



BancoEstado, Chile

**Casos exitosos de innovación
bancaria
basados en tecnología**



Bancarización creativa, moderna y rentable con impacto social

- Una nueva forma de hacer banco, casos:
 - Caja Vecina: un modelo de agenciamiento exitoso
 - Cuenta RUT: un medio de pago masivo de fácil adquisición
 - Call Center de Lota, un caso de innovación basado en tecnologías de información y comunicaciones
- Mas allá del 2009, lo que viene...



CajaVecina: un modelo de agenciamiento exitoso

Un nuevo canal de atención para los clientes BancoEstado, está disponible en locales del comercio seleccionados por el Banco.

Opera en 2.100 localidades y realiza 1 millón de transacciones mensuales por un monto de MM US\$ 32,5

Opera con los siguientes productos

- Cuenta corriente
- Cuenta vista (cuenta sin cheques)
- Cuenta de Ahorro
- Cuenta Rut



Permite realizar

- Retiros de dinero
- Depósitos de dinero en efectivo
- Transferencias entre cuentas
- Consultas de estados de cuentas
- Pago de productos y servicios del propio BancoEstado
- Pago de cuentas de servicios de terceros

Sin provisión de fondos, sin papeles, ni back office de sucursales

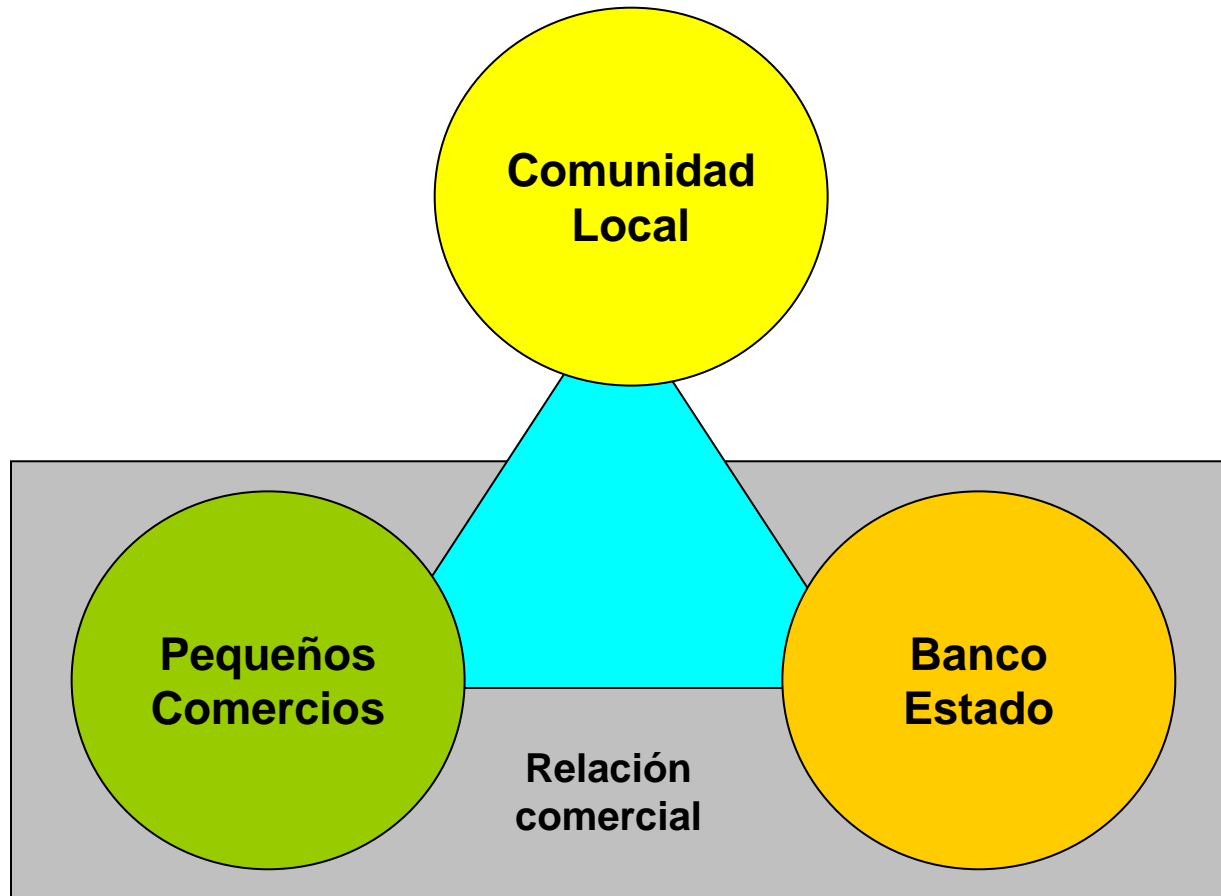
Caja Vecina

Imágenes de almacenes y comercios de barrio habilitados

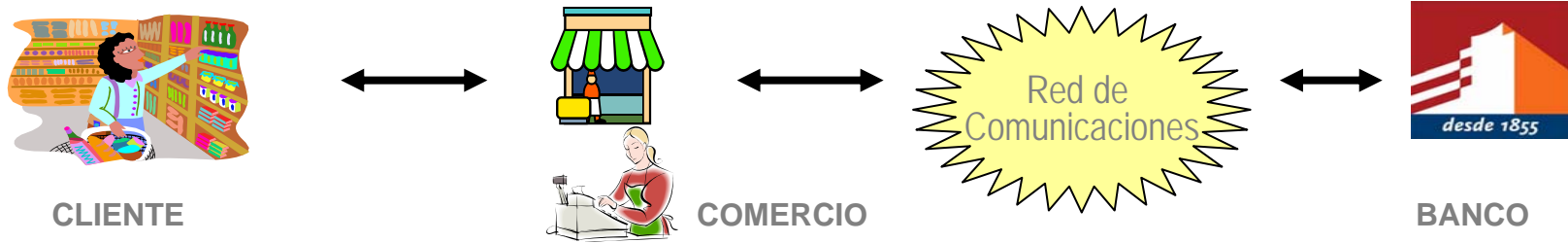




CajaVecina: la cuadratura del triángulo



CajaVecina: Modelo de Operación



Necesita operar con el Banco

- Tarjeta ATM
- Clave secreta

Es nuestro operador para la atención de servicios bancarios

- Línea Telefónica
- Chequera Electrónica
- Cuenta Comercio

- Operaciones en línea
- Monitoreo Transaccional

Giro

CLIENTE

- Desliza Tarjeta
- Ingresa Clave
- Selecciona Cuenta
- Ingresa Monto

BANCO

- Valida y Autoriza Transacción

COMERCIO

- Recibe Autorización
- Emite Comprobante
- Entrega Efectivo al cliente

Depósito

- Ingresa Cuenta Beneficiario
- Ingresa Monto

- Valida y Autoriza Transacción

- Recibe Autorización
- Emite Comprobante
- Recibe Efectivo del cliente



CajaVecina: Beneficios

COMUNIDAD

- Servicios en zonas de baja cobertura bancaria
- Ahorro de costos y tiempo, al evitar desplazamiento a las sucursales del Banco
- Contar con efectivo “a la vuelta de la esquina”
- Conveniencia en el horario de atención
- Desarrollo económico de la localidad

COMERCIANTE

- Prestar servicio esencial a la comunidad
- Diferenciarse del comercio local
- Aumento del flujo de clientes y ventas
- Menor costo de manejo de su efectivo
- Comisión por transacciones.

BANCO

- Aumento de cobertura geográfica a bajo costo
- Potenciamiento del uso de medios de pago y servicios de BancoEstado
- Atributo base para la bancarización.
- Fidelización de Clientes persona y microempresa
- Reducción de costos transaccionales
- Mayor valor agregado a productos del Banco



Requisito clave: relación comercial Banco/Pequeño Comercio

Requisitos del comerciante

- Cliente de BancoEstado
- Buen comportamiento comercial
- Propietario o arrendatario de comercio más de 1 año
- Mayor de edad acorde con el servicio que prestará
- Línea telefónica compatible

Competencias personales

- Responsabilidad y credibilidad comunitaria
- Excelentes relaciones con la comunidad
- Empatía con sus clientes
- Visión de negocio
- Proactividad y creatividad
- Permanencia en el negocio

Competencias Técnicas

- Sin temor a la tecnología
- Capacidad de gestión
- Experiencia en manejo de efectivo



Cuenta RUT

Un medio de pago masivo de fácil adquisición





Características generales

Medio de pago diseñado para adquisición en línea a través de internet y telefonía

- Cuenta unipersonal para particulares (mujeres mayores de 12 años y hombres mayores de 14), con cédula de identificación válida.
- Fácil de obtener, por Internet, teléfono, formulario o convenios y sin requisito de renta ni calificación de comportamiento comercial.
- Sin costo de apertura, ni mantención; tiene un conjunto de transacciones gratuitas
- Habilitado para operar en la red nacional de cajeros automáticos y comercios
- Habilitado para operar en todos los canales del banco: internet, servicio telefónico, sucursales y CajaVecina
- Ventajas como medio de pago
 - Amplia aceptación y cobertura
 - Medio de pago crecientemente adoptado por el Estado para la entrega de beneficios

2,4 millones de cuentas abiertas a la fecha, con 2,8 millones de transacciones mensuales



Usos y beneficios

- **Segmentos de bajos ingresos**
 - Unico medio de pago bancario
- **Otros segmentos**
 - Como cuenta bancaria secundaria
 - Cuenta para los hijos
- **Modelo de precios variable y conocido en función del uso transaccional**
- **Incluye sistema de pago del transporte de Santiago**
- **Reemplaza el efectivo ya que el acceso a las compras en el comercio, vía POS, no tiene costo para el cliente**
- **Medio de pago para el Estado**
 - Alternativa para el pago y devolución de impuestos
 - Alternativa para el pago de beneficios del Estado
- **Operaciones de pagos y servicios bancarios**



Call Center de Lota, Región del Bio-Bio

Un caso de innovación basado en tecnologías de información y comunicaciones



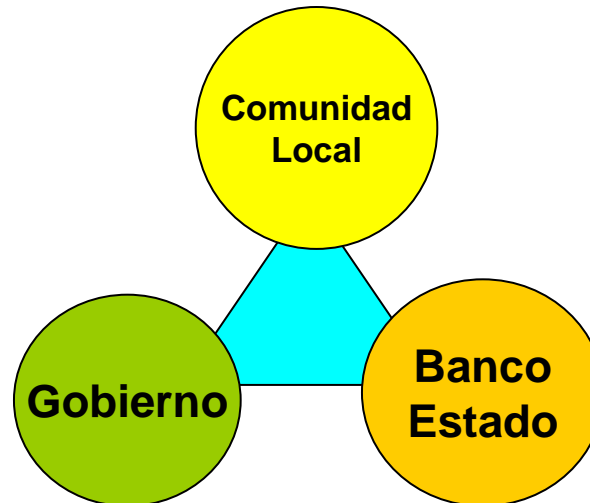


Call Center en la comunidad carbonífera de Lota, Región del Bio-Bio, Chile

Situación y Necesidad de la Comunidad

- La Comunidad de Lota perdió su principal fuente laboral debido a la pérdidas económicas de la explotación de minas de carbón.
- Se incrementó el desempleo en forma dramática.
- Se generó un problema social regional.

Nuevamente se armoniza una tríada





Se propone una solución innovadora

BancoEstado

- Existía la intención de desarrollar un Call Center orientado a la atención y ventas a clientes.
- Evaluación de alternativas de instalación de Call Center en provincias, aprovechando la disponibilidad de una potente infraestructura de telecomunicaciones, personal calificado y la idea de descentralizar actividades operacionales
- BancoEstado propone la construcción e implantación de un Call Center en Lota.

Gobierno

- El Gobierno promueve e incentiva alternativas de conversión económica y laboral en Lota.
 - Elabora programas de beneficios tributarios en la zona para la instalación de empresas
 - Apoya con programas de capacitación para reconversión laboral
- Apoya la iniciativa de BancoEstado a través de:
 - Centro de Formación Técnica de Lota
 - Corporación de Fomento de la Producción

La innovación no es sólo tecnológica



Call Center se hizo realidad

Después de cinco años de operación ha generado impactos positivos en:

- Los clientes (mejor servicio, mayor acceso, calidad de atención)
- La Comunidad de Lota (480 puestos de trabajo, más negocios y más desarrollo en la zona)
- Los trabajadores (empleabilidad, autoestima, desarrollo personal)
- El Banco (calidad de servicio, nuevos negocios, experiencia positiva)

Un modelo replicable a otras industrias y otros países





Mas allá del 2009, lo que se nos viene...

Identificación biométrica

- El 87% de los clientes que hacen uso de canales electrónicos, lo hace primero en un autoservicio
- Los autoservicios han sido la base de la derivación transaccional
- Se deben potenciar para que personas que no tienen medios de pago los usen
- La Identificación biométrica es el centro de la solución

Mobile banking

- En Chile hay casi tantos celulares como habitantes
- “El 2011 los usuarios de servicios financieros móviles serán 10 veces el actual”, Juniper Research, 2008.
- “Las transacciones móviles crecerán aceleradamente a partir del 2009 y alcanzarán la madurez el 2012”, Yankee Group, 2008
- “Mobile Banking aumentará su volumen transaccional desde 2.700 millones el 2007 a 37.000 millones el 2011”, Juniper Research, 2008.

Web 2.0

- No están claros los modelos de negocios factibles para el negocio financiero bancario.
- Aparecen alternativas de créditos basados en comunidades como Zopa.com y similares.
- El codiseño de productos y servicios es hoy una realidad de gran potencial para la banca.



Conclusiones

- BancoEstado desde su rol social y en sus objetivos de bancarización, ha innovado en los negocios y en sus métodos de trabajo utilizando la tecnología disponible.
- Estas innovaciones han permitido integrar a millones de chilenos al sistema financiero nacional, mejorar la calidad de vida de la población, acercarlos a la tecnología, mejorar la eficiencia y reducir los costos del banco.
- La incorporación de los clientes, la comunidad, el banco y otros actores ha sido un camino fructífero en este proceso.
- Este es un camino que brinda muchas oportunidades. Hemos tenido algunas experiencias exitosas que nos han mostrado el potencial de la innovación en nuestro quehacer y que nos abren el camino para intensificar y profundizar soluciones que integren los negocios y las nuevas tecnologías.



Muchas Gracias