




BCRA

3 de Mayo 2017

María Teresa Fleitas

Directora de Nat

mariateresa@natconsultores.com.ar



**Transformamos conocimiento y
experiencia en soluciones de
negocio**



Donde estamos



Argentina

- Bco Ciudad de Buenos Aires.
- Banco Credicoop CL
- Banco Comafi
- Provencred
- Banco Galicia
- Garantizar SGR
- Mercedes Benz Cia. Financiera
- Colcar
- Gob. Ciudad de Buenos Aires
- Moni financiera
- Cardinal Assistance
- Bco.Hipotecario
- BBVA Banco Francés
- AFIP
- Aduana Argentina

Uruguay

- BROU (Banco de la República Oriental del Uruguay)
- Pronto
- Scotiabank (NBC)
- CrediCompra financiera
- UES Correo Privado
- Farmashop
- Socius
- Prezzta

Paraguay

- Banco Familiar
- Banco Regional
- Visión Banco
- Interfisa
- Nexo Cobranzas
- Alex
- Fin. Paraguayo Japonesa
- BBVA Paraguay
- CrediAgil
- Fin. Solar

Chile

- Nextel
- Fortress / IFC
- Jamison
- Banco Estado Cobranzas
- Chilectra

Perú

- CrediScotia (ScotiaBank)

Soluciones





Inclusión financiera....

Nuevos mercados, Bajos ingresos, Tecnología,
Accesibilidad, Crecimiento, Cambio, Educación
Financiera, Soluciones,

¿oportunidades para todos? ¿negocio para todos?
¿regulaciones aplicables?



Inclusión financiera

- La definición del Centro para la Inclusión Financiera* es:

La inclusión financiera plena es un estado en el que todas las personas pueden tener acceso a

- *una gama amplia de servicios financieros de calidad,*
- *proporcionados a precios asequibles,*
- *de manera conveniente y con dignidad para los clientes.*

Una gama de proveedores, en su mayoría privados, prestan los servicios financieros. Estos servicios llegan a todos los que puedan utilizarlos, incluyendo a los discapacitados, a las personas de bajos ingresos y a las poblaciones rurales.



Enfoques sobre el concepto de inclusion financiera

- La inclusion financiera implica una perspectiva un poco distintas desde la política de estado y desde las instituciones que prestan los servicios respecto a ¿Qué queremos lograr cuando hablamos de una sociedad incluida financieramente?
 - Aspecto productivo de la inclusión financiera tanto a nivel de personas como de empresas, inclusión financiera como política de inserción productiva.
 - Ventajas que se ofrecen a la sociedad en su conjunto por esos servicios:
 - ¿es una solución que le sirve al estado por que formaliza la economía?,
 - ¿ que le sirve a las instituciones porque amplían la base de clientes=negocio?,
 - ¿ que le sirve a la gente porque tiene acceso a soluciones reales que le mejoran su calidad de vida?
- La mayor parte de la gente accede o conoce alguna prestación financiera aunque sea informal. El problema de la falta de inclusión radica en que terminan accediendo a servicios focalizados exclusivamente en el préstamo en formatos mas riesgosos, inconvenientes, costosos o abusivos.



Calificación en entorno de inclusión financiera

- El entorno actual es un entorno de oportunidades para la inclusión financiera por
 - los grandes cambios tecnológicos y de comunicación accesibles para las empresas y las personas, que permite bajar los costos de intermediación, facilitar el acceso y la comprensión de las soluciones financieras
 - la voluntad del estado de adecuar regulaciones, que favorece que las instituciones financieras tradicionales y las nuevas instituciones que surgen del mundo digital contemplen la posibilidad de desarrollar estrategia que contemple la inclusión.
- Tener éxito en este proceso de cambio requiere:
 - entender el servicio financiero en forma integral y colaborativa,
 - pensar la solución con una mentalidad fuera del esquema operativo habitual, pensando como resolver el contacto, la escucha mutua con el solicitante, la evaluación, calificación, oferta y formalización.
 - Considerar por un lado quien es ese “incluible” y como nos comunicamos con él, como lo escuchamos y pensamos en formas de conocerlo y valorarlo que sean distintas a nuestra práctica habitual.
 - Aprovechar la tecnología para llegar con la solución a donde el cliente la necesita, y generar procesos de vinculación que permitan empezar a conocerse mutuamente de a poco.
- La generación de una estrategia de negocio integrada digitalmente y enfocada en la generación y uso del conocimiento permite una operación donde el lugar o “canal” deja de ser relevante, y donde la respuesta es la adecuada a cada persona en cada momento con coherencia e integridad.

Eso es posible con la generación de una espiral positiva de crecimiento retroalimentada con la consolidación de datos integrados que permiten el desarrollo de modelos estadísticos para predecir el comportamiento, segmentar los clientes el uso de productos financieros y no financieros y definir la solución mas adecuada para cada uno.



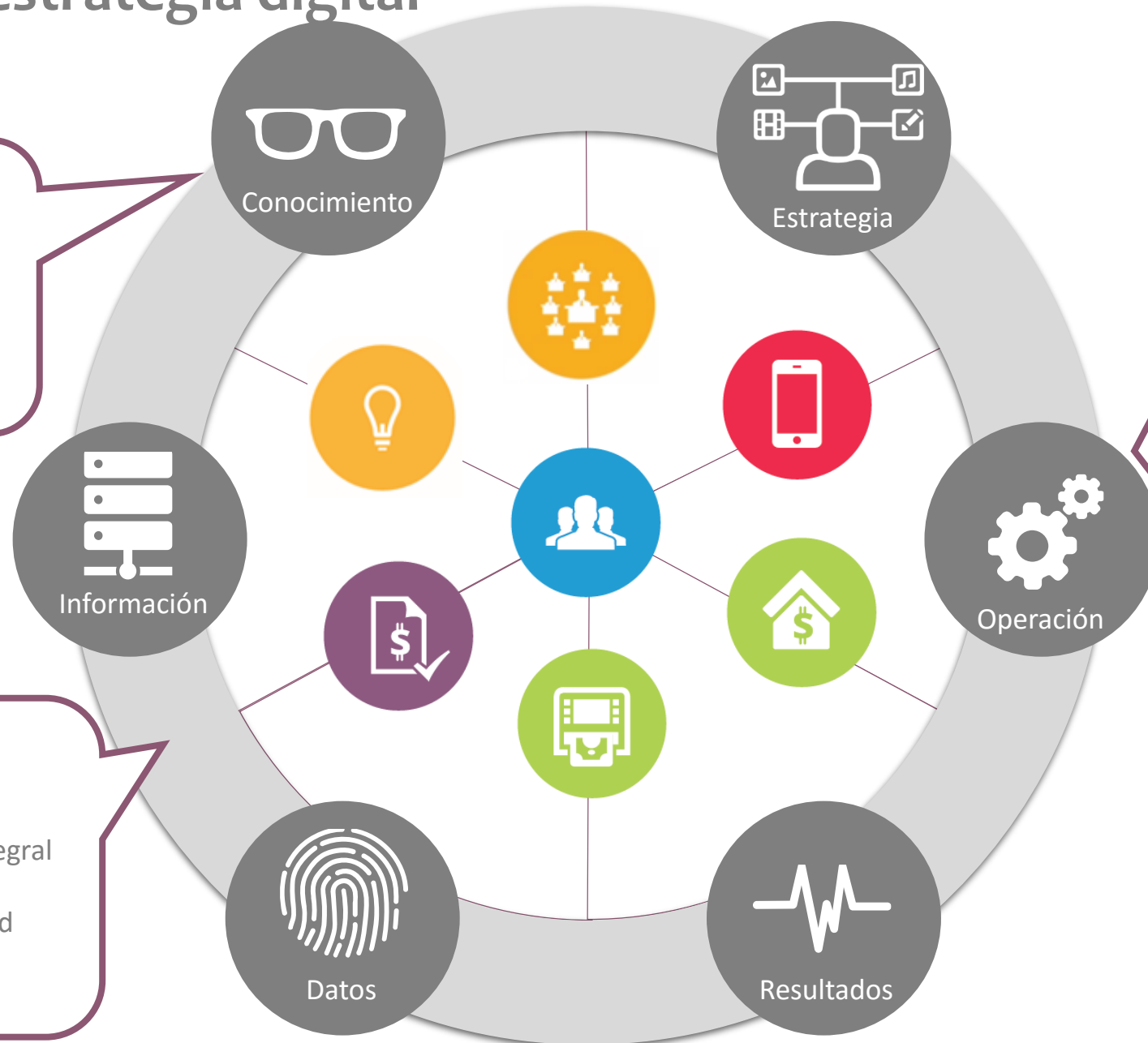
Integración y estrategia digital

Una estrategia centrada en el CLIENTE:

- Unifica la visión de negocio, procesos y sistemas
- Se basa en un manejo integrado de la información

Con foco en:

- Conocer al cliente
- Brindarle una experiencia integral
- Una oferta adecuada a sus necesidades y a la rentabilidad esperada



Para ofrecer un servicio o producto:

- Alineado a los objetivos comerciales y de riesgo
- A lo que la persona necesita y está buscando
- Minimizando las posibilidades de rechazo mutuo
- Superando la expectativa que pueda tener el cliente en relación a la calidad de servicio.



Dificultades y Posibilidades



Oportunidad

- El entorno actual de cambios tecnológicos permite bajar los costos de intermediación y desarrollar nuevos canales.
- La voluntad del estado de adecuar regulaciones favorece que las instituciones tradicionales y las nuevas surgidas del mundo digital contemplen la posibilidad de desarrollar una estrategia que contemple la inclusión financiera.
- Tener éxito en este proceso de cambio requiere
 - entender el servicio financiero en forma integral y colaborativa,
 - Incorporar medios de comunicación, evaluación y modelización que faciliten conocer al cliente,
 - pensar la solución con una mentalidad aplicada a otra necesidad y otro esquema vital que el tipo de cliente al que estamos acostumbrados,
 - Preguntarnos:
 - ¿Qué características tienen los incluíbles, que necesitan?
 - ¿porque no se acercan a nosotros a buscar soluciones?
 - ¿Por qué no sabemos llegar hasta ellos con una solución viable, rentable y eficiente?





TRANSFORMAMOS CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA EN SOLUCIONES DE NEGOCIO



Gracias!

www.natconsultores.com

nat 