

# BANCO CIUDAD

## Innovando el camino de la Banca Móvil en la Banca Pública



¿ Quienes somos?



¿ Quienes somos?





Cl@b Perú 2016

Banco Ciudad



Patrimonio  
Neto  
8ª

Depósitos  
SPNF  
9ª

Préstamos  
SPNF  
8ª

Sucursales  
65





**Veinte años no  
es nada**

**Cl@b Perú 2016**

**Banco Ciudad**



# El prejuicio del Banco-museo



Acá yo no entro...





# Los clientes tienen voz



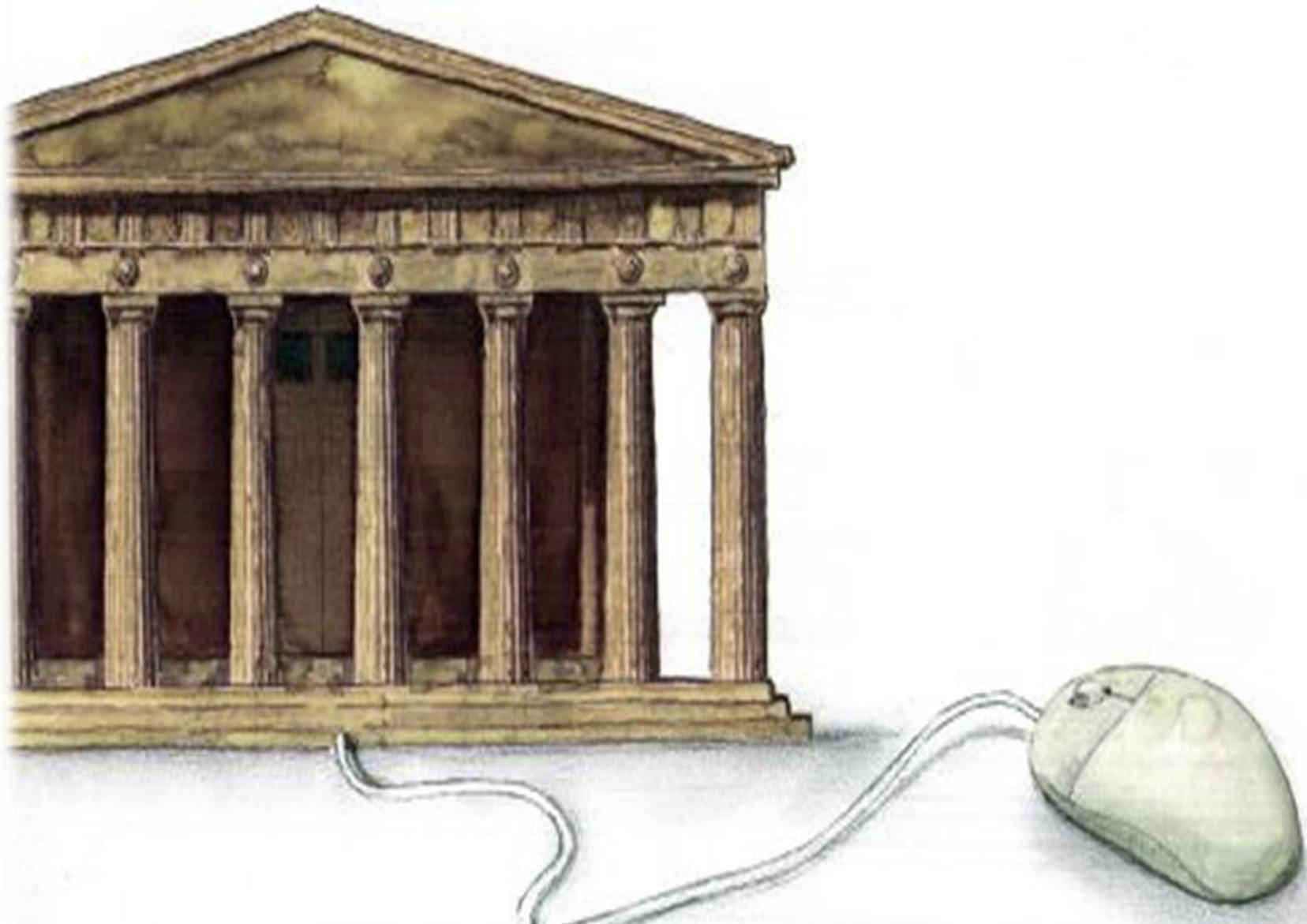
Cl@b Perú 2016

Banco Ciudad



# Los clientes tienen voz







Cl@b Perú 2016

Banco Ciudad





**Todo fluye hacia acá**





## Nueva generación digital



# Diversificación de canales



# Disponibilidad de la banca







CI@b Perú 2016

Banco Ciudad



# Te acompañamos adonde vayas





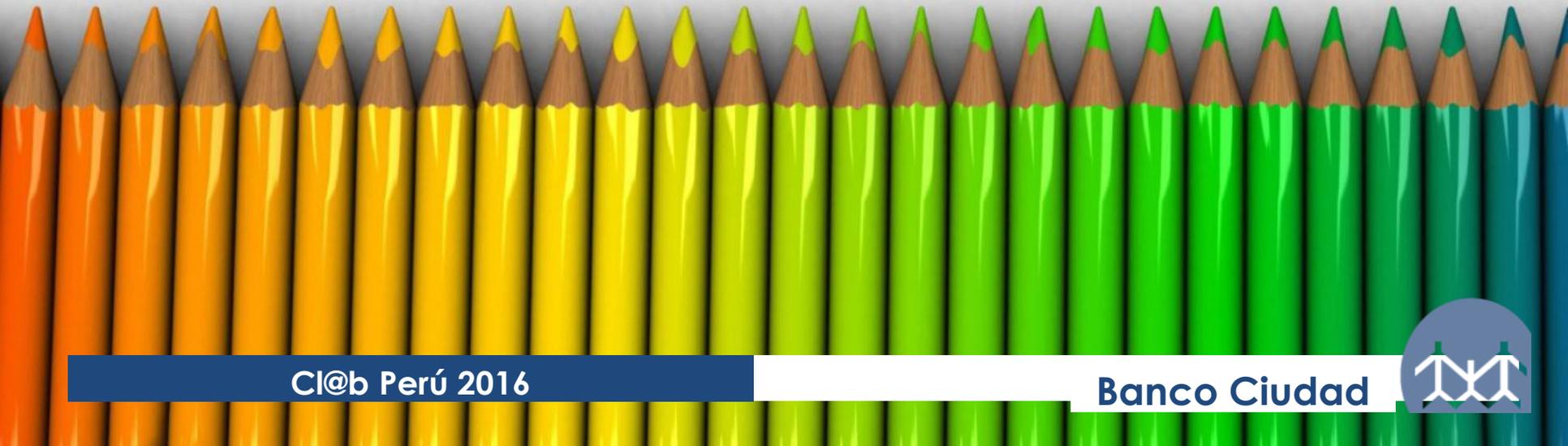
¿Cómo lo convenzo?





**¿Alinear herramientas al público...**

**o el público a las herramientas?**



# Campañas de adhesión

Homebanking

Tu Banco desde  
donde quieras  
Fácil, cómodo,  
seguro y fácil

Seguro

Rápido

## Jornadas de capacitación

Cl@b Perú 2016

Banco Ciudad



# Romper el primer paradigma



presencia vs  
posibilidad de operar

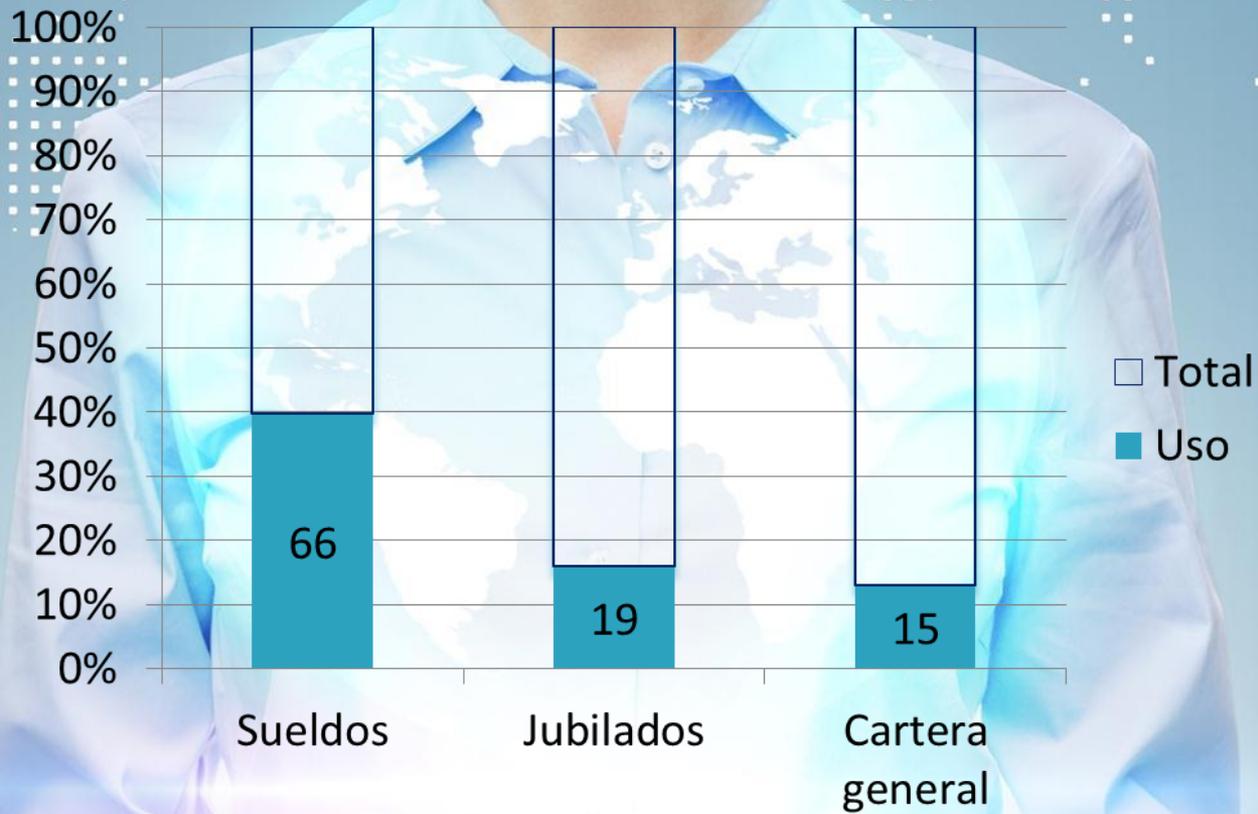




**Los usuarios de  
homebanking  
llegan al 50%  
del total de clientes**

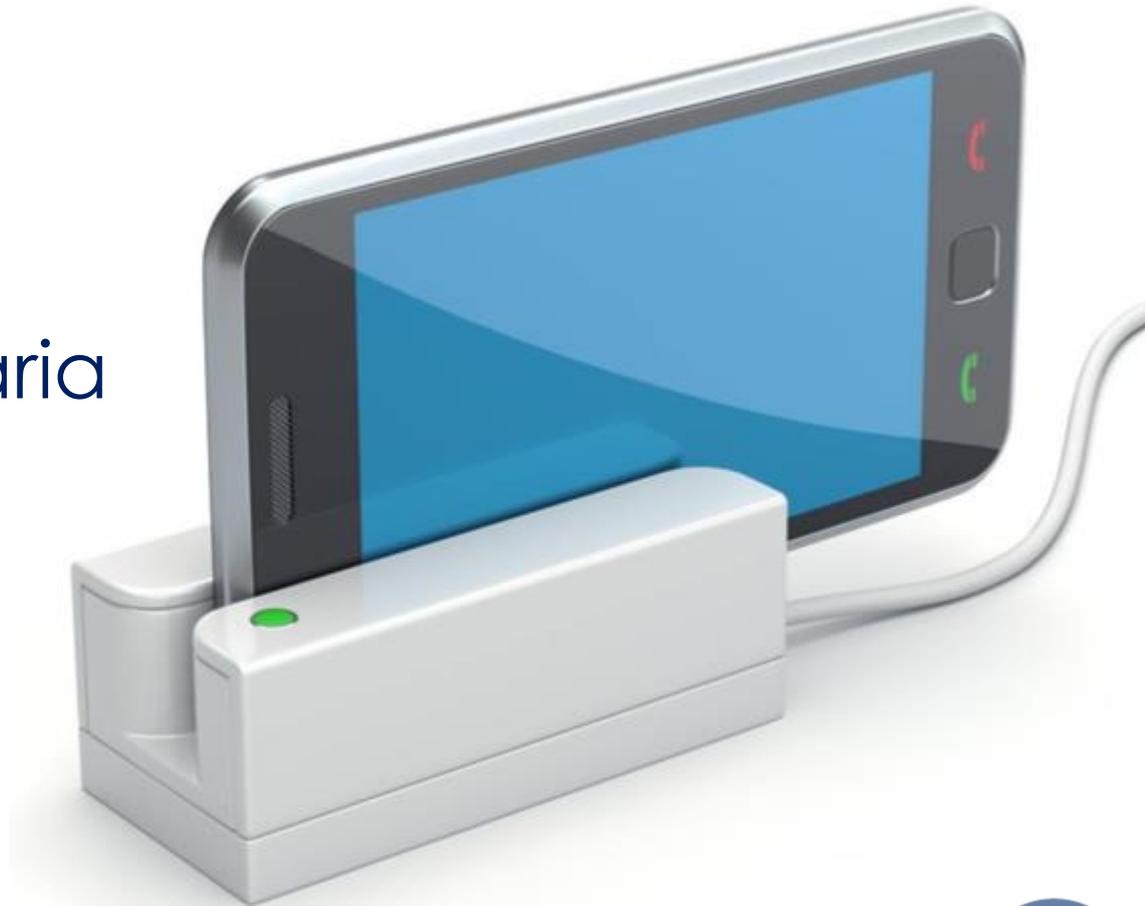
**El 33% de los clientes  
lo utiliza  
activamente  
todos los meses**



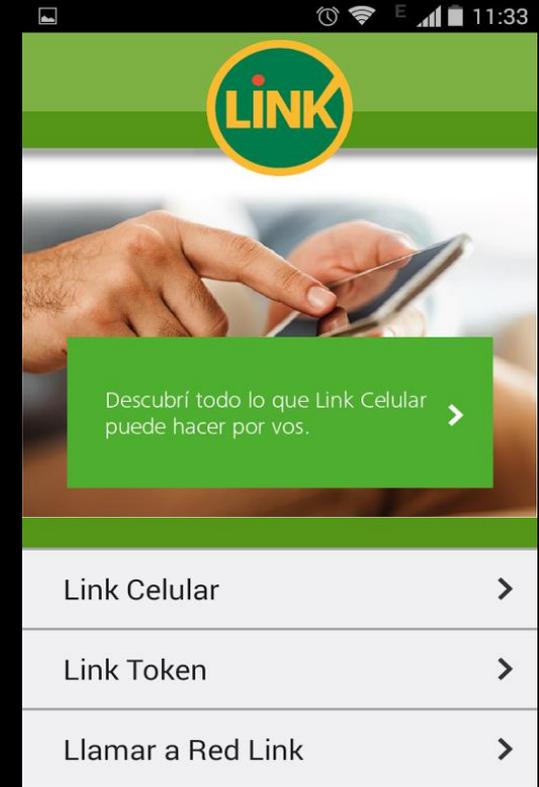
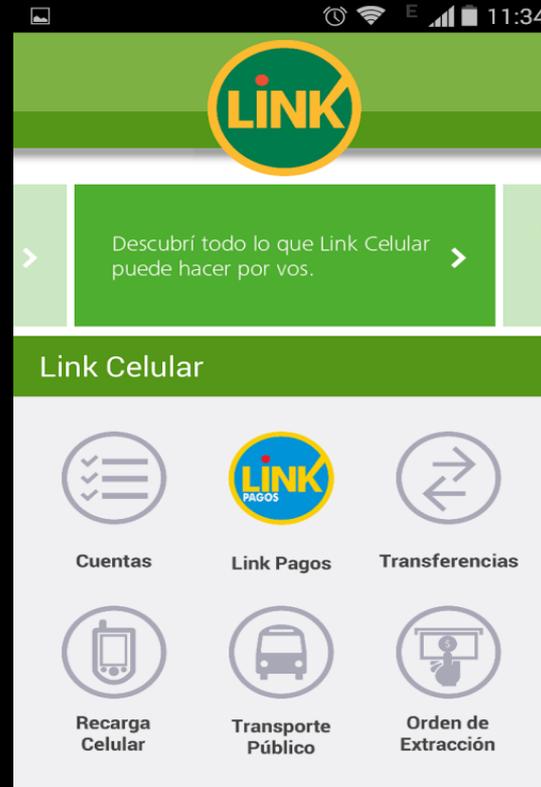
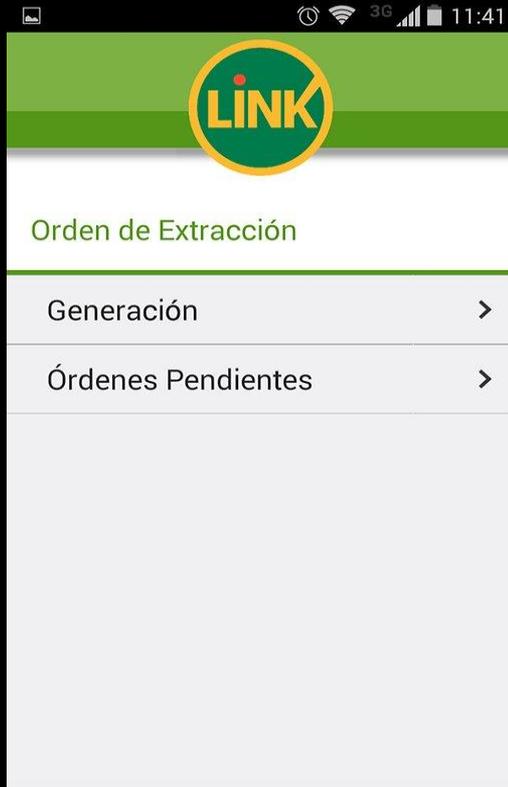


# Romper el Segundo paradigma

Movilidad vs  
Operación bancaria



# LINK CELULAR: NUESTRA BASE



Banco con más uso, con más adhesiones...

pero queríamos más



An overhead view of a group of people sitting around a dark grey table. The scene is a meeting or collaborative work session. Several people's hands and arms are visible, engaged in various activities: one person is writing on a white notepad, another is holding a red pen, and others are holding pens or markers. There are three white coffee cups with dark liquid on the table. A person in the bottom left is looking at a document with charts and graphs. In the bottom right, there are two orange folders with a pair of glasses on top. The overall atmosphere is one of focused collaboration.

Nos sentamos con **Link** a pensar

Cl@b Perú 2016

Banco Ciudad





(y... a comer también)





# Mobile #



QUERÍAMOS IR HACIA UN CONCEPTO DE MOBILE FIRST



# ¿Qué lugar ocupa el celular?

Where is your mobile phone at night?



## Mobile banking mania



Use either **mobile or online** as their primary method of banking



## First thing on our minds in the morning...



Smartphone  
**35%**



Coffee  
**17%**



Toothbrush  
**13%**



Significant Other  
**10%**



Remote Control  
**6%**



Robe  
**4%**

**Apuntar a tener  
una aplicación  
customizada**

**Que nos permitiera  
avanzar hacia la  
adopción definitiva  
del canal  
por parte de  
nuestros clientes**



# La lógica del placer



# Seguridad

Percepción  
sobre la  
seguridad

**impacto  
directo en la  
adopción**



## Temor al Banco

Tengo miedo de que no se concrete la operación

No sé a quién reclamar en casos de inconvenientes

## Temor a Internet

No me gusta usar contraseñas

## Temor a la operatoria

*Tengo miedo de no saber como obtener una constancia*  
**Me exigen muchas claves y me las olvido**  
*No entiendo o me resulta complejo el sistema*





Las transacciones  
online están **100%**  
garantizadas



A vintage television set with a black screen displaying the text "¿Cómo lo comunico?". The TV has a silver and black faceplate with several control knobs and a speaker grille on the right side.

¿Cómo lo comunico?



# Banca Móvil Ciudad

Campaña lanzamiento



- Facebook
- Twitter
- Google
- YouTube
- Email MKT

**Social  
Media**



# Facebook

Alcance > 7M usuarios  
Interacciones > 920k

**Banco Ciudad** 2 de marzo ·

Con la nueva App de Banco Ciudad vas a poder hacer tus operaciones desde dónde quieras.

**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Consult**app**  
tu saldo

Nueva Banca Móvil.  
¡#BajatelApp acá!

CIUDAD.REDLINK.COM.AR/ Descargar

**Banco Ciudad** Publicidad ·

Realizá todas tus operaciones desde un sólo lugar con la Nueva Banca Móvil del Banco Ciudad.

**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Recarg**app**  
tu celular

Todo lo que necesitas, está... Descargar

**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Pag**app** t  
desde tu

Tu banco sólo luga: Descargar

1598

**Banco Ciudad** Publicidad ·

Descargá acá la nueva App del Banco Ciudad y realizá tus operaciones desde donde quieras.

**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Bajatel**app**  
a tu celular

Tu banco en un sólo lugar.  
#BajatelApp  
ciudad.redlink.com.ar/ Descargar

**Banco Ciudad** 8 de marzo ·

Realizá todas tus operaciones desde un sólo lugar con la Nueva Banca Móvil del Banco Ciudad.

**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Pag**app** todo  
desde tu celular

**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Localiz**app**  
cajeros

**Banco Ciudad** Publicidad ·

Realizá todas tus operaciones desde un sólo lugar con la Nueva Banca Móvil del Banco Ciudad.

**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Localiz**app**  
cajeros

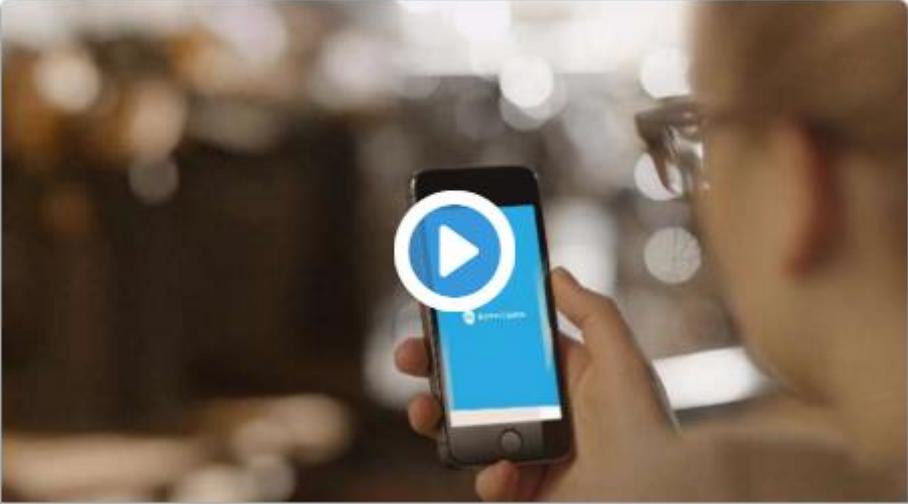
Todo lo que necesitas, está acá.  
ciudad.redlink.com.ar/ Descargar



# Twitter

Impresiones > 2,5M vistas  
Interacciones > 79k

 Banco Ciudad @BancoCiudad Mar 21  
Nueva Banca Movil del Banco Ciudad, #bajatelapp y hace tus operaciones desde donde quieras.



Banca Móvil Ciudad  
Clasificaciones no disponibles

[Descargar](#)

**Banco Ciudad** @BancoCiudad - Feb 29  
Con la nueva App de Banco Ciudad vas a poder hacer tus operaciones desde dónde quieras.



**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Hacé más tansappciones

Todo lo que necesitás, está acá.  
[ciudad.redlink.com.ar](http://ciudad.redlink.com.ar)

**Banco Ciudad** @BancoCiudad - Feb 29  
Descargá acá la nueva App del Banco Ciudad y realizá tus operaciones desde donde quieras.



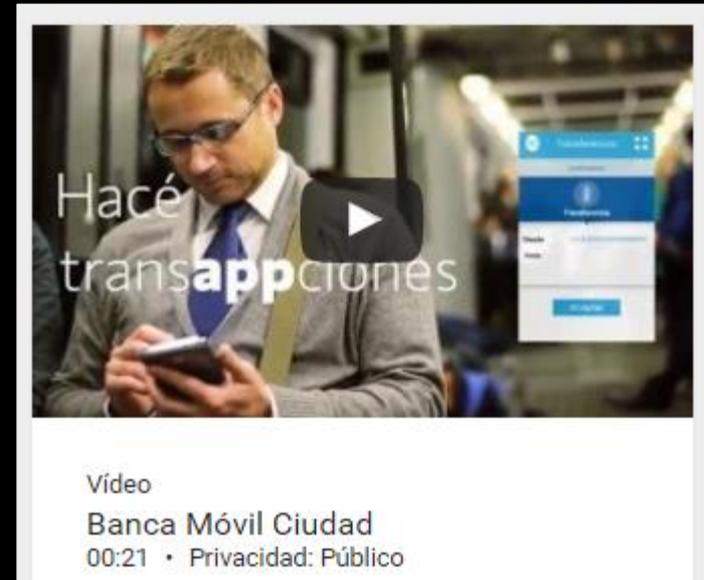
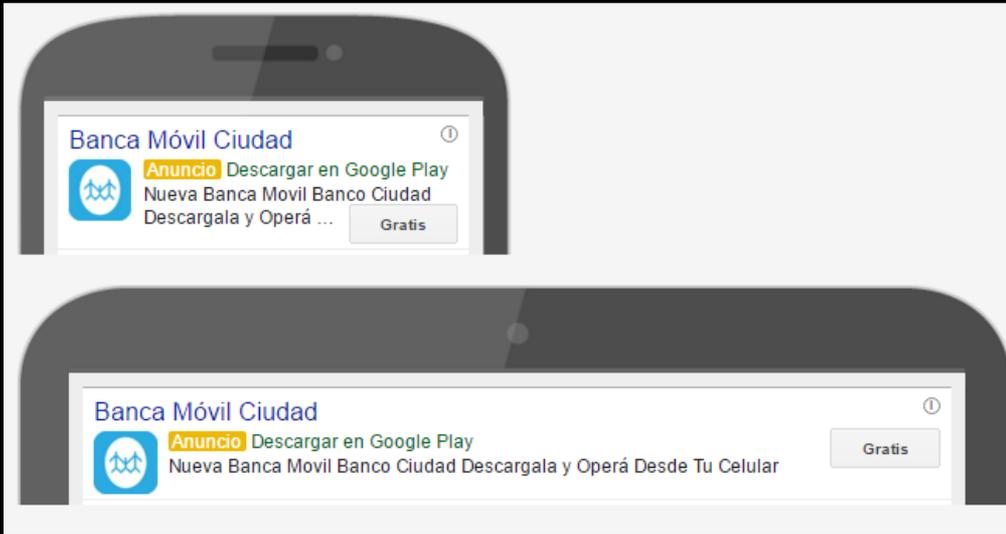
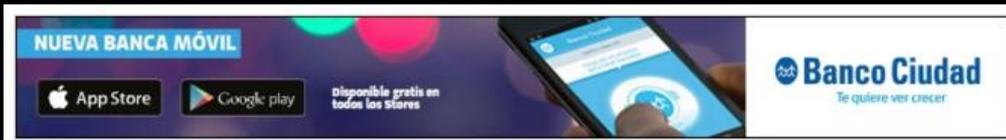
**NUEVA BANCA MÓVIL**  
Pagapp todo desde tu celular

Todo lo que necesitás, está acá.  
[ciudad.redlink.com.ar](http://ciudad.redlink.com.ar)



# Google

Impresiones > 8,5M vistas  
Interacciones > 380k



# Email Marketing

**Banco Ciudad**

## Hacé más trans**app**ciones

Nuestra banca virtual se renueva para vos.



Pasate a **Banca Móvil Ciudad**, la nueva aplicación para optimizar tus operaciones móviles. Hacé click en el botón de tu tienda y **#descargatelapp!**

0800-22-20400 | [bancociudad.com.ar](http://bancociudad.com.ar)

Envíos > 1M  
Aperturas prom > 21%  
Clicks > 7%

**Banco Ciudad**

## NUEVA BANCA MÓVIL

# Bajatel**app** a tu celular



Descargá la nueva **Banca Móvil Ciudad** y realizá transferencias, pagos, consultas, recargas y geolocalizá cajeros.

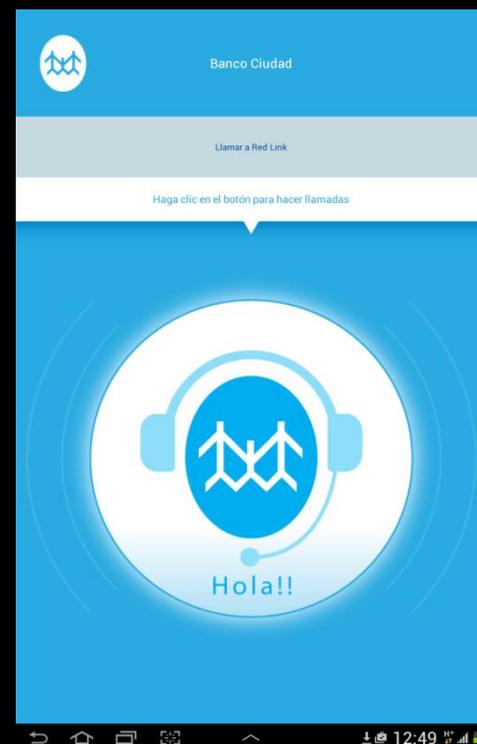
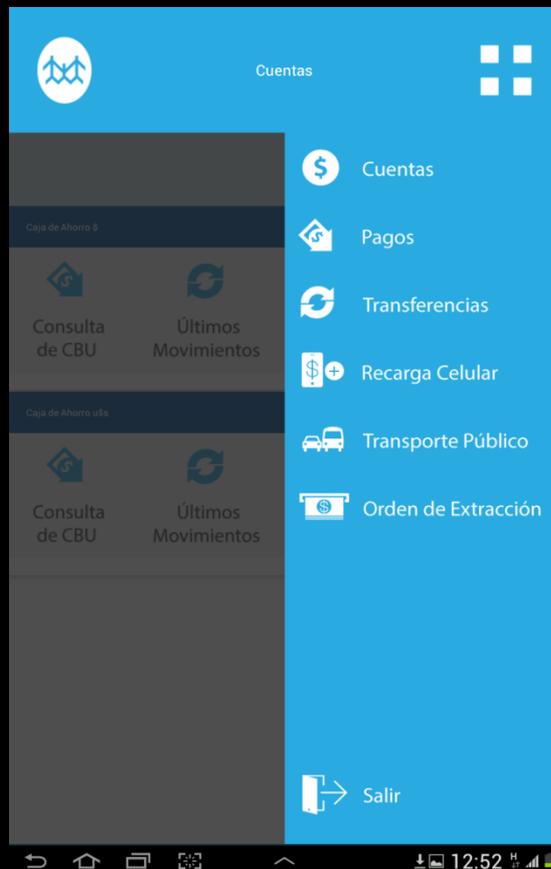
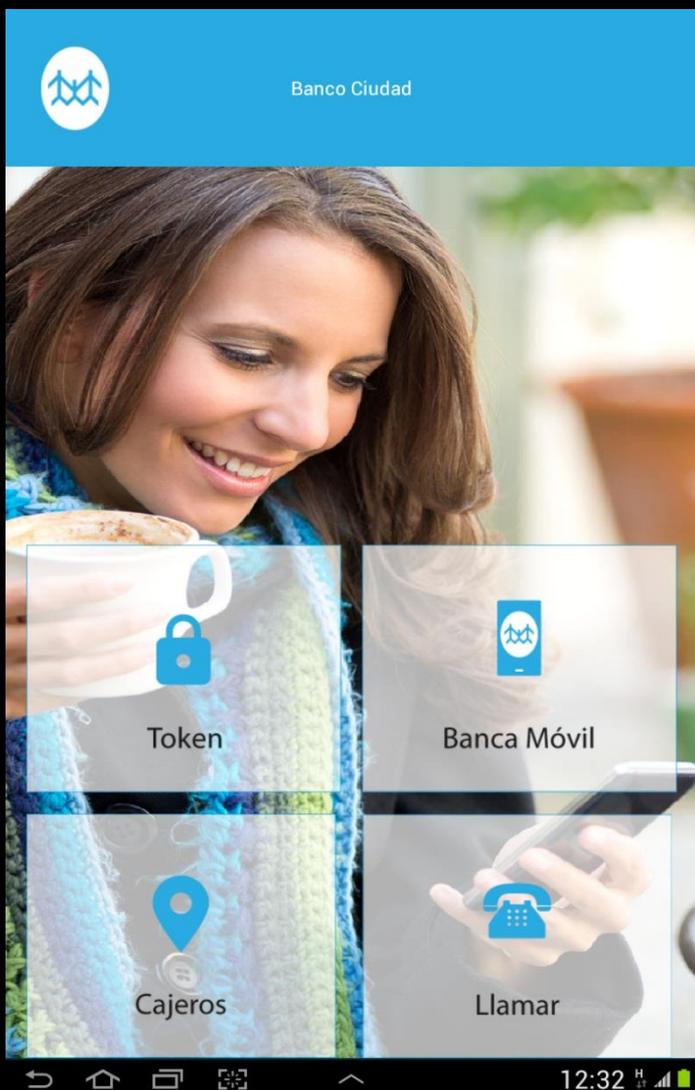
 

Clickeá el botón de tu tienda y descargala.  
Disponible gratis en todos los Stores.

0800-22-20400 | [bancociudad.com.ar](http://bancociudad.com.ar)



# La nueva app...



# Lanzamiento nueva app BANCA MOVIL CIUDAD: febrero 2016

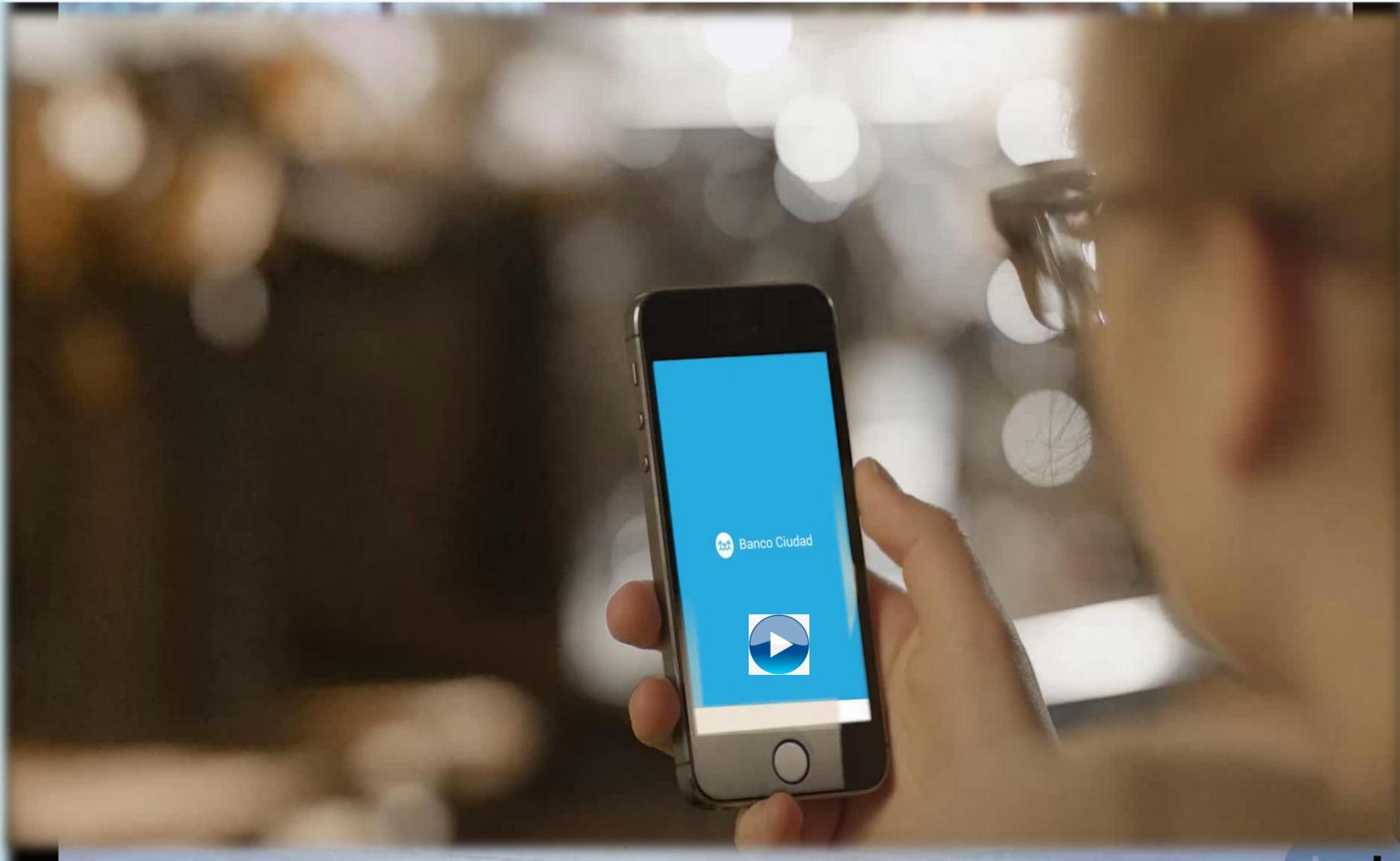
1 de cada 5 usuarios de HB ya la utiliza todos los meses



## Evolución BMC



Ya se encuentra descargado mas de 50,000 veces



**¡Muchas gracias!**

**Patricia Parente**  
**pparente@bancociudad.com.ar**



[facebook.com/bancociudad](https://facebook.com/bancociudad)



[twitter.com/bancociudad](https://twitter.com/bancociudad)