*Panorama actual de la banca móvil en Colombia*

**Robots midieron la banca móvil en Colombia por 3 meses encontrando más intermitencias que el promedio de Latinoamérica**

* Considerando fallas temporales y caídas sostenidas, en promedio las apps de los bancos colombianos tienen una disponibilidad de 98.76% versus el promedio de 99.15% de Latinoamérica. Esto significa que de 1 millón de usuarios que acceden a la banca móvil, 12 mil podría tener algún tipo de dificultad o intermitencia.
* Considerando sólo caídas sostenidas, la disponibilidad promedio de la banca móvil de Colombia es similar al de Latinoamérica y está sobre el 99.8%.
* Los usuarios bancarios en Colombia también tienen que esperar 2 segundos más que sus pares de Latinoamérica. Sin embargo, a la hora del consumo de datos, los colombianos gastan menos para acceder a ver el saldo de su cuenta, respecto al promedio de la región.
* La mayoría de las fallas de las apps bancarias colombianas, ocurren al iniciar la sesión. Y en promedio una falla en los sistemas informáticos podría costarle a una empresa hasta USD 5.600 por minuto.

**Bogotá, septiembre 2021.** Entre el 1 de junio y el 31 de agosto de 2021, la fintech [Movizzon](https://www.movizzon.com/), empresa especializada en medir y optimizar la experiencia del usuario en canales digitales a través de bots, realizó un estudio sobre aplicaciones móviles de bancos de 10 países de América Latina, incluyendo Colombia. El objetivo era medir la disponibilidad, el tiempo de respuesta de estas aplicaciones y su impacto en la experiencia del usuario.

Movizzon realizó mediciones como si fuera un usuario real de banca móvil, a través de su sistema robotizado que toma control de un smartphone y ejecuta un flujo de medición como si fuera un usuario real, en este caso: apertura del App, *login* y consulta de movimientos.

Para llegar a este resultado, Movizzon dividió el estudio en cuatro pilares: la disponibilidad de aplicaciones ante fallas temporales (fallas parciales), la disponibilidad de aplicaciones ante fallas más graves (fallas globales), el tiempo de respuesta y la cantidad de datos de navegación gastados en acciones como acceder a la aplicación, iniciar sesión y realizar una consulta.

En la comparación entre Colombia vs. América Latina, el estudio mostró que, ante fallas parciales y totales, donde las aplicaciones fallan, pero el usuario puede continuar la operación incluyendo las fallas sostenidas, las apps bancarias colombianas presentan una mayor disponibilidad al momento de la apertura (99,89% contra 99,82% ante los demás países analizados de América Latina). Sin embargo, la disponibilidad es menor en el *login* (97.49% contra 97.87%) y en la realización de consultas (98.9% contra 99,15%). Considerando las tres acciones, significa que, por cada 1.000.000 accesos, las aplicaciones colombianas tuvieron en promedio 12.381 fallas, mientras que, en los otros países, el promedio fue de 8.519 por cada 1 millón de accesos.

**La diferencia entre Colombia y América Latina es muy pequeña** considerando sólo fallas graves, donde las aplicaciones se desconectan durante un tiempo considerable y el usuario se ve obligado a abandonar la operación. Para el flujo completo (apertura de la aplicación, inicio de sesión y consulta), las aplicaciones colombianas tuvieron disponibilidad promedio de 99.81%, mientras que el promedio para aplicaciones latinoamericanas fue de 99.86%.

Al analizar el tiempo en que las aplicaciones tardan en realizar una de las tres acciones analizadas, **las de Colombia salieron adelante en lo que se refiere a abrir la aplicación**, con 5.7 segundos frente al promedio de 6,1 segundos de las aplicaciones de los otros bancos estudiados. Sin embargo, en cuanto al tiempo de inicio de sesión y ejecución de consultas, las aplicaciones colombianas tuvieron un tiempo promedio de 6.9 segundos y 2.9 segundos, respectivamente, por encima de los 5 segundos y 1,5 segundos de las aplicaciones de las instituciones latinoamericanas.

Finalmente, en lo que se refiere a la cantidad de datos de navegación gastados por acción, **los colombianos consumen menos datos que el promedio de sus pares en Latinoamérica**, para la acción de abrir la aplicación y hacer el *login* para ver el saldo de la cuenta, los colombianos usan en promedio 91 Kb frente a 96 Kb de promedio en la región. Estos datos son importantes pensando en que, según el MinTIC, a enero del 2020 del total de las líneas celulares en el país, las prepagadas alcanzaron un 79%.

### ***Considerando sólo las caídas sostenidas de la banca móvil, Colombia está dentro del promedio de la región, la verdadera oportunidad de mejora está en detectar y corregir las intermitencias o fallas temporales que ocurren en las Apps.***

En la opinión de Hismael Alayo, Business Manager de Movizzon, las cifras reflejan que la disponibilidad, considerando sólo las caídas sostenidas de la banca móvil, Colombia está dentro del promedio de la región dado que las entidades bancarias han hecho un trabajo adecuado para mantener los estándares de su servicio. “La verdadera oportunidad de mejora está en detectar y corregir las intermitencias o fallas temporales que ocurren en las Apps, esto si bien no afecta directamente la operación del usuario, sí impacta en la experiencia de cliente, ya que a nadie le gusta estar intentando 2, 3 o más veces para acceder a su aplicación móvil”.

## **Los mensajes de error más comunes y su origen**

Según el estudio, las fallas identificadas se originaron en los sistemas de las instituciones, por errores de conectividad entre la App móvil y la infraestructura tecnológica de la entidad bancaria, lo que se tradujo en mensajes como:

* En este momento el servicio no se encuentra disponible, por favor intente más tarde.
* No es posible procesar la transacción – Problemas técnicos.
* En este momento el sistema no está disponible.
* Error al procesar la transacción.
* Comunicación no disponible.
* En este momento no lo podemos atender.

Estos mensajes impidieron que los usuarios pudieran iniciar su sesión y acceder a su cuenta. En algunos casos, los sistemas no estaban completamente caídos, sino que sólo experimentaban intermitencias.

## **El costo de no al aire los canales digitales**

En este contexto, la importancia del monitoreo de canales digitales y detectar las caídas lo antes posible, es un tema crítico ya que de acuerdo con un análisis de [Aberdeen Research](https://www.aberdeen.com/techpro-essentials/stat-of-the-week-the-rising-cost-of-downtime/), las fallas de red o sistemas para una empresa **pueden generar pérdidas de hasta $ 260.000 dólares por hora**, una cifra similar a la que revela la firma [Gartner](https://blogs.gartner.com/andrew-lerner/2014/07/16/the-cost-of-downtime/) de $ 5.600 dólares por minuto.

**¿Qué tan importante es medir y monitorear los canales digitales?**

Cifras demuestran la importancia y el valor que tiene para una empresa medir el comportamiento de los canales online, los cuales pueden hacer crecer exponencialmente el negocio. Esto es lo que dicen los usuarios:

1. Más del 40% abandonan un sitio web móvil que tarda más de 3 segundos en cargar.
2. 47% esperan que la página cargue en 2 segundos o menos.
3. 52% opina que la velocidad de carga afecta la lealtad a la marca.
4. Amazon pierde 1% de sus ventas por cada 0,1 segundo de demora en cargar.
5. Google pierde 20% de sus ingresos por pauta por cada 0,5 segundos de demora.

*Movizzon fue creada hace 6 años, tiene presencia en 14 países y trabaja con más de 35 bancos de Latinoamérica, Estados Unidos y Europa usando sus robots para navegar e interactuar de forma automática y periódica con una cuenta bancaria real, usando todas sus funciones (consulta, transferencia, pagos, etc.) tal como si lo hiciera un cliente incógnito. De esta manera se pueden obtener datos y detectar fallos de manera preventiva, a los cuales toma una captura de pantalla y la envía en tiempo real por email y WhatsApp al área de soporte técnico del banco; así se mide automáticamente la experiencia real de usuario, se monitorea la calidad de la experiencia y se predicen fallas. Más información en www.movizzon.com.*

**Contacto de prensa:**

Juan José González | 316 4828573 | [JuanGonzalez@MarCom.com.co](mailto:JuanGonzalez@MarCom.com.co)