



Banca conversacional, innovación y aplicación en el Sistema Financiero Mexicano

"En colaboración con"



Índice

Estimados lectores	3
• 1. Introducción	5
• 2. Evolución digital en México	6
○ 2.1 Los servicios de comunicación en el sector financiero	11
○ 2.2. Regulación de la digitalización del sector financiero en México y probables modificaciones a la legislación	12
3. Transformación digital y contratación de proveedores especializados en el sector financiero: Un enfoque para Bancos y SOFOM	14
○ 3.1 Regulación de la prestación de servicios tecnológicos para Bancos y SOFOMES	15
■ 3.1.1 ¿Qué tipo de proveedores requieren autorización para el caso de Bancos y SOFOMES?	15
■ 3.1.1.1 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM)	15
■ 3.1.1.2 Bancos	17
• 4. ¿Quién es Auronix?	18
○ 4.1 Auronix: cómo se adapta a la era digital	18
○ 4.2 Casos de uso	21
■ 4.2.1 Caso de uso: Activación de tarjeta	24
■ 4.2.2 Caso de uso: Transferencias, movimientos de saldo, consulta de saldo y consulta de últimos movimientos	25
■ 4.2.3 Caso de uso: Cancelación de Tarjeta	26
■ 4.2.4 Caso de uso: Bloqueo de tarjeta por fraude	27
■ 4.2.5 Caso de uso: Recordatorio de pagos	28
■ 4.2.6 Caso de uso: Envío de estados de cuenta	29
■ 4.2.7 Caso de uso: Pagos de servicios	31
■ 4.2.8 Caso de uso: Onboarding no presencial (Proceso de Identificación no presencial)	32
■ 4.2.9 Caso de uso: Biométricos (Verificación de Identidad)	34
■ 4.2.10 Caso de uso: Reconocimiento óptico de caracteres OCR	36
■ 4.2.11 Caso de uso: Verificación de reporte de crédito	37
• 5. Consideraciones finales	40
• 6. Glosario	42
• 7. Referencias	44
• Reconocimiento	

Estimados lectores,

Queremos expresar nuestro agradecimiento por brindarnos la oportunidad de presentar este Libro Blanco elaborado para Auronix, líder en plataformas de comunicación como servicio.

Sabemos que es esencial para las entidades financieras adoptar estrategias tecnológicas sólidas, a fin de mantenerse relevantes y satisfacer las demandas cambiantes de sus clientes y de las nuevas generaciones (Generación Z), por ello, la gestión de tecnología se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo de las entidades financieras en la era digital.

En ese contexto, una de las soluciones tecnológicas más destacadas para mejorar la experiencia y la relación cliente - entidad financiera, es la implementación de la banca conversacional. Esta tecnología, que utiliza inteligencia artificial y chatbots, permite ofrecer una atención al cliente más ágil y personalizada, ampliando también el acceso a productos y servicios financieros.

En el caso de los bancos e instituciones financieras, el uso de esta tecnología representa una enorme oportunidad para llevar servicios digitales al cliente, elevar indicadores y resultados una vez que ponen a disposición canales conversacionales automatizados que ofrecen experiencias similares a las presenciales en tiempo real.

La banca conversacional no solo se trata de un chatbot, aunque muchas entidades financieras pueden comenzar una conversación con esta herramienta para complementar sus canales digitales de autoservicio. Sin embargo, el análisis de datos y el lenguaje de la interacción son esenciales para proporcionar orientación adecuada y atención asertiva en el momento correcto con cada cliente.

Beneficios de la banca conversacional

- Interacciones más dinámicas y rápidas (Atendiendo la inmediatez).
- Utilización del canal preferido. (Cómo WhatsApp)
- Atención y soporte 7 x 24.
- Experiencia personalizada para cada cliente.
- Opciones multilingües.
- Seguridad en las interacciones. (Auronix cumple con los requisitos de la legislación financiera)

En ese sentido, consideramos fundamental presentar este Libro Blanco, que ofrece una visión integral sobre la contratación de proveedores de tecnología para la implementación de banca conversacional, así como algunos casos de uso para el sector financiero de la banca conversacional, de este modo nuestro propósito es proporcionar una guía clara y precisa que permita a las entidades financiera tomar decisiones estratégicas en su búsqueda de poder brindar experiencias excepcionales a sus clientes en ésta era digital.

Para la elaboración de este Libro, hemos contado con la colaboración de destacados especialistas en materia financiera y tecnológica, quienes han contribuido de manera significativa con su experiencia y conocimientos.

Esperamos que este libro le brinde a las entidades financieras específicamente a las Instituciones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple las herramientas necesarias en materia de contratación de proveedores.

Nuestro objetivo es asegurar una colaboración exitosa y un adecuado cumplimiento normativo en beneficio de todos los actores involucrados (entidad financiera, proveedor tecnológico y autoridades).

Deseamos que disfruten de la lectura y puedan aplicar eficazmente los conceptos presentados.

¡Les deseamos mucho éxito en su implementación de la banca conversacional!

1. Introducción

En la era digital actual, el crecimiento exponencial de los canales digitales ha tenido un impacto significativo en la forma en que las empresas se comunican con sus usuarios. La adopción masiva de estos canales y la necesidad de establecer una comunicación eficiente y personalizada han llevado a una amplia oferta de soluciones tecnológicas que permiten a las empresas modernizarse y brindar una experiencia mejorada a sus usuarios al acceder a sus servicios a través de medios digitales.

De acuerdo con una reciente encuesta realizada por McKinsey & Company, la adopción de canales digitales ha experimentado un aumento notable en los últimos meses, derivado de la pandemia, y se prevé que esta tendencia continúe en aumento.

En Europa y Estados Unidos, la adopción de estos medios ha experimentado un aumento en los últimos meses. Por otro lado, en países como Brasil, India y México, el aumento en la adopción digital ha sido aún más pronunciado, lo cual, se debe en parte a un efecto de “ponerse al día” ya que estos países estaban avanzando en su proceso de digitalización y han logrado alcanzar y superar rápidamente los niveles de adopción de los países desarrollados.

Este incremento en la adopción de canales digitales ha llevado a un aumento de funcionalidades en la mensajería y telecomunicaciones digitales, transformando la economía global y cambiando la forma en que las empresas, incluidas las entidades financieras, operan y se conectan con sus usuarios. La automatización de procesos, el análisis de datos en tiempo real, y en particular la implementación de la banca conversacional han sido algunas de las innovaciones más destacadas en el mundo financiero a partir de este crecimiento digital.

La adopción masiva de canales digitales y la necesidad de una comunicación eficiente y personalizada en el sector financiero han impulsado a Auronix a desarrollar soluciones tecnológicas integrales que modernicen y mejoren la experiencia de los usuarios al acceder a servicios financieros a través de canales digitales.

Por ello, mediante el presente Libro Blanco el lector podrá conocer a Auronix como una empresa comprometida con el crecimiento digital del sistema financiero mexicano. Al brindar a entidades financieras distintos servicios que les permita gestionar de manera efectiva la comunicación con sus clientes y facilitar el acceso a los autoservicios.

A través del fomento en la confianza y el cumplimiento normativo de Auronix a la legislación financiera y cumplimiento con los más altos estándares de seguridad de la información, este Libro Blanco invita a sus lectores a explorar las soluciones integrales de comunicaciones ofrecidas por Auronix y así descubrir cómo implementar estrategias que aprovechen al máximo la banca conversacional.

¡Acompáñanos en este viaje hacia la excelencia en la comunicación empresarial del siglo XXI!

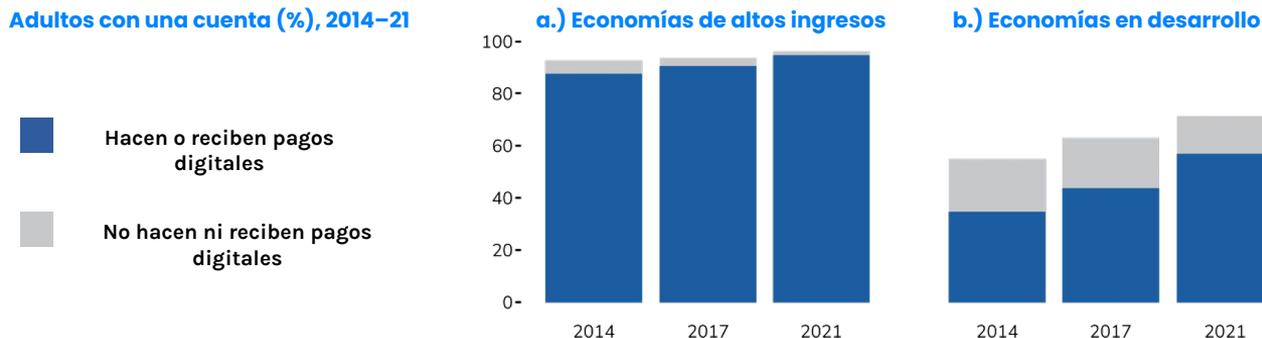
Evolución digital en México



2. Evolución digital en México

El acelerado avance tecnológico y la reciente pandemia han tenido un impacto profundo en la forma en que las personas se relacionan e interactúan.

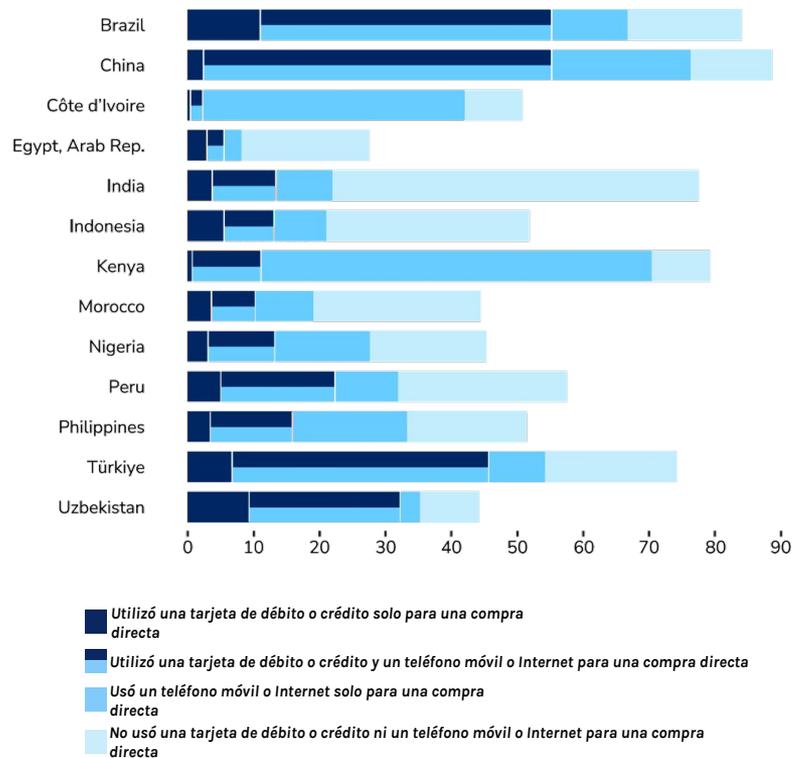
Uno de los resultados más destacados es el notable crecimiento de los pagos digitales. Según "The Global Findex Database" del Grupo del Banco Mundial, tanto en economías en desarrollo como en economías de alto ingreso se ha observado un rápido incremento en el uso de pagos digitales en los últimos años. Este fenómeno se ha visto impulsado por el avance tecnológico y la adopción masiva de dispositivos móviles.



En la actualidad, la comunicación y los pagos entre las personas dependen en gran medida de los dispositivos móviles, lo cual ha llevado a que tanto empresas del sector público como privado establezcan canales de comunicación digitales con la población en general.

En este entorno financiero digitalizado es que los canales de comunicación se han vuelto fundamentales para que las entidades financieras brinden servicios eficientes, personalizados y accesibles, permitiendo una interacción segura y fortaleciendo la relación con el cliente.

La evidencia de esta revolución digital en el sector financiero ha sido reconocida por organismos internacionales como la Organización Internacional del Trabajo y el Banco Mundial, donde de acuerdo con información estadística se ha observado un notable incremento en el uso de teléfonos móviles e internet como medios para acceder a servicios financieros, lo cual ha impulsado la inclusión y el crecimiento del sector, generando un aumento en la oferta de empleos y servicios financieros.

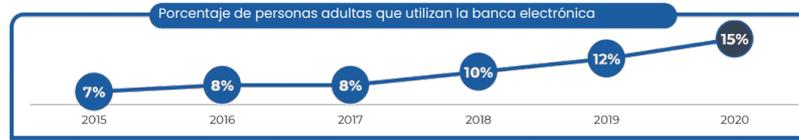


Además, se estima que alrededor de 6.3 mil millones de personas utilizan teléfonos inteligentes, lo que representa aproximadamente el 80.7% de la población mundial. Asimismo, aproximadamente el 76% de la población mundial utiliza alguna aplicación de mensajería para chatear.

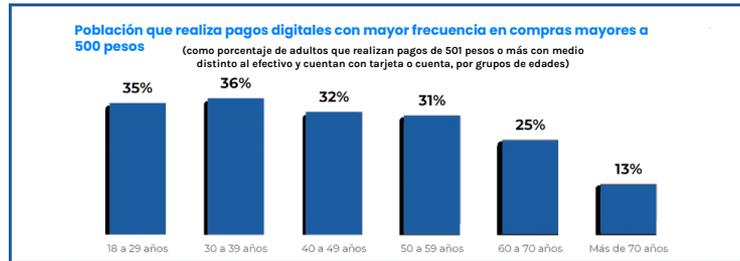
Por lo que respecta al aspecto nacional, **México** no se ha quedado atrás en la evolución digital, el país ha experimentado un crecimiento constante en el desarrollo de soluciones integrales y la adopción de nuevas estrategias y servicios digitales por parte del sector financiero tradicional, lo que fomenta la competencia entre las entidades financieras tradicionales y las emergentes instituciones de tecnología financiera, obligando así a las entidades financieras tradicionales a adoptar las nuevas tecnologías para innovar y mantenerse a la vanguardia en la prestación de sus servicios.

De acuerdo con un informe realizado por Finnovista, en colaboración FintechExpert, el desarrollo de herramientas digitales ha demostrado ser un pilar fundamental para el crecimiento y el buen funcionamiento de la banca en la era digital actual; el estudio también resalta que existen diferencias significativas en las estrategias digitales implementadas por las distintas entidades financieras, mientras que algunas utilizan tecnología de vanguardia, otras no consideran el crecimiento en canales digitales como prioritario.

Por otro lado, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) demostró que el porcentaje de personas adultas que utilizan la banca electrónica en México va en aumento, incrementándose del 7% al 15%, de 2015 a 2020, lo que representa un crecimiento de 7.5 millones de personas.



En este contexto, el Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022, elaborado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, revela que las personas de 30 a 39 años son las que más frecuentemente realizan pagos digitales en compras mayores a 500 pesos, representando el 36% de la población que utiliza este medio.



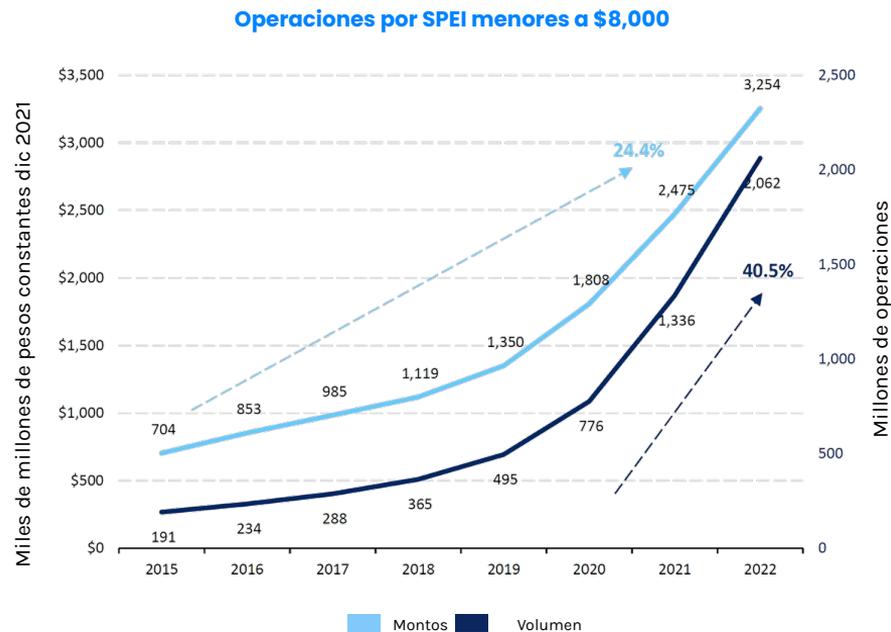
Ahora bien, en término de transacciones realizadas a través de banca electrónica y canales digitales, en los últimos años se ha observado un incremento en el importe de las transferencias interbancarias. Siendo que, entre el cuarto trimestre del 2020 y el mismo periodo de 2021, el porcentaje del PIB que representa este tipo de transferencias aumentó del 157% al 165%. Además, durante el periodo de octubre de 2019 a diciembre de 2021, las transferencias enviadas a través de CoDi experimentaron un aumento considerable, pasando de 38 mil a 220 mil operaciones.



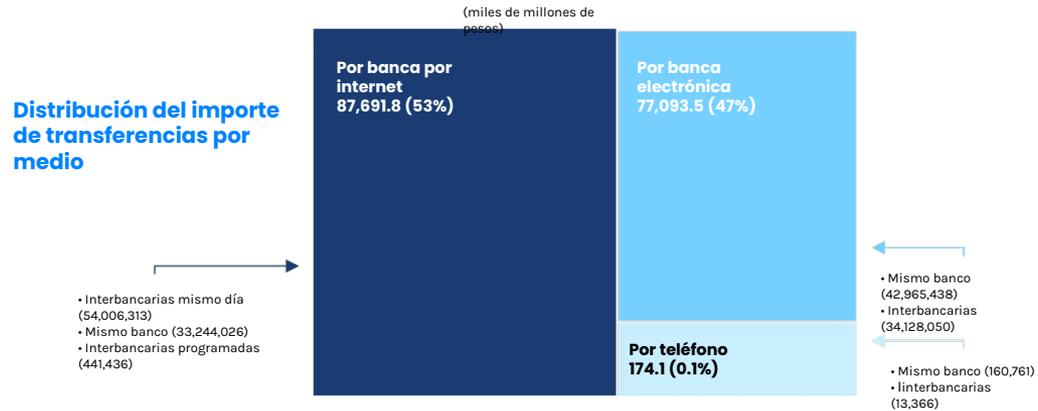
Es importante destacar que se estima que estos montos continúen en aumento.

Por otro lado, el Informe anual de cumplimiento de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, julio 2021-junio 2022, emitido por el Banco de México, muestra que durante este periodo en México se procesaron un total de 2,373 millones de transferencias, con un monto acumulado de 303,006 miles de millones de pesos.

Del total de dichas transferencias, el 86.9% corresponden a montos menores a 8,000 pesos y se realizaron entre usuarios finales de las entidades financieras participantes en el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI®), alcanzando un monto equivalente a 3,254 miles de millones de pesos. Además, se llevaron a cabo 2.77 millones de transferencias a través de SPEI a partir de un mensaje de cobro CoDi, sumando un monto de 2.37 miles de millones de pesos.



Adicionalmente, se ha reportado que la mayoría de las transferencias se realizaron a través de la banca por internet, especialmente en operaciones interbancarias.



Todos estos datos evidencian la creciente adopción de la banca electrónica en México y el aumento de pagos digitales, así como, la importancia de la tecnología en el sector financiero. Ante esta realidad digitalizada, se considera vital que las entidades financieras revisen su estrategia de innovación, ya que los usuarios físicos están transformándose en usuarios digitales que demandan el desarrollo de canales digitales seguros y eficientes.

Ahora bien, parte de esa digitalización financiera se encuentra en el uso de canales de mensajería como parte de una estrategia corporativa para atraer, retener y mejorar los servicios prestados a los usuarios del sector financiero.

Según estadísticas recientes, más del 85% de los mexicanos utilizan aplicaciones de mensajería como WhatsApp de manera regular y 95.6% de los mexicanos tienen una cuenta de WhatsApp activa, lo que representa una oportunidad importante para las marcas y empresas en la búsqueda de establecer una comunicación directa y efectiva con sus usuarios. Por ello, se estima que el 70% de las empresas en México consideran que las soluciones de mensajería y chatbot son esenciales para su estrategia de atención al cliente, lo que refleja el reconocimiento de la importancia de este tipo de tecnología en la era digital. Bajo ese contexto, es fundamental adaptarse a las nuevas tendencias y necesidades del mercado, centrándose en brindar servicios y experiencias digitales de calidad para satisfacer las demandas de los usuarios en un entorno cada vez más tecnológico.

2.1. Los servicios de comunicación en el sector financiero

Es destacable el cómo los servicios de comunicación han experimentado una rápida evolución hasta convertirse en componentes esenciales para la prestación de servicios financieros. En la actualidad, las entidades financieras como las Instituciones de Crédito (Bancos) y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM), están adoptando diversos canales de comunicación para interactuar con sus usuarios y brindar servicios más personalizados.

Algunas de las aplicaciones actuales de los **servicios de comunicación en el sector financiero** incluyen:

1. Atención al cliente
2. Notificaciones y alertas
3. Transacciones financieras
4. Marketing y promociones
5. Factores de autenticación

Dicho lo anterior, impulsado por las continuas innovaciones tecnológicas y las demandas cambiantes de los usuarios, el futuro de los servicios de comunicación en el sector financiero se ve prometedor. Algunas tendencias y desarrollos que se visualizan para los servicios de comunicación incluyen:



→ **Mayor adopción de la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático:** La IA y el aprendizaje automático permitirán a las entidades financieras ofrecer servicios de comunicación más inteligentes y personalizados. Los chatbots y asistentes virtuales impulsados por IA podrán comprender mejor las necesidades de los usuarios y brindar respuestas más precisas y contextuales que no generen fricción con los usuarios siendo casi imperceptible que la comunicación se realice con un software.



→ **Uso de tecnología blockchain:** La tecnología blockchain tiene el potencial de revolucionar la seguridad y la eficiencia de las transacciones financieras. Los servicios de comunicación basados en blockchain podrían ofrecer una mayor transparencia y trazabilidad en las interacciones financieras, así como una mayor seguridad en la autenticación de los usuarios.



→ **Integración de canales de comunicación:** En el futuro, se espera una mayor integración de los diferentes canales de comunicación, como aplicaciones de mensajería, redes sociales y el uso de chatbots. Esto permitirá a los usuarios tener una experiencia fluida y coherente en todos los puntos de contacto con la institución financiera, mejorando la comodidad y la accesibilidad. En este apartado se destaca la incorporación de servicios como WhatsApp Pay en países con desarrollo de servicios financieros emergentes como India o Brasil.



→ **Enfoque en la seguridad y privacidad de los datos:** Con el aumento de los ciberataques y las preocupaciones sobre la privacidad de los datos, se espera un mayor enfoque en la seguridad y protección de la información. Los servicios de comunicación deberán implementar medidas sólidas de seguridad, como la encriptación de extremo a extremo y el cumplimiento de regulaciones como el GDPR (General Data Protection Regulation), para garantizar la confidencialidad y la integridad de los datos.

2.2. Regulación de la digitalización del sector financiero en México y probables modificaciones a la legislación

En el ámbito legal, podemos apreciar que existe una tendencia hacia la modernización de la legislación y una flexibilización de sus rigurosas limitaciones. Si bien se espera que la carga regulatoria continúe siendo exhaustiva para salvaguardar a los usuarios de servicios financieros, también se espera que la Autoridad Financiera se adapte de manera efectiva a la realidad actual, teniendo en cuenta el impulso de la digitalización y el crecimiento económico asociado a ella. Esta adaptación se considera necesaria para garantizar que la legislación refleje las demandas y desafíos del entorno digital, sin comprometer la protección de los consumidores, su seguridad y patrimonio.

Al respecto, es importante hacer referencia a que las organizaciones están optando cada vez más por la digitalización como una estrategia clave. Según datos del Banco Mundial, la economía digital representa aproximadamente el 15.5% del PIB mundial, lo que ha permitido a las empresas expandir su alcance y operar en lugares donde nunca antes hubieran considerado establecer sus negocios.

En el contexto de México, según el Índice de Preparación Digital, el país se sitúa en el puesto 59 a nivel mundial, destacándose como una de las economías con un alto grado de digitalización. Entre los 130 países evaluados, México se posiciona en el puesto 11 entre las naciones de ingreso medio-alto y en el 8° lugar en el continente americano. Este índice valora de manera positiva la gobernanza, regulación, capital humano y marco jurídico en México.

A pesar de los avances y las buenas noticias en la digitalización de los servicios financieros en México, también falta reglamentación secundaria.

Un ejemplo de ello es la Ley para Regular Instituciones de Tecnología Financiera. Aunque esta ley contempla varias figuras innovadoras que representan actores importantes en el ámbito de los servicios financieros digitalizados, aún falta la publicación de disposiciones secundarias y generales relacionadas con la propia ley, estas disposiciones son fundamentales para reflejar una legislación aplicable y mantener la modernidad en el marco legal del país.

Un ejemplo de ello es la Ley para Regular Instituciones de Tecnología Financiera. Aunque esta ley contempla varias figuras innovadoras que representan actores importantes en el ámbito de los servicios financieros digitalizados, aún falta la publicación de disposiciones secundarias y generales relacionadas con la propia ley, estas disposiciones son fundamentales para reflejar una legislación aplicable y mantener la modernidad en el marco legal del país.

Estas son:

1. Resoluciones de carácter general aplicables en materia de datos transaccionales y agregados a ser emitidas por el Banco de México.
2. Disposiciones de carácter general para la Autorización para ser terceros especializados en tecnología de información.

Estas son disposiciones pendientes de publicación que resultan necesarias para establecer un marco regulatorio más completo.

3. Open Banking

En México, actualmente se establecen ciertas obligaciones para las entidades financieras en términos de interfaces de programación de aplicaciones (APIs) y los tipos de datos que pueden ser transferidos.

Es el artículo 76 de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera el que se enfoca en materia de Open Banking, aquí se establece la obligación de las entidades a compartir información utilizando APIs de forma estandarizada para permitir el intercambio de datos entre bancos y terceros autorizados.

Dentro de los datos que se pueden compartir se encuentran los datos abiertos, agregados y transaccionales. Hasta el momento, se ha emitido legislación en materia de datos abiertos a través de las "*Disposiciones de Carácter general relativas a las interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas a que hace referencia la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera*", emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Sin embargo, aún están pendientes las disposiciones secundarias aplicables a los datos agregados y transaccionales.

Adicionalmente, el Banco de México (Banxico) emitió la circular 2/2020 en materia de Open Banking, la cual se aplica a sociedades de información crediticia y cámaras de compensación.

Aunque aún queda trabajo pendiente en relación con la regulación, en México ya se están implementado proyectos y directrices para fomentar y promover la adopción del Open Banking, ya que su adopción tiene el potencial de fomentar la innovación al permitir un acceso seguro y autorizado a la información financiera de los clientes.

Una de las oportunidades que surgen con el Open Banking es el desarrollo de aplicaciones y servicios que mejoran la experiencia del cliente, como la banca conversacional, esta modalidad de interacción permite a los clientes comunicarse con las entidades financieras a través de chatbots que actúan como asistentes virtuales, utilizando lenguaje natural en canales de mensajería.

En ese sentido, es fundamental promover una regulación adecuada y actualizada en estos temas, ya que esto creará un entorno propicio para la innovación y la seguridad de los datos financieros de los clientes, además que permitirá el desarrollo de soluciones avanzadas que fortalezcan la relación entre las entidades financieras y sus usuarios.

Transformación digital y contratación de proveedores especializados en el sector financiero: Un enfoque para Bancos y SOFOM



3. Transformación digital y contratación de proveedores especializados en el sector financiero: Un enfoque para Bancos y SOFOM

En el actual contexto de prestación de servicios en el sector financiero en México, la contratación de proveedores especializados para la implementación de soluciones tecnológicas es fundamental debido a los cambios significativos generados por la digitalización en la forma en que se brindan los servicios financieros. Por ello, las entidades financieras, incluyendo Bancos y SOFOM han empezado a adoptar soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia y mantener su competitividad.

En este sentido, la contratación de proveedores especializados se ha convertido en un pilar fundamental para el desarrollo de la industria financiera. Entre los servicios más demandados se encuentran:

- Desarrollo de aplicaciones personalizadas.
- Implementación de sistemas de gestión de usuarios.
- Servicios de inteligencia artificial y aprendizaje automático.
- Alojamiento y almacenamiento en la nube.
- Seguridad cibernética.
- Análisis de datos.
- Integración de sistemas.
- Automatización de procesos.
- Soluciones de banca en línea y móvil.

Es relevante destacar que la prestación de servicios en el sector financiero está sujeta a disposiciones específicas que establecen requisitos y obligaciones para proveedores y entidades financieras. Aunque no existen impedimentos para la implementación de la banca conversacional en el sector financiero, es necesario analizar cuidadosamente la contratación de estos servicios, considerando la elección de un proveedor especializado.

Al seleccionar un proveedor de herramientas para la banca conversacional, entidades financieras, incluyendo Bancos y SOFOM, podrán implementar esta forma innovadora de interacción sin obstáculos, aprovechando sus beneficios y cumpliendo con las regulaciones establecidas tal como se explicará más adelante en el apartado de “Casos de Uso”.

3.1 Regulación de la prestación de servicios tecnológicos para Bancos y SOFOMES.

La prestación de servicios tecnológicos en el ámbito financiero está sujeta a un marco regulatorio específico que establece los requisitos y obligaciones para los proveedores y las entidades financieras. En este apartado, analizaremos la regulación aplicable a la prestación de servicios ofrecidos por proveedores como Auronix. Para tal efecto, es fundamental entender el marco regulatorio para llevar a cabo la contratación con terceros por parte de Bancos y SOFOMES, son los siguientes:

 SOFOMES	 BANCOS
El fundamento legal para la contratación con terceros de SOFOM se encuentra regulada en el Artículo 87-D.- Ley general de organizaciones y actividades auxiliares del crédito.	El fundamento legal para la contratación con terceros de BANCOS se encuentra regulada en el Artículo 46 Bis 1 Ley de Instituciones de Crédito

Una vez que ha sido identificado el marco jurídico general aplicable tanto para las SOFOMES como para los Bancos, es importante analizar y **determinar para qué tipo de proveedores se requiere obtener una autorización por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)** a efectos de lograr llevar a cabo la contratación.

3.1.1 ¿Qué tipo de proveedores requieren autorización para el caso de Bancos y SOFOMES?

3.1.1.1 Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOM)

En cuanto a las SOFOMES, es importante destacar que existen dos tipos:

1. Las Entidades Reguladas (ER)
2. Las Entidades No Reguladas (ENR)

SOFOM ER	SOFOM ENR
<p>La SOFOM ER son aquellas que cumplen con las reglas establecidas por las autoridades financieras y tienen algún vínculo patrimonial con otras entidades financieras del sistema, como Bancos, SOFIPOs, SOFICOs, SOCAPs o Uniones de Crédito.</p> <p>Para la contratación con terceros La LGOAAC establece en su artículo Artículo 87-D que las SOFOM ER deberán de sujetarse a la carga regulatoria de las entidades financieras con las que cuenten un vínculo patrimonial.</p>	<p>La SOFOM ENR son aquellas que operan como SOFOM pero no tienen relación directa o indirecta con las entidades financieras mencionadas.</p> <p>En el caso de las SOFOM (ENR), estas entidades no cuentan actualmente con un marco legal restrictivo o limitativo para la contratación de terceros proveedores de servicios o comisionistas, sin embargo, es recomendable que las entidades operen siguiendo las mejores prácticas y establezcan políticas de confidencialidad y seguridad de la información al trabajar con terceros proveedores o comisionistas que brinden servicios a dichas entidades.</p> <p>También, aunque no existan disposiciones legales específicas, es fundamental ejercer la debida diligencia en la selección y gestión de los proveedores, garantizando la protección de los datos y la integridad de las operaciones financieras.</p>

Es relevante tener en cuenta esta distinción ya que la carga regulatoria y los requisitos para la contratación de terceros dependerán de la naturaleza de la SOFOM, es decir, ER o ENR.

A efecto de ser un más ilustrativos, se muestra el siguiente cuadro que indica la legislación a la que deberá sujetar la SOFOM según su naturaleza jurídica.

SOFOM ER

<p>Cuando mantenga vínculos patrimoniales con un Banco en términos de la Ley, se sujetarán a las disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito.</p>	<p>Cuando mantengan vínculos patrimoniales con una SOCAP se sujetarán a las disposiciones de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.</p>
<p>El fundamento legal se encuentra en el Artículo 46 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito.</p>	<p>El fundamento legal se encuentra en el Artículo 19 Bis de dicha legislación.</p>
<p>Cuando mantengan vínculos patrimoniales con una SOFIPO o con una sociedad financiera comunitaria, se sujetarán a las disposiciones de la Ley de Ahorro y Crédito Popular.</p>	<p>Cuando mantengan vínculos patrimoniales con una Unión de crédito, se sujetarán a las disposiciones de la Ley de Uniones de Crédito.</p>
<p>El fundamento legal se encuentra en el Artículo 36 Bis 3 de dicha legislación.</p>	<p>Su fundamento se encuentra en el Artículo 94 de dicha legislación.</p>

SOFOM ENR

<p>La Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, no contempla Disposiciones de Carácter General para contratar con terceros; por lo que una SOFOM ENR no requiere dar aviso o autorización a la CNBV para la contratación de un proveedor.</p>

A modo de síntesis, la regla general es que los procesos de aviso o autorización de las SOFOM ER están sujetos a la legislación aplicable al vínculo patrimonial con la entidad correspondiente. Esto implica que los alcances y requisitos específicos se registrarán por las normativas establecidas para cada entidad financiera con la cual la SOFOM ER tenga dicho vínculo.

3.1.1.2 Bancos

En cuanto a los Bancos, de acuerdo con el Artículo 46 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito, estas entidades tienen la facultad de celebrar acuerdos con terceros para la prestación de servicios necesarios para su funcionamiento. Para ello deberán sujetarse, en primer lugar, a las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito (en adelante CUB o Circular Única de Bancos).

¿Qué nos dice la Circular sobre la contratación con terceros?

La CUB establece los requisitos y disposiciones que los Bancos deben cumplir en relación a la contratación con terceros. Asimismo, la Circular contempla casos de excepción en los cuales el Banco no requiere solicitar autorización a la CNBV para contratar a un tercero, sino que solo debe presentar un aviso.



Diferencia entre aviso y autorización

- **Aviso.**

Se refiere a la notificación previa que un Banco debe realizar a la CNBV antes de contratar servicios de terceros, tiene como objetivo informar a la autoridad sobre los detalles de la contratación: tipo de servicio a contratar, proceso operativo, administración de bases de datos, sistemas informáticos involucrados. Esto permite que la CNBV tenga conocimiento y supervise adecuadamente la prestación de servicios o comisiones.

- **Autorización.**

La autorización implica la aprobación que en su caso otorgue la CNBV para que el Banco pueda contratar a terceros y así, recibir los servicios o comisiones correspondientes.

En este caso, cuando el Banco requiere contratar servicios que no sean sujetos a aviso, es necesario la autorización de la CNBV.

¿Quién es Auronix?



4. ¿Quién es Auronix?

Auronix es una empresa líder en soluciones de tecnología conversacional enfocada en las verticales de para retail, eCommerce, y servicios financieros banca conversacional y telecomunicaciones, con presencia en México, Colombia, España, Perú y E.U.A., que se destaca en el mercado al ofrecer una amplia gama de servicios a través de canales de mensajería, como WhatsApp, Business Messages de Google, Apple Messages for Business y RCS.

Auronix potencializa la prestación de servicios financieros, mediante herramientas que permiten la interacción en tiempo real entre las entidades financieras y sus usuarios, a través de diversas experiencias conversacionales con chatbots y agentes humanos que cuentan con funciones avanzadas de inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural logrando con esto una de las herramientas más avanzadas en el mercado que en vez de generar fricción con sus usuarios, generan soluciones.

4.1 Auronix: ¿Cómo se adapta a la era digital?

En este nuevo panorama digital, Auronix, empresa líder en tecnología, ha desarrollado productos y servicios innovadores para ayudar a las marcas a conectar de manera efectiva con sus usuarios, con más de 29 años de experiencia en el mercado y una sólida presencia en toda América Latina, Auronix se destaca como una One - Stop - Shop, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios en una sola plataforma.



La empresa cuenta con un equipo de clase mundial, incluyendo más de 160 colaboradores en la región, entre los cuales se encuentran más de 80 ingenieros altamente capacitados, además, su presencia local y soporte en la región les ha permitido ofrecer servicios de calidad y establecer relaciones sólidas con sus usuarios.

Con más de 1,000 clientes usuarios satisfechos, Auronix ha desarrollado soluciones verticales para diversas industrias:



El servicio de tecnología que Auronix ha desarrollado consiste en la implementación de su Plataforma de atención omnicanal para gestionar conversaciones entrantes desde distintos canales de mensajería en un mismo lugar.

Integra canales inbound como: WhatsApp, Business Messages de Google, Apple Messages for Business, RCS, Facebook Messenger, y SMS.

La plataforma de atención de Auronix consiste en dos grandes apartados principales que se describen a continuación:

Auronix Send

Es una estrategia de contactación outbound que se basa en enviar el mensaje correcto, en el momento correcto y a través del canal correcto, al tiempo que mide la conversión y los KPI. Para lograrlo, Auronix propone trabajar de cerca con el cliente para entender el customer journey en su totalidad y definir una estrategia integral de contactación outbound.

Send, permite:

El envío de mensajes y notificaciones a través de cualquier canal de mensajería, como WhatsApp, Google RCS, SMS, entre otros. Los mensajes pueden ser enviados de forma manual, programada o automáticamente desencadenados por un trigger desde cualquier software mediante integraciones por API/WebService.

La plataforma también admite la configuración de mensajes con enlaces, variables, contenido multimedia y botones interactivos. La plataforma puede activar chatbots.

Junto con la plataforma de Business Intelligence (BI) de Auronix, proporciona estadísticas detalladas de envíos, conversiones y más, permitiendo un análisis completo de las campañas, usuarios y canales utilizados.

¿Por qué hablamos de outbound e inbound?

Outbound

- Es una estrategia de comunicación proactiva, donde la empresa inicia la interacción con los usuarios a través de los canales de mensajería.
- Permite a las entidades financieras notificar proactivamente información de transacciones o promocionar sus servicios y productos de manera proactiva, lo cual es especialmente relevante en un sector altamente competitivo como el financiero.

Inbound

- Brinda la oportunidad de interactuar de manera efectiva con sus usuarios y satisfacer sus necesidades financieras cuando son estos quienes inician la conversación.
- Al ofrecer canales de comunicación múltiples, como WhatsApp, chat en línea, correo electrónico o redes sociales, las entidades financieras pueden brindar asesoramiento personalizado, resolver dudas, hacer transacciones, proporcionar información sobre productos y servicios, y ofrecer soporte técnico.

Tanto el Outbound como el Inbound permiten a las entidades financieras segmentar a su audiencia y personalizar la comunicación.

En el caso del Outbound, se pueden realizar campañas dirigidas a segmentos específicos de usuarios, adaptando el mensaje y la oferta a sus necesidades y preferencias. Por otro lado, en el Inbound, se pueden utilizar datos del cliente y análisis de su comportamiento para proporcionar respuestas y soluciones personalizadas, lo cual es especialmente valioso en el ámbito financiero, donde la privacidad y la seguridad son fundamentales.

Auronix Chat

Es una plataforma omnicanal y unificada que integra todas las conversaciones entre las instituciones y sus clientes en un solo lugar. Esta herramienta busca enriquecer los sistemas existentes de los usuarios al integrarse con ellos y ofrecer flexibilidad para obtener y entregar información a diferentes tipos de sistemas.

Permite dos tipos de integraciones:

1. Integraciones de alto acoplamiento, donde las experiencias conversacionales intercambian información en tiempo real mediante servicios web del tipo REST. Esto enriquece la información presentada a los usuarios durante las conversaciones, como catálogos de productos o autenticación para garantizar la relevancia de la información.
2. Integraciones de bajo acoplamiento, utilizadas para obtener y entregar información a sistemas que no tienen la capacidad de interactuar en tiempo real. Estas integraciones, dependen principalmente del intercambio de archivos planos en momentos determinados para enriquecer las experiencias con datos semi estáticos, que también pueden contener información de catálogos o usuarios para realizar validaciones más simples.

Las plataformas de Auronix están preparadas para intercambiar información en tiempo real durante las conversaciones con los usuarios, mejorando la experiencia y presentando información relevante y oportuna, todo esto hace posible la implementación de lo que hemos hecho referencia se conoce como Banca Conversacional.

4.2 Casos de uso

En relación a los servicios proporcionados por Auronix a través de su infraestructura tecnológica, es relevante destacar que debido a la naturaleza y alcance de dichos servicios, existen casos de uso, como el envío de códigos de autenticación de un solo uso (OTP por sus siglas en inglés), notificaciones de próximos pagos y mensajes de mercadeo sobre campañas de entidades, entre otros, en los cuales no es necesario presentar un aviso. No obstante, para los casos de uso que se mencionan a continuación, es imprescindible llevar a cabo un análisis detallado para determinar si se requiere presentar un aviso o una autorización previa antes de implementar la infraestructura tecnológica de Auronix.

Con el objetivo de tener una guía precisa y clara de los requisitos a tomar en cuenta dentro del proceso de contratación entre Auronix y un Banco o SOFOM (ER o ENR), es fundamental examinar cada uno de los posibles casos de uso de los servicios ofrecidos por Auronix.

Auronix como proveedor de servicios se ha comprometido en modernizar los procesos y mejorar la experiencia en la prestación de los productos y servicios financieros ofrecidos por Bancos y SOFOMES. Con este propósito en mente, la plataforma, previamente mencionada, permite a las entidades financieras utilizar canales de comunicación para realizar diversas operaciones.

Bajo este enfoque, surge el concepto de **Banca Conversacional**, que consiste en la aplicación de tecnologías de procesamiento del lenguaje natural e inteligencia artificial en el sector financiero. A través de esta forma de interacción, los clientes pueden comunicarse con sus entidades financieras mediante conversaciones en lenguaje natural, utilizando chatbots, asistentes virtuales o sistemas de mensajería instantánea como **WhatsApp**. Esta transformación reemplaza las interfaces tradicionales, como formularios o llamadas telefónicas, y permite a los clientes realizar consultas, transacciones y obtener información de sus cuentas bancarias de manera más rápida y conveniente.

Una característica importante de la banca conversacional en plataformas como WhatsApp es la posibilidad de enviar mensajes de forma manual o automatizada, lo cual se logra mediante la integración de una API (application programming interface) con servicios existentes de las instituciones. Esto permite la comunicación y conexión entre programas de software para compartir información de manera instantánea.

La implementación de estos servicios mejora el *customer journey del cliente*, abarcando desde el descubrimiento de un producto o servicio financiero hasta la retención de su lealtad, donde ha sido posible identificar diversas oportunidades de innovación a través de la Banca conversacional, brindando beneficios significativos para las entidades financieras.

Etapas del Customer Journey	
Consideración	En esta etapa, los clientes pueden utilizar la banca conversacional para obtener información sobre los diferentes productos financieros disponibles, comparar características y beneficios, y realizar consultas generales para tomar decisiones.
Contratación	Una vez que los clientes han decidido el producto o servicio financiero que desean adquirir, pueden utilizar la banca conversacional para solicitar información más detallada, obtener cotizaciones personalizadas, enviar documentación necesaria y completar los formularios de solicitud.
Guía de productos y servicios	Durante esta etapa, la banca conversacional puede ser utilizada para guiar a los clientes a través del proceso de aprobación y activación de sus productos financieros.
Servicio	Una vez que los clientes han adquirido productos o servicios financieros, pueden utilizar la banca conversacional para realizar transacciones, como transferencias de fondos, consultas de saldo, pagos de facturas y solicitudes de servicio al cliente.
Retención de lealtad	En esta etapa, la banca conversacional puede ayudar a mantener y fortalecer la relación con los clientes. Los chatbots pueden ofrecer recomendaciones personalizadas, informar sobre promociones especiales, resolver consultas o problemas, y brindar asesoramiento financiero.



“Imaginemos a un cliente interesado en adquirir un préstamo personal. En lugar de tener que desplazarse hasta una sucursal bancaria o llenar formularios en línea, el cliente puede simplemente iniciar una conversación con el Banco o SOFOM a través de las aplicaciones de mensajería que utiliza todos los días.

Dentro de estas, un chatbot, equipado con tecnología de banca conversacional, puede guiar al cliente a través del proceso de solicitud de un crédito, responder preguntas sobre tasas de interés, plazos de pago y requisitos, e incluso realizar un análisis crediticio preliminar en tiempo real.”

No obstante, como se ha mencionado a lo largo de este libro blanco, para una correcta implementación por parte de un Banco o una SOFOM ER, es necesario cumplir con los requisitos establecidos en las disposiciones aplicables. Por lo tanto, la entidad financiera interesada en contratar servicios tecnológicos deberá evaluar si es necesario presentar un aviso o solicitar una autorización de acuerdo con las regulaciones vigentes.



Consideraciones previas

- Auronix ofrece sus servicios a través de diferentes modalidades, esto siempre buscando que sea la que mejor se adapte a las necesidades del Banco o SOFOM, y de este modo permitir una operatividad eficiente.
- Una de las modalidades puede ser mediante terceros subcontratados de Auronix, siendo este último el prestador de servicios integral del caso de uso.
- Auronix también da la posibilidad de que los servicios se presten directamente por el Banco o SOFOM.



A continuación procederemos a realizar el análisis de algunos de los casos de uso de Auronix, iniciando con aquellos casos de uso en los que el Banco o SOFOM presta directamente el servicio, y en ese sentido, Auronix solo es el facilitador del canal de comunicación.

4.2.1 Caso de uso: Activación de tarjeta

ACTIVACIÓN DE TARJETA	
¿En qué consiste?	Los bancos y SOFOMES pueden implementar la activación de tarjetas a través de canales de mensajería utilizando la solución de Auronix.
Requerimiento a cumplir por parte del Banco	Deberá cumplir con las notificaciones de activación de tarjeta por correo o teléfono, así como con las medidas de activación y seguridad que se imponga por parte del Banco y establecer las políticas y procedimientos en sus Manuales y Contratos.
Requerimiento por cumplir por parte de SOFOM	SOFOM E.R: Dependen principalmente de la legislación de la entidad financiera con quien tenga vínculo patrimonial, según sea aplicable. SOFOM ENR: no se necesita autorización o aviso a la CNBV.
¿Se requiere autorización o aviso?	Consideramos que para la activación de tarjetas a través de Whatsapp, este proceso no requiere una autorización, toda vez que de una interpretación a la ley, existe la permisión de utilizar teléfono siendo WhatsApp una extensión de este. No obstante lo anterior, es necesario realizar un análisis del Procesamiento de datos que realiza Auronix y Meta para el caso particular con el Banco o SOFOM, a efecto de validar la necesidad de solicitar autorización a la CNBV para operar a través de un prestador de servicios esta funcionalidad.

4.2.2 Caso de uso: Transferencias, movimientos de saldo, consulta de saldo y consulta de últimos movimientos

TRANSFERENCIAS, MOVIMIENTOS DE SALDO, CONSULTA DE SALDO Y CONSULTA DE ÚLTIMOS MOVIMIENTOS	
¿En qué consiste?	Estas funcionalidades permiten a los usuarios del Banco o SOFOM realizar diversas operaciones y obtener información relevante sobre sus cuentas y transacciones mediante los canales de comunicación que integra Auronix.
Requerimiento a cumplir por parte del Banco	El Banco deberá cumplir con la regulación de registro de cuentas de destino, de información de alcance de los servicios a sus usuarios y límites aplicables a los niveles de cuenta correspondientes, notificaciones, uso de factores de autenticación, identificación de operaciones y demás obligaciones para operaciones en Banca móvil así como contemplar todas las políticas y procedimientos relativas a dichas operaciones en los Manuales aplicables.
Requerimiento por cumplir por parte de SOFOM	<p>SOFOM E.R: Dependen principalmente de la legislación de la entidad financiera con quien tenga vínculo patrimonial, según sea aplicable.</p> <p>SOFOM ENR: no se necesita autorización o aviso a la CNBV.</p>
¿Se requiere autorización o aviso?	<p>Para el caso de Bancos y SOFOMES ER deberán solicitar autorización a la CNBV para operar a través de un prestador de servicios esta funcionalidad.</p> <p>Sin embargo, se debe analizar más a fondo cómo corre la información y donde se resguarda, a fin de validar si Auronix procesa información o si tiene acceso a las bases de datos de los clientes de los Bancos y SOFOMES ER.</p>

4.2.3 Caso de uso: Cancelación de Tarjeta

CANCELACIÓN DE TARJETA	
¿En qué consiste?	La plataforma de Auronix, le permite al Banco y SOFOM gestionar la cancelación de una tarjeta de manera eficiente y sin complicaciones.
Requerimiento a cumplir por parte del Banco	<p>El Banco deberá de cumplir con requisitos relativos al uso de banca móvil, como lo son los procesos de autenticación, para verificar que el cliente efectivamente está solicitando la cancelación del Medio de Disposición.</p> <p>Asimismo, se deberá prever en sus contratos de adhesión la posibilidad de solicitar la cancelación de las Tarjetas a través de medios electrónicos, y no caer en malas prácticas señaladas por CONDUSEF por negativas indebidas de cancelación.</p>
Requerimiento por cumplir por parte de SOFOM	<p>SOFOM E.R: Dependen principalmente de la legislación de la entidad financiera con quien tenga vínculo patrimonial, según sea aplicable.</p> <p>SOFOM ENR: no se necesita autorización o aviso a la CNBV.</p>
¿Se requiere autorización o aviso?	<p>Para el caso de Bancos y SOFOMES ER deberán solicitar autorización a la CNBV para operar a través de un prestador de servicios esta funcionalidad a través de Auronix.</p> <p>Sin embargo, se debe analizar más a fondo cómo corre la información y donde se resguarda a fin de validar si existe Procesamiento de datos de los clientes de Bancos y SOFOMES ER a efecto de corroborar la necesidad de la autorización del proceso operativo.</p>

4.2.4 Caso de uso: Bloqueo de tarjeta por fraude

BLOQUEO DE TARJETA POR FRAUDE	
¿En qué consiste?	El Banco y SOFOM pueden implementar la funcionalidad de bloqueo de tarjetas por posibles fraudes a través de canales de mensajería utilizando la solución de Auronix, permitiéndole al cliente reportar y bloquear sus tarjetas de manera rápida y oportuna.
Requerimiento a cumplir por parte del Banco	El Banco deberá contar con procesos de prevención de fraudes, así como cumplir con las consideraciones en protección del tarjetahabiente para el no reconocimiento de operaciones, no cobro de intereses y realizar las debidas solicitudes de aclaración, así como contemplar todas las políticas y procedimientos relativos a la operación de bloqueo de tarjeta por fraude en los Manuales de cada Banco.
Requerimiento por cumplir por parte de SOFOM	<p>SOFOM E.R: Dependen principalmente de la legislación de la entidad financiera con quien tenga vínculo patrimonial, según sea aplicable.</p> <p>SOFOM ENR: no se necesita autorización o aviso a la CNBV.</p>
¿Se requiere autorización o aviso?	<p>Para el caso de Bancos y SOFOMES ER deberán solicitar autorización a la CNBV para operar a través de un prestador de servicios esta funcionalidad o caso de uso a través de Auronix, derivado de los actuales procesos en el extranjero.</p> <p>Sin embargo, consideramos que se debe analizar de manera casuística cada contratación con cada Banco o SOFOM; esto a efecto de verificar el Procesamiento de datos y si efectivamente Auronix realiza dicho Procesamiento, para determinar si efectivamente se requiere o no la autorización.</p>

4.2.5 Caso de uso: Recordatorio de pagos

COBRANZA PROACTIVA DE CARTERA NO VENCIDA O RECORDATORIOS DE PRÓXIMO PAGO	
¿En qué consiste?	El Banco y SOFOM utilizan la solución de Auronix para enviar notificaciones o recordatorios de pago a sus usuarios lo que les permite mejorar la gestión de cobranza, reducir los riesgos de morosidad y mantener una comunicación efectiva con los usuarios.
Requerimiento a cumplir por parte del Banco	De conformidad con el artículo 51 Bis, fracción III de la CUB, el Banco deberá contar con la aceptación tácita del cliente para recibir notificaciones a través del número de teléfono móvil, de acuerdo al proceso de identificación no presencial establecido. En ese sentido, es importante señalar que WhatsApp se encuentra directamente vinculada al número de teléfono móvil del cliente, por lo que, en cuanto a la legislación es un supuesto viable. Asimismo, se señala que el Banco deberá recabar la solicitud expresa del cliente para que éste reciba recordatorios de pago, permitiendo su cancelación en cualquier momento.
Requerimiento por cumplir por parte de SOFOM	SOFOM E.R: Dependen principalmente de la legislación de la entidad financiera con quien tenga vínculo patrimonial, según sea aplicable. SOFOM ENR: no se necesita autorización o aviso a la CNBV.
¿Se requiere autorización o aviso?	Para el caso de Bancos y SOFOMES ER deberán solicitar autorización a la CNBV para operar a través de un prestador de servicios esta funcionalidad o caso de uso derivado del posible Procesamiento de datos del cliente. Sin embargo se considera que se debe analizar si efectivamente existe dicho Procesamiento en caso de la contratación a fin de validar si existe Procesamiento de datos o se está exento de autorización como prestador de servicios y únicamente se requiere el cumplimiento de los requisitos del Banco.

4.2.6 Caso de uso: Envío de estados de cuenta

ENVÍO DE ESTADOS DE CUENTA	
¿En qué consiste?	<p>El Banco y SOFOM utilizan la plataforma de Auronix para el envío de estado de cuenta de sus clientes y mediante la automatización del proceso de descarga a través de chat, permitiendo a los usuarios recibir su estado de cuenta de manera conveniente y oportuna.</p> <p>De conformidad con los procesos establecidos por el Banco y SOFOM, Auronix podrá coadyuvar en la verificación para los procesos de autenticación y con el envío de los Estados de Cuenta en PDF, de conformidad con los tiempos indicados por la legislación aplicable, los cuales, no podrán ser mayor a seis meses y deberá enviarse dentro de los 10 días siguientes a la fecha de corte que corresponda.</p>
Requerimiento a cumplir por parte del Banco	<p>De acuerdo con el artículo 28 de la Disposición Única de la CONDUSEF aplicable a las Entidades Financieras, las Entidades Financieras deberán enviar gratuitamente a los usuarios los estados de cuenta de las operaciones y servicios contratados, dentro de la periodicidad pactada y a través del medio pactado, incluyendo aquellos medios electrónicos, como puede ser un canal de mensajería.</p> <p>Asimismo, el Banco deberá: cumplir con los requisitos determinados por la legislación para: la correcta creación de Estados de cuenta, señalar en los contratos que un medio de consulta son los medios digitales, solicitar factores de autenticación de categoría 3 o 4 para la consulta de dichos Estados de cuenta y contemplar todas las políticas y procedimientos relativas a la solicitud de estado de cuenta en los Manuales aplicables.</p>

ENVÍO DE ESTADOS DE CUENTA

Requerimiento por cumplir por parte de SOFOM

Las entidades financieras estarán obligada a entregar a los usuarios los estados de cuenta, a través de los medios pactados en el contrato de adhesión respectivo o de conformidad con lo solicitado por el usuario en cumplimiento con lo establecido en las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas.

En caso de que el usuario tenga contratados los servicios de banca electrónica, tales como banca por Internet, banca móvil o cualquier otro similar y pacte o solicite la recepción de sus estados de cuenta por alguno de estos medios, la Institución Financiera deberá permitir la descarga de los mismos a través de los medios utilizados para operar dichos servicios, en formato de documentos portátiles (Portable Document Format, PDF).

Adicionalmente las SOFOM E.R deberán observar la legislación de la entidad financiera con quien tenga vínculo patrimonial, a fin de dar cumplimiento a los demás requerimientos.

¿Se requiere autorización o aviso?

Se debe analizar más a fondo si es que existe un Procesamiento de datos de parte de Auronix para el caso específico en la contratación con el Banco o SOFOM que se trate, toda vez que si esto sucede se requerirá de una autorización como prestador de servicios, esto derivado de los procesos en el extranjero.

En caso de que no se configure el Procesamiento, según se contraten los servicios, este caso de uso podrá ser operado por el Banco o SOFOM a través de Auronix con el único requisito de cumplir con los requisitos de la entidad en materia de Estados de cuenta y que se señale en los Contratos correspondientes.

4.2.7 Caso de uso: Pagos de servicios

CONCRETAR UN PAGO	
¿En qué consiste?	El Banco y SOFOM al implementar la opción de pagos de servicios mediante el uso de un canal de mensajería habilitado por Auronix, le permite a los clientes realizar transacciones de manera rápida y segura.
Consideraciones (Banco)	El Banco deberá cumplir con los requisitos legales y autorización de la CNBV respecto a su operación del servicio de Banca Móvil, así como la operación de Factores de Autenticación de categoría 3 o 4 por parte de la Institución Bancaria.
Consideraciones (SOFOM)	SOFOM E.R: Dependen principalmente de la legislación de la entidad financiera con quien tenga vínculo patrimonial, según sea aplicable. SOFOM ENR: no se necesita autorización o aviso a la CNBV.
¿Se requiere autorización o aviso?	Para el caso de Bancos y SOFOMES ER deberán solicitar autorización a la CNBV para operar a través de un prestador de servicios esta funcionalidad o caso de uso, ya que sería un proceso operativo que, por el servicio de Auronix, se realizaría parcialmente en el extranjero actualmente. No obstante lo anterior, se debe realizar un análisis casuístico de cada entidad financiera, donde se revise el Procesamiento de datos con Auronix, a fin de validar si existe alguna excepción derivado de que Auronix no procese la información de los clientes de los Bancos y SOFOMES ER.

4.2.8 Caso de uso: Onboarding no presencial (Proceso de Identificación no presencial)

CASO DE USO: VALIDACIÓN DE IDENTIDAD	
¿En qué consiste?	Auronix ofrece diversas soluciones para recabar la información y documentación de posibles clientes de los Bancos y SOFOMES en el proceso de identificación no presencial y la contratación de servicios a través de canales digitales.
Consideraciones (Banco)	<p>Los Bancos deben contar con la autorización para realizar el proceso de Onboarding no presencial de acuerdo a las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito más la autorización de proveedores.</p> <p>Al respecto, cabe precisar que en las disposiciones aplicables no existe ninguna prohibición para que se usen canales de mensajería para llevar a cabo estos procesos.</p> <p>Adicionalmente, es fundamental cumplir con la NORMA Oficial Mexicana NOM-151, que establece los requisitos que deben ser observados para la conservación de mensajes de datos y la digitalización de documentos.</p>

CASO DE USO: VALIDACIÓN DE IDENTIDAD

Consideraciones (SOFOM)

Las SOFOMES deben contar con la autorización para realizar el proceso de Onboarding no presencial de acuerdo a las Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 115 de la Ley de Instituciones de Crédito en relación con el 87-D de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y 95-Bis de este último ordenamiento, aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple, más la autorización de proveedores para las SOFOMES ER.

Al respecto, cabe precisar que en las disposiciones aplicables no existe ninguna prohibición para que se usen canales de mensajería para llevar a cabo estos procesos.

Adicionalmente, es fundamental cumplir con la NORMA Oficial Mexicana NOM-151, que establece los requisitos que deben ser observados para la conservación de mensajes de datos y la digitalización de documentos.

¿Se requiere autorización o aviso?

Para el caso de Bancos y SOFOMES deberán solicitar autorización a la CNBV para realizar el onboarding no presencial.

Adicionalmente, se señala que con motivo del Procesamiento de datos que tiene Auronix y a realizar procesos parciales en el extranjero, es necesario tener una autorización ante la **CNBV** como prestador de servicios para detallar, en su caso, el tratamiento de la información y los procesos que se realizan.

Es importante señalar que Auronix cuenta con certificaciones NOM-151 y medidas de seguridad ISO que podrían beneficiar al proceso de autorización como prestador de servicios.

4.2.9 Caso de uso: Biométricos (Verificación de Identidad)

BIOMÉTRICOS (VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD)	
¿En qué consiste?	<p>Los Bancos y SOFOMES al implementar la solución de verificación de identidad biométrica de Auronix, a través de alianzas con socios especializados en biométrica, logran validar la identidad de los usuarios mediante reconocimiento facial, verificación de huellas dactilares, entre otros métodos.</p> <p>Para tal efecto, Auronix a fin de proveer a su cliente entidad financiera de dicho servicio se basa en la colaboración con partners especializados en tecnologías biométricas para llevar a cabo una verificación precisa y segura de la identidad de las personas.</p>
Consideraciones (Banco)	<p>De acuerdo con la CUB con el artículo 51 Bis 2 los Bancos en materia de verificación de identidad, podrán conformar una base de datos de información biométrica de sus clientes, observando los requerimientos técnicos previstos en el Anexo 71.</p> <p>Siempre que los Bancos realicen, para la integración de dicha base de datos, la verificación de la coincidencia de la información biométrica del cliente con los registros biométricos del Instituto Nacional Electoral, de la Secretaría de Relaciones Exteriores u otra autoridad financiera o fiscal mexicanas, o dependencia federal, que provea un servicio de verificación de información biométrica.</p> <p>En ese sentido, deben asegurarse de obtener los biométricos utilizando medidas de seguridad para proteger la información y validación de los mismos.</p> <p>Asimismo, es importante señalar que la CUB indica que en caso de operar con proveedores estos datos biométricos, se deberá restringir a estos últimos el acceso y tratamiento de la información, pues sólo el Banco deberá de usarla para los fines de la autenticación.</p> <p>Adicionalmente sí este caso de uso es aplicable en el proceso de identificación no presencial de conformidad con las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito deberán contar con autorización de la CNBV.</p>

BIOMÉTRICOS (VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD)

<p>Consideraciones (SOFOM)</p>	<p>De conformidad con las Disposiciones de carácter general a que se refieren los artículos 115 de la Ley de Instituciones de Crédito en relación con el 87-D de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito y 95-Bis de este último ordenamiento, aplicables a las sociedades financieras de objeto múltiple, el proceso de identificación no presencial están sujetos a una autorización de la CNBV.</p>
<p>¿Se requiere autorización o aviso?</p>	<p>Para lograr una integración efectiva de los canales de comunicación de Auronix con los Bancos y SOFOMES deben obtener autorización de la CNBV para el proceso de identificación no presencial.</p> <p>Adicionalmente será necesario obtener la autorización de proveedores terceros para Bancos y SOFOMES ER, aún cuando el servicio pudiera ser subcontratado por Auronix o contratados directamente por dichas entidades financieras.</p>

4.2.10 Caso de uso: Reconocimiento óptico de caracteres OCR

LECTURA DE IDENTIDAD OCR	
¿En qué consiste?	<p>El reconocimiento óptico de caracteres (OCR) es el proceso por el cual se convierte una imagen en un formato de texto que pueden leer las máquinas.</p> <p>Por ejemplo, si escanea una tarjeta, de ahí se obtienen los datos de la tarjeta en lugar de que el cliente cargue la información de forma manual.</p>
Consideraciones (Banco)	<p>En cuanto a las regulaciones aplicables al servicio de OCR extracción de datos, se debe tener en cuenta la contratación con un proveedor que cuente con la lectura de la información contenida en los documentos de identificación de los usuarios y que este cumpla con los procesos y medidas de seguridad determinados en la CUB.</p> <p>Es importante señalar que Auronix no presta directamente este caso de uso, ya que solo es el canal de mensajería en donde se toma la imagen y se envía al Banco; sin omitir puede configurarse a las necesidades del Banco para ser el proveedor del servicio.</p>
Consideraciones (SOFOM)	<p>SOFOM E.R: Dependen principalmente de la legislación de la entidad financiera con quien tenga vínculo patrimonial, según sea aplicable.</p> <p>SOFOM ENR: no se necesita autorización o aviso a la CNBV, sin embargo, si el servicio de OCR extracción de datos se realiza dentro del proceso de onboarding no presencial las SOFOMES necesitan autorización de la CNBV.</p>
¿Se requiere autorización o aviso?	<p>Derivado de la manera en la que se realiza el Procesamiento de datos de los clientes, consideramos que se requiere autorización en caso de que parte del proceso de Auronix se realice en el extranjero.</p> <p>Adicionalmente, los Bancos y SOFOMES deberán solicitar autorización a la CNBV para realizar el onboarding no presencial e integrar en su proceso el caso de uso.</p> <p>Adicionalmente, dependerá de un análisis adicional si el proveedor del OCR es subcontratado por Auronix o directamente por el Banco en la integración.</p>

4.2.11 Caso de uso: Verificación de reporte de crédito.

VERIFICACIÓN CON EL BURÓ DE CRÉDITO/ CÍRCULO DE CRÉDITO	
¿En qué consiste?	<p>Las entidades financieras, empresas comerciales y SOFOMES pueden ser usuarios de la información proporcionada por Sociedades de Información Crediticia.</p> <p>Los Bancos y SOFOMES pueden utilizar la integración de Auronix con el buró de crédito para obtener información de crédito actualizada de sus clientes o prospectos de cliente. Esto les permite evaluar rápidamente la solvencia de los solicitantes y tomar decisiones informadas para la aprobación de créditos por ejemplo.</p>
Consideraciones (Banco)	<p>Los Bancos deberán contratar con una Sociedad de Información Crediticia para cumplir con la observancia mínima requerida en la CUB para realizar operaciones de crédito.</p> <p>De conformidad con el artículo 28 de la Ley para Regular las Instituciones de Sociedad Crediticia, los Bancos deberán de recabar la autorización del cliente para recibir el reporte de crédito, mismo que puede realizarse a través de medios digitales, recabando la firma autógrafa digital.</p> <p>Asimismo, para el caso de reportes de crédito con prospectos de cliente, de conformidad con la circular 8° de la Circular 27/2008, la autorización deberá acompañarse de la identificación de los clientes que comprende el nombre completo de los clientes, su domicilio, CURP e información relacionada a créditos vigentes.</p> <p>La información de la autorización, así como el reporte de crédito debe resguardarse debidamente por parte del Banco, para el cumplimiento de la Ley.</p>

VERIFICACIÓN CON EL BURÓ DE CRÉDITO/ CÍRCULO DE CRÉDITO

Consideraciones (SOFOM)

Por lo que corresponde a SOFOM, de conformidad con el artículo 87-C Bis de la LGOAAC, estas entidades tienen la obligación de contratar una Sociedad de Información Crediticia para su conformación y operación; por lo que a través de esta entidad puede obtener los reportes de crédito.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 28 de la Ley para Regular las Instituciones de Sociedad Crediticia, las SOFOMES deberán de recabar la autorización del cliente para recibir el reporte de crédito, mismo que puede realizarse a través de medios digitales, recabando la firma autógrafa digital.

Asimismo, para el caso de reportes de crédito con prospectos de cliente, de conformidad con la circular 8° de la Circular 27/2008, la autorización deberá acompañarse de la identificación de los clientes que comprende el nombre completo de los clientes, su domicilio, CURP e información relacionada a créditos vigentes.

La información de la autorización del cliente, así como el reporte de crédito debe resguardarse debidamente por parte del Banco, para el cumplimiento de la Ley.

¿Se requiere autorización o aviso?

El presente caso de uso no requiere de una autorización ante la CNBV; sin embargo, se señala que la Sociedad de información crediticia es la que prestará el servicio al Banco o SOFOM, y que Auronix realizará solo la integración a través de API que en su caso dicha Sociedad proporcione.

Es relevante mencionar que, aunque Auronix integra varios canales de comunicación, el principal utilizado para los servicios mencionados es **WhatsApp**. Es importante destacar que el uso de canales de comunicación, como los servicios de mensajería instantánea, no está prohibido por la legislación. Sin embargo, es fundamental cumplir con los estándares y requisitos establecidos en la legislación aplicable por cada tipo de entidad financiera.

Para la realización de operaciones no presenciales, los Bancos y SOFOMES están obligados por la legislación a cumplir los siguientes requisitos tecnológicos, ya sea a través de su propia operación o en apoyo con proveedores terceros:

- Contar con un detalle del procedimiento para la identificación no presencial, indicando la participación de cada componente en la infraestructura.
- Describir los medios electrónicos utilizados, garantizando que se cumple con Hyper Text Transfer Protocol Secure o Transport Layer Security versión 1.2 o superior para asegurar un canal seguro.
- Contar con un certificador autorizado por la Secretaría de Economía para cumplir con la NOM-151 sobre la conservación digital de mensajes de datos y documentación de los usuarios.
- Implementar mecanismos de cifrado de punto a punto en los canales de comunicación utilizados en la identificación no presencial, especificando la información transmitida por cada canal.
- Contar con descripciones técnicas detalladas de componentes, herramientas, sistemas, mecanismos y pruebas relacionadas con la identificación no presencial, así como estándares de seguridad aplicados.

Asimismo, en materia tecnológica, se deberá considerar en el análisis la necesidad de cumplir con requisitos de seguridad de la información para Bancos y SOFOMER (con vínculo patrimonial con un Banco):

- Implementar esquemas de redundancia al menos consistentes en BCP, DRP y BIA
- Contar con esquemas de soporte técnico para solucionar problemas e incidencias, independientemente de las diferencias en husos horarios y días hábiles.
- Contar con políticas para permitir el desarrollo de auditoría.

Es importante señalar que estos requisitos son de observancia y obligatoriedad para el Banco o SOFOMER, y serán los encargados de solicitar la autorización de medios remotos y, en su caso, demostrar a la autoridad el cumplimiento de los requisitos, ya sea de su tecnología o la de los proveedores en los aspectos que estos participen.

Consideraciones finales



5. Consideraciones finales

Una vez realizado el análisis de los casos de uso descritos en el apartado anterior y la forma en que Auronix puede ofrecerlos, podemos tener como conclusiones las descritas en este apartado.

Desde una óptica jurídica podemos aseverar que la operación de los casos de uso a través del modelo propuesto por Auronix, estos son completamente viables, siempre y cuando se cumpla con la normativa estrictamente aplicable y se tenga observancia de la autoridad. Asimismo, es necesario que el Banco o SOFOM cumpla con los requisitos individuales necesarios para poder integrar las soluciones de Auronix.

Consideramos que para el caso de Bancos y SOFOM ER (con vínculo patrimonial con un Banco) de conformidad con la CUB, los servicios de Auronix no son sujetos a la única presentación de un Aviso ante la CNBV, por lo que en su caso, deberá de solicitarse una autorización ante la CNBV, según corresponda el caso de uso.

Ahora bien, como se refirió en el apartado anterior, se requiere un análisis particular de la metodología a través de la cual se comparte la información vía WhatsApp a través de Auronix, de conformidad con las políticas y lineamientos del Banco o SOFOM ER, para validar si se requiere de una autorización de la prestación de servicios, derivado de que el proceso pudiera encuadrar (dependiendo del Procesamiento de datos) como un proceso operativo o administración de bases de datos y sistemas informáticos.

Breve explicación del concepto “servicios para la realización de procesos operativos o administración de bases de datos y sistemas informáticos”

Se trata de servicios que se encargan de llevar a cabo tareas operativas o administrativas relacionadas con la gestión de bases de datos y sistemas informáticos, con el objetivo de optimizar los procesos y mejorar la eficiencia de una organización.

En cuanto al servicio proporcionado por Auronix (su chatbot y la habilitación de canales de mensajería para la banca conversacional mediante el uso de APIs), se considera un servicio de este tipo debido a su capacidad para facilitar y automatizar los procesos operativos y la interacción con los sistemas informáticos, permitiendo una comunicación eficiente y efectiva entre la entidad y sus usuarios.

Ahora bien, por lo que corresponde a los casos de uso, y como se indicó en los apartados anteriores, es indispensable realizar un análisis particular de la contratación con cada entidad financiera, ya que la solicitud de una autorización depende de las variables de los procesos operativos de Auronix, tales como si existe Procesamiento de datos o no, o si Auronix será el proveedor del caso de uso en su totalidad (apoyándose de subcontratación) o con los proveedores del Banco o SOFOM. Por esto, se señala de manera general que se presume la necesidad de una autorización de Auronix como prestador de servicios y derivado de la variable del Procesamiento de datos; sin embargo, se requerirá de un análisis particular.

Es importante reiterar en las conclusiones que el uso de los servicios y canales de comunicación provistos por Auronix no se encuentran prohibidos por la legislación vigente; esto debido a que la Ley y el criterio de la autoridad financiera persigue un principio de “Neutralidad tecnológica”, toda vez que no se prohíbe o limita a las entidades financieras a operar o excluir el uso de una tecnología en particular, por lo que las entidades financieras podrán utilizar la tecnología propia o de terceros que les sea óptima, siempre y cuando cumpla con los requisitos mínimos y estándares de seguridad indicados en la legislación aplicable.

Finalmente se reitera que la operación o uso de tecnologías para el desarrollo de las operaciones, procesos o casos de uso novedosos de las entidades financieras pueden estar sujetos a la observación de la autoridad financiera, elemento por el cual se recomienda una socialización con dicha autoridad para conocer los criterios no tipificados en la legislación para una adecuada integración de dichos elementos.

Glosario

6. Glosario

API (Interfaz de programación de aplicaciones): De las siglas en inglés “Application Programming Interface” (cuya traducción es Interfaz de Programación de Aplicaciones) se entiende como una interfaz de programación de aplicaciones es un conjunto de definiciones y protocolos que se usa para diseñar e integrar el software de las aplicaciones.

Banca conversacional: Es un tipo de interacción entre clientes y entidades bancarias que se realiza a través de sistemas de inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural, utiliza chatbots y asistentes virtuales para mantener conversaciones automatizadas y responder a las consultas de los clientes. Estos sistemas están integrados en plataformas en línea y aplicaciones móviles, lo que permite a los clientes interactuar con la entidad financiera en cualquier momento sin depender de representantes humanos.

Banco: A las *Instituciones de Crédito*, entidad financiera del sistema financiero mexicano que se encuentran reguladas al margen de la Ley de Instituciones de Crédito.

Canal de comunicación: Al medio de comunicación por el que pasan las señales portadoras de información que pretende intercambiar emisor y receptor. Para los efectos del presente Libro se hará referencia a la comunicación escrita transmitida a través de medios electrónicos en servicios de mensajería instantánea.

Chatbot: Un chatbot es un programa informático que utiliza inteligencia artificial (IA) y procesamiento natural del lenguaje (PNL) para comprender las preguntas de los clientes y automatizar las respuestas, simulando una conversación humana.

CUB: A las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, conocida como “Circular Única de Bancos”.

Factores de Autenticación: Al mecanismo de Autenticación, tangible o intangible, basado en las características físicas del usuario, en dispositivos o información que solo el usuario posea o conozca. Estos mecanismos podrán incluir:

- b) Información que el usuario conozca y que la Institución valide a través de cuestionarios practicados por operadores de centros de atención telefónica.
- c) Información que solamente el usuario conozca, tales como contraseñas y Números de Identificación Personal (NIP).
- d) Información contenida, recibida o generada en medios o dispositivos respecto de los cuales el usuario tenga posesión, tales como dispositivos o mecanismos generadores de contraseñas dinámicas de un solo uso.
- e) Información del usuario derivada de sus características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, siempre que dicha información no pueda ser duplicada y utilizada posteriormente

Identificación de clientes: A las políticas y procesos en materia de Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo con el que cuentan las entidades financieras

Identificación no presencial: Al proceso de identificación de clientes y celebración de contratos que las Entidades pueden realizar en términos de la legislación aplicable.

KPIs: De las siglas en inglés “Key Performance Indicator” (cuya traducción es indicador clave de rendimiento), es una métrica cuantitativa que muestra cómo tu equipo o empresa progresa hacia tus objetivos de marketing y contacto a través de Auronix.

Omnicanalidad: Al enfoque holístico de la mensajería provista por Auronix para cada punto de contacto con el cliente a través de todos los canales de comunicación.

Procesamiento de datos: Se refiere a la técnica que implica la recolección, valoración y organización de los datos de entrada con el objetivo de obtener información útil. Posteriormente, estos datos son analizados por el usuario correspondiente para facilitar la toma de decisiones o la ejecución de acciones pertinentes basadas en dicha información.

SMS: Por sus siglas en inglés “Short message service”, es un servicio de mensajería implementado en los teléfonos móviles utilizando una infraestructura de telecomunicaciones.

SOFOM: A las *Sociedades Financieras de Objeto Múltiple*, entidades financieras del sistema financiero mexicano que se encuentran reguladas en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.

WhatsApp: Es una aplicación informática de software multiplataforma utilizada como servicio de mensajería instantánea a través de internet, que permite el envío de mensajes de texto, imágenes, documentos y permite realizar llamadas y videollamadas.

Referencias

7. Referencias

- Boletín trimestral de inclusión financiera 10, Especial Banca Digital. Comisión Nacional Bancaria de Valores. Segundo trimestre. (2021). [Online], disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/659773/Boletin_IF_2T_2021.pdf
- Auronix. eBook Comercio conversacional para empresa. (2021) Archivo PDF.
- Microscopio global de 2018. The Economist Intelligence Unit. (2018) [Online] disponible en https://content.centerforfinancialinclusion.org/wp-content/uploads/sites/2/2018/10/EIU_Microscope_2018_SP_PROOF_05.pdf
- WhatsApp Encryption Overview Technical Whitepaper. Version 6, Updated January 24, 2023 (2023). [Online] Disponible en https://scontent.fmx2-2.fna.fbcdn.net/v/t39.8562-6/328495424_498532869106467_756303412205949548_n.pdf?_nc_cat=104&ccb=1-7&_nc_sid=ad8a9d&_nc_ohc=GUFvUHBcrtUAX8mLtIB&_nc_ht=scontent.fmx2-2.fna&oh=00_AfDxy01GLy_moV2QADZdR1507pgHyZwIxVOWBlg_BR6DNw&oe=649835FC
- WhatsApp Security Paper Analysis. Calvin Li, Daniel Sanchez, Sean Hua (2016). [Online], disponible en <https://courses.csail.mit.edu/6.857/2016/files/36.pdf>

ESTE LIBRO BLANCO REFIERE ÚNICAMENTE A LA LEGISLACIÓN DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, NO ABARCA CUESTIONES CONTABLES, FINANCIERAS, FISCALES O DE OTRO TIPO QUE NO ESTÉN EXPRESAMENTE DESCRITAS EN EL PRESENTE LIBRO BLANCO.

ESTE LIBRO BLANCO Y LAS CONCLUSIONES QUE EN ÉL SE EXPONEN ESTÁ BASADO EN LA INFORMACIÓN RECIBIDA POR AURONIX. ESTE DOCUMENTO ES CONFIDENCIAL Y PROPIEDAD DE AURONIX. ASIMISMO, CABE DESTACAR QUE ESTE DOCUMENTO HA SIDO REALIZADO POR Y&G CONSULTORES, S.C. EN BENEFICIO DE AURONIX. EN ESTE SENTIDO, Y&G CONSULTORES, S.C., SE DESLINDA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE DIRECTA O INDIRECTAMENTE PUEDA DERIVAR DEL USO DE ESTE LIBRO BLANCO POR CUALQUIER PERSONA.

Reconocimiento

Para el presente Libro Blanco (white paper) Y&G Consultores, S.C., firma líder en consultoría especializada en derecho financiero, prevención de lavado de dinero, cumplimiento regulatorio, seguridad de la información e IT en México, ha aportado su opinión jurídica respecto sobre diferentes casos de uso que se exponen a lo largo del presente Libro Blanco.

Asimismo, Auronix, busca proporcionar a sus lectores y/o clientes un panorama de las diversas oportunidades de negocio que pueden implementar a través de canales de comunicación. Con el fin de impulsar la digitalización a diversas entidades financieras de este país y así mejorar la experiencia del cliente en sus servicios financieros en el siglo XXI.

Elaborador por:

- Yoliztli Gutierrez - Y&G Consultores S.C., CEO.
- Tania Contreras - Y&G Consultores, S.C., Abogada Asociada.
- Rafael Martínez - Y&G Consultores, S.C., Abogado Sr.
- Cristina Alvarado - Y&G Consultores, S.C., Abogada Jr.

