

smart**fit** belvo.



CASO DE ÉXITO SMART FIT

Cómo Smart Fit modernizó su proceso de pagos recurrentes gracias al Open Finance

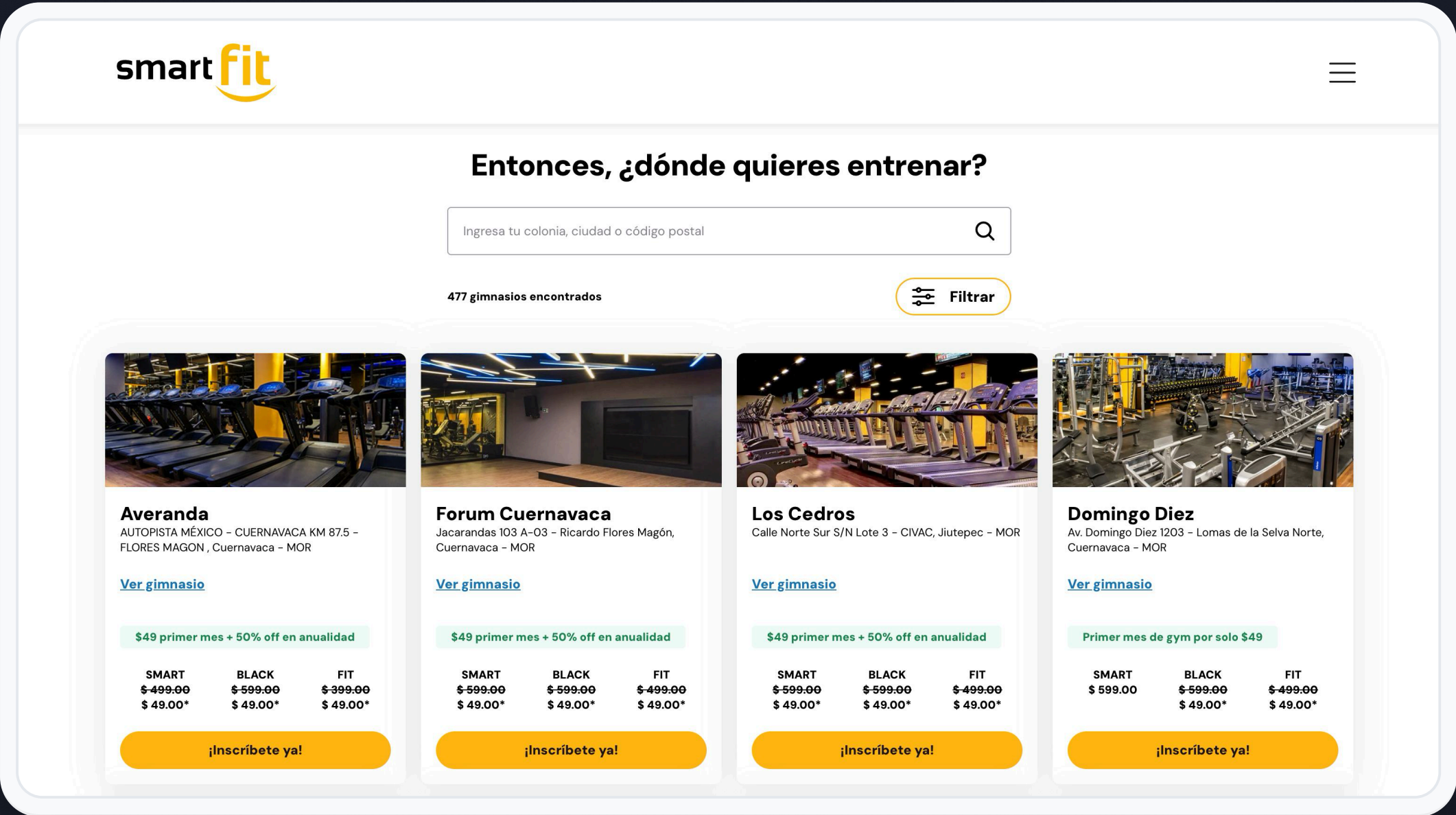


Sobre Smart Fit

Industria: Wellness / Fitness
Website: <https://www.smartfit.com.mx/>
País: México (400+ sucursales)
Producto de Belvo: Pagos Recurrentes (Domiciliación vía Open Finance)

Smart Fit se ha consolidado como la cadena de gimnasios más grande de Latinoamérica y líder indiscutible en México, **operando 420 sucursales en el país y más de 1800 en toda la región.**

Su modelo de negocio se basa en el principio de entregar **un producto de gran calidad con precios accesibles.**



El desafío

La fricción de la banca tradicional

A pesar de su liderazgo, Smart Fit enfrentaba un cuello de botella estructural en su sistema de pagos. La infraestructura de domiciliación que utilizaban, operada por un banco tradicional, presentaba limitaciones severas para la realidad del mercado mexicano:

- 1. **Exclusión financiera:** El sistema dependía excesivamente de tarjetas de crédito, dejando fuera a un gran segmento de la población que opera con débito o cuentas básicas.
- 2. **Churn involuntario:** Los procesos de cobro del banco carecían de la inteligencia de datos necesaria para reintentar cobros de manera estratégica, resultando en membresías canceladas no por falta de voluntad de pago, sino por fallas en el riel bancario.

- 3. **Opacidad Operativa:** La conciliación y la gestión de disputas (contracargos) eran procesos manuales, lentos y costosos.

El equipo financiero de Smart Fit detectó que la infraestructura heredada no podía escalar al ritmo de sus aperturas ni ofrecer la experiencia digital ("seamless") que sus usuarios demandaban. Necesitaban una solución que no solo procesara pagos, sino que redujera el estrés financiero del usuario.

Elige el mejor plan y **entrena ya**

Más beneficios

Plan Black

Entrena en más de 1700 gimnasios en Latinoamérica

DESDE
\$ 49.00*
en el 1er mes, después \$ 599.00/mes

12 meses de fidelidad

¡Inscríbete ya!

✓ Acceso ilimitado a +1700 gimnasios de la red

✓ Entrena hasta con 5 amigos al mes

✓ Sillones de masaje

✓ Smart Fit App - Tu plan de entrenamiento personalizado

✓ Clases grupales con profesores*

✓ Smart Fit GO (entrenamientos en línea) en la app

✓ Acceso a todas las áreas de peso libre e integrado

Plan Fit

Entrena todo lo que quieras en tu unidad y paga menos

DESDE
\$ 49.00*
en el 1er mes, después \$ 299.00/mes

12 meses de fidelidad

¡Inscríbete ya!

✗ Acceso ilimitado a +1700 gimnasios de la red

✗ Entrena hasta con 5 amigos al mes

✗ Sillones de masaje

✓ Smart Fit App - Tu plan de entrenamiento personalizado

✓ Clases grupales con profesores*

✓ Smart Fit GO (entrenamientos en línea) en la app

✓ Acceso a todas las áreas de peso libre e integrado

Plan Smart

Entrena cuando quieras en tu gimnasio de elección

DESDE
\$ 49.00*
en el 1er mes, después \$ 399.00/mes

Sin fidelidad

¡Inscríbete ya!

✗ Acceso ilimitado a +1700 gimnasios de la red

✗ Entrena hasta con 5 amigos al mes

✗ Sillones de masaje

✓ Smart Fit App - Tu plan de entrenamiento personalizado

✓ Clases grupales con profesores*

✓ Smart Fit GO (entrenamientos en línea) en la app

✓ Acceso a todas las áreas de peso libre e integrado

La solución

Reemplazando rieles bancarios con tecnología de Open Finance

Smart Fit tomó la decisión estratégica de innovar su sistema bancario tradicional y sumar a Belvo, implementando su plataforma de Pagos Cuenta a Cuenta (A2A).

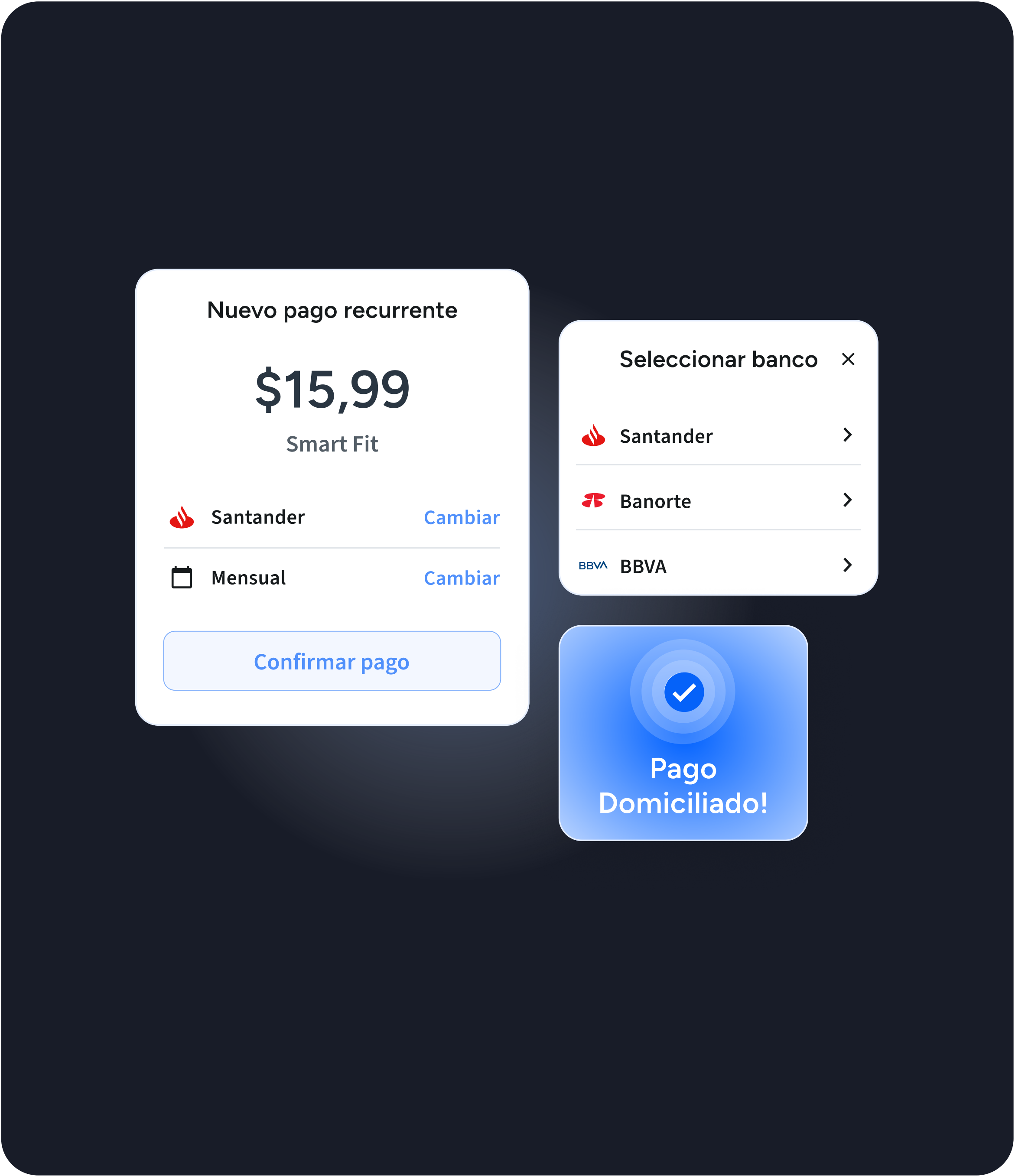
A diferencia de una pasarela de pagos convencional, la tecnología de Belvo permite una conexión directa con la cuenta bancaria del usuario para la domiciliación.

La implementación se centró en tres pilares:

- **Onboarding sin Fricción:** El usuario vincula su cuenta bancaria de forma digital e instantánea dentro de la app de Smart Fit, eliminando la carga manual de datos sensibles y errores de dedo.

- **Seguridad y Certeza:** Al utilizar rieles de Open Finance, la validación de fondos y la titularidad de la cuenta es superior a la de una domiciliación estándar.
- **Infraestructura "Set & Forget":** Se automatizó la recurrencia para entregar la promesa de paz mental al usuario, eliminando la preocupación mensual por la fecha de corte de la tarjeta o límites de crédito.

La migración a Belvo no fue solo una mejora técnica, sino un driver de crecimiento financiero inmediato. Al analizar la data transaccional del periodo Q3 2025, los resultados evidencian una optimización radical de los unit economics de cobro:



Resultados

La migración a Belvo no fue solo una mejora técnica, sino **un driver de crecimiento financiero inmediato**. Al analizar la data transaccional del periodo Q3 2025, los resultados evidencian una optimización radical de los unit economics de cobro:

1. Estabilidad en la recaudación y escala masiva

La adopción de la nueva plataforma mostró una curva de aceleración agresiva.

- **Crecimiento de volumen: Se observaron crecimientos mensuales muy por encima del 200% en el volumen de transacciones exitosas, especialmente entre julio y septiembre de 2025.**
- Escalabilidad probada: La plataforma gestionó picos de demanda masivos, pasando de cientos de intentos diarios en la fase piloto a procesar volúmenes de hasta casi 30,000 transacciones en días corte, sin degradación del servicio

2. Erradicación de contracargos

En la industria de suscripciones, el contracargo es el "enemigo silencioso" que drena recursos operativos y financieros.

- **Mientras que el promedio de la industria puede oscilar entre el 1% y 3% dependiendo del riesgo, Smart Fit logró con Belvo una tasa de contracargos de apenas 0.2%.**
- Impacto: Esta cifra, virtualmente cero, implica que la certeza del cobro es absoluta. Al validar la cuenta en origen, se eliminan las disputas por "cargo no reconocido", liberando flujo de caja y reduciendo la carga administrativa del equipo de finanzas.

3. Inteligencia de datos sobre el fallo

El análisis de los motivos de fallo reveló insights accionables. Según la data procesada:

- **El 82.5% de los intentos fallidos corresponden al código de "Insuficiencia de Fondos", mientras que los fallos técnicos o de "Cuenta Inexistente" son marginales.**
- ¿Qué significa esto para el negocio? Que la solución tecnológica de Belvo funciona perfectamente. El problema ya no es la infraestructura (el banco rechazando la transacción por error), sino un tema de liquidez del usuario final. Esto permite a Smart Fit enfocar sus esfuerzos en estrategias de reintento inteligente en días de quincena, en lugar de perder tiempo arreglando integraciones bancarias rotas.

Resultados

La alianza Smart Fit x Belvo demuestra que la infraestructura financiera moderna es superior a los sistemas heredados de la banca tradicional para modelos de alto volumen.

Al reducir el chargeback rate al 0.2% y mantener un crecimiento sostenido en la recaudación, esto sugiere que, la prevención de fraudes o disputas es alta. De esta forma, Smart Fit no solo optimizó su P&L, sino que cumplió su misión de marca: hacer el bienestar accesible para todos, eliminando las barreras de entrada financieras. Para cualquier empresa con modelos de suscripción en México, este caso valida que el futuro de los cobros recurrentes reside en la conectividad directa de Open Finance.

“

Como líderes del mercado, nuestra obsesión es la experiencia de nuestros usuarios. Identificamos que el momento del pago era un punto clave para seguir elevando esa experiencia", "Queríamos una solución robusta, segura y que brindara certeza tanto al usuario como a nuestro negocio. En esa búsqueda, encontramos en Belvo un modelo de domiciliación que se ajusta mejor a nuestra visión de crecimiento y a la agilidad que necesitamos.

Con Belvo no solo fortalecimos la estabilidad de nuestra recaudación con una tasa de contracargo mínima, sino que también enviamos un mensaje claro y contundente de inclusión a miles de mexicanos: 'No necesitas una tarjeta de crédito para estar en forma'. Eso es un verdadero habilitador de bienestar.”

Rodrigo San Pedro
CFO de Smart Fit México

belvo.

¿Trabajamos juntos?

Contáctanos: hello@belvo.com