

Nota de prensa

31/08/2022

Cientes de Movistar cada vez más digitales

Más de 1.7 millones clientes realizaron pagos de sus servicios a través de la app Mi Movistar en el primer semestre 2022

- *La app Mi Movistar ha simplificado el acceso a los pagos digitales de todos los servicios de telecomunicación por ser más segura y rápida que la modalidad presencial.*
- *Además, un promedio de más de 1.6 millones de clientes al mes hicieron uso de otras funcionalidades de autogestión para trámites y solicitudes en la app Mi Movistar.*

Lima, 31 de agosto de 2022.- Solo en el primer semestre del año se registraron más de 1.78 millones de operaciones únicas de pago en la app Mi Movistar, lo que significó un aumento de 5.3% frente al primer semestre de 2021 (1.6 millones de operaciones únicas de pago). Estas transacciones superaron los S/ 162 millones, lo que representó un incremento de 9.2% frente al mismo periodo del año anterior.

Movistar viene apostando por el fortalecimiento de sus canales de atención digital, promoviendo la autogestión de solicitudes y pedidos, así como los pagos digitales de todos sus servicios. Según datos de la app Mi Movistar, la penetración del uso del aplicativo ya asciende al 20% del total de clientes.

“Nuestros clientes son cada vez más digitales. Apuntamos a lograr una menor dependencia de los canales tradicionales como tiendas y call center para beneficio de nuestros clientes. Cada vez más usuarios de Movistar pueden autogestionarse digitalmente en la app, para ello incluimos las consultas y solicitudes más demandadas”, señaló Mauricio Gonzalez, Director de Atención y Canal Online de Movistar Perú. “Para nosotros, lo más importante es simplificar la vida de nuestros clientes y que tengan el control de los servicios en sus propias manos, por ello seguimos trabajando por brindar una mejor experiencia y añadir nuevas funcionalidades”, agregó.

Más clientes digitalizados

A junio del 2022, más de 1.6 millones de clientes realizaron trámites de autogestión en la App, tales como traslado del servicio, cambio de plan, entre otros lo que equivale al 66% del total de atenciones de todos los canales, cinco puntos por encima de lo registrado en junio del 2021 (59%).

Además de los pagos de servicios, entre las funciones más usadas de la app Mi Movistar están la consulta de saldos y plan del servicio móvil (más de 7.9 millones de consultas al mes), la consulta de deuda (más de 1.5 millones de consultas), seguidos de la visualización del detalle del recibo, la revisión de los beneficios y el cambio de plan.

Adicionalmente, todos los usuarios que ingresan a la app pueden acceder a beneficios personalizados y ofertas exclusivas. La app también ofrece la posibilidad de realizar cambios de planes de manera autogestionada en solo tres pasos.

De esta manera, Movistar Perú continúa impulsando el uso de las herramientas digitales que beneficien la experiencia de sus clientes desde la comodidad del hogar y promoviendo la autogestión de sus servicios.