historial, se estima que está cerca de volver a comprar.

El cine te extraña 💔 ¡activa la promoción especial de 5% de cashback en cines y disfruta de unas buenas palomitas! 🍿 Válido del 10 al 12 de junio de 2025.

☕ ¿Un cafecito para empezar bien la semana? Activa 10% de cashback en tu cafetería favorita. ¡Solo para ti!

Válido del 10 al 12 de junio de 2025.

1. Segmentación Inteligente de Oportunidades

4 GRUPOS

--- El motor detrás

Agrupamos todos los comercios en giros estratégicos para entender hábitos de compra más allá de marcas específicas.

Tus Favoritos



Ranking de giros por cliente usando un índice ponderado de frecuencia y monto, excluyendo giros como suscripciones y pagos de servicio.

¿Y si regresas?



Detecta giros en desuso que estuvieron entre los más importantes y están por cumplir su intervalo típico.

Vas que vuelas



Detecta giros fuera del top 2, con poco historial previo, pero crecimiento reciente y alto índice relativo.

Ya merito



Compara el ritmo histórico de compra con los días desde la última compra para estimar recurrencia.

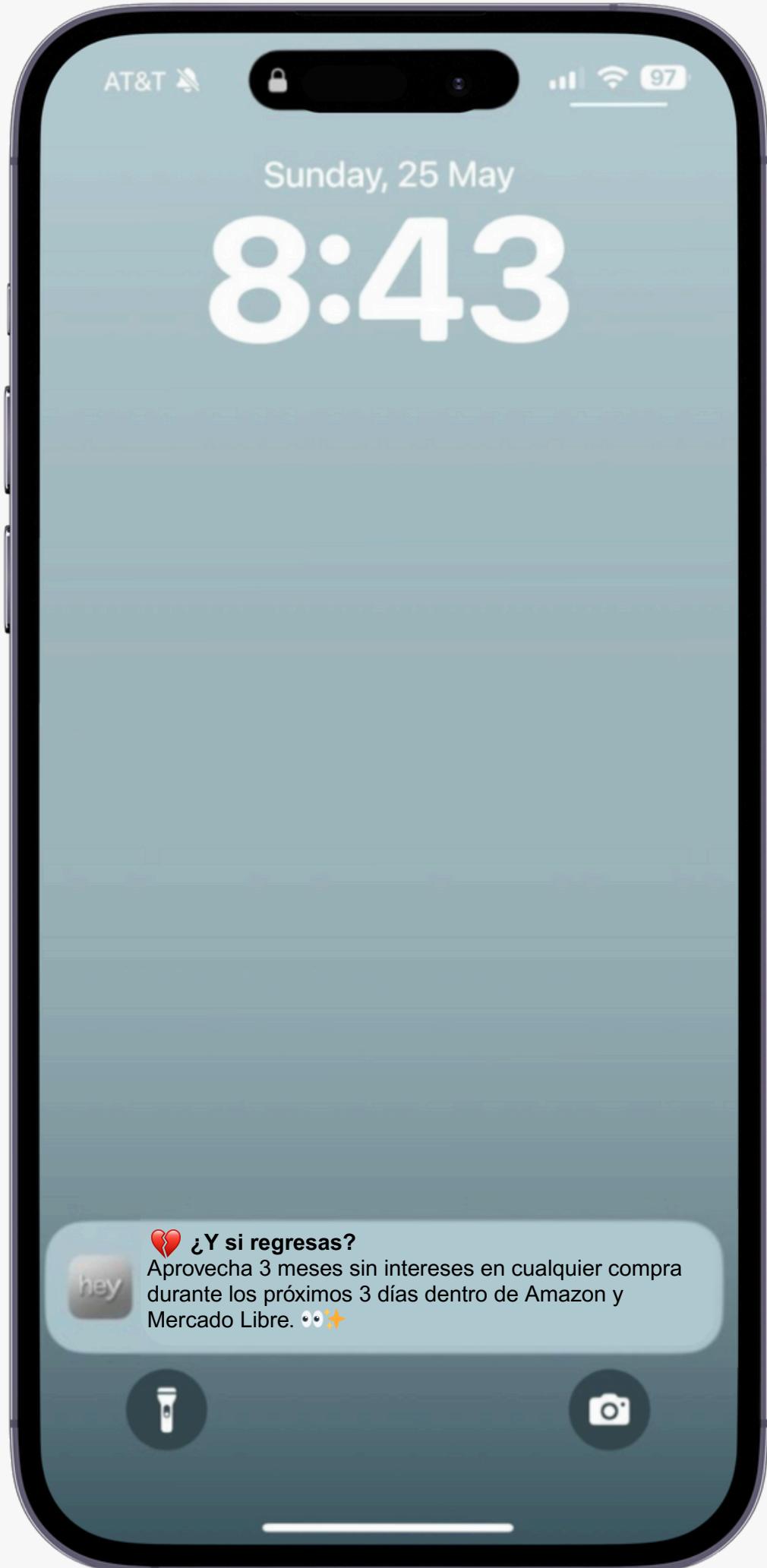
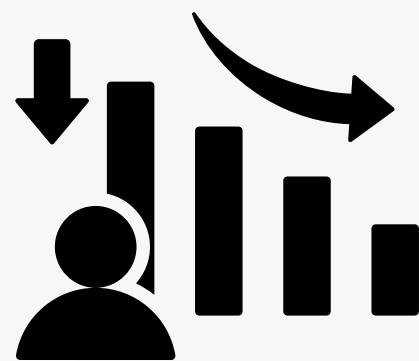
Creamos métricas clave por cliente y giro como número de transacciones, promedio de días entre compras y tiempo desde la última compra, para detectar patrones de comportamiento relevantes.

¿Y si regresas?



**INCENTIVA LA
RECOMPRA EN UN
GIRO ABANDONADO**

Y *REACTIVA* EL
HÁBITO



EDUARDO



- Máximo tiempo transcurrido entre dos compras en E-commerce de 31 días.
- 27 días transcurridos desde la última compra de Eduardo en E-commerce.
- Hey Banco disparó oferta de MSI para motivar su regreso justo antes de romper su ritmo.

1

Un código en productivo corre todos los días para analizar el comportamiento de cada cliente en distintos giros de gasto. Con base en su historial reciente, cada cliente es clasificado en uno de los rubros estratégicos ("Tus favoritos", "Y si regresas", "Vas que vuelas" o "Ya merito").

Una vez clasificado, se envía la notificación correspondiente y se activan las ofertas promocionales alineadas al tipo de gancho asignado.

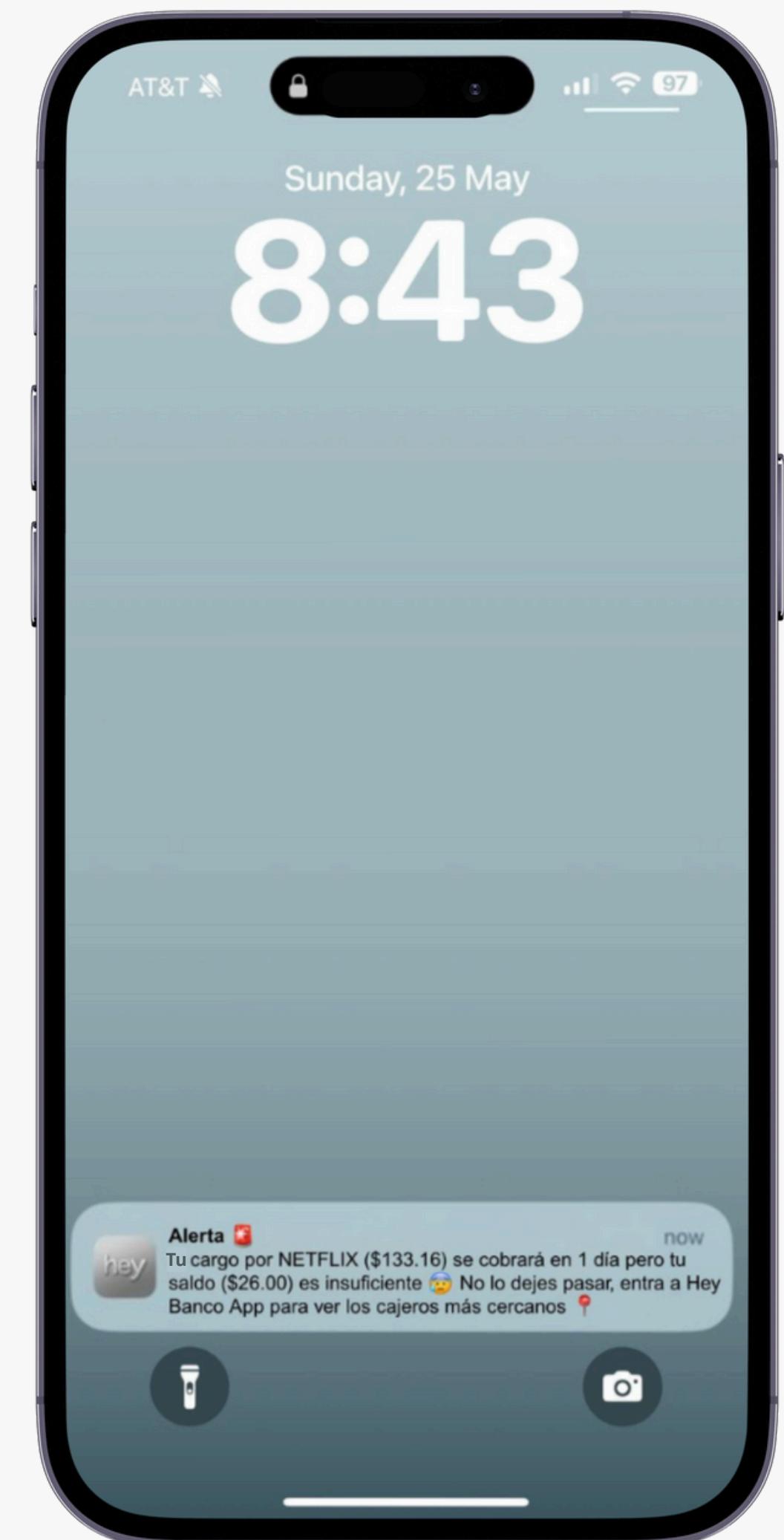
2

*ANTICIPACIÓN DE
PAGOS
RECURRENTES*

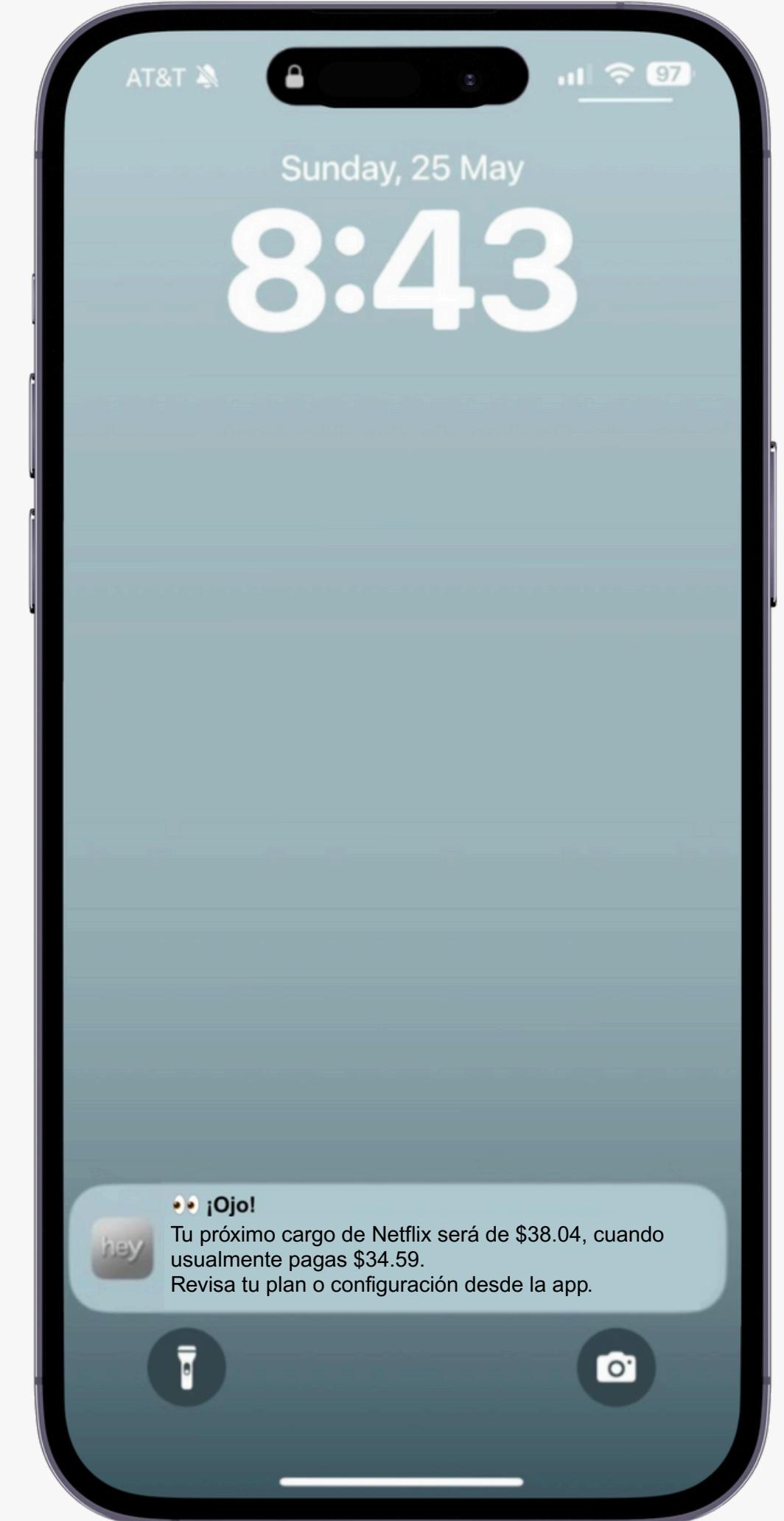
2. Anticipación de Pagos Recurrentes



**NO TE OLVIDES
DE TUS *PAGOS*
Y SUSCRIPCIONES**



2. Anticipación de Pagos Recurrentes



JORGE



- Durante todo 2022 pagó \$34.59 por Netflix.
- En enero de 2023 el cargo subió un 10%.
- Hey Banco le avisó del ajuste para que estuviera al tanto y pudiera tomar decisiones con información clara.

id caso real:
798aaaf7e3d3e55f454267e32ab64b52f87d84567

2

Código que identifica los pagos que parecen ser recurrentes (como suscripciones o servicios) y envía alertas o recordatorios a los usuarios cuando la fecha de cobro estimada está muy próxima (en 3 días o menos). La notificación varía dependiendo de si el saldo del cliente es suficiente o no para cubrir el gasto estimado.

Actualización: Diaria

¿QUÉ SIGUE?

KPIs

Engagement

- Tasa de activación de promociones personalizadas (Objetivo: >20% incremento vs. genéricas).
- Click-Through Rate (CTR) de notificaciones (Objetivo: >15%).
-

Transaccionalidad

- Incremento en el volumen de transacciones en giros promocionados.
- Aumento del ticket promedio en compras incentivadas.
-

Eficiencia Operativa y Riesgo

- Reducción de pagos de servicios declinados por saldo insuficiente (Objetivo: >30%).
- Disminución de consultas a servicio al cliente relacionadas con cargos no esperados.

Lealtad y Retención

- Incremento en el Net Promoter Score (NPS).
- Reducción de la tasa de abandono (Churn Rate).
- Aumento del Customer Lifetime Value (CLTV).

Similitudes en el Mercado

- Bancos Digitales Globales (Ej: Nubank, Revolut, Starling): Fuertes en UX y personalización básica de ofertas, algunos con predicciones de gastos.
- Fintechs de PFM (Personal Finance Management - Ej: Mint, Fintonic, Spendee): Especializadas en categorización de gastos y presupuestos, algunas con alertas predictivas.
- Proveedores de Plataformas de IA para Banca (Ej: Personetics, Clinc, Flybits): Ofrecen motores de personalización que algunos bancos integran.

Diferenciadores Hey

- **Integración Nativa y Profunda:** Ecosistema Hey (Tarjetas, Créditos, Inversiones, Hey Days) permite un ciclo de valor completo y cerrado.
- **Enfoque "Ser la Voz en la Cabeza":** No solo predecir, sino actuar con empatía y proactividad, construyendo confianza.
- **Visión Integral de Salud Financiera:** Combinamos la predicción de gastos para consumo (Hey Days) con la gestión proactiva de obligaciones (pagos recurrentes) y el fomento del bienestar financiero (ahorro/inversión).
- **Agilidad y Conocimiento del Mercado Local:** Capacidad de adaptar rápidamente la solución a las particularidades y necesidades del cliente mexicano.

+ salud financiera

+ engagement

+ leales

Ser la Voz en la Cabeza del Cliente
es **más que un modelo predictivo; es una filosofía de servicio que posicionará a Hey como un banco verdaderamente entiende y acompaña a sus clientes.**

+ innovación

+ transaccionalidad

+ satisfechos

¡GRACIAS!
¿PREGUNTAS?

+10%

+5%

+3%

+12%

+5%

+5%

the voice in your head.

