

# LOS NEOBANCOS

¿AMADOS POR MILLENNIALS?

Te decimos qué son...



Indudablemente, la tecnología va cambiando nuestros hábitos y lo ideal es aprovecharla para hacer más eficientes los tiempos y esfuerzos en actividades cotidianas, incluidas las visitas a las sucursales bancarias.

Como respuesta a los modelos tradicionales, han surgido cada vez más *neobanks* o neobancos, que son Bancos digitales y no cuentan con sucursales físicas, filas o cajeros automáticos, ya que todo su ecosistema es en línea. Se presume que es la generación *millennial* quien prefiere este modelo disruptivo, muy a pesar del balance entre beneficios y desventajas de estas entidades, ¿será esto cierto?, aquí te damos los detalles.

## ¿Qué diferencias tiene un neobanco con la banca tradicional?

A pesar de las evidentes ventajas que los neobancos presentan en cuanto a la eliminación de tiempos de traslado y filas, hay otras características que sería bueno conocer antes de tomar una elección sobre si estas instituciones son lo ideal para ti.

## Característica



## Banca Tradicional



## Neobancos



**Productos y servicios.**

La cantidad de productos y servicios son muy variados: tarjetas de débito y crédito, créditos de nómina, de automóvil, hipotecarios, seguros, etc.

Ofrecen productos y servicios más limitados, principalmente: tarjetas de débito, apertura de cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, transferencias y disposición de efectivo.

**Forma de atención a clientes.**

De manera física y con banca en línea y móvil.

Exclusivamente banca en línea y móvil.

**Formas de contacto.**

Por teléfono, en horarios establecidos, de manera física obligada para asuntos que requieren la presencia del cliente.

Principalmente a través de la misma aplicación o por teléfono, la mayoría de ellos prioriza el contacto 24/7 con sus clientes con tiempos de respuesta muy cortos.

**Comisiones.**

Cobran comisiones por diversos movimientos (apertura, envío de tarjeta, reposición por extravío, no cubrir saldo mínimo, anualidad, etc.)

Priorizan bajos costos o incluso buscan la eliminación de las comisiones en la mayoría de sus movimientos.

**Formación de tu Historial Crediticio.**

Ofrecen productos que reportan a las Sociedades de Información Crediticias (Buró de Crédito), por lo que a futuro te será más fácil acceder a grandes financiamientos en caso de ser apto y solicitarlos.

Con estas aplicaciones no siempre puedes generar historial crediticio, especialmente si te dan tarjetas de débito que consecuentemente no reportan a las Sociedades de Información Crediticias.

**Regulación.**

La banca tradicional se encuentra regulada por el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la CONDUSEF.

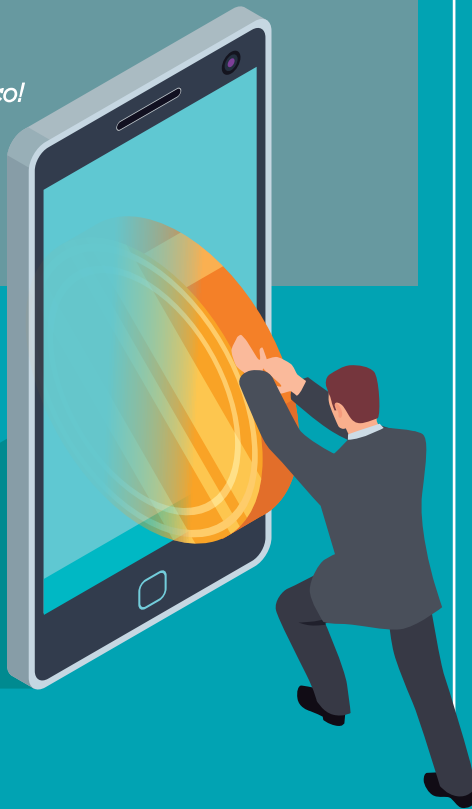
Los neobancos son parte del ecosistema *Fintech*, que si bien se encuentra en proceso de regulación en nuestro país, algunos de ellas ya operan.

## ¿Cuántos neobancos existen en México?

El sitio Contxto.com se dio a la tarea de realizar un mapeo de los neobancos que existen en nuestro país y su principal hallazgo es que la mayoría de ellos se encuentran en la Ciudad de México, excepto uno: ¡Hey Banco!, el cual tiene su sede en la ciudad de Monterrey, dado que su Institución Financiera Matriz es el Banco Regional BanRegio.

A continuación te presentamos la lista que Contxto elaboró con un total de **15 neobancos**<sup>2</sup>.

1. Fondeadora
2. Albo
3. Swap
4. Flink
5. Klar
6. Oyster
7. Stori Card
8. Cuenca
9. Nelo
10. Broxel
11. ¡Hey Banco!
12. Evva
13. Mibo
14. Tauros
15. Vexi



## ¿Por qué prefiere la generación *millennial* a los neobancos?

De acuerdo con el estudio *¿Por qué los millennials odian los Bancos?*, realizado por Banco Fondeadora (uno de los principales neobanks en el país), estas son las principales razones por las cuales la población mexicana joven prefiere estas nuevas instituciones, en comparación con la banca tradicional:

- Lo más importante, de acuerdo con las personas encuestadas, es poder tener una **cuenta de débito gratuita**; sin cobros ni saldos mínimos requeridos.
- La **atención personalizada** es fundamental. El trato tedioso e impersonal que ofrece la banca actual genera fricción entre Bancos y personas usuarias.
- También es importante el poder decidir y **saber en qué se invierten** los ingresos del Banco.
- Finalmente, la tendencia de realizar movimientos en línea es cada vez mayor, por lo que es esencial contar con una **banca en línea efectiva**, amigable y segura.

### Y el veredicto de las y los usuarios es...

No es un tema enteramente de *millennials*, el modelo bancario se rezagó en atención eficaz y veloz hacia las problemáticas de sus cuentahabientes, además de enfocarse en exprimir los bolsillos con comisiones absurdas y el acoso constante para ofrecer sus servicios, si uno no es suficientemente perspicaz, acaba contratando un seguro que ni siquiera solicitó...

*Andrés Rendón, emprendedor*

Los *millennials* no odiamos los Bancos, lo que no nos gusta es lidiar con personas que no tienen respuestas a nuestras preguntas, perder el tiempo en formarse, desplazarse a un lugar y perder tiempo en el tráfico, salir del Banco y que no se resuelva lo que querías.

*Reyna Jazmín, ingeniera de pruebas*

No se necesita ser *millennial* para odiar el servicio de los Bancos y aprovechar la eficacia mayor que ofrecen las apps.

*José Martínez, consultor en marketing y comunicación*

1. <https://ikiwi.com.mx/neobancos/comparativa/> y <https://www.mobiletransaction.org/what-is-a-neo-bank/>  
2. <https://contxto.com/es/mapa-de-mercado/challenger-neo-bancos-mexico/>