blip

Conversational banking en WhatsApp

Transforma tus **procesos de cobranza, seguridad, onboarding** y **atención a clientes** a través de **WhatsApp**

Una nueva era entra al chat

Conversational banking

Tus clientes esperan:

Rapidez, personalización y **cero complicaciones.**

Y quieren que todo suceda en los **mismos canales** donde hablan con su familia y amigos.

88%

De usuarios en LATAM

Ya usa **WhatsApp** para hablar con su banco.[1]

79%

De los usuarios **envían mensajes** a una empresa al menos una vez a la semana.[2]

Una **experiencia lenta** o **confusa** es igual a un abandono inmediato, mala experiencia o un problema que se vuelve más grande.

Al mismo tiempo, **llegan nuevas herramientas** para facilitar todos tus procesos:

01. **La IA conversacional ya generó 7,300 MDD en ahorros globales.[1]**

02. **La automatización podría ahorrar hasta 1 billón de dólares hacia 2030.[1]**

El mensaje es simple:

La **conversación es la clave** para competir en la banca.

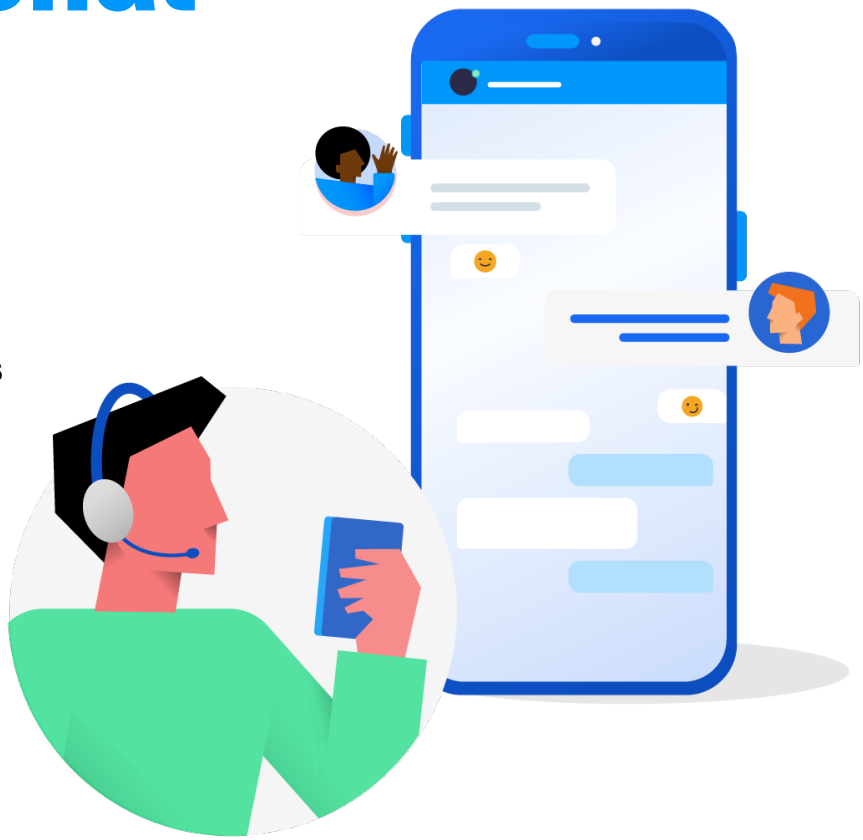
[1] https://marketinginsiderreview.com/usuarios-de-whatsapp-en-latinoamerica
[2] https://business.whatsapp.com/resources/resource-library/marketing-messages-best-practices

blip

¿Qué es conversational banking?

La **banca conversacional** es un modelo donde todo ocurre en un canal conversacional:

Atención a clientes, operaciones y transacciones, verificación de identidad y/o cuentas y ventas, en tiempo real.



Funciona gracias a:

01. Integraciones vía **APIs REST** para ejecutar experiencias con el usuario relacionadas con **apertura de cuentas, consulta de saldos, cotizaciones,** entre otros.

02. **Diseño conversacional** que guía al usuario por el journey necesario y que puede contactarle de manera autónoma.

03. Inteligencia artificial vía **modelos de lenguaje grande (LLM)** para entender intención y objetivo del usuario y responder al instante utilizando un fraseo muy similar al humano.

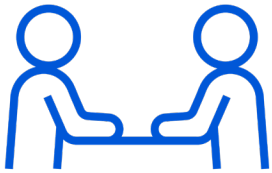
Por qué WhatsApp es el canal que impulsa esta transformación

WhatsApp combina tres elementos clave que tus clientes ya esperan de un servicio financiero:

Comodidad

Los usuarios resuelven cuando quieren, como quieren y sin esperar.

75% prefiere que las marcas les escriban igual que sus amigos.[3]



Conexión

La mensajería se siente más humana y directa.

70% de los adultos en línea percibe este canal como más personal.[4]

Seguridad y OC

Cifrado de **extremo a extremo.**

Compatible con **OTP, autenticación** y **transaccione bancarias** dentro del canal conversacional.

Blip es la plataforma que integra tu negocio con **WhatsApp Business** para crear **experiencias conversacionales** que atienden servicio al cliente, **ventas, marketing y más.**

[3] https://www.blip.ai/blog/es/financiero/whatsapp-business-para-servicios-financieros/
[4] https://business.whatsapp.com/blog/customer-engagement-ultimate-guide
[5] https://business.whatsapp.com/resources/resource-library/business-messaging-mexico-bcg
[6] https://www.accenture.com/us-en/insights/banking/commercial-banking-top-trends

Lo que muestran los números.

+30% Más en la **satisfacción del cliente** en empresas que usan mensajería pura.[5]

20% Más **ingresos operativos** al aplicar IA.[6]

90% De las empresas **experimentaron un aumento** en conversiones al usar **WhatsApp.**[2]

22% - 30% De mejora en **productividad** al usar **IA generativa.**[6]

¿Cómo se optimiza la recuperación de cartera con WhatsApp?

La **recuperación de cartera** es uno de los procesos más sensibles para cualquier banco.

Con **WhatsApp, puedes transformar un momento tenso en una interacción simple**, clara y resolutiva, sin llamadas insistentes ni mensajes impersonales.

La tasa de apertura de WhatsApp es del 98%[6]

[3] https://www.blip.ai/blog/es/financiero/whatsapp-business-para-servicios-financieros/
[4] https://business.whatsapp.com/blog/customer-engagement-ultimate-guide
[5] https://business.whatsapp.com/resources/resource-library/business-messaging-mexico-bcg
[6] https://www.accenture.com/us-en/insights/banking/commercial-banking-top-trends

blip

¿Qué puedes automatizar?

01. Recordatorios antes y después del vencimiento.

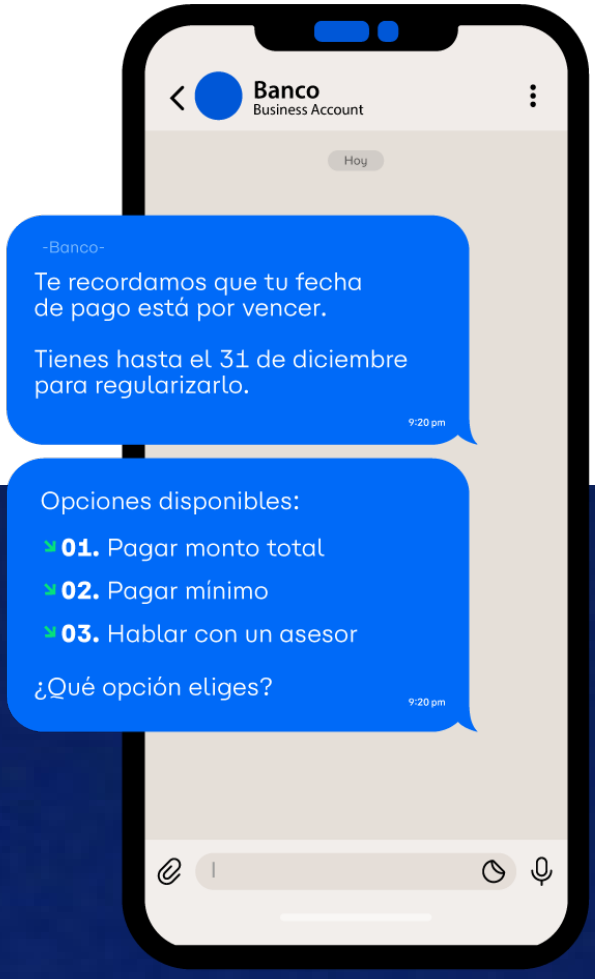
02. Ofertas de reestructura.

03. Confirmación de pagos.

04. Envío de links a pasarelas de pago.

05. Escalamiento automático a un asesor humano si es necesario.

Ejemplo:



Blip automatiza recordatorios, pagos, validación de identidad y escalamiento a agentes sin perder contexto.

[6] https://business.whatsapp.com/whatsapp-vs-whatsapp-business?lang=es_LA

¿Cómo se protege al cliente con seguridad y alertas conversacionales?

La conversación también es seguridad.

Al integrar **APIs con WhatsApp** puedes verificar identidad, activar alertas y proteger al cliente sin complicar la experiencia.

1. Autenticación segura en WhatsApp

1.1. Códigos **OTP** *(One-Time Password)* enviados directo al chat desde tu sistema de autenticación.

1.2. Base del **2FA (Autenticación de Dos Factores)** al usar **WhatsApp** como el canal de entrega para códigos temporales, únicos y cifrados.

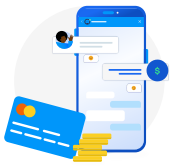
1.3. WhatsApp utiliza el protocolo **Signal** y cumple con **RGPD**, ideal para comunicaciones críticas de seguridad.

2. Alertas que actúan en el momento correcto

Puedes activar **notificaciones automáticas** en **WhatsApp** cuando se detectan señales inusuales, por ejemplo:

Intentos de acceso desde dispositivos desconocidos.

Cambios sospechosos en la cuenta.



Movimientos o cargos que no coinciden con el comportamiento del usuario.

Este tipo de alertas permiten reaccionar en segundos, evitando fraudes y reforzando confianza.

blip

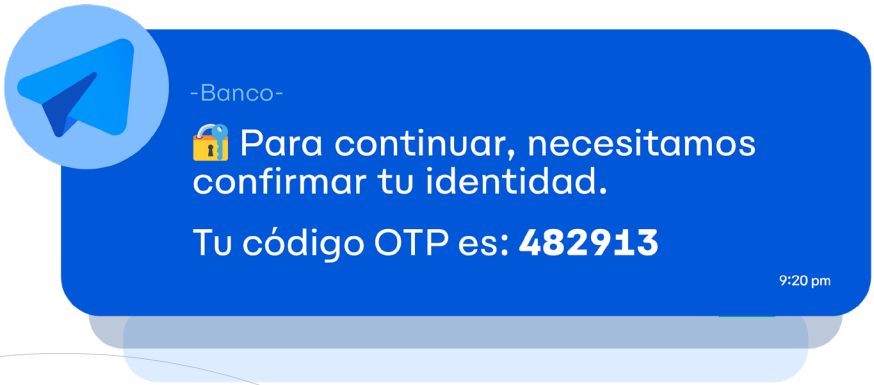
Toma esto en cuenta:

El fraude evoluciona rápido:

Phishing y vishing: aumentaron **+442%** en 2024.[7]

Con WhatsApp concentras la comunicación en un canal verificado y cifrado, reduciendo el riesgo de que tu cliente caiga en mensajes, enlaces o llamadas fraudulentas.

Ejemplo:



Blip activa alertas inteligentes, envía OTP cifradas y ayuda a detectar riesgos en tiempo real.

[7] https://www.mckinsey.com/capabilities/tech-and-ai/our-insights/the-top-trends-in-tech

¿Cómo integrar el onboarding y KYC Conversacional?

Incorporar a un cliente ya no debe implicar formularios infinitos o visitas a sucursal.

Con **WhatsApp** puedes **verificar identidad, revisar documentos y abrir cuentas** dentro de una conversación simple y guiada.

Qué es el onboarding y KYC Conversacional

El onboarding es el proceso mediante el cual el cliente abre una cuenta o contrata un nuevo servicio, mientras que el **"Know Your Customer" (KYC)** es el procedimiento utilizado para verificar su identidad.

Cuando estos procesos están impulsados por una solución conversacional, el sistema interpreta la intención del usuario, guía los pasos y resuelve dudas al instante.

Ejemplo:

blip

¿Cómo evoluciona la atención al cliente en la banca conversacional?

La atención al cliente dejó de ser un canal unidireccional: **ahora es una conversación continua.**

Con una solución conversacional los bancos pueden resolver más rápido, con menos esfuerzo del cliente y con operaciones más eficientes.

WhatsApp permite resolver sin filas, sin espera y sin repetir datos.

85% De las personas prefiere escribirle directamente a las marcas en lugar de usar otros canales.[6]

87% De las conversaciones por chat en vivo terminan con una evaluación positiva.[8]

Además, es flexible:

Mensajes asincrónicos, multimedia, botones, enlaces, documentos, todo en un chat simple.

[8]. https://business.whatsapp.com/blog/live-chat-customer-service-guide
[6] https://business.whatsapp.com/whatsapp-vs-whatsapp-business?lang=es_LA

blip

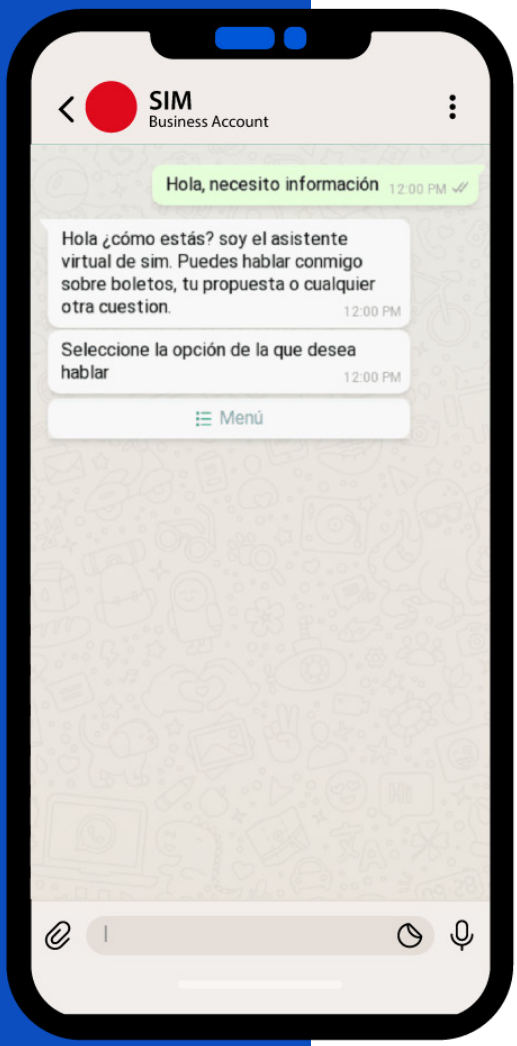
Instituciones como **Grupo Santander en** Brasil ya transformaron su atención con **IA + WhatsApp;** este caso de éxito con Blip lo demuestra.

Caso de éxito:

sim By Santander

+ blip

SIM, la fintech de Grupo Santander, mejoró su atención al cliente al integrar agentes humanos potenciados por IA en WhatsApp con Blip:



30% Menos tiempo promedio de atención

7% Más satisfacción del cliente

Una operación más ágil, equipos más eficientes y usuarios que realmente sienten la diferencia.

Blip combina IA + agentes humanos para **atención 24/7** con contexto unificado para comodidad de tus clientes.

8. https://business.whatsapp.com/blog/live-chat-customer-service-guide

blip

Tu Contacto Inteligente

Los bancos necesitan escalar atención, agilizar procesos y convertir más. Con Blip accedes a una sola plataforma para automatizar, personalizar y conectar todo el recorrido del cliente

Esto, sin aumentar costos.

01. Procesos más rápidos **(onboarding, KYC, cobranza).**

02. Atención **24/7** sin saturar equipos.

03. **Mensajes relevantes** a gran escala.

04. Integración total con **CRM** y sistemas bancarios.

05. **Medición clara de leads,** ventas y eficiencia.

Blip es la plataforma ideal que te permitirá crear contactos inteligentes seguros y confiables

Somos una empresa certificada **ISO/IEC 27001** además contamos con políticas y normas para garantizar la seguridad de datos.

Blip convierte WhatsApp en el canal que impulsa tu operación y tu crecimiento. Integra este canal a tus operaciones.

Solicita una demo.

blip