



ASOBANCARIA

**XI**  **INNOVACIÓN**  
**CL@B** **PROGRESO**  
COLOMBIA 2011 Latinoamérica en su mejor momento

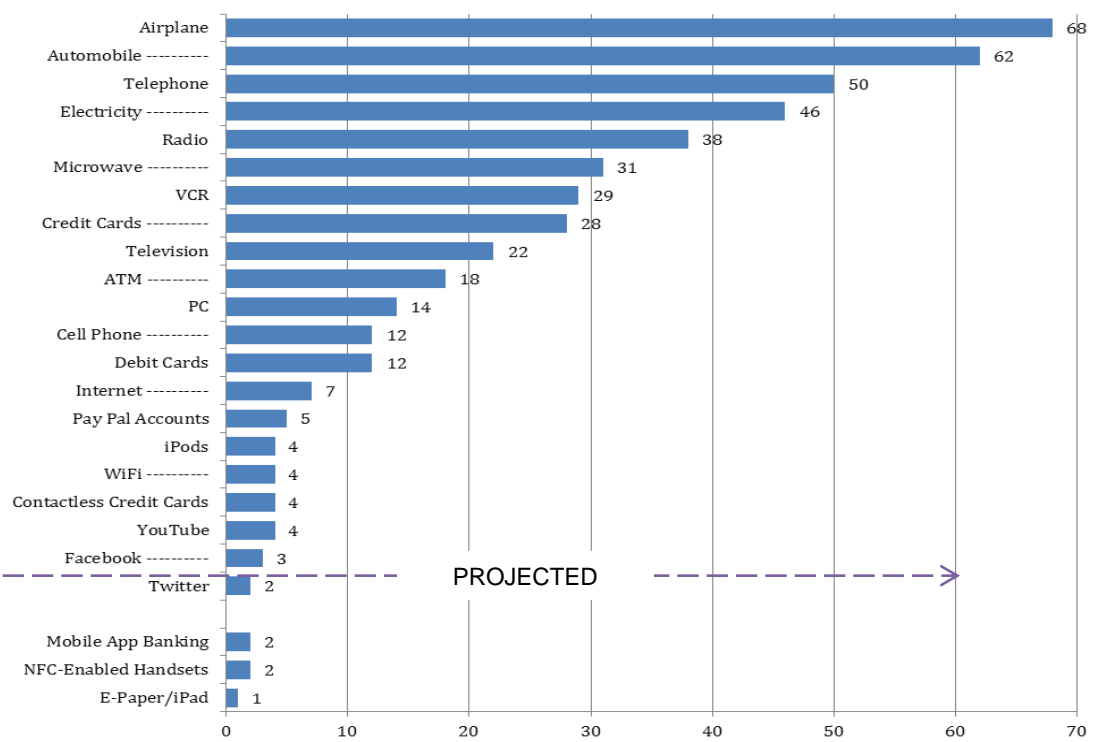
# Oportunidades de la Banca Móvil



# Cambios en el Comportamiento del Cliente

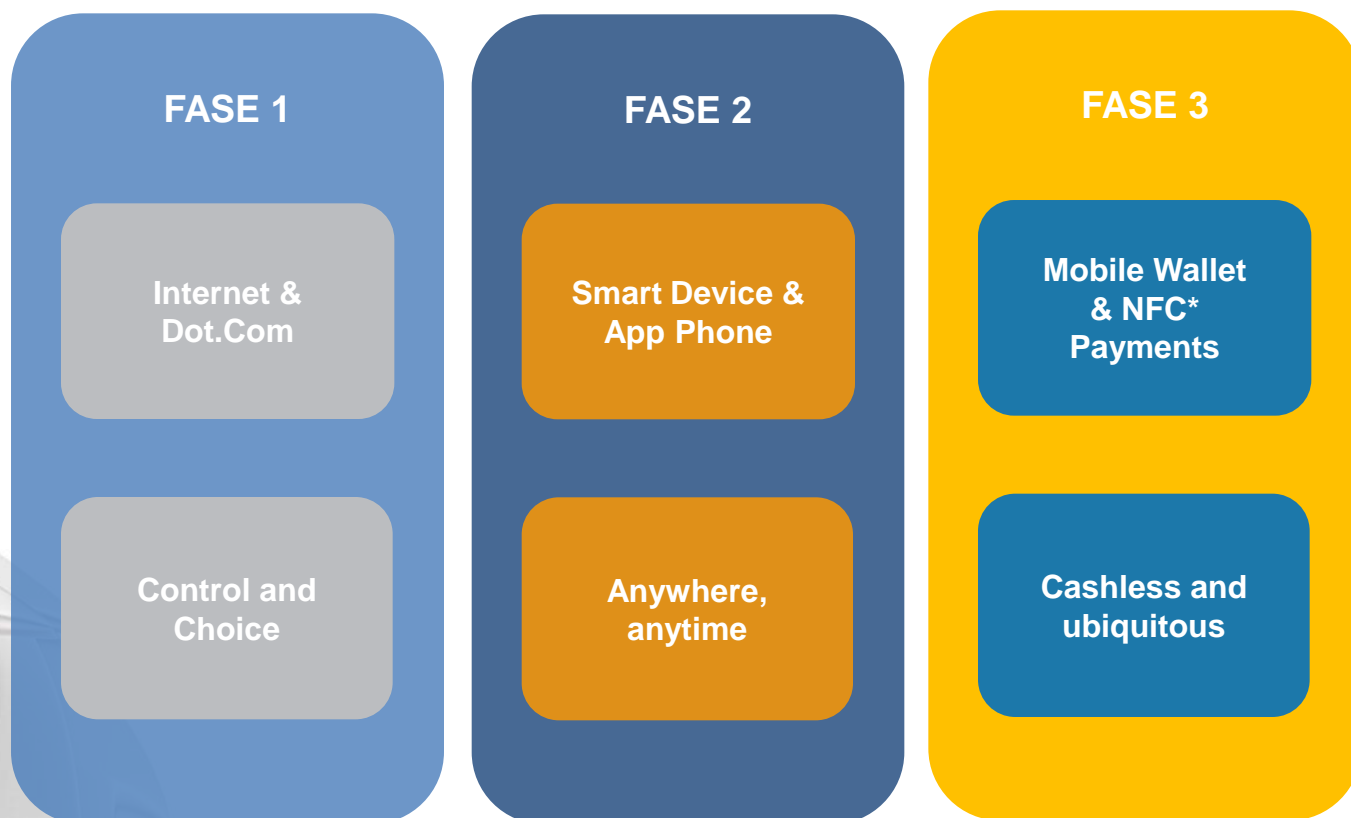
## Ciclos mas cortos de adopción relacionado con la innovación

Years till 50 million users



**Tecnología e Innovación Disruptiva**

## Cambios en el Comportamiento del Cliente

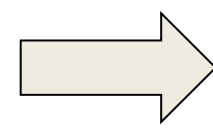
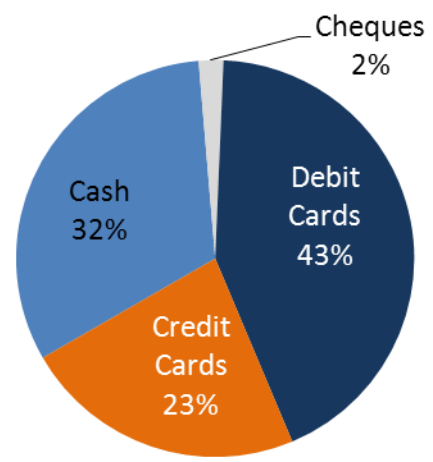


\* NFC: Near Field Communication

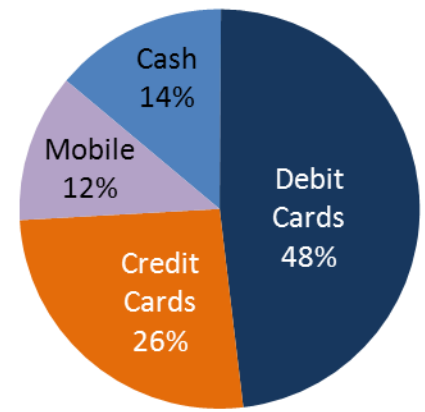
## Las tres fases del comportamiento disruptivo

## Cambios en el Comportamiento del Cliente

UK Retail Payments 2009



Projected (2015)

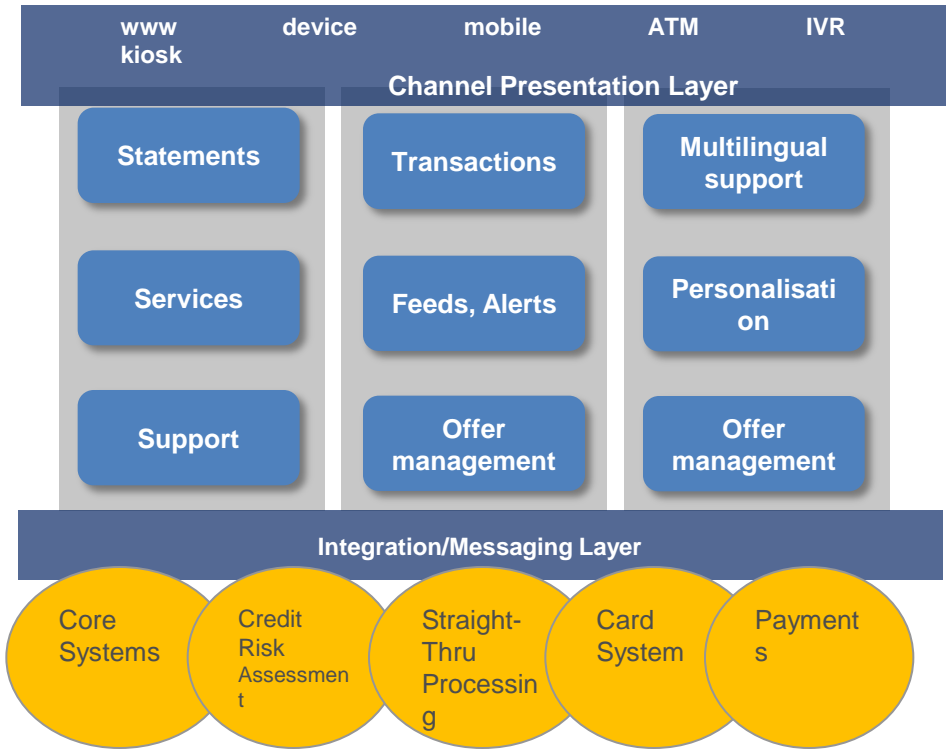


## Cambios esperados en retail, UK 2006-2015

17, 18 y 19 de agosto de 2011  
 Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
 Cartagena de Indias.

# Evolución de los Canales

## Arquitectura Multicanal



**Reemplazo de conexiones basadas en silos**



## Evolución de los Canales

### Áreas claves a través de soluciones móviles



**Mobile  
Bank**



**Mobile  
Payments**



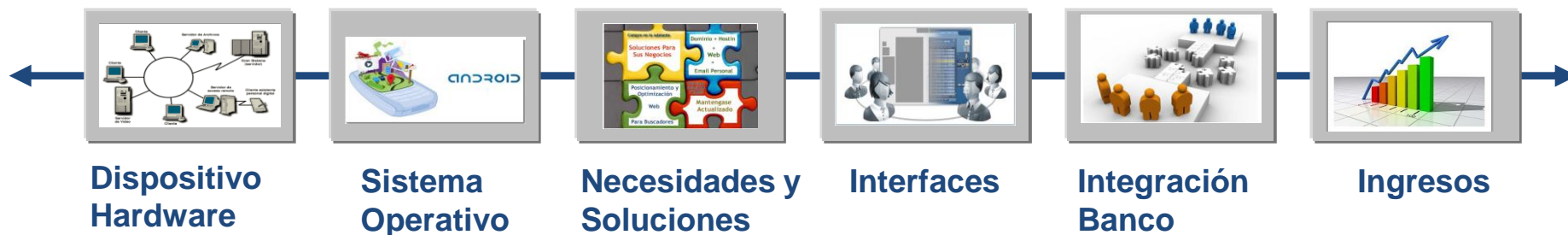
**Banking for the  
great unbanked**

**Banca móvil como un servicio, no como una aplicación**

17, 18 y 19 de agosto de 2011  
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
Cartagena de Indias.



## Áreas Claves a considerar en el Desarrollo de Banca Móvil



# Tecnología e Innovación Disruptiva

## Tendencias

- ✓ Computación en la nube
- ✓ Agentes virtuales
- ✓ Touch-Screen
- ✓ Widgets
- ✓ Reconocimiento de Imágenes
- ✓ Realidad Aumentada



Avatar reemplazando al IVR, 2015?

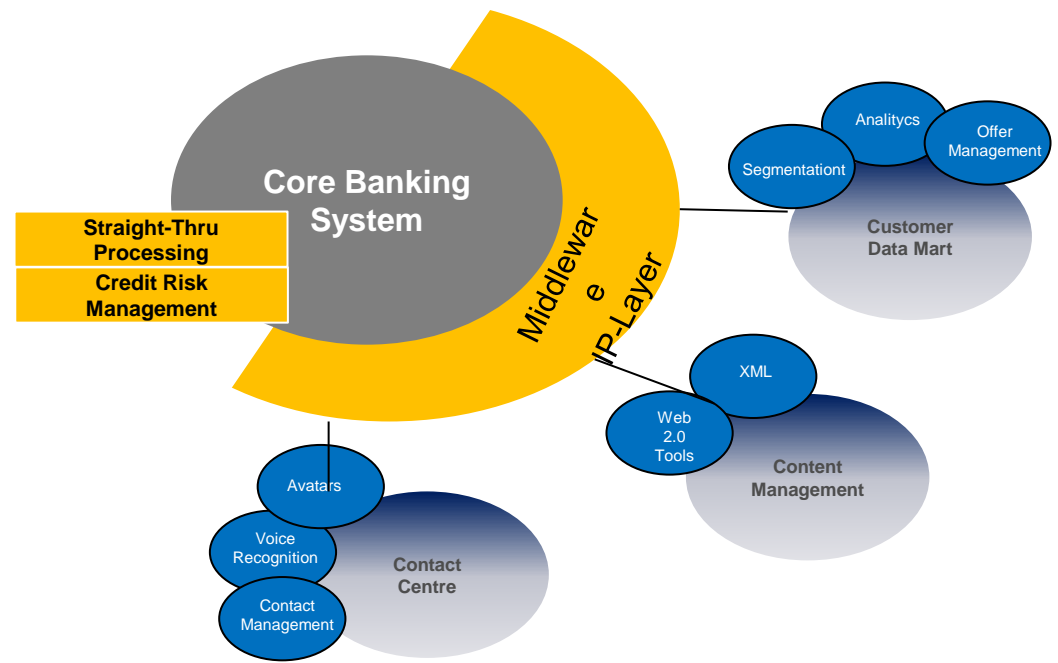


iPhone avatar (Credit: iTunes, Apple.com)



## Tecnología e Innovación Disruptiva

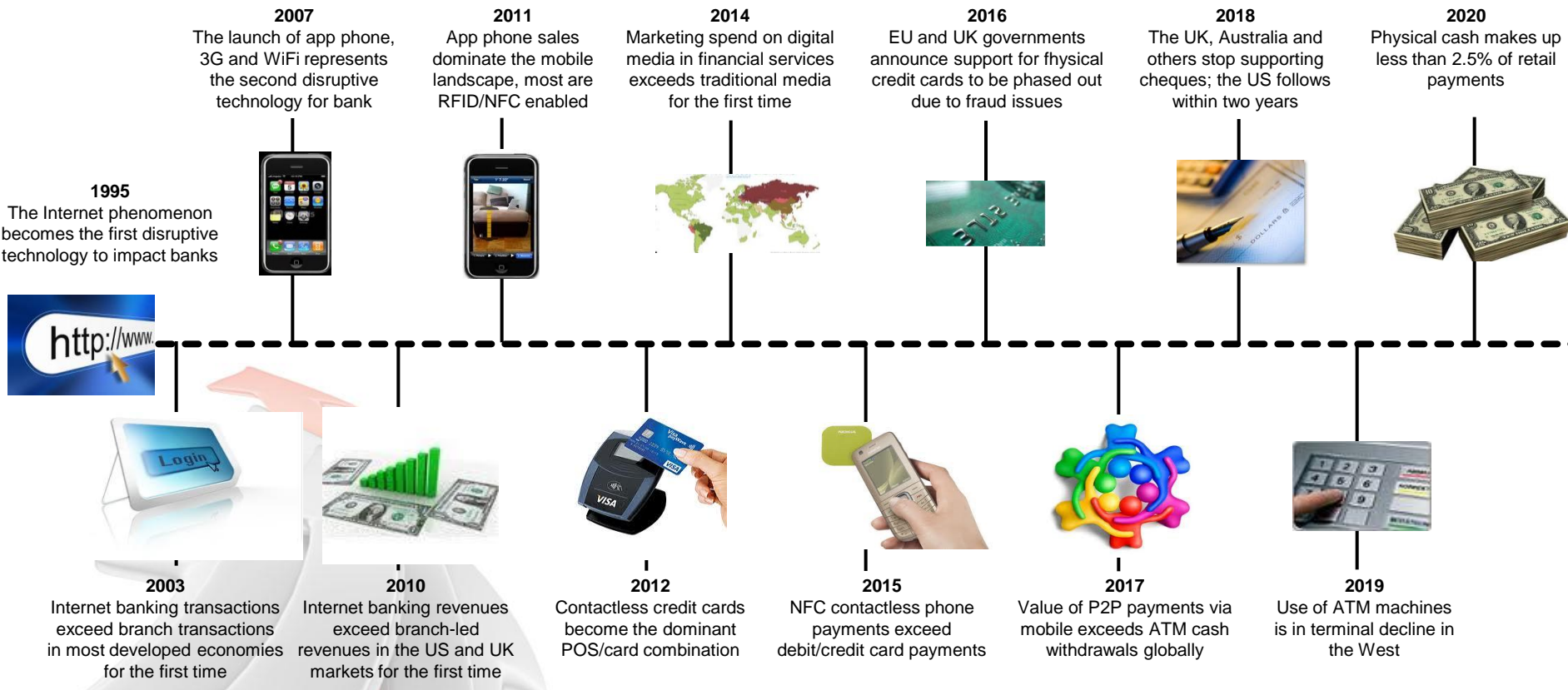
### Cambios esperados en la plataforma e Infraestructura de IT



- STP Straight-Thru Processing Soportado por Riesgo de Crédito
- Redes Sociales y su integración a la infraestructura
- Channel Management

17, 18 y 19 de agosto de 2011 Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala, Cartagena de Indias.

# Predicciones de cambios disruptivos



17, 18 y 19 de agosto de 2011  
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
Cartagena de Indias.



## Caso Venezuela

Basado en un estudio que realizo la empresa Conatel, se puede observar que desde el año 1997 hasta 2010 existe un incremento muy elevado en los dos tipos de suscriptores de telefonía que existe en Venezuela:

Postpago (1.679.086)

Prepago(26.200.818)

### TOTAL TELEFONÍA MÓVIL SUSCRIPTORES SEGÚN MODALIDAD DE PAGO AÑOS 1997 - 2010

Año	Modalidad Postpago	Modalidad Prepago	Total Suscriptores
1997	698.183	404.765	1.102.948
1998	843.053	1.166.704	2.009.757
1999	641.706	3.143.029	3.784.735
2000	592.209	4.854.963	5.447.172
2001	542.519	5.930.065	6.472.584
2002	534.836	6.007.058	6.541.894
2003	496.209	6.518.912	7.015.121
2004	560.960	7.860.020	8.420.980
2005	688.914	11.806.807	12.495.721
2006	978.706	17.810.760	18.789.466
2007	1.186.624	22.633.509	23.820.133
2008	1.530.227	25.884.150	27.414.377
2009	1.529.298	26.594.272	28.123.570
2010 (*)	1.679.086	26.200.838	27.879.924

Fuente: Observatorio Estadístico. Conatel

(\*) Cifras Preliminares basadas en la Encuesta Trimestral Aaregada de los Principales Indicadores del Sector. Conatel.

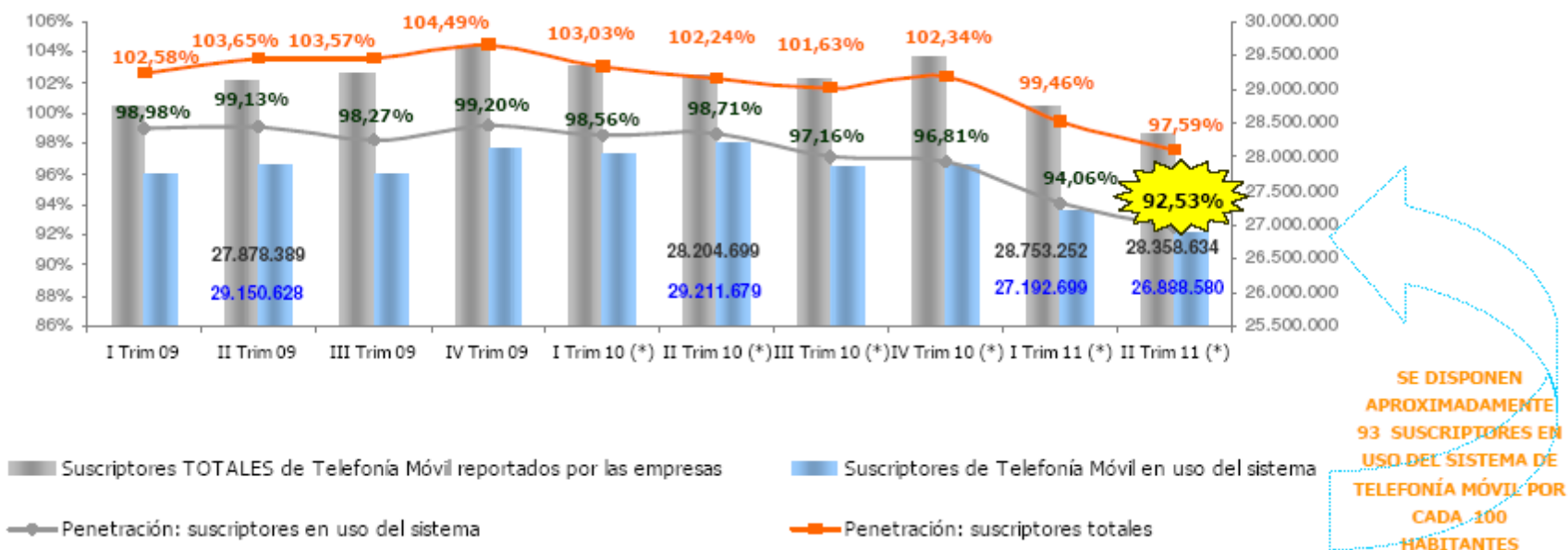
Nota: A partir del IV trimestre de 2008 se consi efectivamente utilizan el sistema.

17, 18 y 19 de agosto de 2011  
 Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
 Cartagena de Indias.

## Caso Venezuela

### Suscriptores de Telefonía Móvil

El número de suscriptores activos de telefonía móvil disminuyó en 4,65% (II - 2011 vs. II - 2010)



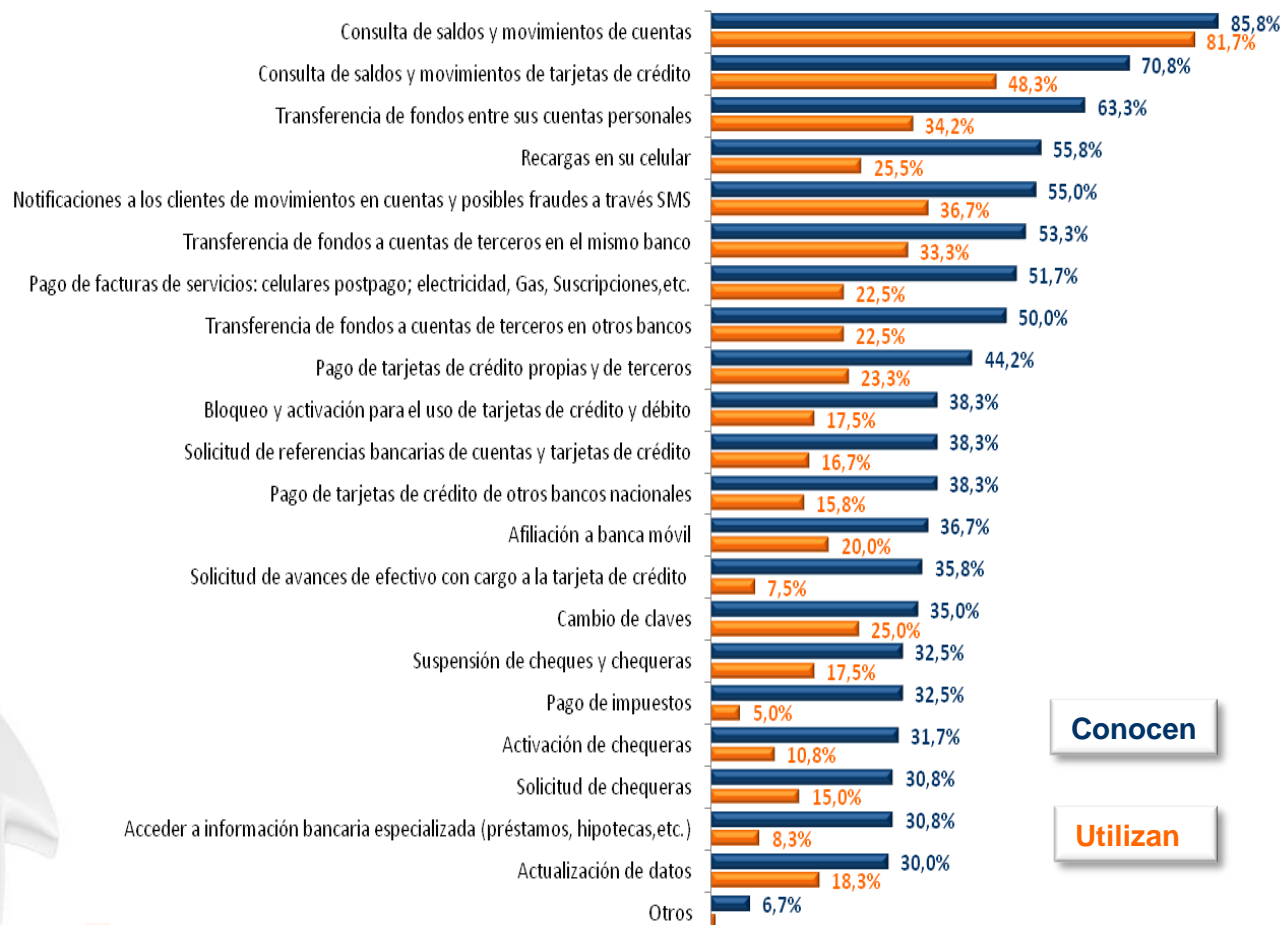
Fuente: CONATEL  
 (\*) Cifras preliminares.

Considerando la totalidad de los suscriptores, la penetración móvil es del 97.59 y de los suscriptores activos , es el 92, 55 %.

17, 18 y 19 de agosto de 2011  
 Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
 Cartagena de Indias.

## Conocimiento y utilización de servicios de banca móvil

Las consultas de saldos, las transferencias, las recargas de celulares y las notificaciones a los clientes son las operaciones más usadas de banca móvil.



**Conocen**

**Utilizan**

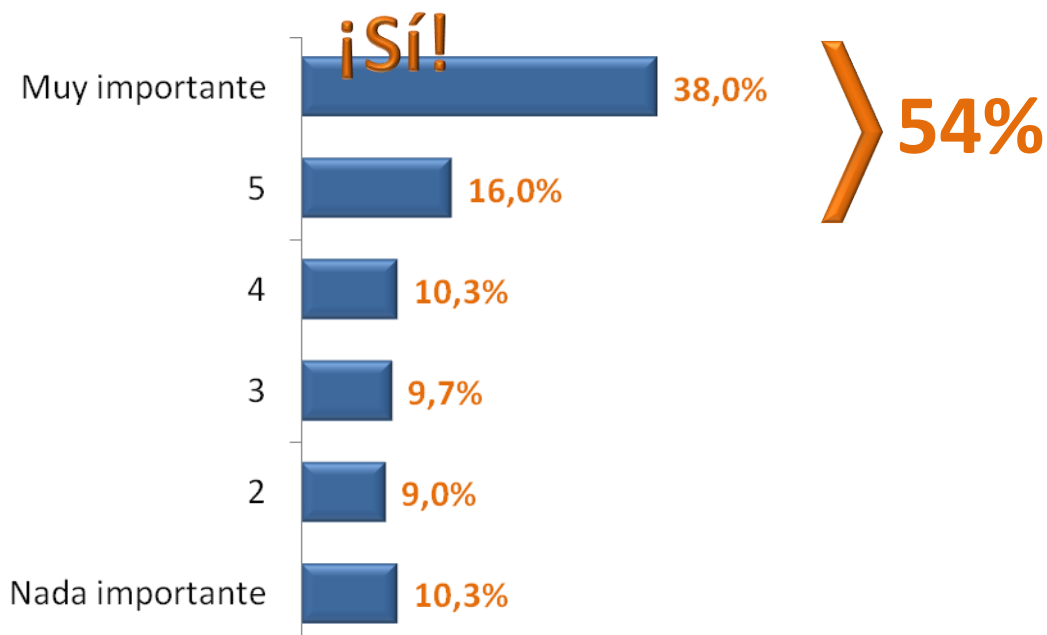
17, 18 y 19 de agosto de 2011  
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
Cartagena de Indias.



## Importancia del servicio de banca móvil como valor añadido

Se puede observar que el 54 % de los encuestados consideran un factor importante el hecho de ofrecer el servicio de banca móvil por las entidades financieras a la hora de escoger un nuevo banco.

### ¿Servicio de banca móvil?



17, 18 y 19 de agosto de 2011  
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
Cartagena de Indias.



## Mercantil Móvil Internet Situación Actual - Pantallas

Mercantil

Llave Mercantil:

Clave telefónica:

[Ingresar >](#)

**Mercantil en Línea**  
Posición consolidada

Seleccione una cuenta para ver su detalle:

**Activos**  
[Cuenta Corriente - \\*3492](#)  
(Bs 1.000,00)  
[Cuenta de Ahorro - \\*2958](#)  
(Bs 896,52)

**Pasivos**  
[Mastercard - \\*7358](#)  
(Bs 1.820,41)  
[Visa - \\*1027](#)  
(Bs 1.669,23)

**IR A:**  
[Menú Principal](#)  
[Salir](#)  
[Sitio Seguro](#)  
Información Confidencial  
2009 Mercantil CA Banco Universal

Mercantil

**MENÚ PRINCIPAL**

Bienvenido Sr(a).  
Lino Iglesias  
Su última visita fue el:  
01/01/2008

1. Posición Consolidada
2. Consulta de Movimientos
3. Transferencias  
Cuentas propias  
A terceros en Mercantil  
A otros bancos nacionales
4. Pago  
Tarjetas de crédito propias  
Tarjetas de crédito terceros  
Tarjetas de crédito otros bancos  
Servicios
5. Solicitud de Préstamo Mercantil
6. Mis Mensajes
7. Salir

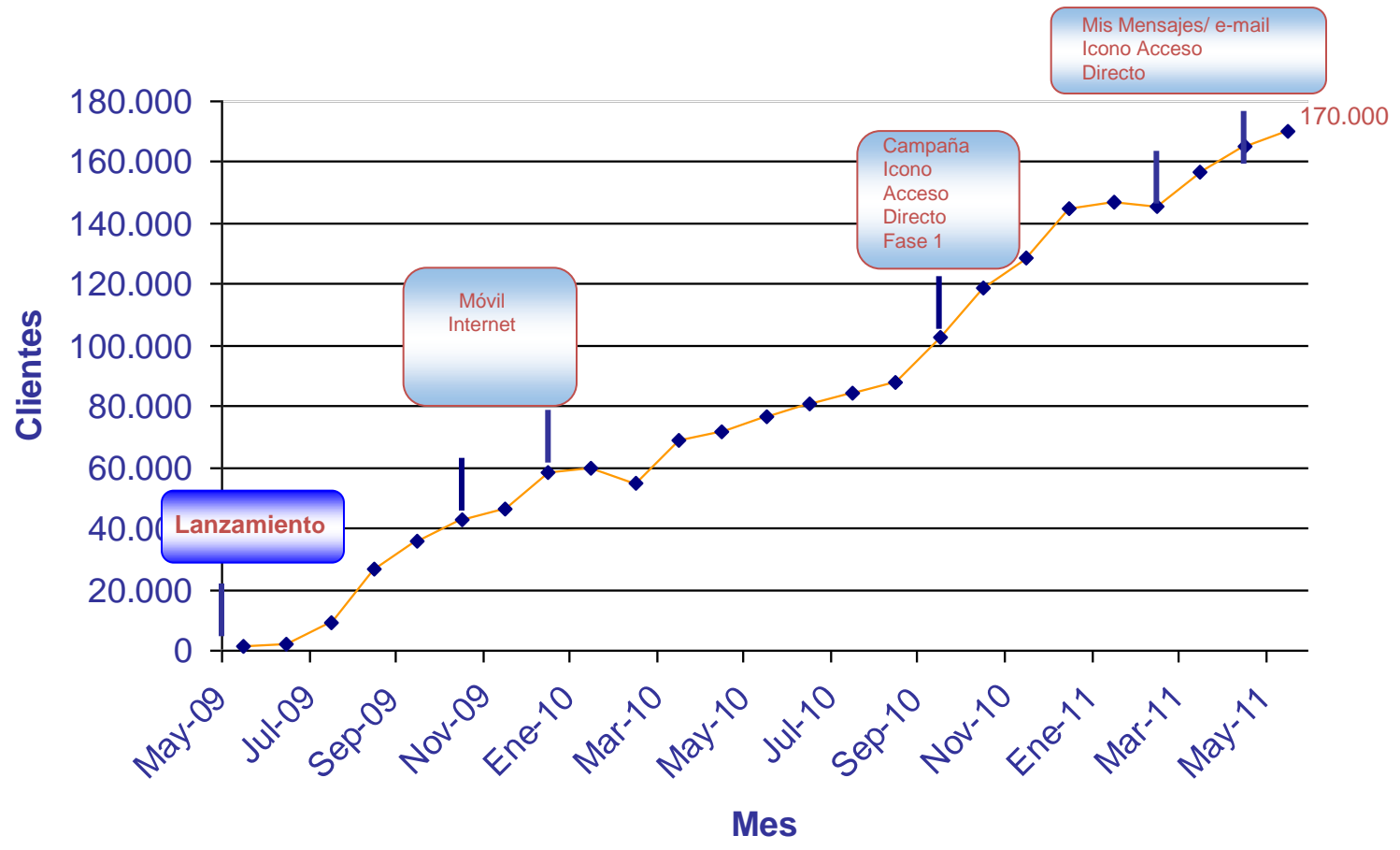
[Sitio Seguro](#)  
Información Confidencial  
2008 Mercantil CA Banco Universal

17, 18 y 19 de agosto de 2011  
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
Cartagena de Indias.



# Mercantil Móvil Internet

## Comportamiento del Canal – Clientes únicos por mes

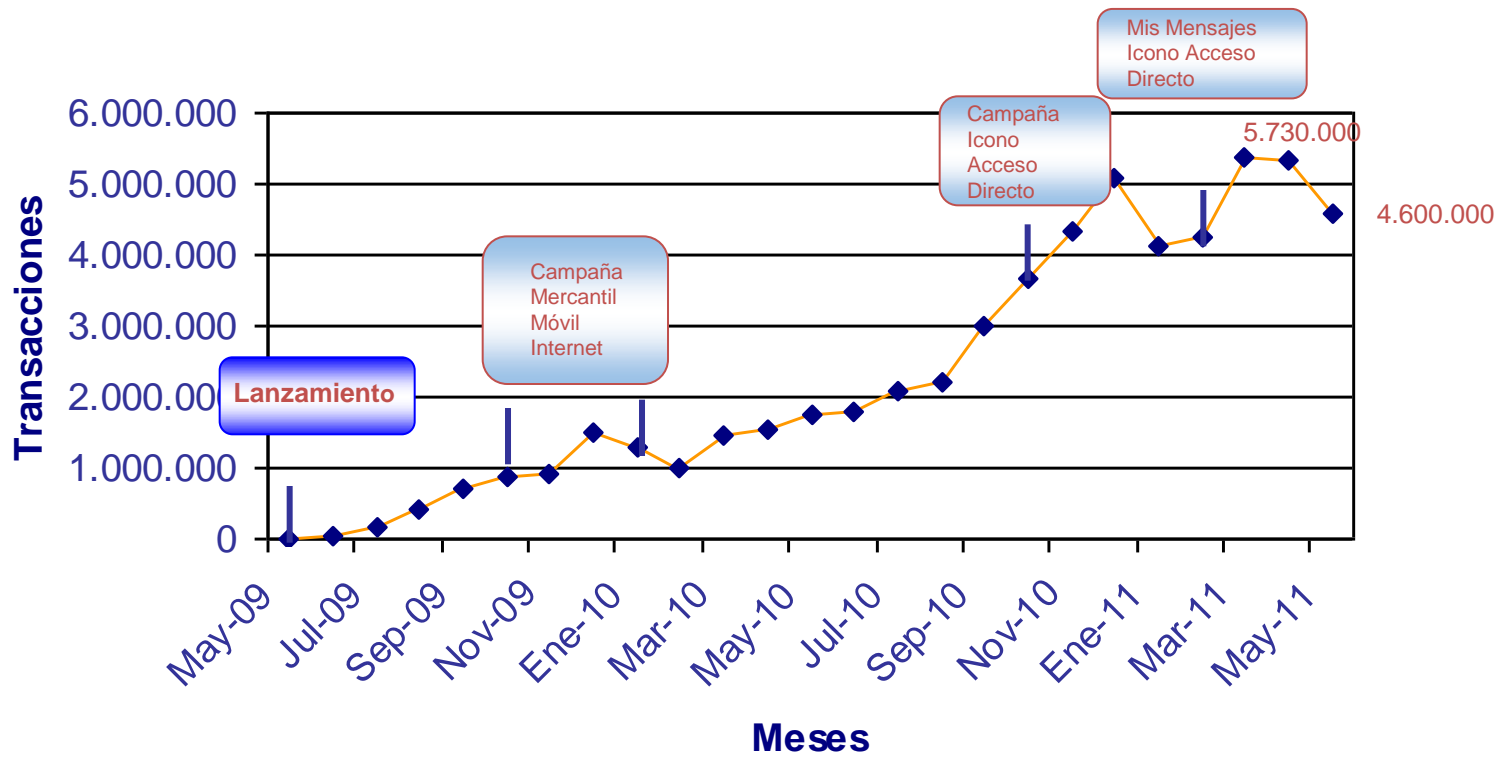




17, 18 y 19 de agosto de 2011  
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
Cartagena de Indias.



## Mercantil Móvil Internet Comportamiento del Canal - Transacciones



17, 18 y 19 de agosto de 2011  
 Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
 Cartagena de Indias.



## Evolución Banca Móvil Mercantil vs. Internet

	JULIO 2011					JUNIO 2011				
	Clientes	INTERNET (BOLP)		BANCA MOVIL (WAP)		Clientes	INTERNET (BOLP)		BANCA MOVIL (WAP)	
Conectados		% Conectados	Conectados	% Conectados	Conectados		% Conectados	Conectados	% Conectados	
MERCADO MEDIO	12.307	4	0,03			12.201	3	0,02		
PYMES	139.017	33	0,02	4	0,00	137.980	31	0,02	3	0,00
ALTA RENTA PLUS	116.483	71.950	61,77	9.975	8,56	115.958	70.725	60,99	8.567	7,39
BANCA PRIVADA	1.386	1.005	72,51	94	6,78	1.367	979	71,62	89	6,51
ESCALABLES	406.519	125.381	30,84	18.613	4,58	405.273	123.441	30,46	18.203	4,49
ALTA RENTA	264.875	135.303	51,08	20.555	7,76	264.163	133.645	50,59	19.455	7,36
MASIVO	2.879.016	533.515	18,53	97.416	3,38	2.861.896	522.560	18,26	95.678	3,34
GRANDES MAYORIAS	2.832	97	3,43	15	0,53	2.775	83	2,99	11	0,40
SIN SEGMENTO	94.077	10.527	11,19	776	0,82	95.092	10.218	10,75	750	0,79
<b>TOTAL</b>	<b>3.916.512</b>	<b>877.815</b>	<b>22,41%</b>	<b>147.448</b>	<b>3,76%</b>	<b>3.896.705</b>	<b>861.685</b>	<b>22,11%</b>	<b>142.756</b>	<b>3,66%</b>

17, 18 y 19 de agosto de 2011  
Centro de Convenciones Julio Cesar Turbay Ayala,  
Cartagena de Indias.



## Mobile Banking

# The New Internet and Death of Cash?



Bank 2.0  
Brett King