



DOSSIER DE SERVICIOS CCM/CXM

Banca

Millones de comunicaciones regulatorias, onboarding digital y alertas en tiempo real. El margen de error es cero.

La banca es uno de los sectores más exigentes en comunicaciones: volúmenes masivos, regulación estricta y clientes que esperan mensajes precisos en el momento exacto. SOA Professionals lleva más de 20 años ayudando a entidades financieras a transformar sus comunicaciones en motores de confianza, cumplimiento y experiencia de cliente.

Abril 2026 · Confidencial · soapros.pe

RETOS DE LA INDUSTRIA

Comunicaciones en Banca: los retos que conocemos

La banca es uno de los sectores más exigentes en comunicaciones: volúmenes masivos, regulación estricta y clientes que esperan mensajes precisos en el momento exacto. SOA Professionals lleva más de 20 años ayudando a entidades financieras a transformar sus comunicaciones en motores de confianza, cumplimiento y experiencia de cliente.

Reto	Descripción
Volumen y complejidad	Millones de estados de cuenta, alertas, contratos y comunicaciones regulatorias generadas diariamente con alta personalización.
Cumplimiento regulatorio	SBS, ASFI, CNBV, BCB y normativas locales exigen trazabilidad, control de versiones y auditoría completa de comunicaciones.
Multicanalidad	El cliente bancario interactúa por app, web, email, SMS, WhatsApp y sucursal — la comunicación debe ser consistente en todos.
Onboarding digital	El proceso de vinculación debe generar documentos legalmente válidos, firmados digitalmente, en tiempo real.
Reducción de costos	Migrar desde sistemas legacy de impresión masiva hacia canales digitales sin interrumpir operaciones críticas.

CASOS DE USO

Cómo lo resolvemos

Soluciones concretas para los retos más frecuentes del sector.

01	Estados de cuenta inteligentes <i>Generación dinámica con segmentación por perfil, ofertas contextuales de upsell y entrega omnicanal.</i>
02	Onboarding digital end-to-end <i>Contratos, declaraciones juradas y documentos de vinculación generados en tiempo real con firma electrónica.</i>
03	Alertas y notificaciones regulatorias <i>Comunicaciones SBS/normativas con trazabilidad completa, versionamiento y evidencia de entrega.</i>
04	Comunicaciones de cobranza <i>Secuencias personalizadas por segmento de mora, canal preferido y comportamiento histórico del cliente.</i>
05	Extractos de tarjetas y créditos <i>Documentos complejos con datos de múltiples sistemas, personalizados por producto y perfil.</i>

PLATAFORMAS Y TECNOLOGÍA

Stack tecnológico recomendado

Seleccionamos la plataforma correcta para cada contexto. Nunca una solución única para todos.

OpenText Exstream
Precisely EngageOne
NexUx (omnicanalidad)
Integración con core bancario y CRM

IMPACTO DE NEGOCIO

Lo que cambia cuando trabajamos juntos

Resultado	Qué significa
Reducción de costos de impresión	Migración progresiva a canales digitales con savings de 40-70% en output físico.
Cumplimiento 100%	Trazabilidad completa para auditorías SBS y reguladores locales.
NPS mejorado	Comunicaciones relevantes y personalizadas que reducen llamadas al call center.



Time-to-market

De semanas a horas para implementar cambios regulatorios urgentes.

¿Listo para transformar las comunicaciones en Banca?

Una conversación de 30 minutos puede cambiar todo. Sin compromiso.

contacto@soapros.pe

soapros.pe

SOA Professionals · CCM & CXM · Banca · Confidencial · Abril 2026