

Buscar su salud financiera

Como parte del enfoque en la salud financiera del cliente, se implementaron funcionalidades que permiten anticipar cobros y fomentar el control de gastos en servicios recurrentes.

Una de las acciones clave fue identificar los giros relacionados con **suscripciones y pagos recurrentes**, tales como Netflix, Spotify, servicios móviles o servicios públicos. El análisis reveló que:

- **994 de 1000 clientes** (99.4%) realizaron al menos una transacción en giros de suscripción.
- Estas transacciones representan el **17.16% del total de movimientos** y el **14.04% del monto total gastado**.

Con base en ello, se diseñaron dos mecanismos de acompañamiento:

1. Alertas de cargos próximos en pagos recurrentes

Cuando se aproxima un cobro en cualquiera de estos giros (suscripciones, servicios, etc.) y faltan menos de 3 días, se envía una notificación adaptada al saldo del cliente:

- Si el **saldo es insuficiente**:
"Tu cargo por Netflix (\$133.16) se cobrará en 1 día(s), pero tu saldo (\$26.00) es insuficiente 😬 No lo dejes pasar, entra a Hey Banco App para ver los cajeros más cercanos 📍"
- Si el **saldo es suficiente**:
"Tu cargo por la CFE se cobrará en 2 días. ¡No lo olvides! 😊"

2. Alertas por incremento inesperado del monto

A partir del historial de cada cliente, se calcula la **moda del monto** pagado en cada giro recurrente. Si un nuevo cargo excede significativamente ese valor, se genera una alerta para evitar sorpresas:

- "👁️ ¡Ojo! Tu próximo cargo de Spotify será de \$189.00, cuando usualmente pagas \$129.00. Revisa tu plan o configuración desde la app."

Estas acciones buscan:

- Prevenir cargos inesperados o aumentos no reconocidos.
- Fomentar la revisión de servicios y planes contratados.
- Posicionar a Hey Banco como un aliado útil y proactivo en el manejo cotidiano del dinero.

Ofrecer valor en el momento correcto

A través del modelo predictivo, se generan notificaciones hiperpersonalizadas según los hábitos de gasto del cliente. Estas alertas se agrupan bajo una estrategia de anticipación inteligente, donde cada transacción próxima es clasificada en una de las siguientes categorías:

- **Tus favoritos:** giros donde el cliente compra con frecuencia o consistencia.
- **¿Y si regresas?:** giros con historial importante pero sin transacciones recientes.
- **Vas que vuelas:** giros nuevos que muestran señales de adopción.
- **Ya merito:** giros cíclicos donde se predice una próxima compra.

A cada grupo se le asignan promociones específicas para reforzar o reactivar hábitos de compra, por ejemplo:

"El cine te extraña 🍷 ¡Activa la promoción especial de 5% de cashback en cines y disfruta de unas buenas palomitas! 🍿 (Válido del 23 al 25 de mayo de 2025)"

Reforzar hábitos positivos de consumo

El modelo también predice el total estimado del gasto mensual del usuario. Con base en esta predicción, si se anticipa un aumento inusual en el gasto, se sugiere al cliente una planificación eficiente.

Construir una relación de confianza y utilidad

Con esta estrategia de notificaciones, personalización y acompañamiento financiero, Hey Banco deja de ser solo una herramienta transaccional para convertirse en un aliado que anticipa necesidades, ofrece valor en los momentos clave y refuerza una relación de confianza con el cliente.