



BancoEstado

Los nuevos canales al servicio de la fidelización del Cliente

Hernán Saavedra Parra

Gerente Canales Electrónicos
BancoEstado

Mayo de 2011

Agenda

Los desafíos del Mercado Masivo

¿Cómo respondemos al desafío de Fidelizar?

Estrategia Multicanal

Los Nuevos Canales en Operación

Los Canales que vienen

¿Cómo lo estamos haciendo?

Finalmente...

Los desafíos del Mercado Masivo

- Eficiencia
- Rotación clientes
- Transparencia
- Vinculación (venta y uso)
- Satisfacción
- Reclamos



- Mejor conocimiento del cliente
- Relación más personalizada
- Más calidad y customización de servicios
- Más eficiencia y efectividad

Bancarizados

- Procesos y formato de venta más eficientes (horario y lugares de afluencia)
- Aumentar cruce de productos
- Segmentar por tipo de cliente de una forma aspiracional, no disuasiva

no Bancarizados

- Entregar acceso al sistema financiero
- Educar a los clientes en el uso
- Generar ofertas a la masividad

¿Cómo respondemos al desafío de fidelizar masivamente?



- Muy competitivo
- Márgenes más estrechos
- Clientes más sofisticados y exigente
- Creciente demanda por el acceso a información
- Servicios en cualquier momento y en cualquier lugar



Estrategia Multicanal para Fidelizar



La integración y desarrollo multicanal (banca electrónica y canales presenciales) produce sinergias que permiten:

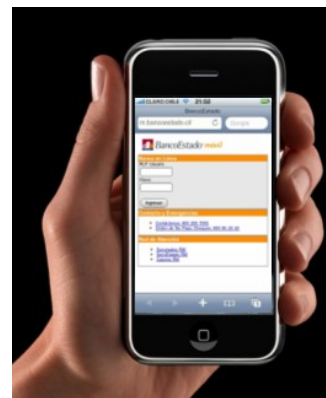
- Comodidad
- Confianza
- Cercanía
- Cobertura
- Oportunidad
- Ahorro

El próximo desafío de los Canales es permitir la personalización del cliente de modo que perciba un mayor valor agregado en su relación con el Banco

Los Nuevos Canales en Operación

Módulo de Venta Express

- A través de un formato de venta fuera del ambiente Banco permitirá que el cliente se sienta con mas confianza para consultar y comprar productos
- Mall
- Consultorios
- Municipios
- Supermercados



Canal Mobile

- Oportunidad de fidelizar a los clientes y bancarizar, al ofrecer acceso permanente al banco con menús y navegación sencillos e intuitivos permitiendo consultas y transacciones con gran seguridad



Los Canales que vienen



Redes Sociales

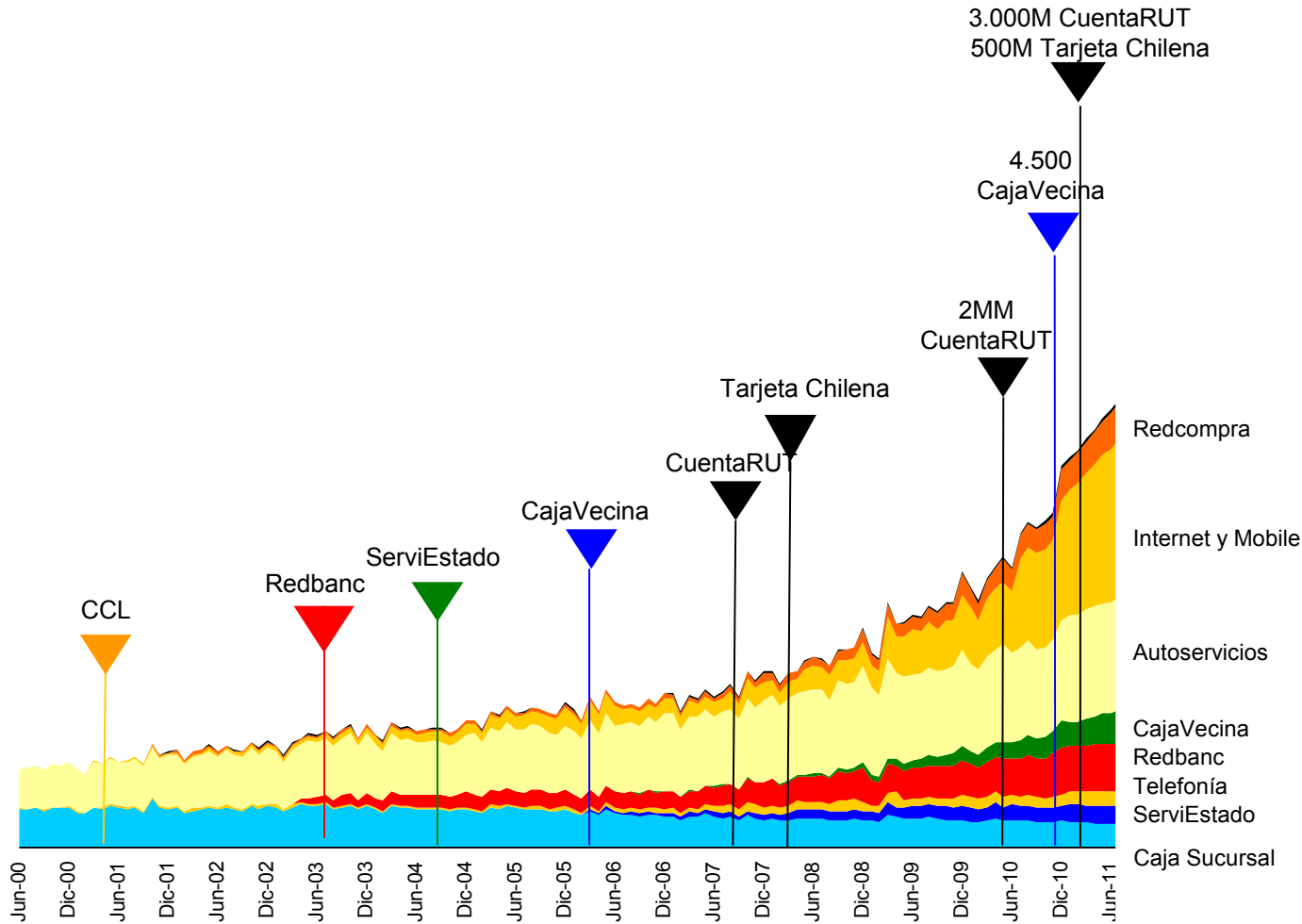
- Permite estar donde están los clientes
- Gran potencialidad para captar, segmentar y fidelizar clientes
- Gran poder de segmentación para dar a conocer servicios entre los perfiles más afines a la oferta

TV Banking

- Sistema de acceso a la operatoria financiera desde casa o desde la empresa a través de la TV



¿Cómo lo estamos haciendo?



Finalmente...

BancoEstado hits goal of 1mn internet users - Chile

Published: Tuesday, February 8, 2011 12:46 (GMT -0400)

[More news from Chile](#)



BancoEstado

La utilización de nuevas tecnologías no implica sustituir completamente los contactos cara a cara, pero sí aportar una racionalización a los mismos poniendo los intereses del cliente (facilidad de contacto, seguimiento continuo, accesibilidad 24hrs, transparencia) como elementos claves para su fidelización



Muchas Gracias!!!