

El canal móvil como conductor de modelos transformacionales y aditivos

CLAB 2012, Panamá



Roberto Gutierrez
IDC Latin America

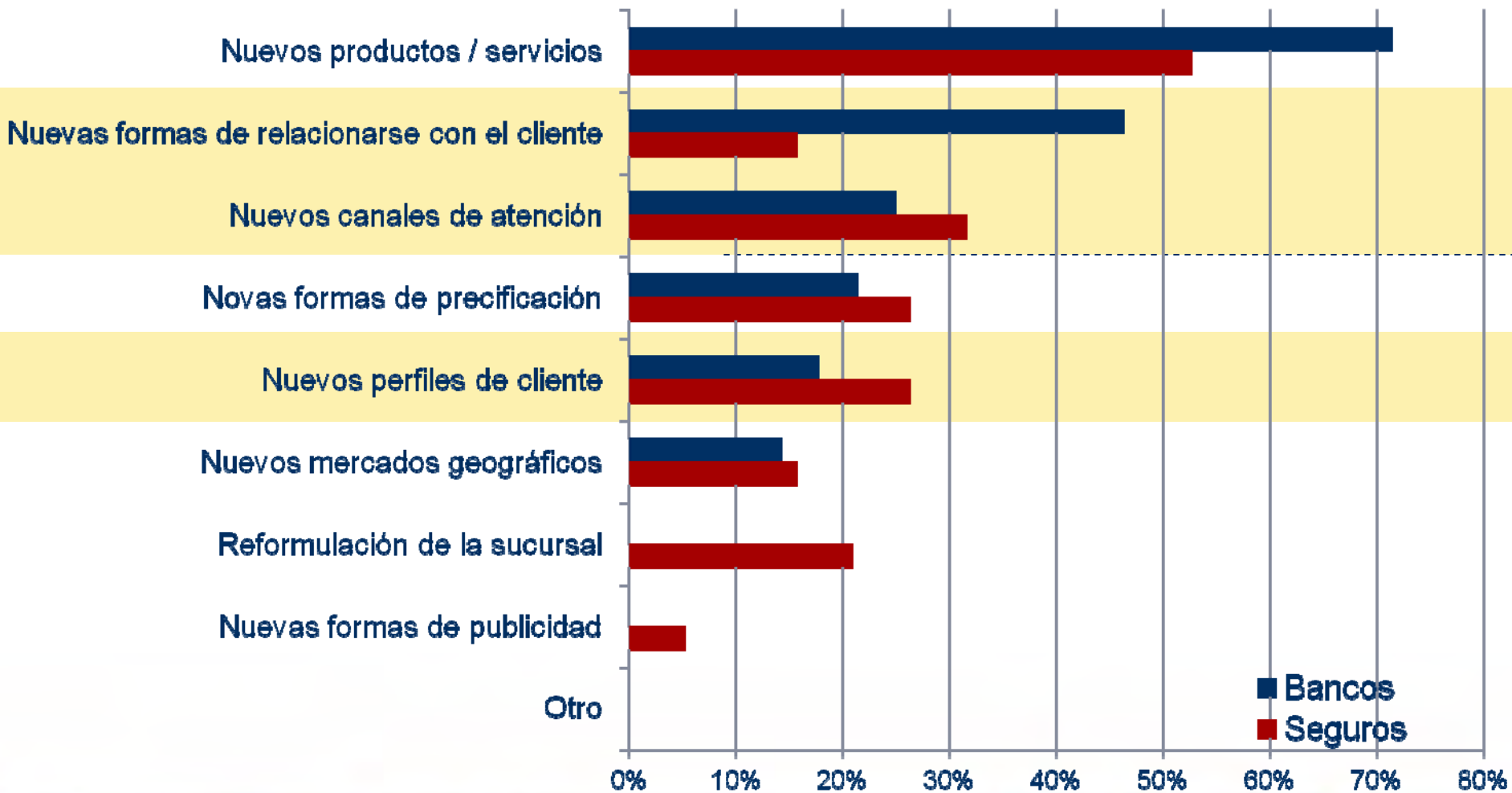
Prioridades del sector: relación con clientes

Q. Cuáles son sus principales iniciativas de negocio para la **lealtad, retención o mejora en la relación con clientes**?



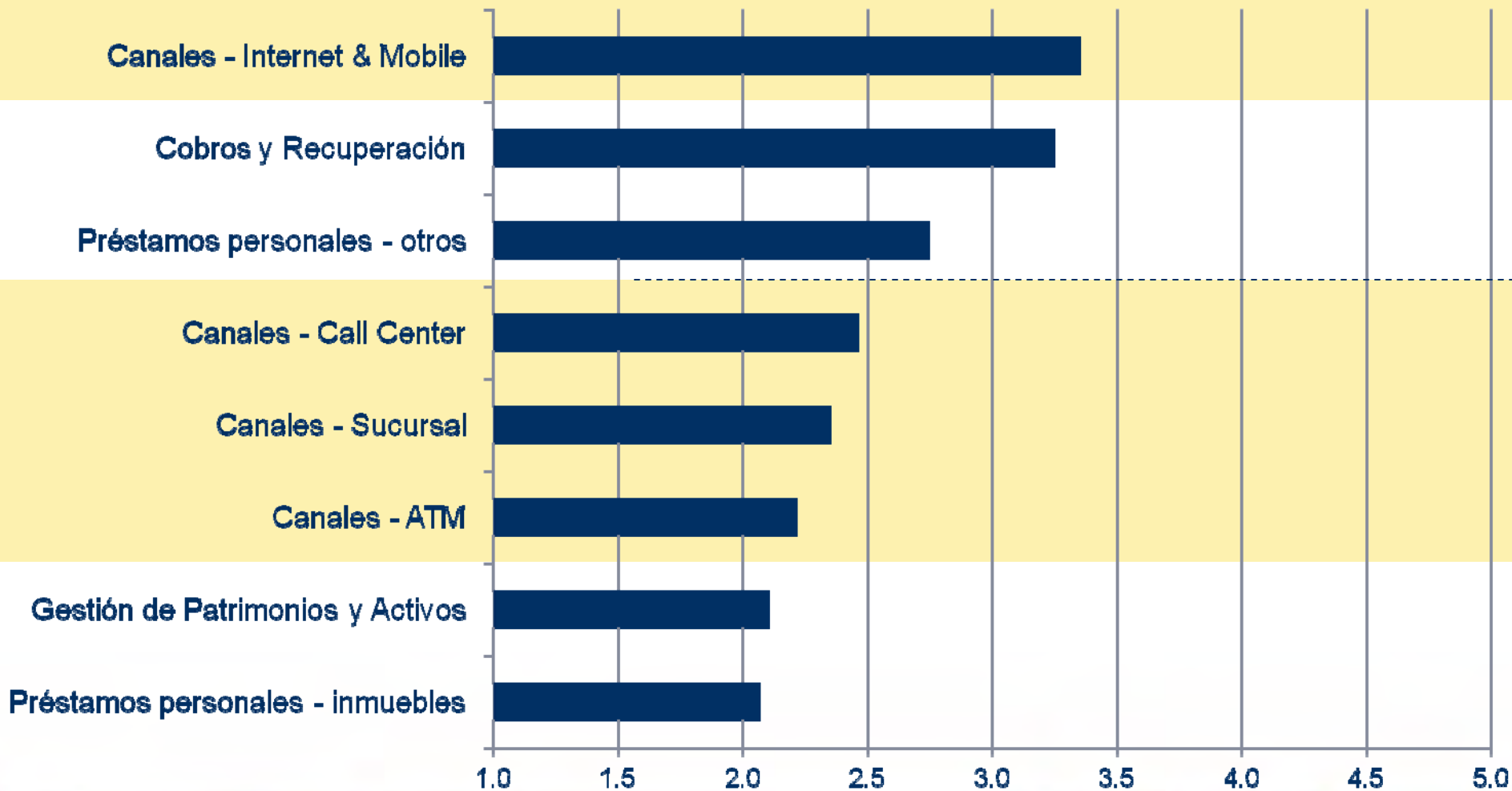
Prioridades del sector: innovación y nuevos modelos de negocios

Q. Cuáles son sus principales iniciativas relacionadas a *innovación / nuevos modelos de negocios*?



Canales electrónicos son las principales prioridades de inversión

Q. Para **Retail Bank**, cuál es el nivel de prioridad de inversión en las siguientes soluciones de TI?

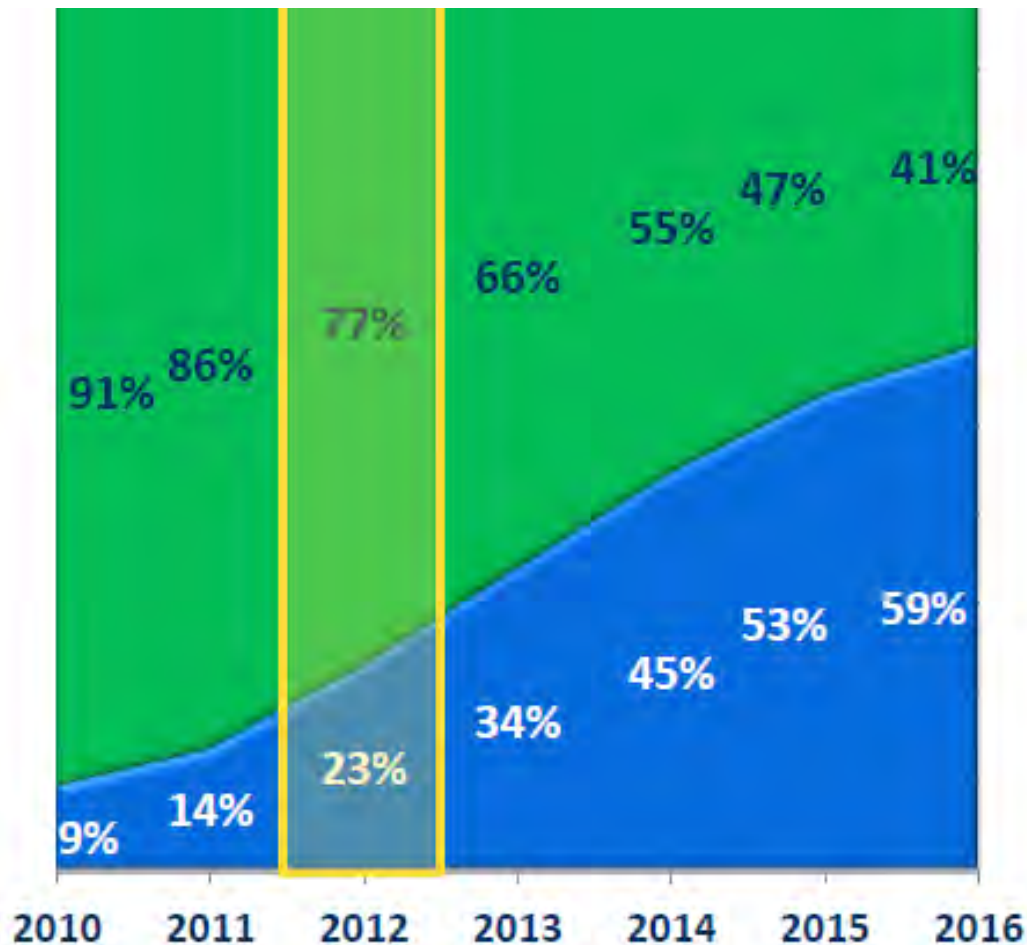


La penetración de servicios de comunicaciones en Latinoamérica

2011	TOTAL	Argentina	Brazil	Chile	Colombia	Mexico	Venezuela
TI as % of GDP	2.43%	2.10%	3.30%	2.85%	2.70%	2.10%	1.50%
IT/Capita	172	159	222	229	108	157	159
PC penetration (population)	33%	53%	40%	48%	24%	41%	24%
Fixed telephony penetration (households)	65%	77%	72%	63%	57%	72%	95%
Fixed broadband penetration (households)	26%	46%	29%	31%	22%	37%	21%
Paid TV penetration (households)	37%	63%	21%	37%	31%	34%	37%
Mobile phone penetration (population)	91%	135%	105%	99%	94%	82%	93%
Mobile broadband penetration (population)	13%	11%	23%	12%	12%	13%	7%



El incremento de la penetración de los “smartphones”



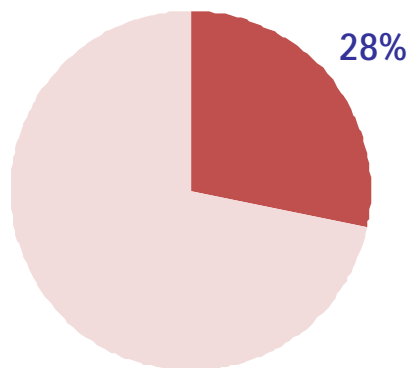
Feature Phones

Smartphones

Un gran potencial de inclusión bancaria

Ejemplo: Brasil

Población: 190 Mi



Bancarizados: 51 Mi

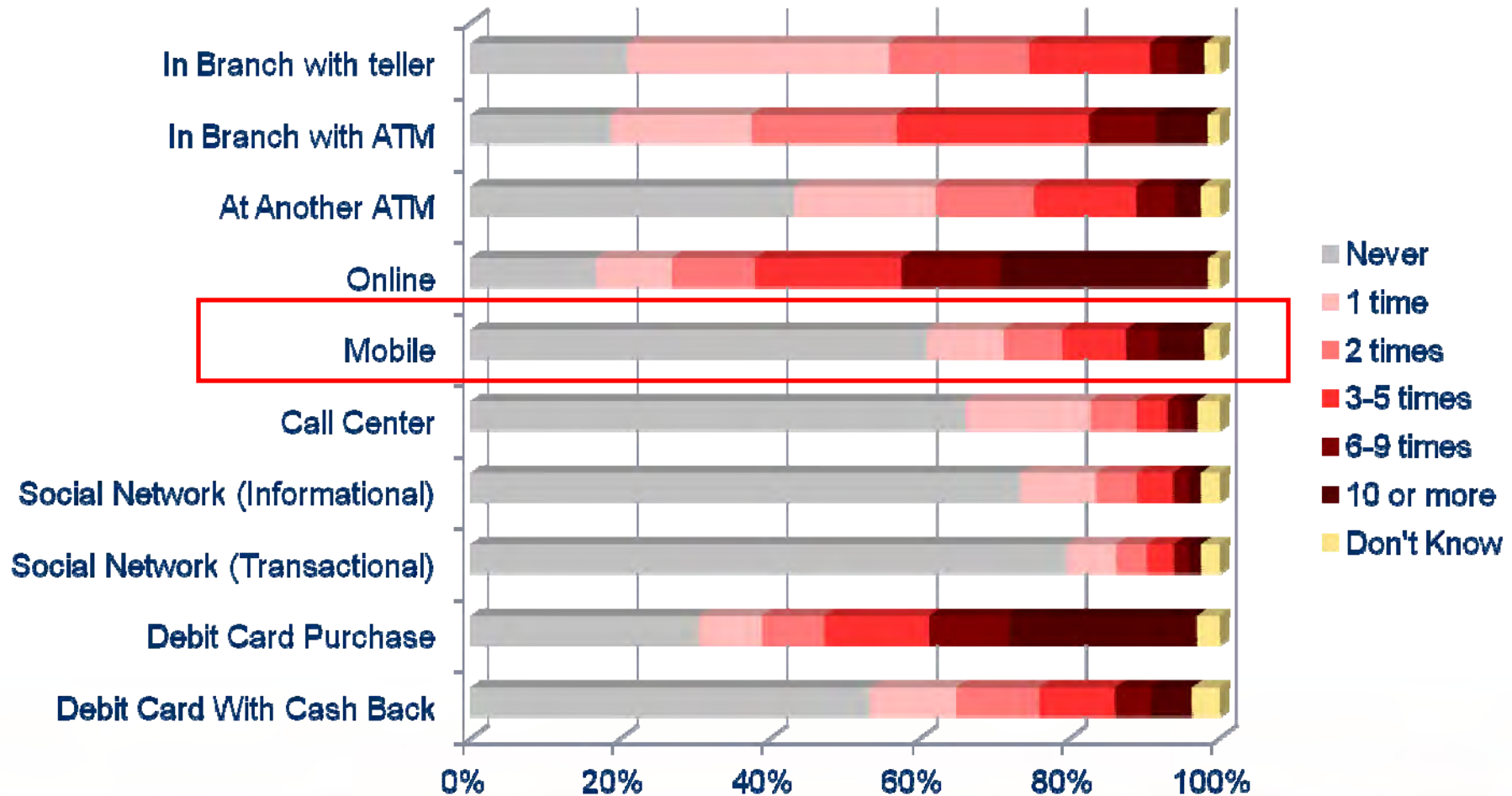



Celulares: 250 Mi



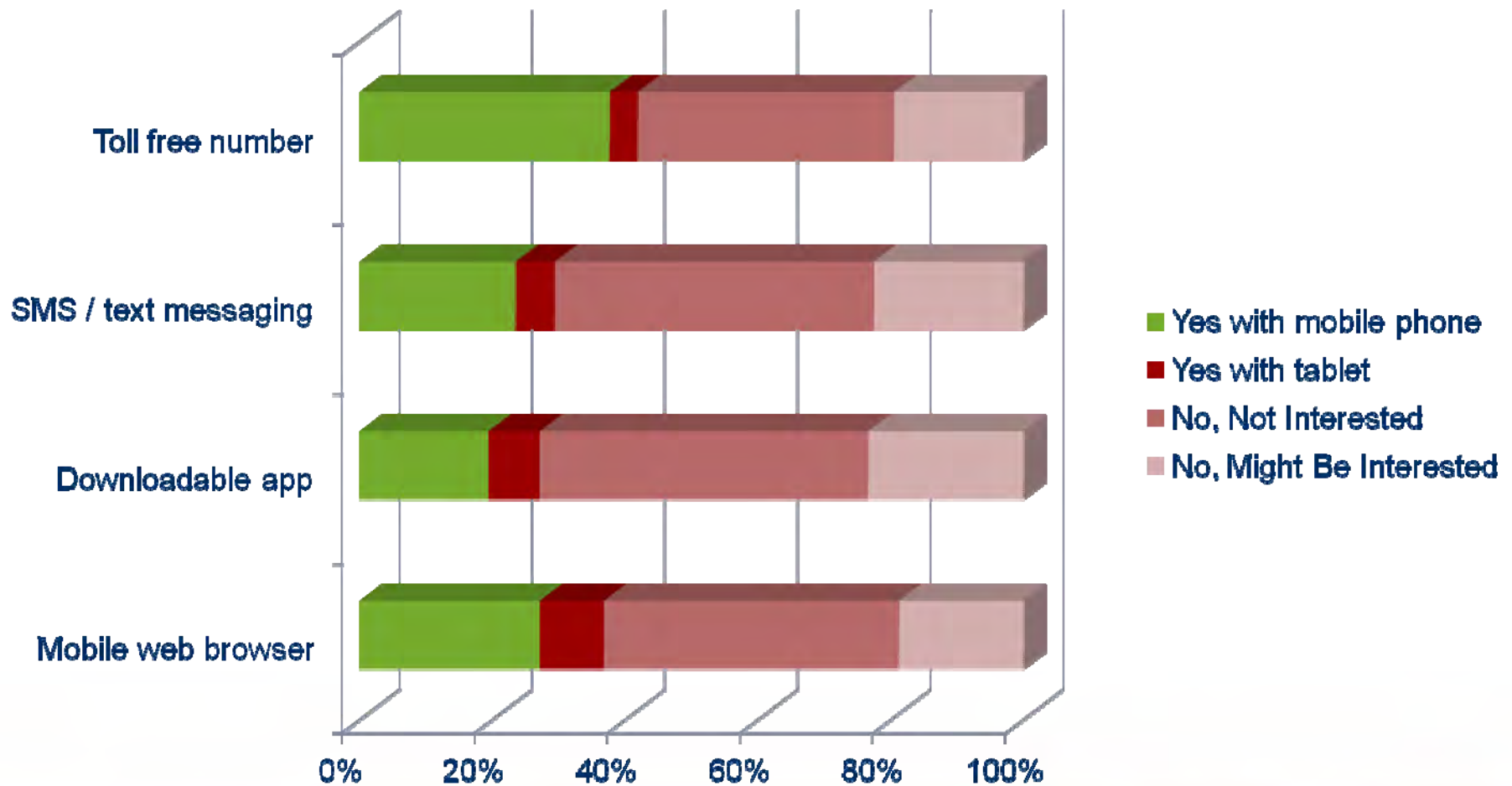
Pero para muchos clientes, la interacción móvil ya es una realidad...

On average, how many times PER MONTH do you interact with your bank or credit union through the following channels?



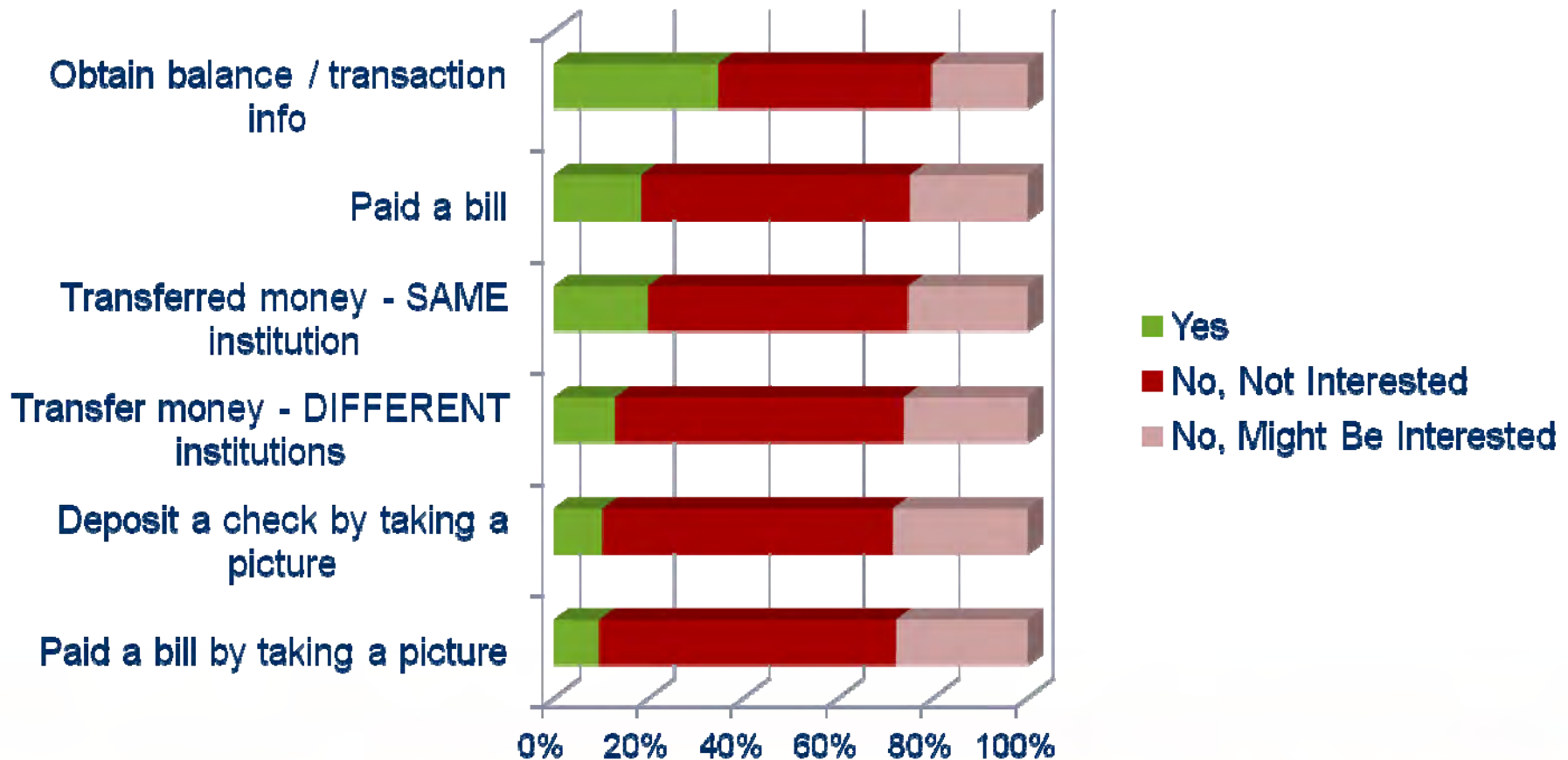
Pero para muchos clientes, la interacción móvil ya es una realidad...

How have you interacted with your bank or credit union, or credit card issuer using your mobile phone or tablet?



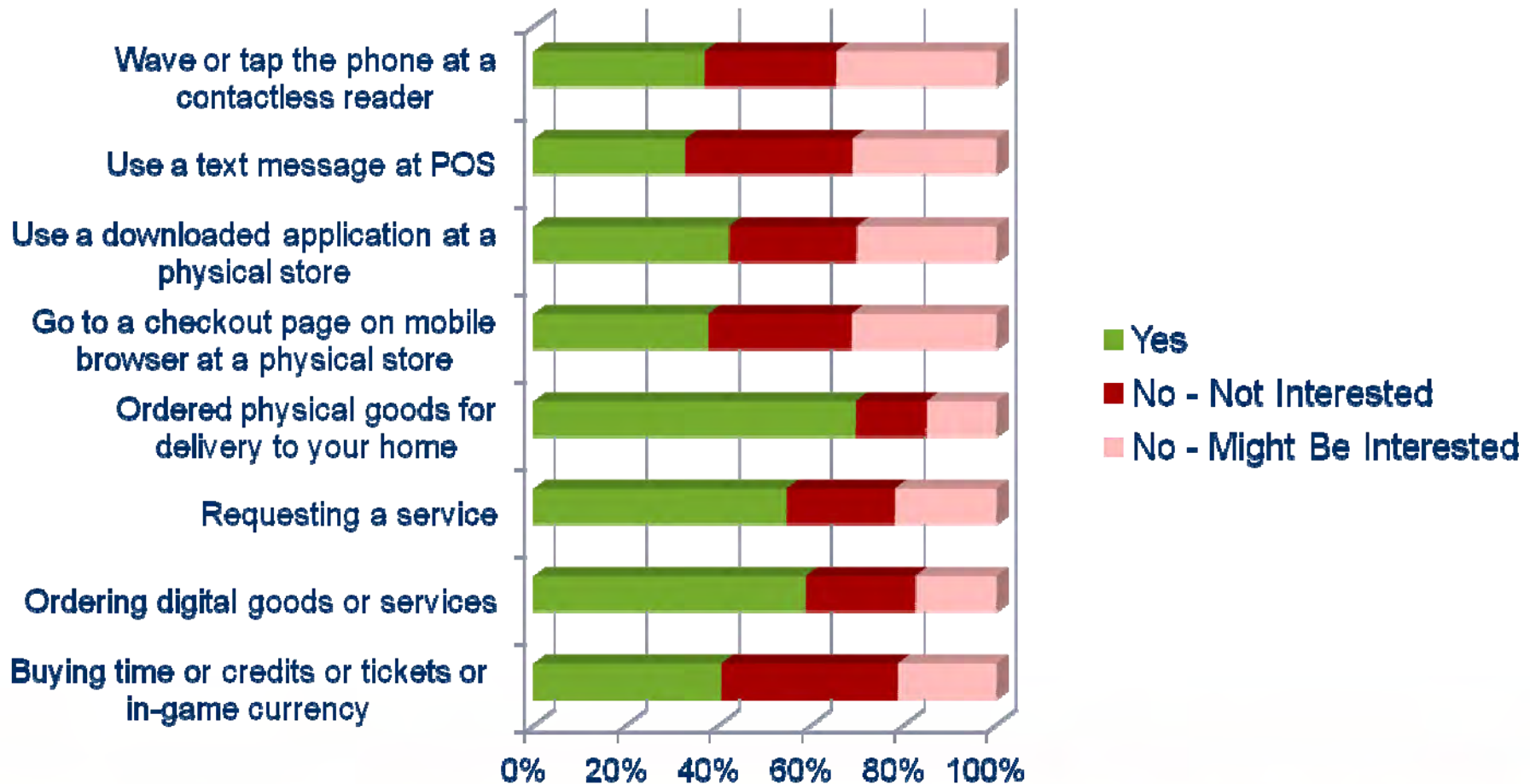
...y la movilidad también actúa como um modelo aditivo

Over the PAST THREE MONTHS have you used your mobile device with your bank, credit union or credit card issuer for the following USING YOUR MOBILE WEB BROWSER?



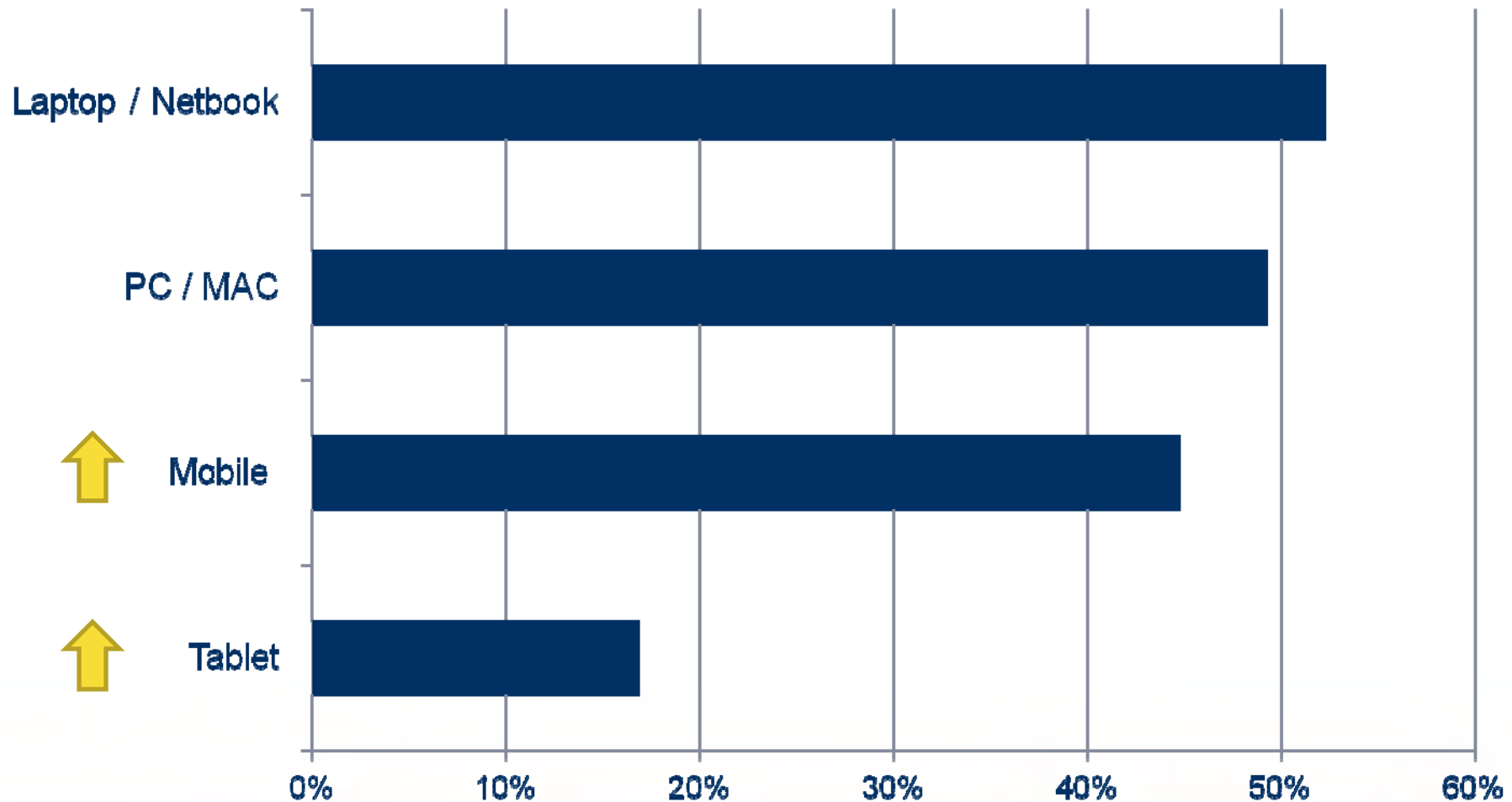
...y la movilidad también actúa como um modelo aditivo

Would you be interested in making purchases with your mobile phone in these situations? (Select all that apply)



Sin olvidarse del impacto de los dispositivos móviles en la red social

What device did you use to interact with your bank using a social networking site?



Roberto Gutierrez

Director de Investigación y Consultoría

IDC Financial Insights, Latin America

rgutierrez@idc.com

+55 11 5508 3409

+55 11 9299 6528

