

2025-10-24

## BBVA México lanza "Futura", su nueva app impulsada por IA para una banca hiperpersonalizada

Autor: Redacción

Género: Nota Informativa

<https://tecnoempresa.mx/bbva-mexico-lanza-futura-su-nueva-app-impulsada-por-ia-para-una-banca-hiperpersonalizada/>

BBVA México lanzó "Futura", una nueva aplicación bancaria desarrollada con inteligencia artificial (IA) que busca transformar la forma en que los usuarios interactúan con los servicios financieros. La entidad presentó esta plataforma como una evolución de su modelo digital, con el propósito de integrar tecnología avanzada en la gestión cotidiana del dinero.

Durante la presentación, Eduardo Osuna, director general de BBVA México, explicó que esta herramienta representa el siguiente paso en los 13 años de digitalización que ha impulsado el banco. "Futura" se apoya en modelos de lenguaje grandes (LLMs) y APIs que permiten una interacción conversacional entre el usuario y la banca, eliminando la necesidad de interfaces tradicionales.

Osuna señaló que la adopción sistémica de la inteligencia artificial puede incrementar la productividad de un país entre 3% y 7% anualmente, lo que podría traducirse en un aumento del 1% en el crecimiento del Producto Interno Bruto. Según el directivo, ese impacto acumulado en una década generaría un 15% adicional de riqueza nacional, haciendo de la IA un elemento decisivo para el desarrollo económico de México.

El banco explicó que "Futura" se convertirá en una plataforma de banca conversacional personalizada, donde cada usuario contará con una versión única de la aplicación. La personalización se logra mediante el uso de datos, hábitos de interacción y herramientas de IA que ajustan la experiencia digital sin configuración manual.

Entre las funcionalidades presentadas, la aplicación ofrece acceso rápido a información de tarjetas con autenticación facial, integración con CoDi, una zona de pagos rápidos, y la posibilidad de convertir el teléfono en una terminal punto de venta mediante la función "Cobro al Toque". También incorpora la opción de ocultar saldos, un menú lateral con servicios y recomendaciones inteligentes de productos financieros.

### El papel de BBVA en la transformación digital de México

En el contexto del lanzamiento de "Futura", Osuna destacó el papel de BBVA en la transformación digital del país. El banco ha mantenido un enfoque sostenido en el uso de inteligencia artificial para mejorar la experiencia de clientes y optimizar sus procesos internos. Actualmente, más de 45 mil colaboradores del banco utilizan herramientas de IA en sus operaciones diarias.

El directivo indicó que México enfrenta retos en la adopción tecnológica, principalmente en materia regulatoria, infraestructura de datos, manejo de sesgos algorítmicos y capacitación laboral. Mencionó que la digitalización debe acompañarse de programas de reskilling y upskilling para que los trabajadores puedan adaptarse a las nuevas dinámicas productivas.

Osuna subrayó que la digitalización de las pequeñas y medianas empresas es clave para cerrar brechas económicas. En México, el 55% de la fuerza laboral pertenece al sector informal y ocho de cada diez pymes operan fuera del marco formal. Estas empresas contribuyen solo al 25% del PIB, y su productividad es 2.6 veces menor que la de las grandes corporaciones.

El uso de herramientas digitales permitiría a estas empresas acceder al sistema financiero, obtener crédito y

mejorar su productividad. Además, la IA puede contribuir a reducir las diferencias regionales entre el norte y el sur del país, donde persisten contrastes en formalidad laboral, acceso a salud y nivel de ingreso per cápita.

## Inteligencia artificial y servicios públicos

Osuna señaló que la IA puede mejorar la eficiencia en los servicios públicos. En el sector salud, facilitaría diagnósticos remotos y atención personalizada; en educación, promovería modelos de aprendizaje adaptativo. En justicia y seguridad, permitiría una mejor trazabilidad de procesos y decisiones más ágiles.

La IA, añadió, no debe considerarse solo como una innovación tecnológica, sino como una herramienta estratégica para impulsar el desarrollo económico y reducir desigualdades sociales. En este proceso, la banca juega un papel fundamental al ofrecer soluciones digitales que promueven la formalidad y la inclusión financiera.

Dentro de su estrategia, BBVA ha avanzado hacia una banca sin comisiones, un modelo que busca beneficiar a los 23 millones de usuarios que ya operan digitalmente sin cobros adicionales. "Futura" será un paso adicional hacia este objetivo, integrando inteligencia artificial para personalizar la educación financiera y acompañar a los clientes en decisiones económicas complejas.

Entre las innovaciones previas destacan el asistente virtual Blue (2019), la app de banca empresarial (2020), tarjetas sin números (2021), simuladores de intereses (2022), créditos digitales y la herramienta "Cobro al Toque" (2025).

### Blue: el asistente virtual de BBVA evoluciona

En la nueva etapa digital del banco, Blue se consolida como el asistente virtual central. Actualmente, este sistema ofrece información sobre productos, saldos y movimientos dentro de la aplicación, además de reemplazar los menús telefónicos tradicionales.

Hugo Nájera, director de banca minorista de BBVA México, detalló que esta nueva aplicación busca consolidar el liderazgo digital del banco mediante una experiencia hiperpersonalizada. Recordó que BBVA ha mantenido una trayectoria constante de innovación desde la introducción de la banca en línea en el año 2000 y la aplicación B Móvil en 2014, que evolucionó de dos a 27 millones de usuarios.

En el futuro, Blue podrá ejecutar transferencias, retiros sin tarjeta y resolver aclaraciones de manera autónoma. También dirigirá a los clientes con personal especializado cuando sea necesario. BBVA espera que Blue se convierta en una extensión de la misión institucional, acompañando a los usuarios en metas como el ahorro, la compra de vivienda o la planeación de viajes.

Nájera señaló que la hiperpersonalización será esencial en la relación con los clientes, considerando que el banco atiende a 35 millones de personas y no puede ofrecer atención individual con asesores humanos a esa escala. Por ello, la IA es el medio para lograr un servicio adaptado a cada usuario.

La aplicación "Futura" de BBVA integra esta visión, permitiendo que cada cliente tenga una experiencia distinta según sus hábitos y necesidades. La banca conversacional sustituirá gradualmente los menús fijos y las pantallas predefinidas por interacciones naturales con Blue y otras funciones basadas en lenguaje.

BBVA indicó que la implementación de "Futura" responde a una evolución tecnológica que busca anticipar el futuro de la banca móvil. En este modelo, las acciones financieras podrán realizarse mediante conversación, sin necesidad de navegar por múltiples pantallas o menús. A su vez la IA ofrecerá recomendaciones automáticas de ahorro, inversión y crédito.

Con estas herramientas, el banco proyecta mantener su liderazgo digital y contribuir al avance del ecosistema financiero mexicano, en el que la inteligencia artificial se perfila como un elemento determinante para la

productividad y la inclusión.