



## LA BANCA DIGITAL DE BANESCO: UN SERVICIO QUE SE CONSOLIDA DESDE UNA VISIÓN ESTRATÉGICA

**La experiencia del cliente, la transformación digital y la innovación han marcado los proyectos de Banesco en el último trimestre. Con iniciativas como Banescolnnova, el desarrollo de aplicativos como la Suite BanescoPagos, mejoras en sus canales digitales y el uso de la inteligencia artificial, la institución bancaria dirige su visión de negocio hacia una banca digital que acompaña a sus clientes y facilita sus operaciones.**

Banesco Banco Universal, institución bancaria de capital 100% venezolano, es una marca consolidada en Venezuela con más de 30 años de presencia entre los venezolanos. Como es natural, la marca y la estrategia de negocio ha evolucionado de acuerdo a las exigencias del mercado local, las necesidades de sus clientes y los avances tecnológicos del mercado global.

Es de esta manera, como Banesco fijó su visión de negocio en fortalecer su banca digital para ofrecer más y mejores servicios que faciliten las operaciones de sus clientes, de forma segura. El punto de partida es la experiencia del cliente, vista como un propósito transversal al posicionamiento de la marca, alianzas con otros actores del mercado, desarrollos digitales y la experiencia del usuario.

“Banesco es una marca que tiene alta presencia en el mercado venezolano. Nos hemos esforzado por crear una identidad que los clientes y usuarios identifican y reconocen: una marca llamativa, confiable, herramientas físicas y digitales que faciliten sus operaciones, canales de atención eficientes, sistemas de seguridad efectivos y certificaciones en ciberseguridad, que brinden tranquilidad. Por eso es tan importante la experiencia que tenga el cliente con nuestra marca”, explica Marco Tulio Ortega Vargas, presidente de la Junta Directiva de Banesco.

En 2025, Banesco destinó sus esfuerzos a fortalecer su posicionamiento en el sistema financiero, lo que lo llevó a ubicarse entre los primeros lugares de la banca venezolana; y a invertir en procesos digitales que contribuyan al propósito de encaminarse hacia una banca cada vez más digital, con apoyo de la presencia física.

“Banesco apunta a una banca digital que facilite los procesos de nuestros clientes de una forma segura, ágil e inmediata. Queremos estar presentes en todo momento con nuestros clientes y usuarios, a través de plataformas de acceso y atención inmediata, que ellos puedan utilizar en los dispositivos de su preferencia, con la seguridad que detrás de cada operación está el respaldo de Banesco”, aseguró Ortega Vargas.

### **Hilar fino: Segmentación de mercados**

Al cierre de 2024, la institución se propuso hacer uso de tecnologías que facilitaran sus procesos internos con reflejo en la experiencia del cliente y del usuario. El primer paso hacia

este “cambio de mentalidad” fue capacitar a sus colaboradores en el uso de la inteligencia artificial y crear células de trabajo capaces de materializar las bondades que ofrece la IA.

“En Banesco, hemos incorporado el uso de inteligencia artificial de manera consistente y responsable desde hace mucho tiempo. Este proceso continuo de uso nos ha permitido implementar mejoras en las plataformas digitales; pero además, conocer aún más a nuestros clientes” comenta Juan Carlos Fonfría, vicepresidente ejecutivo de Experiencia de Clientes, Productos y Medios de Pagos de Banesco. “La segmentación de mercados ha sido clave para orientar nuestros esfuerzos y posicionar a la marca”

Como parte de esa estrategia de Banesco, la institución bancaria está inmersa en la comprensión de la manera cómo interactúan los clientes naturales y los jurídicos con la marca. De allí han surgido desarrollos que simplifican proceso operativos para el caso de los naturales; y de asistencia en medios de pago para los segundos.

“Tener claridad en cómo tu cliente utiliza tus herramientas de trabajo, es vital a la hora de brindar un servicio que cumpla con sus expectativas. Este año, hicimos adecuaciones en BanescoMóvil para facilitar el acceso de las operaciones de uso común; además fortalecimos nuestras medidas de seguridad y brindamos la opción a los clientes de administrar la Llave Banesco -sistema de seguridad de autenticación- de la forma cómo desee utilizarla: huella digital, reconocimiento facial o pin de desbloqueo” explica Fonfría.

En el caso de los clientes jurídicos, Banesco afinó la Suite BanescoPagos, un desarrollo interno que integra y centraliza los diversos servicios de cobros y pagos electrónicos, que en un principio era de uso exclusivo de dispositivos móviles, y desde principios de este año se integró a la interfaz de los puntos de venta Banesco.

“La Suite BanescoPagos es uno de esos desarrollos, producto de estudiar a nuestros clientes. Entender cuál es su requerimiento, qué necesitan para resolverlo y cómo podemos ser proactivos ante eso. Comenzamos con una herramienta que ofrecía muchas opciones, hoy día centralizamos algunas de ellas y nos enfocamos en las que los clientes valoran más. Es decir, la llevamos a una verdadera solución digital”, agrega Fonfría.

### **Cocrear: la clave en el mundo digital**

Otra de las visiones de Banesco en términos de transformación e innovación, es su inclusión en el ecosistema del emprendimiento digital. Con pasos firmes, la institución se abrió espacio a través de su programa de innovación abierta: BanescoInnova. Su primera edición en 2024, creó un precedente en el trabajo colaborativo entre quienes generan las herramientas digitales y un sistema financiero que los apoya para beneficio de los clientes. En 2025 recibió más de 760 propuestas digitales de desarrollos ya constituídos dentro y fuera del país.

La trascendencia de este programa, hizo que en 2025 escalara a nuevas generaciones que buscan innovar en el país y que desean contribuir a la evolución tecnológica en Venezuela. De esta manera, BanescoInnova lideró dos ediciones del Reto Digital UCAB (Universidad Católica Andrés Bello) y dos ediciones de PitchDay de la Universidad Metropolitana de Caracas. Además, se llevó a cabo una edición llamada “*In house*”, que dio oportunidad a colaboradores de Banesco de proponer desarrollos para mejoras del negocio.

“El ecosistema del emprendimiento digital en Venezuela está en constante desarrollo y evolución. Todos los días se integran nuevos actores y propuestas que insisten en ofrecer soluciones al mercado local. Justo allí es donde queremos estar, ofreciendo oportunidades que nos permitan conectar”, comenta Yolanda Gigante, vicepresidente de Experiencia del cliente, Transformación Digital e Innovación. “Nuestro propósito es crear alianzas que le permitan a estos emprendedores mejorar su flujos de atención, sus experiencias y servicios de recaudación”

Gigante explica que Banesco ha desarrollado mejoras digitales a partir de esta experiencia, por ejemplo, una de ellas son las plataformas API o interfaces de programación de aplicación. Estas plataformas sirven de conectores entre dos aplicaciones, para que se retroalimenten de la información que intercambian.

“Los APIs son herramientas que permiten conciliar y procesar pagos, tener información directa conectado con nuestro del banco, para que el emprendedor no tenga que validar uno a uno un pago o hacer que el cliente ingrese sus datos en otra plataforma. Es decir, a partir de esta solución se crea un vínculo con el emprendedor digital, sustentada en la seguridad y la confianza con Banesco”, concluye Yolanda.

### **Más allá de la transformación digital**

El acompañamiento que propone Banesco se proyecta más allá de la transformación digital. Su oferta de valor busca ampliarse a la resolución de trámites, procesos y consultas a través de la vía digital. Para ello, trabaja en la potenciación de su canal de atención DANI y en posicionar a sus agencias como centros de negocios y asesoría financiera para que clientes, inversores y emprendedores puedan recibir un trato integral sobre el uso y aprovechamiento de los productos y servicios Banesco.

“El año pasado, en 2024, aseguramos que durante este período, la Inteligencia Artificial se convertiría en una herramienta clave. Aseguramos también que nos apoyaríamos en ella para transformar nuestra forma de trabajar, optimizar recursos, mejorar la productividad y tomar decisiones más informadas. Eso se traduce en un mensaje principal: queremos proyectar nuestra mirada hacia una oferta de valor diferenciada para nuestros clientes”, concluye Ortega Vargas.

Encuétranos como



BanescoBancoUniversal



Banesco Banco Universal



@Banesco



Banesco Banco Universal



Banescoenimágenes