

Banco Pichincha Aumenta Un 18% El Uso De La Banca Móvil Con Notificaciones Push Personalizadas

18.5%

Aumento en el uso de la banca móvil

66%

en clientes activos de 30 días

About

Banco Pichincha



O maior banco privado do Equador, o Banco Pichincha, com mais de 1,8 milhão de clientes, fornece vários produtos e serviços financeiros, incluindo contas correntes e de poupança, cartões de crédito e débito, investimentos, financiamentos e comércio exterior. A marca ambiciona ser o banco líder no seu mercado, quer seja nos produtos e qualidade dos serviços prestados, quer seja nos seus clientes e na antecipação das suas necessidades. A empresa planeja desenvolver seu time e dar rentabilidade sustentável aos seus acionistas.



"Con MoEngage, pudimos mejorar el compromiso de los clientes, ayudándoles a descubrir ofertas a través de los canales más oportunos y relevantes. La función "Best Time to Send" de MoEngage también nos ha permitido mantener la relevancia de nuestras comunicaciones. En general, MoEngage ha sido una herramienta valiosa para mejorar la experiencia del cliente y aumentar su compromiso".



Santiago Hidalgo,

Head of Segments & Digital Business, Banco Pichincha

Lo Que Necesitaban

Migrando clientes do físico para o digital

Enquanto banco, procurou melhorar a experiência dos seus clientes com comunicações personalizadas, disponibilizando-lhes produtos relevantes para as suas necessidades. - Criou uma abordagem digital para levar seus clientes das agências físicas para o aplicativo móvel. - Introduziu a personalização baseada em dados na forma de notificações push estilizadas e altamente contextuais. Por ter um meio de comunicação adicional, foi possível gerar mais engajamento de seus clientes com o app do banco, o que facilitou a oferta de produtos ou serviços mais úteis ao cliente no momento certo.

Solución MoEngage

Como a MoEngage ajudou o Banco Pichincha a atingir seu objetivo

O Banco Pichincha identificou dois desafios, conforme mencionado acima, que os impediam de fazer a transição dos clientes para seu aplicativo móvel. Eles sabiam que teriam que enviar uma comunicação altamente personalizada, orientada por dados e análises, para otimizar a experiência do cliente.

Eles entenderam que notificações push personalizadas seriam uma ferramenta instrumental para ajudá-los a alcançar seu objetivo. No entanto, a plataforma que eles usaram para enviar notificações push permitia apenas notificações push básicas, de texto simples, limitadas a 110 caracteres.

- Usando a "MoEngage Push Notifications", a marca foi capaz de usar notificações push ricas, coloridas e personalizadas para redirecionar os clientes para sua oferta de serviços bancários móveis. - Eles também foram capazes de enviar comunicação altamente contextual e na hora certa, usando a "MoEngage Sherpa Best Time to Send"



Products Used



Push Notification

Reach customers at the right time using AI-powered, targeted, [push notifications](#).

Resultados

O impacto de usar o "melhor horário" da MoEngage para enviar notificações Com um foco significativo na melhoria da experiência do cliente, a marca viu um aumento expressivo no uso de aplicativos móveis.

✓ Em 2021, o Banco Pichincha registrou 49,7% de seus clientes usando sua oferta de banco móvel. Depois de integrar a MoEngage, o banco viu esse número saltar para 61%, um aumento geral de 18,5%.

✓ Um aumento de cerca de 66% em seus usuários ativos de fevereiro de 2022 a março de 2023.

✓ Um aumento em DAUs de 750 K para 1,3 M.

Roteiro Futuro de Produto Trabalhando de forma consistente com a MoEngage para melhorar a experiência do cliente, o Banco Pichincha planeja usar outros recursos, como contagem regressiva de notificação push, mensagens no aplicativo e cartões. Também deseja integrar a MoEngage com outras plataformas em seu segmento Martech, para oferecer experiências em tempo real.

About MoEngage

MoEngage is an insights-led customer engagement platform trusted by more than 1,200 global consumer brands such as Ally Financial, McAfee, Flipkart, Domino's, Nestle, Deutsche Telekom, OYO, and more. MoEngage empowers marketers and product owners with insights into customer behavior and the ability to act on those insights to engage customers across the web, mobile, email, social, and messaging channels. Consumer brands across 35 countries use MoEngage to power digital experiences for over 1 billion customers every month. With offices in 13 countries, MoEngage is backed by Goldman Sachs Asset Management, B Capital, Steadview Capital, Multiples Private Equity, Eight Roads, F-Prime Capital, Matrix Partners, Ventureast, and Helion Ventures. MoEngage was recognized as a *Customers' Choice Vendor in the 2022 Gartner Peer Insights 'Voice of the Customer'* for the Multichannel Marketing Hubs Report and a *Strong Performer in the Forrester Wave™: Cross-Channel Marketing Hubs, Q1 2023 Evaluation*. See how MoEngage's customer engagement platform can power your growth

[Get a demo of MoEngage today!](#)

To learn more, visit www.moengage.com.