

CL@B 2015

**La evolución de la innovación
financiera: mejorando la
Experiencia del Cliente**

Cuáles son las referencias de
“experiencia” hoy para los clientes?



UBBER

ATO CD MX
TAXISTAS ORGANIZADOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO

FUERA UBER





Volúmen de video on demand online

Y con la banca quien compite?



LendingClub

Evolución de los sistemas financieros?



Quién es el cliente hoy?

Generación Millennials (1980 – 1995)



Y mañana?

Generación Z1 y Z2

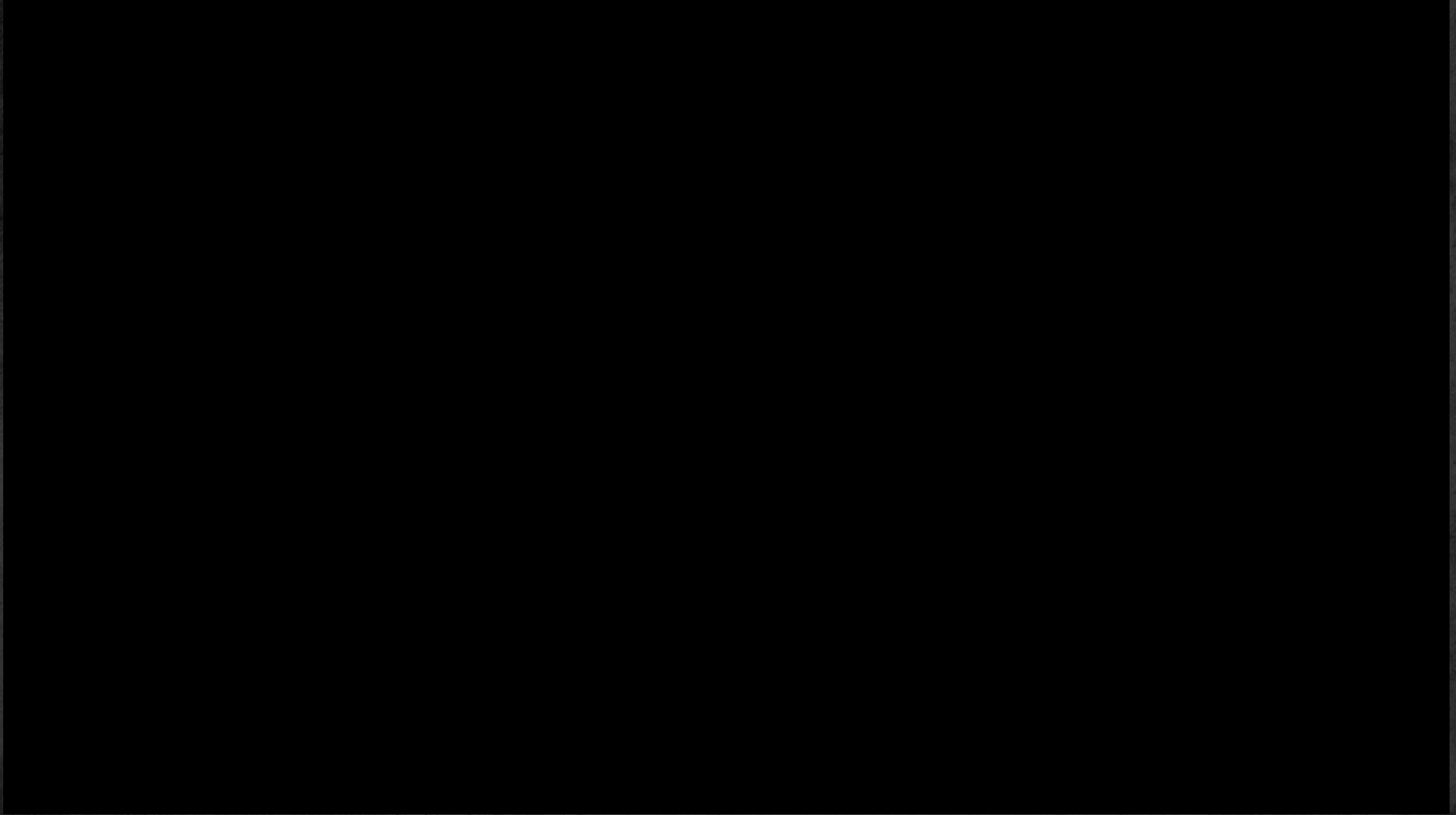
(1996 – 2002) - (2003 – 2010)



Generación Alpha (A partir de 2011)



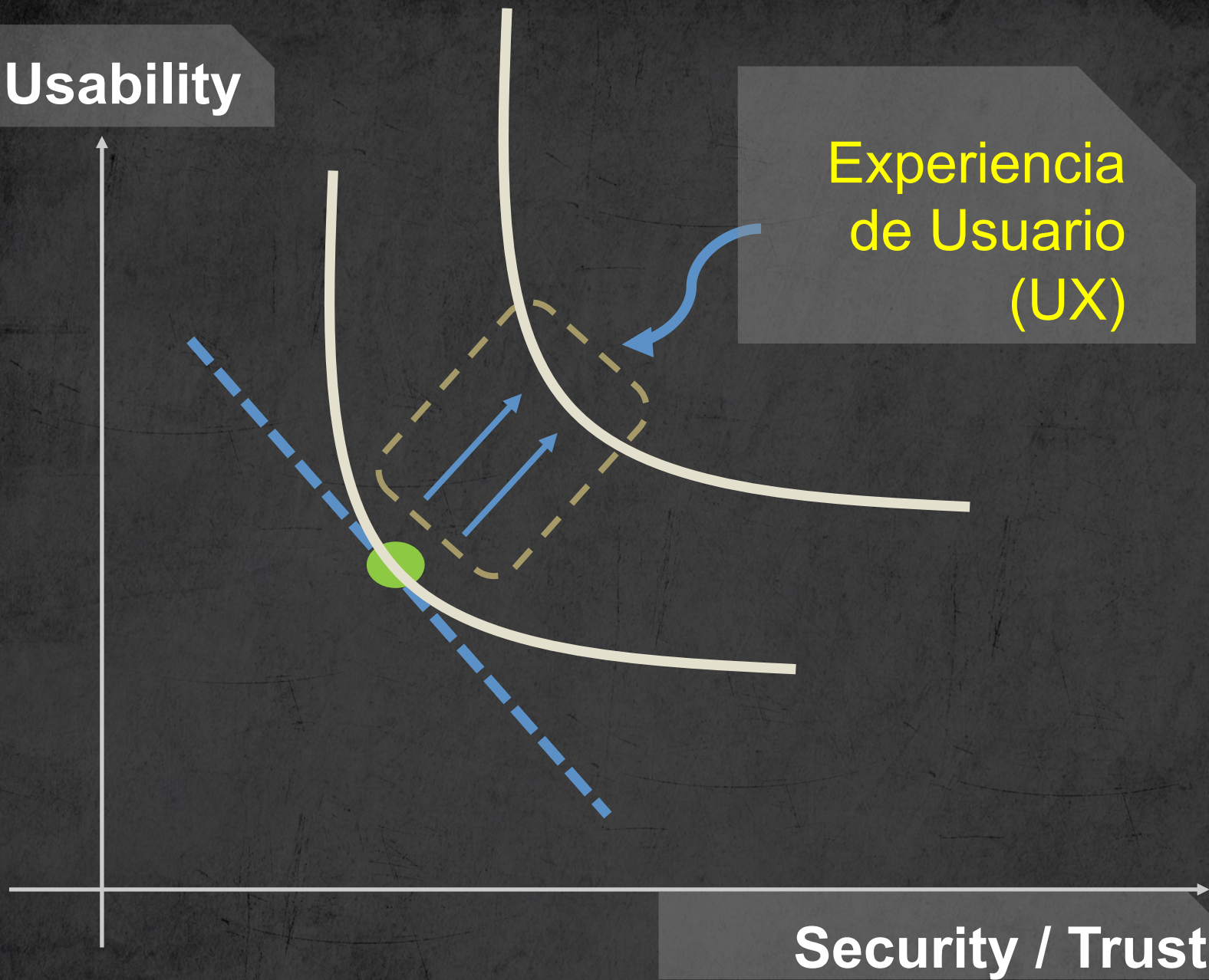
Generación Alpha (A partir de 2011)



Pero como definimos la
“experiencia del cliente”?

Usability

Experiencia de Usuario (UX)



Security / Trust

Como se construye?

**Pensando en el cliente,
NO en el banco**

Como romper el paradigma?

Pensando diferente....



¡Gracias!

Rigoberto Sáenz Serranía
rsaenz@bbva.com



@rsaenzs



Rigo Saenz



Rigoberto Saenz S