

VI ENCuentro de FINANZAS RURALES

Oportunidad de Negocios para el Desarrollo Sostenible retos y desafíos para el 2030

“Remesas, ahorros y energía renovable”



Productos y Servicios Inclusivos para Receptores de Remesas

La experiencia del Proyecto Remesas y Ahorros: Vehículos para Contribuir en la Reducción de la Pobreza

Red Katalysis, BID FOMIN 2014-2017

Presentado por:

Lucy Bu

Coordinadora Proyecto Remesas y Ahorros

PROYECTO
REMESAS
Y AHORRO



Organismo ejecutor del proyecto a través de las IMF



PROYECTO REMESAS Y AHORRO



Objetivo de Impacto:

Contribuir a la reducción de la vulnerabilidad de los clientes de remesas en y mejorar sus medios de subsistencia a través del ahorro continuo en una institución financiera.



Objetivo de Resultado:

- Aumentar el acceso y uso del ahorro de los clientes de remesas mediante la disposición de productos y servicios financieros adaptados a esa población.



Componentes

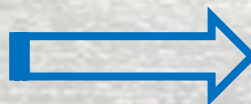
- Asistencia Técnica a las IMF para administrar un portafolio de ahorros y captación adecuada de remesas
- Desarrollo de un canal de distribución a través de Agentes Corresponsales
- Difusión de experiencias

Los Productos de Ahorro

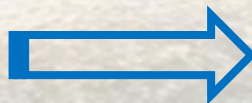
Ahorro Programado:



Ahorro Juvenil:



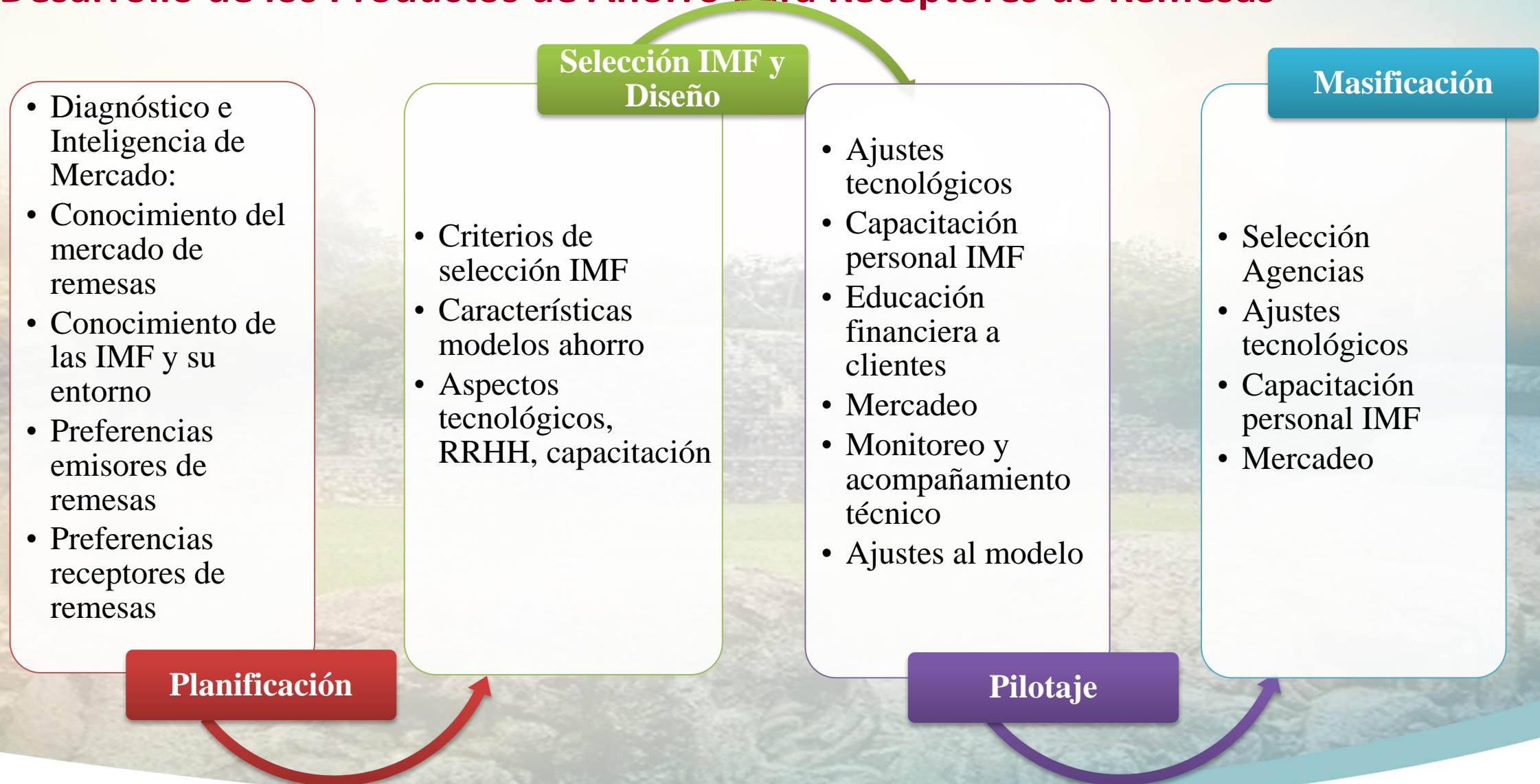
Ahorro Líquido:



Diseño Propuesto

- Enfoque Estratégico
- Recursos Necesarios
- Estrategia Comercial
- Marco Normativo
- Proceso de Implementación
- Plan de Acción

2. Desarrollo de los Productos de Ahorro para Receptores de Remesas



El Proceso de implementación de productos de Ahorro



COMPONENTE DE LA OFERTA DE VALOR AHORRO PROGRAMADO



Básica

Funcionalidades del Producto

- Tasa
- Monto
- Plazo
- Periodicidad
- Sin Comisiones

Incentivos

-Por apertura de cuenta



-Por cumplimiento de meta

Servicio personalizado

- Uso de un sistema de Relacionamiento con el cliente (CRM)
- Comunicación uno a uno vía mensajes de texto por celular / WhatsApp (Entregando Educación Financiera y ánimo y recordatorios)

El Producto de Ahorro Programado

Mercado Potencial:

Hogares receptores de remesas (WU) que manifiestan interés en ahorrar, en la cobertura (80% de los municipios) de las IMF participantes.

Modelo

Categoría de cuenta de respaldo (acumular y usar) en emergencias.

Se ahorra periódicamente y sistemáticamente, antes de hacer otros gastos.

Depósitos periódicos con flexibilidad para ahorrar más o menos manteniendo el balance mensual.
Tasa preferencial y premios al cumplir el plazo.

Recursos necesarios

Desarrollo del área tecnológica, recursos humanos capacitados, recursos financieros para promoción, aplicativo CRM, publicidad, participación activa del personal

Estrategia Comercial

Plan de Acción: objetivos, proceso comercial, fases y pasos a seguir en la IMF, el uso del CRM, mensajes/WhatsApp, monitoreo y sondeo del mercado aplicando herramientas de medición, reportes sobre el mercado meta y el producto

Marco Normativo

Define las políticas para su operación, reglamento y normas para ambas cuentas aplicables a cada IMF para garantizar la protección de los productos, del cliente, los objetivos, beneficios y protección de ambas partes.



COMPONENTE DE LA OFERTA DE VALOR AHORRO JUVENIL



RED KATALYSIS

KATALYSIS RED MICROFINANCIERA DE CENTROAMERICA

Básica

- Ahorro sistemático por 3 meses seguidos sin retirar
- + - Ahorro retirable donde está el resultado del ahorro de cada ciclo de 3 meses (Cuenta Madre)

Incentivos



Por apertura de cuenta

Animo, felicitaciones y educación financiera vía WhatsApp

Servicio personalizado

- Uso de un sistema de Relacionamiento con el cliente (CRM)
- Comunicación uno a uno vía mensajes de texto por celular / WhatsApp



ahorro juvenil
el reto que te hace ahorrar

El Producto de Ahorro Juvenil

Se enfoca en las posibilidades y conductas de ahorro de los jóvenes receptores de remesas.

61% de estos jóvenes recibe un promedio de US\$ 150 y el 20% hasta US\$ 500

Todos ahorrarían para emergencias y le dan importancia al ahorro para estudios y para iniciar un negocio

Mercado Potencial: Jóvenes entre 18 a 24 años receptores de remesas

Modelo : Categoría Cuenta de ahorro híbrida.

Recursos necesarios

Desarrollo del área tecnológica, recursos humanos capacitados, recursos financieros para promoción, aplicativo CRM, publicidad, participación activa del personal

Estrategia Comercial

Un proceso comercial en la IMF, el uso del CRM, monitoreo y sondeo del mercado

Marco Normativo

Políticas, reglamento y normas para ambas cuentas

COMPONENTE DE LA OFERTA DE VALOR AHORRO RETIRABLE (Líquido)



AHORRAR DE MIS REMESAS ES MUY BUENO

CON ESTOS BENEFICIOS ¡ES MUCHO MEJOR!

- Doble opción de sorteo en la Cuenta [xxxxx]
- Tengo más opciones por subir mi saldo mensual
- Recibo orientación y consejos para ahorrar
- Agencias despejadas y atención rápida

POR FIN BENEFICIOS POR SER RECEPTOR DE REMESAS

cuenta líquida para receptoras
ventajas reales por ahorrar de remesas

Básca

Funcionalidades del Producto

- Tasa preferencial
- No comisiones por mantenimiento o depósitos

Incentivos

(Físicos o emocionales)



+

- Por apertura de cuenta
- Por aumento de saldos de ahorro

+

Servicio personalizado

- Posicionamiento: Solo para receptores de remesas
- Comunicación uno a uno vía mensajes de texto por celular / WhatsApp (Entregando Educación Financiera y ánimo y recordatorios)
- Uso de un sistema de Relacionamiento con el cliente (CRM)



El Producto de Ahorro Líquido

El 35% de los receptores de remesas son padres cuyos hijos están en USA, 27% son hermanos

Mercado Potencial: Receptores de remesas mayores de 25 a 60 años con domicilio a 30 min de la IMF,

Modelo:

Enfoque estratégico: cuenta genérica con tasa de interés preferencial, rapidez del servicio, acceso

Premios: apertura, aumento de saldos

Recursos Necesarios IMF

Ajuste de procesos, desarrollo o parametrización del Core bancario,
Herramientas de comunicación digital: mensajes WhatsApp, Internet
CRM

Participación activa del personal, agencia de publicidad

Estrategia Comercial

Fases y pasos a seguir en la IMF, el uso del CRM, monitoreo y sondeo del mercado aplicando herramientas de medición, reportes sobre el mercado meta y el producto

Marco Normativo

Políticas para su operación, reglamento y normas para ambas cuentas aplicables a cada IMF para garantizar la protección de los productos, del cliente, los objetivos, beneficios y protección de ambas partes.

Resultados a la fecha Productos Ahorro

Prueba Piloto: Permite la validación de cada producto, sus herramientas, procedimientos y normativa a seguir en cada fase del proceso en una a tres agencias. Valida la funcionalidad del Core Bancario y CRM.

Resultados de la fase piloto

Ahorro Juvenil FAMA: Ha despertado interés de ahorrar en jóvenes con premio para ahorrar. FAMA ha introducido herramienta efectiva de seguimiento a sus clientes CRM; introducción de diálogos; educación financiera a la clientela

Ahorro Líquido CREDISOL: cualquier cliente de remesas puede abrir la cuenta, generando confianza, cuenta con herramientas desarrolladas para seguimiento a la clientela, personal capacitado en abordaje a la clientela.

Ahorro Programado ODEF: Capacitación al personal y uso de los diálogos, CRM potencial de aplicación para todos los clientes

Limitantes para implementar el modelo

Clientes manifiestan que no son los dueños de la remesa, que tiene destino de los recursos
Poca cultura del ahorro en este segmento (receptor de remesas)

Cliente de remesas abrirá la cuenta para poder cobrar su remesa en la IMF y después no seguir ahorrando (ODEF ahorro programado)

Otorgamiento de crédito rápido para abrir cuenta de ahorros

En el caso de cuentas híbridas de Ahorro Juvenil, no es muy atractivo tener dos cuentas

Aprendizajes Productos Ahorro

Se debe trabajar con el receptor de remesas de manera mas intensa e intencional especialmente los jóvenes

Focalizarse desde la fase de estudios en el emisor de remesas, es la persona que puede decidir e incidir en el destino de la remesa

Monitoreo constante por personal involucrado para medidas correctivas

Diálogos herramienta muy útil, facilita la interacción y la respuesta a objeciones de la clientela
Valorar en la medida de lo posible no poner limite al pago de remesas, eso genera descontento en los receptores.

Diseñar y hacer ajustes conforme a la necesidad del cliente, aprendizaje que se valora con el piloto

Política pública de fomento del ahorro en receptores de remesas que incluya al emisor

El producto de ahorro debería estar libre de compromisos (crédito) o trámites que demanden tiempo del receptor de la remesa

➤ Desarrollo de un nuevo canal de distribución: AGENTES CORRESPONSALES

Personas naturales o comercios debidamente establecidos, a quienes las instituciones financieras, bajo su responsabilidad, les otorgan facultades para ofrecer a sus clientes, servicios y productos financieros

Características claves:

1. Establecido en la normativa emitida por el ente regulador
2. Canal entre la institución financiera supervisada y el cliente
3. Utilizan líneas seguras de transmisión de datos autorizados por la IMF
4. Cumplimiento de control interno, seguridad física y tecnología
5. Contrato de prestación de servicios

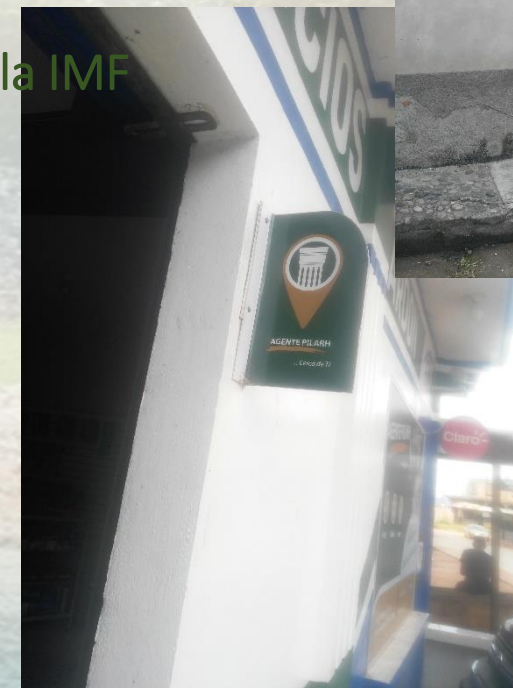
Definición de la estrategia:

proyección de crecimiento, zonas a atender

Definición del nombre comercial, imagen, logo, letreros

Estrategia de comunicación

Responsable de la administración



Desarrollo de un nuevo canal de distribución Agentes Corresponsales



Selección de la localidad buscando cubrir una masa critica de clientes y que haya conectividad

Identificación del negocio: tiempo de operación, actividad, servicios, calidad instalaciones, reputación, antecedentes, seguridad, infraestructura, cliente preferiblemente

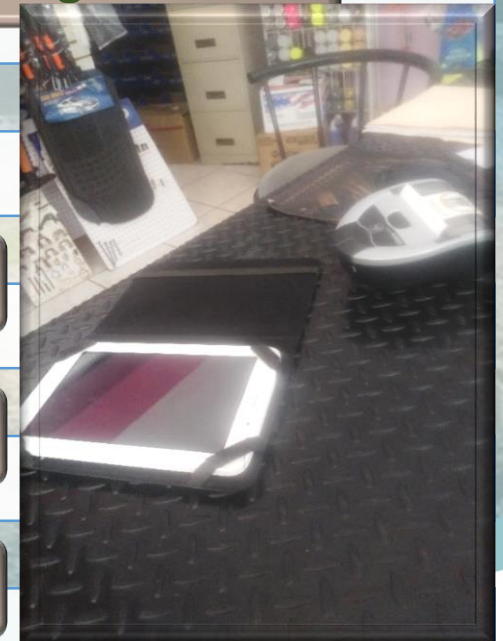
Análisis y evaluación del comercio: capacidad crediticia del negocio

Envío información al ente regulador

Configuración del AC en el sistema de información

Adecuación del local

Instalación del AC



Desarrollo de un nuevo canal de distribución Agentes Corresponsales



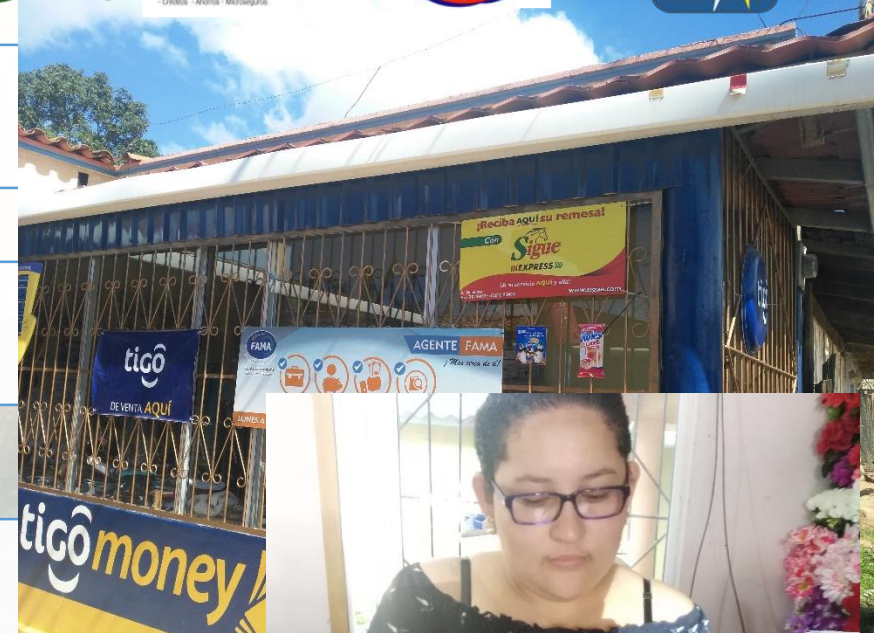
Operación

Seguimiento

Pago de la comisión al agente corresponsal

Evaluación de la calidad del servicio prestado

Correcciones de transacciones



Actividades clave en el proceso de implementación de los Agentes Corresponsales

- La promoción
- Proceso de selección de los candidatos a AC
- Cupo y límite de efectivos
- Contrato
- Evaluación del local
- Capacitación al Agente Corresponsales sobre la operación y su desempeño (conocimiento sobre la IMF, qué se permite y qué se prohíbe, manejo del equipo y sistemas tecnológicos, prevención sobre lavado de activos y financiamiento terrorismo, falsificaciones, apertura y cierre operaciones, reclamos de clientes, apoyo, servicio al cliente, comunicaciones con la IMF
- Auditoría al AC
- Servicios: inicialmente pago de préstamos y depósitos de ahorro



Ventajas y beneficios

- Contribuye al desarrollo de las comunidades
- Cercanía al cliente y rapidez, ahorro en tiempo y costos de movilización, seguridad
- Menores costos de transacción
- Fomenta una dinámica comercial
- Identificación de clientes nuevos
- Servicio bien aceptado y a satisfacción de los usuarios
- Oportunidad para diversificar los servicios de la IMF





../../../../Desktop\RED KATALYSIS
VIDEO V3hd.mp4