

02. Pagos & Transferencias

Noviembre 2020

DISCLAIMER



El presente informe fue confeccionado como una guía de interés en la materia de análisis y no constituye ni refleja un asesoramiento profesional. Las conclusiones de nuestros informes no deben ser tratadas como un consejo profesional sin recurrir a servicios profesionales de consultoría en la temática abordada.

Nuestro análisis está basado en información y datos que fueron colectados por nuestro equipo e información disponible al momento de la realización del trabajo de campo, releases posteriores no fueron considerados en nuestro estudio. Axxiome no asume responsabilidades por errores u omisiones de información que fuera provista por terceros o se encontraba disponible en internet o el store de aplicaciones al momento de realizarse la recolección de datos.

Las opiniones e interpretaciones realizadas en este análisis son producto del conocimiento y la experiencia de los consultores de Axxiome en la industria financiera. Nuestras opiniones y/o recomendaciones no deben ser tomadas como un hecho y Axxiome no acepta responsabilidades derivadas de un uso inadecuado y sin el acompañamiento de profesionales especializados en la materia.

Para proteger los derechos intelectuales del presente material, el mismo no debe ser revelado o compartido con terceros sin el consentimiento previo por escrito de Axxiome SA de Argentina.

© Copyright 2020 Axxiome SA – Todos los derechos reservados



Luego de haber evaluado la experiencia del usuario durante el onboarding creando cuentas en entidades financieras durante la pandemia, nos propusimos el objetivo de analizar la UX al momento de operar con esas cuentas.

En este estudio analizamos que sucede cuando quiero ejecutar transacciones tan simples como:



01. COMPARTIR MI CBU/CVU

—



02 . TRANSFERENCIAS

—



03. PAGOS

—



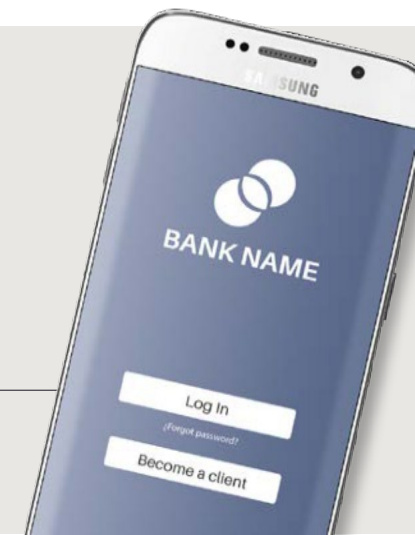
01. COMPARTIR MI CBU/CVU

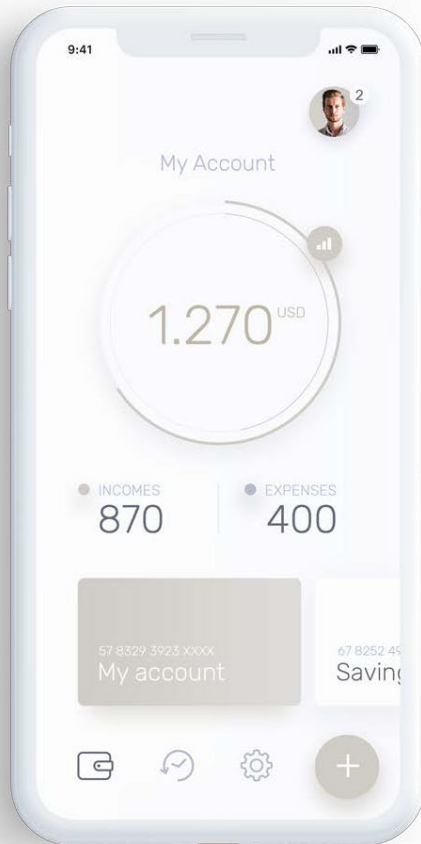
En los tiempos que corren, es cada día más común que nos pidan compartir esta información:
“A donde te transfiero?”

Esta operación tiene que ser rápida y sencilla, cuando la información no es fácil de acceder y/o compartir, se genera la primera fricción justo en el momento de cobrar o recibir fondos. Los usuarios, si bien reconocen la importancia de la información a compartir, no dejan de considerarlo un paso “administrativo” del proceso, en el cual nadie quiere perder tiempo, pero si no lo hacemos rápido un potencial cliente se puede arrepentir de comprarnos/contratarnos, un amigo se puede olvidar que nos debe enviar plata!

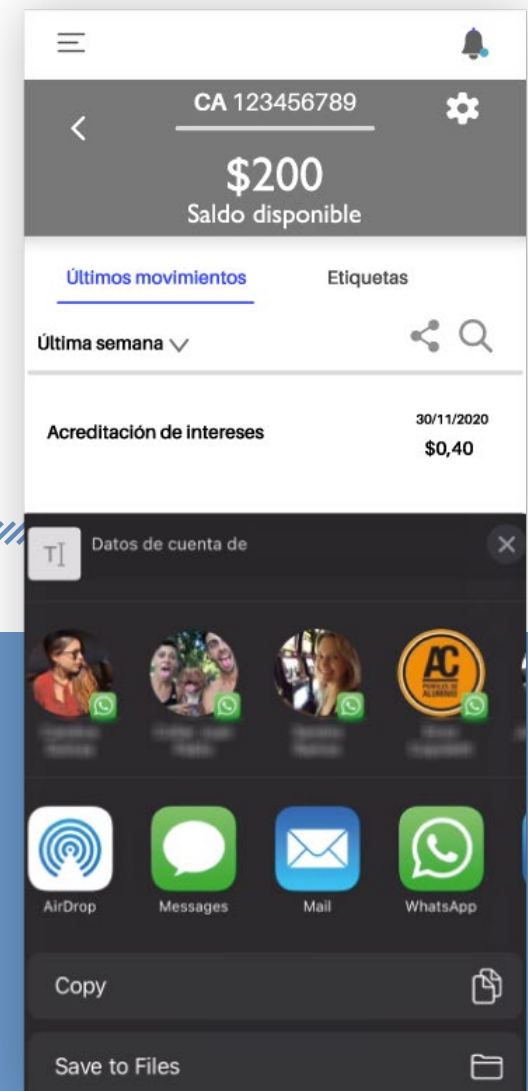
Y con qué nos encontramos ante tan sencilla operación?

Primero debemos loguearnos en cada aplicación, muy pocas de ellas nos permitieron hacerlo con información biométrica (rostro por ejemplo), información que habían guardado durante el Onboarding y que ahora nos podría ayudar mucho ya que sino deberemos recordar usuario y clave!!

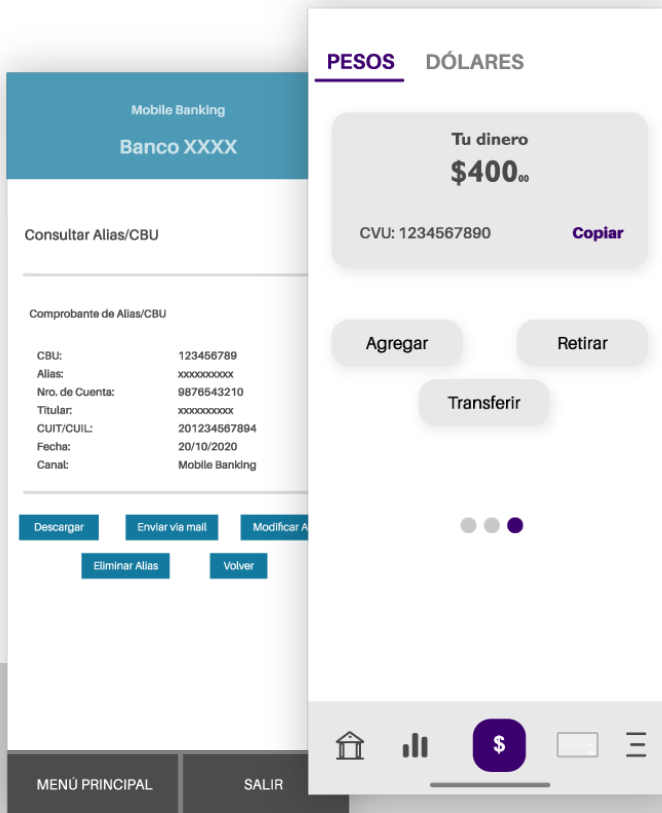




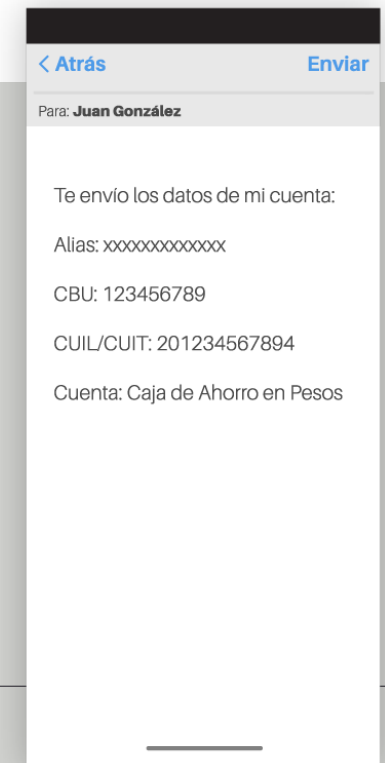
Apenas ingresamos en la mayoría de las aplicaciones, visualizamos el saldo de nuestra cuenta y ahí nuestra expectativa ahora es encontrar fácilmente los datos y poder compartirlos, pero no en todas las apps fue tan simple ni estaba accessible como esperábamos.



En varias aplicaciones nos vimos forzados a navegar casi por toda la app para encontrar escondido en un rincón, ya casi justo cuando estábamos por abandonar la búsqueda, la funcionalidad de compartir datos de la cuenta.



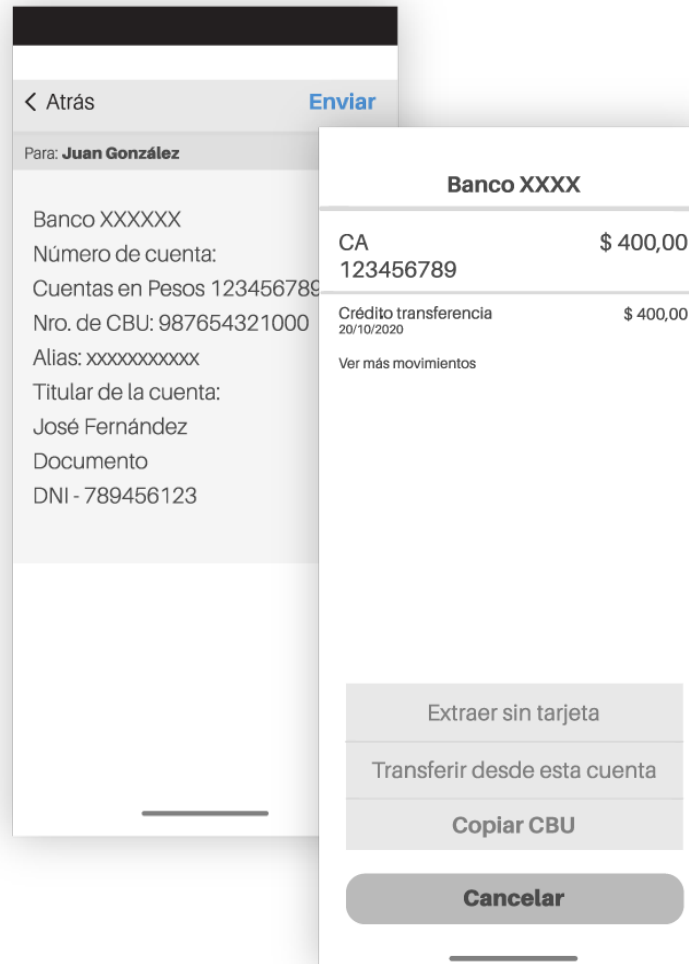
En otras soluciones la opción de compartir estaba ahí, bien a la vista, pero oh sorpresa!! teníamos que elegir: compartir CVU / Alias o simplemente nos permitía copiar el dato, el cual guardado en el portapapeles de nuestro dispositivo, nos obligaba a salir de la app del banco y a abrir la aplicación que utilizaríamos para compartir los datos (mail, whatsapp, etc).



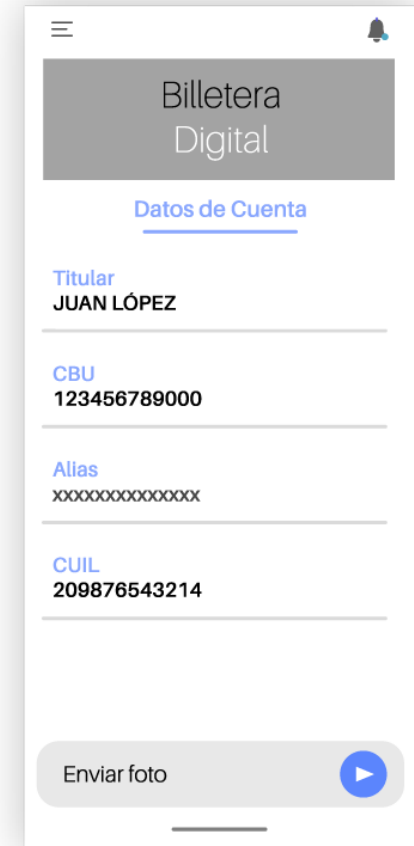
Sin embargo, en varias Apps encontramos que no solo nos brindaba la posibilidad de compartir la información, sino que con tan solo seleccionar la opción nos abría un menú desde el cual se podía elegir el medio por el cual hacerlo y con solo seleccionarlo, pegaba el texto en el mensaje, incluso explicando lo que íbamos a hacer, por ejemplo: “te comparto mis datos”, y luego de enviarlo nos redireccionaba al punto en el que estábamos anteriormente para poder seguir operando con la aplicación.

Al momento de compartir destacamos que la experiencia del usuario y del receptor de la información se maximiza si los datos se envían mediante texto, y no como foto, que obligan al destinatario a tipear la información al momento de enviar el dinero. Debemos destacar que algunas apps nos brindaron la opción de elegir en que formato enviar los datos.

LOS SI



LOS NO



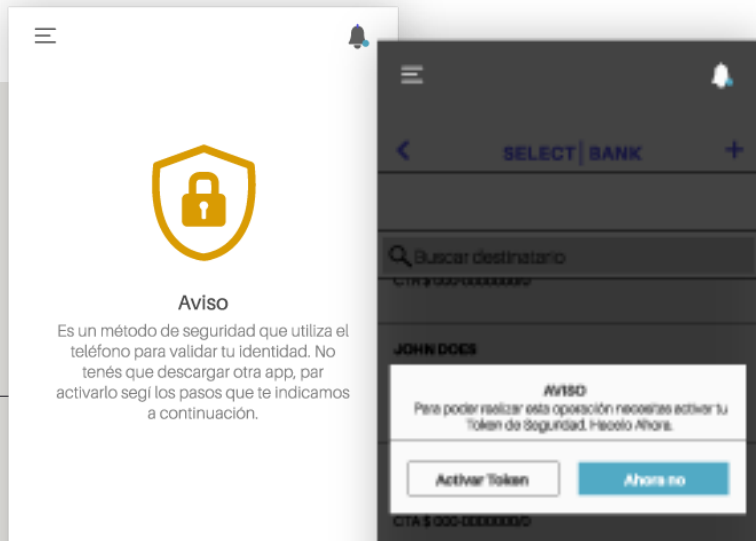


02 . TRANSFERENCIAS

Bueno, ahora que ya pudimos compartir los datos de las cuentas, ya podemos recibir dinero. Entonces es hora de probar la experiencia de usuario que nos brindan las diferentes Apps a la hora de enviar plata.

Al momento de transferir, las alternativas del proceso son más variadas, encontrando diferentes opciones de solución. Una primer característica que hallamos fué que muchas de las entidades antes de comenzar a operar con transferencias, requirieron poseer activo nuestro segundo factor de autenticación (Token), razón por la cual nos vimos obligados, incluso en algunas de ellas, a ir hasta un ATM a generar nuestra clave, en otras afortunadamente pudimos generar el token desde la misma app.

En la vieja “normalidad” ir a un ATM no implicaba mayores esfuerzos ni riesgos, durante un período de cuarentena “formal”, flexibilizada en los hechos, no podemos dejar de destacar que si no se tomaban todos los recaudos de higiene y distanciamiento aconsejados implicaban un riesgo de contagio para el cliente.



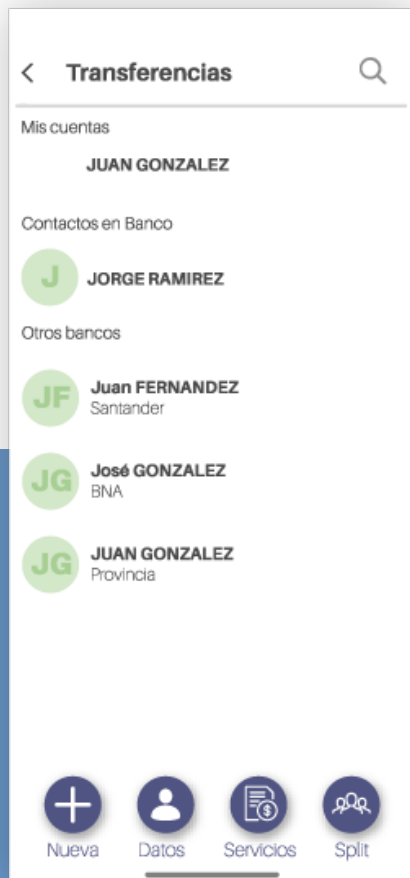
LOS NO



Ahora sí , ya podemos operar y lo primero que vamos a hacer es transferirle a papá, quién opera con un banco tradicional y ya nos compartió su CBU.

Luego le enviaremos dinero a nuestro hijo, quien recientemente abrió una cuenta en una de las instituciones a las que se denomina “neobank” y utiliza un CVU o un Alias para compartirme sus datos.

¿Nuestro banco, nos permite transferir a ambos tipos de cuenta?



Excelente, no sólo lo pudimos hacer desde todas las apps analizadas, sino que como una agradable sorpresa hemos encontrado Apps que también nos permitían enviar o transferir dinero a un destinatario que ya estuviera registrado en la agenda de contactos del celular mediante la dirección de e-mail o su teléfono celular! o por código QR si emisor y receptor operaban con la misma institución.

La mayoría de las Apps nos permitieron transferir a CVU / CBU y Alias, incluso algunas evitando que debamos tipear la información al habilitar la opción de pegar los datos del número o el Alias desde el portapapeles. Pero siempre hay excepciones, y fueron varias las instituciones que solo permitieron transferir a CBU o CVU pero no a Alias.

Transferencia

Cuenta origen
CA \$ 1234567890000

Cuenta destino
987654321

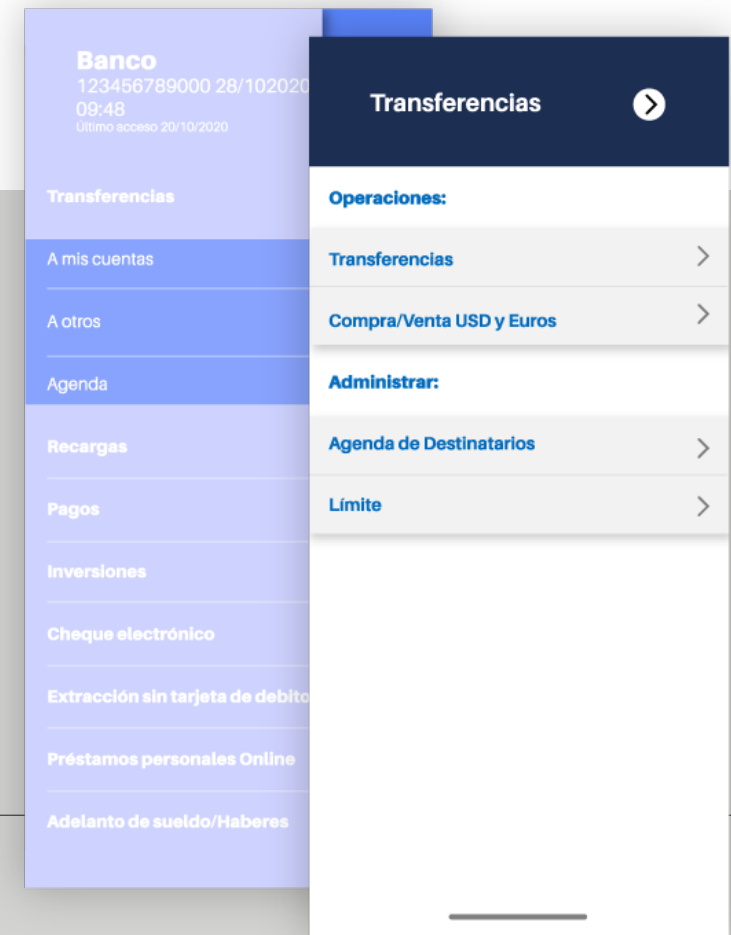
Motivo

Importe
0,00

E-mail (opcional)

TRANSFERIR

La mayor fricción que encontramos en el proceso, fue cuando la aplicación no nos permitió copiar del portapapeles la información y debimos tipear los 22 números del CBU/CVU en el celular, datos que teníamos en otra aplicación del mismo celular (correo, whatsapp), deteriorando la experiencia del usuario durante el proceso e introduciendo un mayor riesgo de error de tipeo.

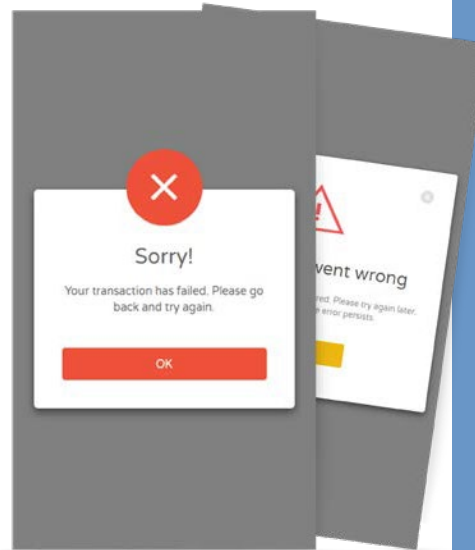


Cuando evaluamos la accesibilidad de la opción de transferencia, en la totalidad nos fue sencillo encontrarla, aunque queremos destacar muy positivamente a aquellas instituciones que visualizan las transferencias en el menú principal dentro de las opciones más comunes y en la pantalla inicial.

En cambio en otras apps, hay que buscar las transferencias en el menú de la aplicación. Muy pocas dejaban ver claramente cual era el límite que teníamos disponible para transferir.

Todos sabemos que la acción de enviar dinero genera ansiedad y en algunos casos también temor, es por ello que creemos que un diseño cuidadoso de este proceso puede reducir y hasta eliminar cualquier punto de fricción maximizando la experiencia. En este punto nos encontramos con diferentes maneras de hacernos sentir seguros.

Si bien la existencia de códigos verificados o mensajes de alerta, están pensados para reducir los riesgos, es importante recordar que transmitirle al cliente seguridad a la hora que movemos plata de manera virtual desde un teléfono es un factor a diseñar con criterio y claridad, ya que cometiendo un simple error de tipeo o de selección o quizás, tocando el botón equivocado, podemos perder plata o sentir por unos instantes que la perdimos elevando la fricción a un nivel de desesperación.

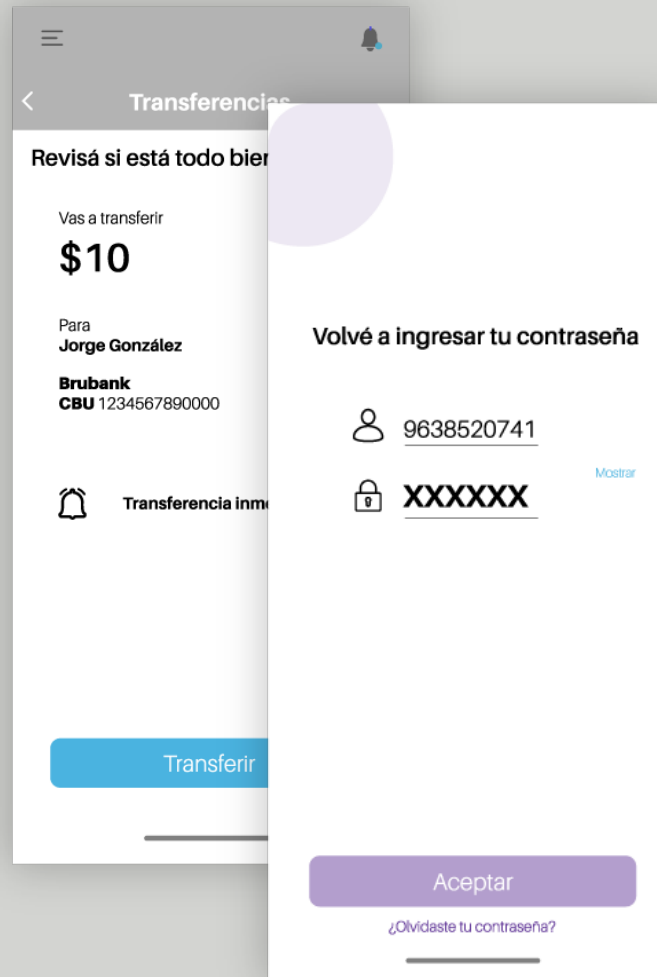


Creemos que la solución de cada entidad debe ser y lucir segura, demostrando al usuario que es fiable, tanto en los pequeños detalles de diseño como en los factores de seguridad de la misma, haciendo que los clientes sientan mayor confianza y eventualmente nos elijan por sobre sus otras apps para transaccionar diariamente.

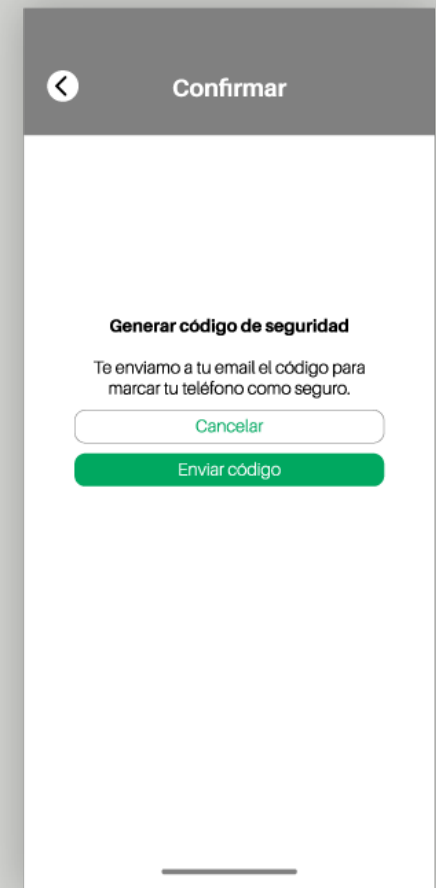
En este punto encontramos en nuestro estudio diferentes maneras de hacernos sentir seguros.

Por un lado, fue muy importante visualizar al momento de confirmar la operación de manera clara lo que se estaba a punto de ejecutar mostrándonos el origen y el destino en la misma pantalla justo antes de confirmar la operación y luego de dar ok a la transacción, validando nuestra identidad, pero haciéndolo de manera ágil y sencilla como por ejemplo mediante el escaneo de nuestro rostro o reingresando la clave de acceso a la aplicación. Del otro lado, encontramos apps que nos solicitaron ingresar un código previamente enviado por mail o el uso de un Token, acciones que pueden resultar molestas, ya que requieren salir de la aplicación y abrir una diferente para poder confirmar una transacción.

LOS SI

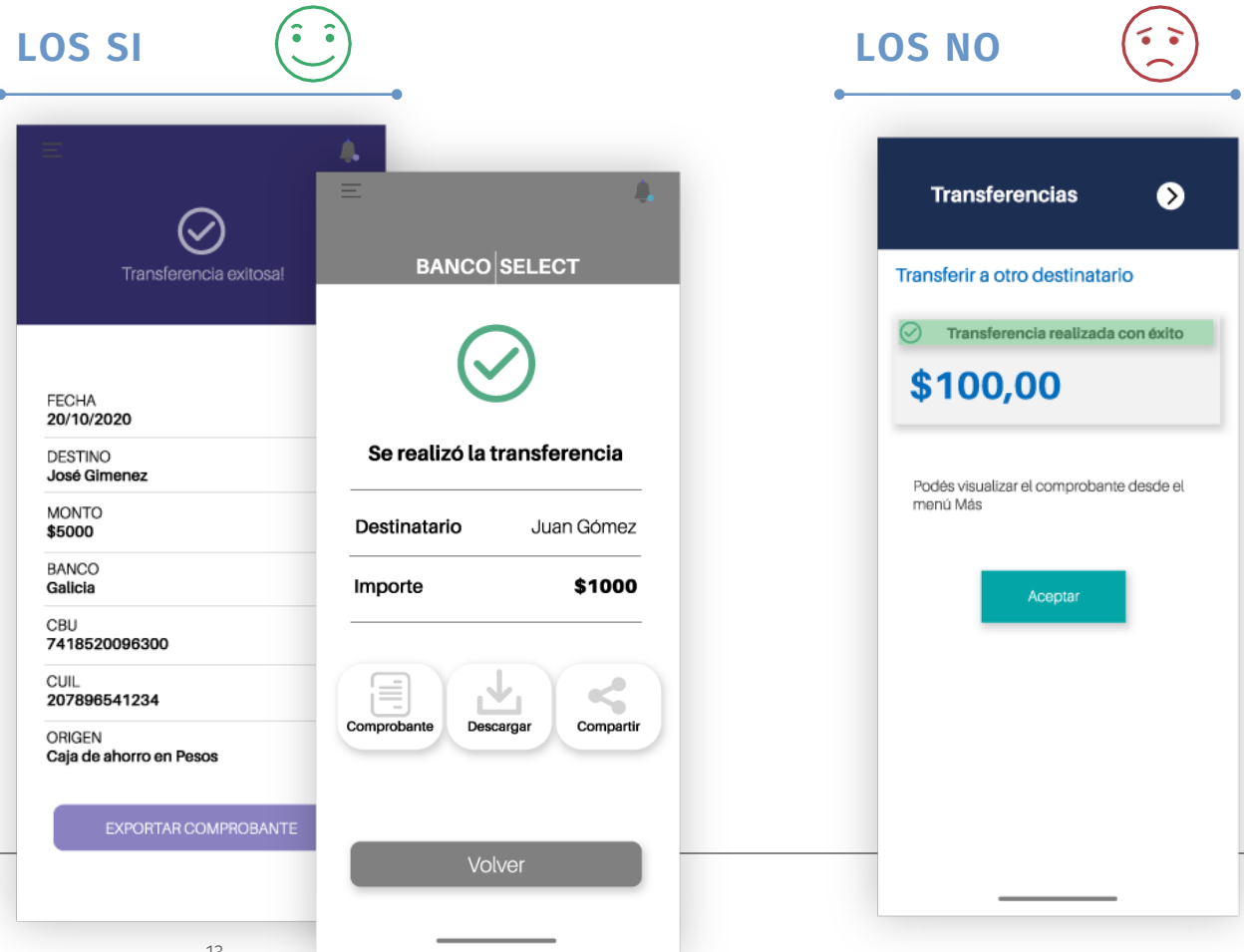


LOS NO



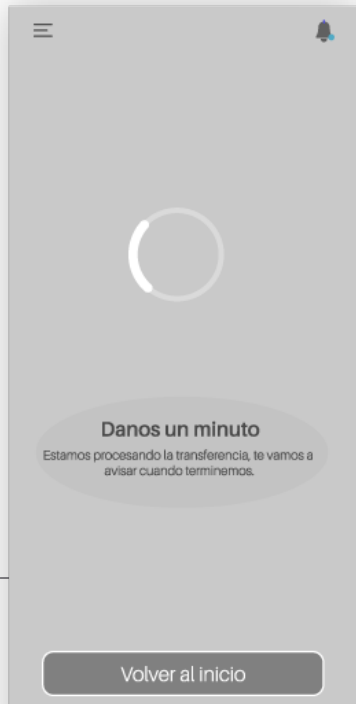
Una vez concluida la transferencia y ya estando seguros que la hemos realizado correctamente, en muchos casos es probable que queramos tener un comprobante de la misma y/o poder notificar fácilmente al destinatario que ya le hemos transferido, por lo que idealmente esperamos que inmediatamente después de la acción nos permita compartir la operación.

Fue muy bueno encontrar que varias de las Apps nos ofrecieron esa funcionalidad, evitando la fricción de descarga de comprobantes y posterior envío, pero extrañamente otras instituciones no lo hicieron, y para poder tener el respaldo de la operación y luego compartirlo con el destinatario, debimos navegar dentro de la aplicación para hacerlo.

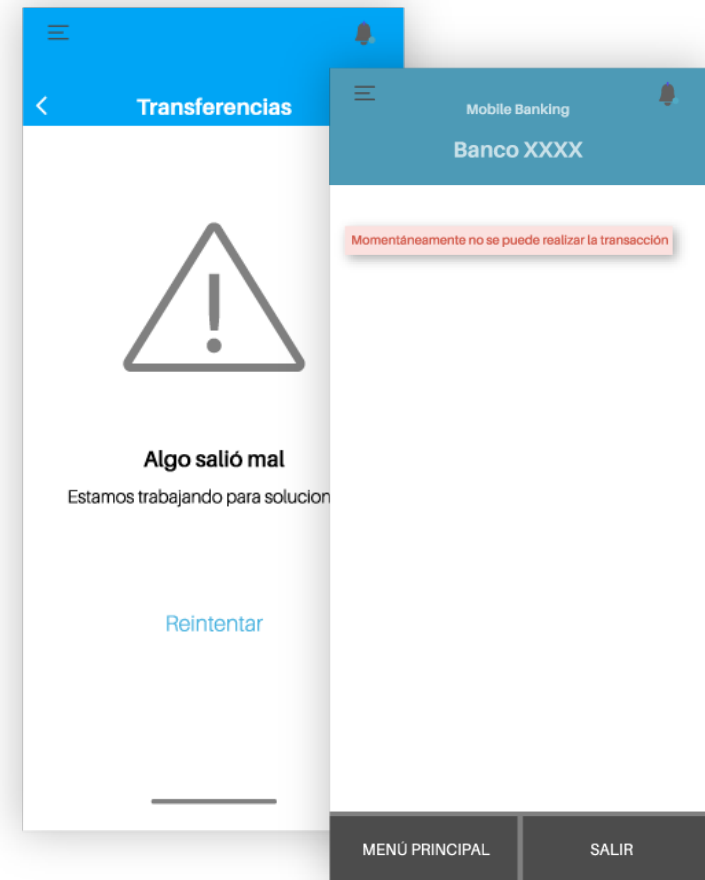


Pero bueno, al menos en las instituciones mencionadas en los párrafos precedentes, hemos podido ejecutar la operación de manera exitosa sin mayores fricciones, situación, que al menos durante nuestras pruebas (realizadas con los mismos dispositivos y desde las mismas conexiones de datos), no se repitieron en la totalidad de las aplicaciones.

Entre las principales fricciones del proceso de transferencias, destacamos aquellos casos en los que habiendo llegado al paso final, la aplicación se quedaba procesando durante un tiempo más prolongado que el deseable o lo que fue una mucho peor experiencia, la aplicación nos devolvió un mensaje de error, generándonos una incertidumbre sobre la correcta ejecución o no de la operación!!!



LOS NO

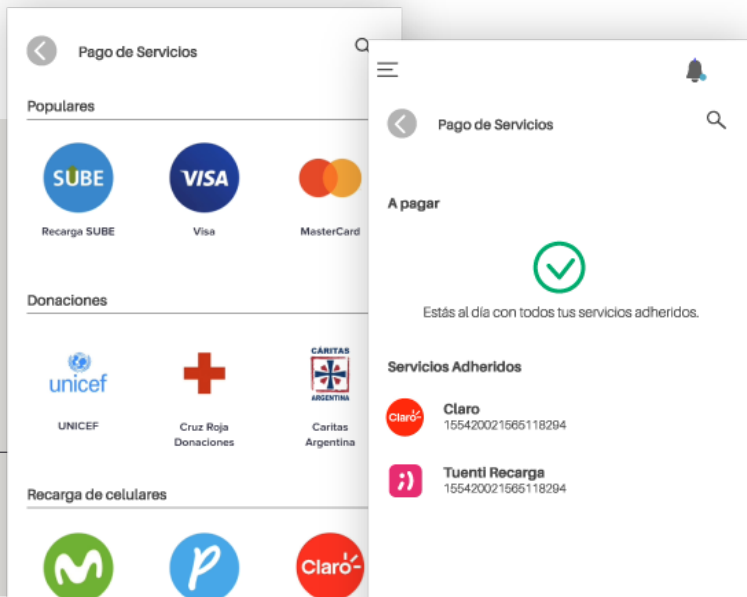




03. PAGOS

Una de las operaciones que más aumentó en su uso durante la pandemia, fue poder pagar los servicios sin salir de casa y la primer opción ha sido hacerlo desde nuestro celular. Es por ello que en esta sección nos propusimos analizar las entidades que mejor facilitaron esa tarea y que tan simple y amigable nos resultaba el proceso.

En esta categoría de funcionalidad, encontramos aún una mayor variedad de propuestas de diseño y funcionalidades. Al momento de pagar servicios hemos analizado apps que gráficamente nos mostraban los logos de los servicios más populares, además de permitirnos agendar nuestros servicios y vencimientos, destacándose por ejemplo aquellos más frecuentes tales como pueden ser la Recarga del Celular y la Recarga de la tarjeta SUBE.



LOS SI



Esperamos con interés sus comentarios y no se pierdan nuestro próximo análisis “03. PFM, Inversiones y Cierre de Cuenta”



www.axxiome.com

Querés acceder al informe detallado de nuestros expertos sobre una app en particular?
Contactanos por mail a info.ar@axxiome.com