



cl@b2015

# Perspectiva: Generación Millennial y la Originación de Crédito

**Gustavo Rincon**  
Director, Systems Engineering  
FICO

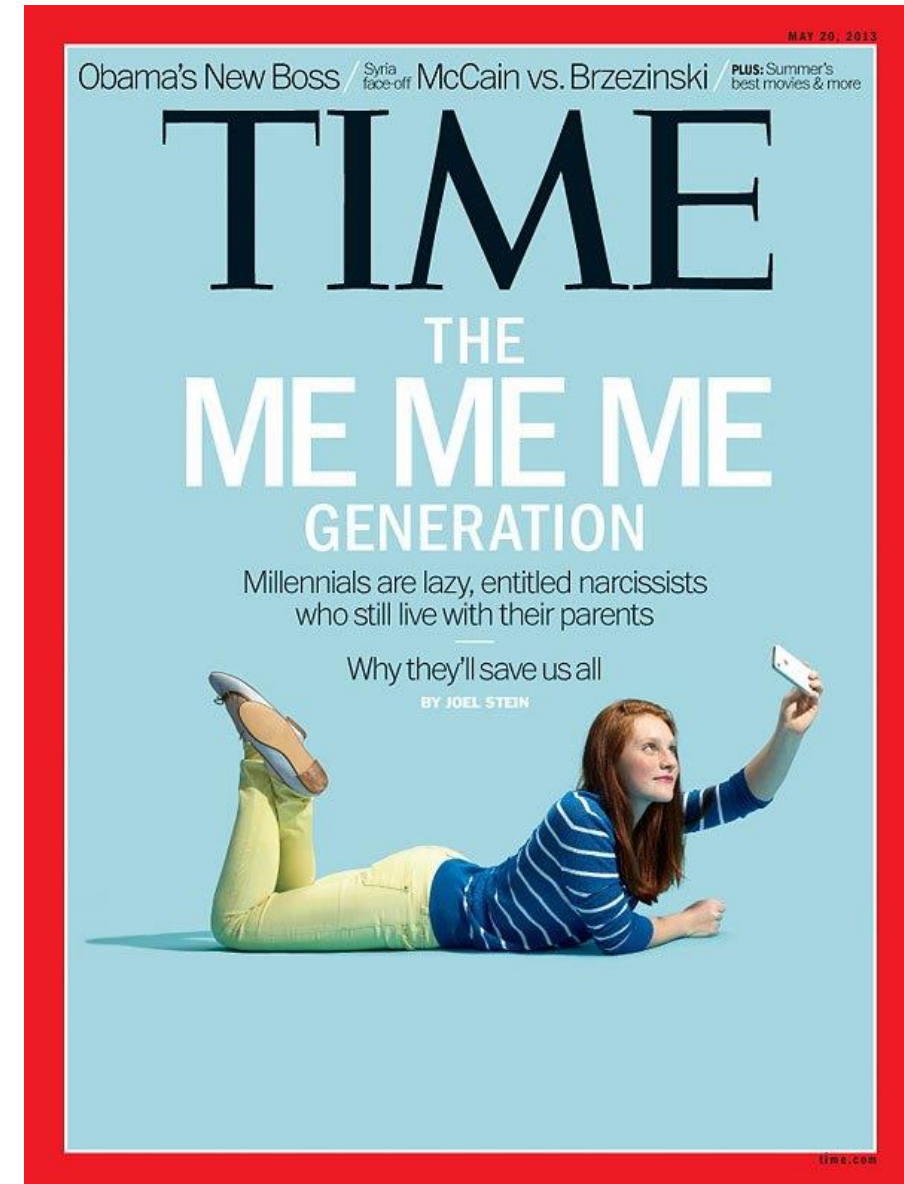


# Perspectiva: Generación Millennial

Quiénes son?

mil·len·nial

- Conocida también como Generación Y
- Nacidos entre los 1980s hasta los primeros años del 2000
- Generación Digital: Internet, Dispositivos Móviles, Medios Sociales, etc.
- Nivel Educativo: Alto nivel comparado con otras generaciones.
- Más conscientes y participativos. Se sienten más capaces de cambiar la situación de sus países como a nivel global.
- En LATAM, el 11% de millennials destacan como futuros líderes. Más propensos a impulsar el cambio, utilizar la última tecnología, perseguir excelencia profesional.
- De los 10 países con mayor número de estos jóvenes, seis pertenecen a LATAM: Colombia, Perú, Chile, Venezuela, México y Brasil
- También son vistos como: Flojos, satisfacción inmediata, sentido de derecho, trabajo para vivir – no vivo para trabajar, sentido de lealtad



## Perspectiva: Generación Millennial

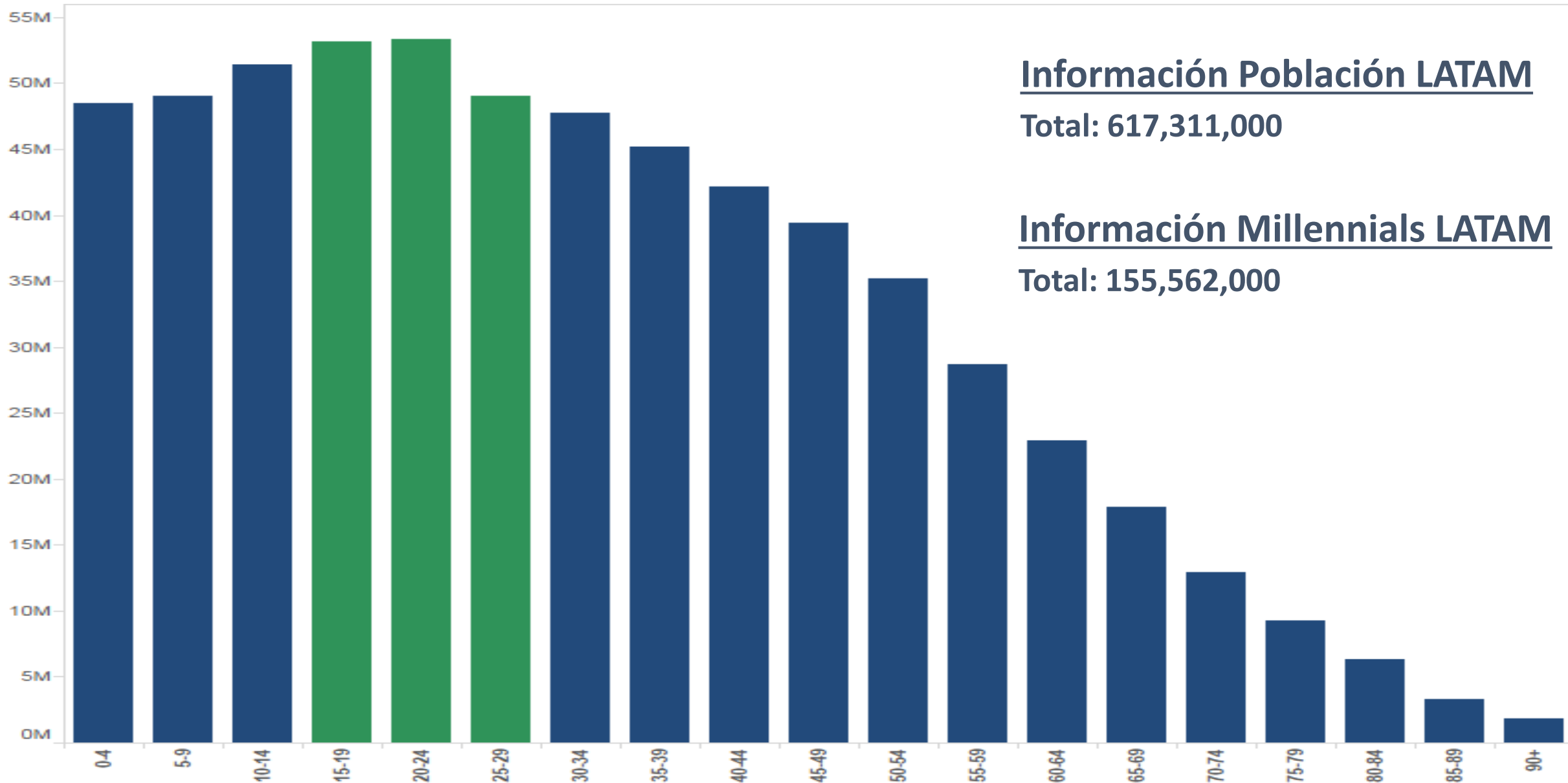
### ► En LATAM

- 62% Optimistas hacia el futuro
- 65% Educación principal barrera para el crecimiento
- 62% La desigualdad económica
- 78% Tienen teléfono inteligente (la cifra a nivel global es de 78%)
- 3 veces mayor preferencia por mensajes de texto como forma de comunicación con su banco, que otras generaciones

Y frente a la pregunta sobre qué áreas de la vida la tecnología móvil ha transformado "significativamente"

- 62% Educación e investigación
- 59% Banca personal
- 58% Acceso a noticias
- 57% Vida social
- 55% Creatividad







# Que tipo de organización vez con mayor Liderazgo?

Ones that people look up to and (who) do what is right to serve the communities they are involved in.  
*U.S.*

Digital and tech companies such as Google and Apple are roaring forward with innovations and financial success; highlighting their leadership in both industry and the community.  
*United Kingdom*

Organizations that operate on the principle of good governance, coupled with (high) moral and ethical conduct towards stakeholders.  
*Thailand*

Firms who aim for sustainability and innovation, whilst at the same time caring about the company.  
*Italy*

Those who have the ability to create new jobs for the community and to improve human life.  
*China*



# Basado en lo que consideras importante, que tipo de organización presenta un mayor liderazgo?



33%

TECHNOLOGY/  
TELECOMMS/  
ELECTRONICS



10%

FOOD/  
BEVERAGES



8%

BANKING/  
FINANCIAL  
SERVICES

# Por qué piensa que el sector de Tecnología muestran mayor liderazgo?

It seems fun and glamorous. Younger people seem to climb the ladder quite quickly.  
*United Kingdom*

It enables progress and greatly influences our society, and will continue to have more and more influence in the future.  
*Germany*

Today what drives the progress and world evolution is technology, and the advancement of technology is an essential part of any business that wants to succeed.  
*Colombia*

Technology is increasingly changing the way people live. Technological innovation has become the main driving force to promote social progress and development.  
*China*

Because it is an area of constant innovation with a high level of agility. The future is and will always be moved by technology.  
*Brazil*





## Percepción del Banco



## Percepción del Millennial



Más de la mitad de los millennials encuestados, consideran que su banco no se distingue de otros bancos



## Millennials más propensos a cambiar de banco



5 veces más probable de cerrar todas las cuentas con su banco primario vs personas mayores de 50.



3 veces más probable de abrir una nueva cuenta con otro banco vs personas mayores de 50.

## Por qué dejan a su banco?

34%

Tasas por servicio muy altas

27%

Mala o muy mala experiencia con representante del banco

24%

No suficientes formas de acceder información de sus cuentas (ATM, online, etc.)

# Usuarios de dispositivos móviles, son más leales

## El Uso de Apps Incrementa la Satisfacción del Cliente



Uses bank's app 1/week+



Does not use bank's app

## El Uso de Apps Incrementa las Recomendaciones



Uses bank's app 1/week+



Does not use bank's app



# Es más probable que los Millennials prefieran Texting para notificaciones



- Estado de cuenta
- Recordatorio de pagos
- Alertas de límite de crédito



- Pagos atrasados
- Notificaciones y comunicación durante proceso de originación



- Notificaciones de actividades sospechosas

# Millennials, cuando les gusta algo, lo recomiendan

## Recomendaron Bancos en el Pasado



### Reasons for Recommendation



## **El Reto: Que se está haciendo para atender este sector de la población?**

Cuales son los retos con los que se están enfrentando al tratar con los Millennials?

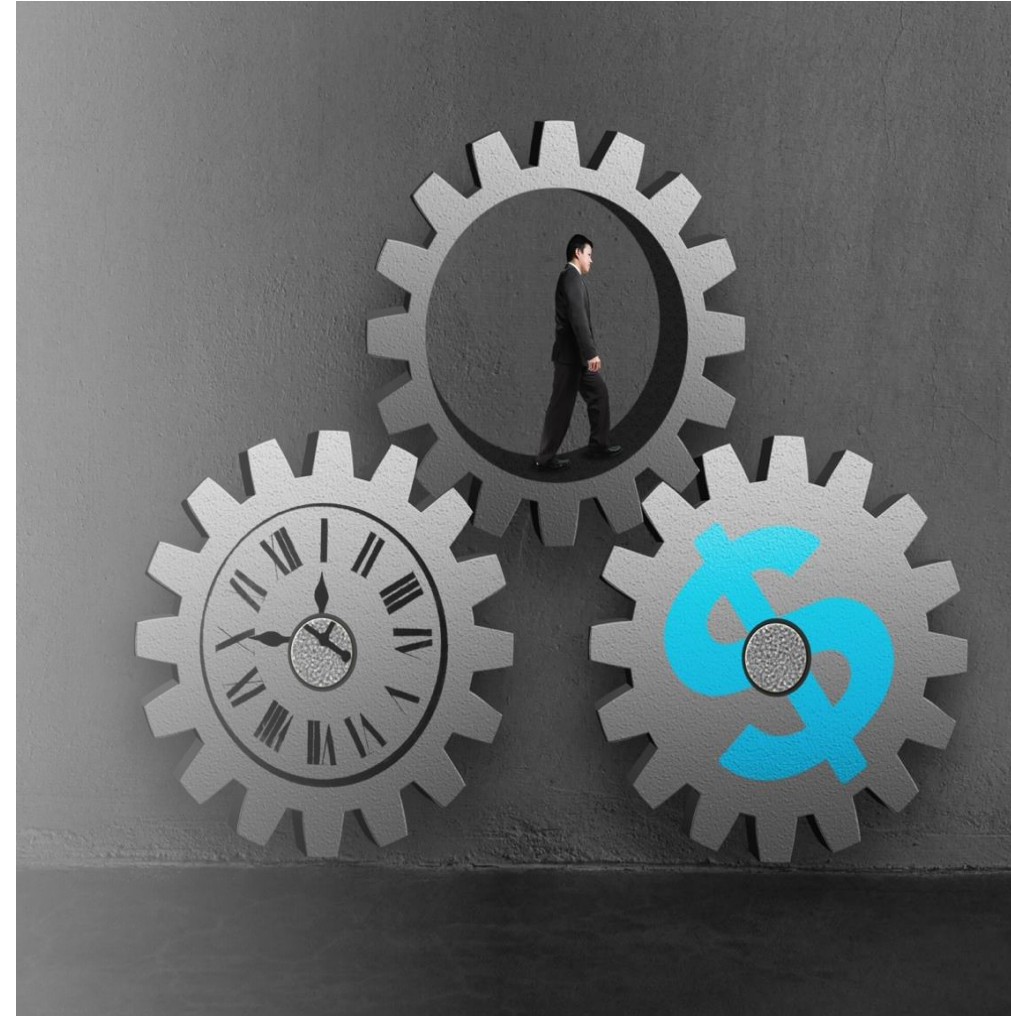
Que nuevos productos y servicios se pueden ofrecer con enfoque a los Millennials?

Como puedo mejorar los productos y servicios existentes con enfoque a los Millennials?

Que tácticas están utilizando para entender mejor a los Millennials?

Que sistemas están utilizando para explotar información existente con analíticos en tiempo real para la oferta de productos?

Que tecnologías móviles están utilizando para atraer e interactuar con los Millennials?





# Algunos puntos a considerar para atraer y mantener a los Millennials como clientes

- ▶ Conocer mejor a cada cliente – Customer Centricity
- ▶ Capacidad de endeudamiento del cliente
- ▶ Atender a clientes sin historial crediticio
- ▶ Mejorar oferta de productos y servicios – Next Best Offer, Alternative Lending
- ▶ Satisfacción del cliente – Mejorar tiempos de respuesta
- ▶ Detección de fraude en originación



# Gracias