

REUNIÓN ANUAL RED ACCIÓN

Ovante

LIZA GUZMÁN VICE PRESIDENT OF CUSTOMER STRATEGY

ACCION

MAYO 7 - 10 / 2019

El problema de la baja adopción y uso de productos sigue afectando a los PSF



En Latinoamérica y el Caribe la situación no es diferente

Población edad 15+ (millones): 454.7

37.6% prestó

sólo el **20.8%** lo hizo formalmente

37.2% ahorró

sólo el **12%** lo hizo formalmente

9% inactividad

La transformación digital es clave y una gran oportunidad

Población edad 15+ (millones): 454.7

45.1%

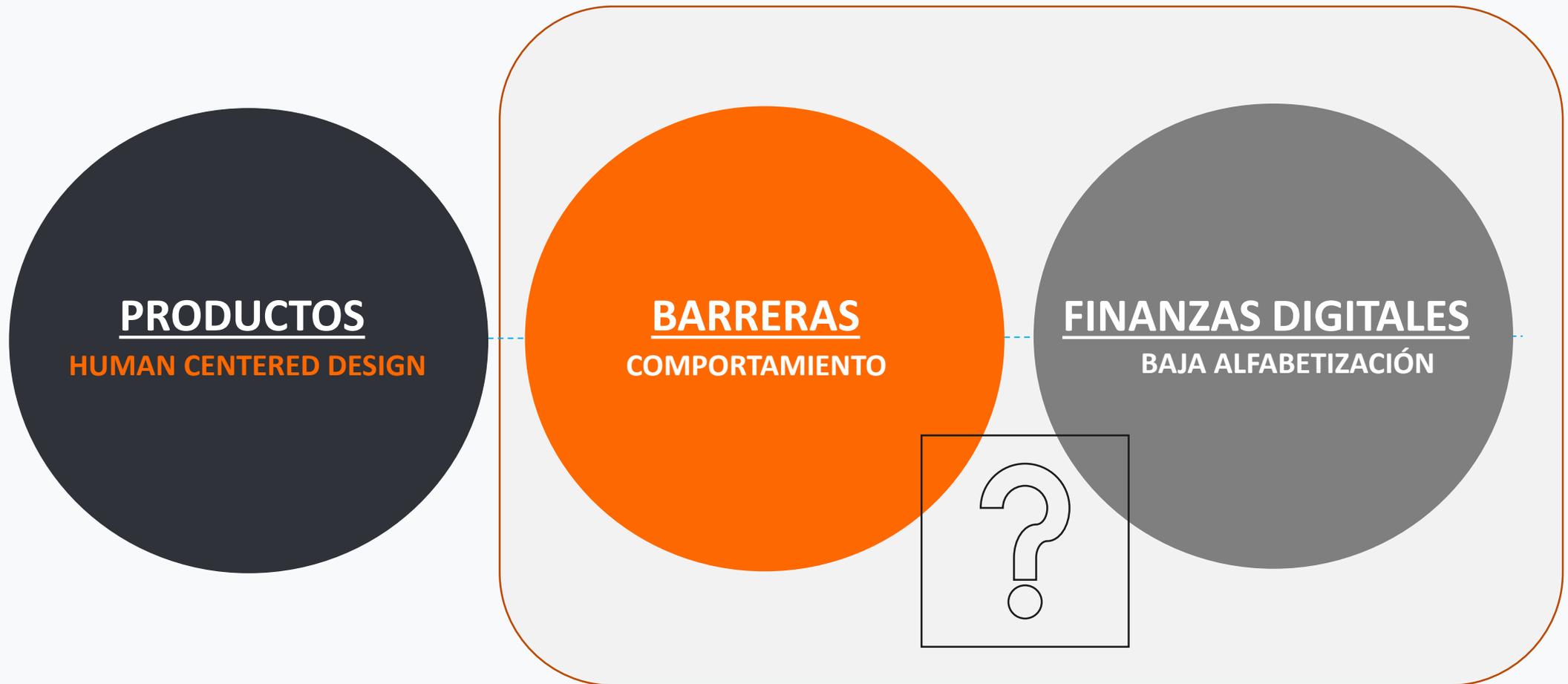
hizo o recibió un pago digital

**¿Qué se ha hecho para
solucionar el problema?**

ACCION



¿Qué se ha hecho para solucionar el problema?



La respuesta ha sido Educación Financiera, pero no es suficiente

No hay evidencia de que ayude a cambiar el comportamiento de los clientes (Fernandes, Lynch, Netemeyer, 2014).

**¿Cómo abordar entonces
este problema?**

ACCION



Necesitamos como industria entender el comportamiento del cliente



Usar nuevas estrategias

que faciliten influenciar los comportamientos que los hacen resistentes a hacer uso de la oferta disponible para su bienestar.



Crear buenas experiencias

que los empoderen, que creen la confianza necesaria y disminuyan su miedo a la tecnología, facilitando la transición a la inclusión digital.

**¿Cómo queremos abordar
el problema desde Acción?**

ACCION



Desarrollar nuevos productos no financieros digitales que contribuyan al cambio de comportamientos para una saludable adopción de productos financieros.

Ovante

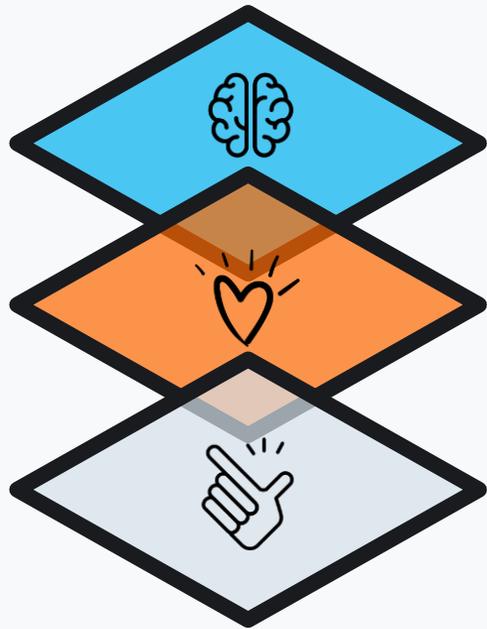
Plataforma digital de capacitación para empresarios de la microempresa que **facilita el cambio de comportamiento** a través de la creación y fortalecimiento de capacidades **gerenciales, financieras y digitales.**



Hemos capitalizado la experiencia de más de 20 años capacitando y viendo crecer empresarios



Su diseño permite que aún aquellos empresarios con niveles bajos de alfabetización aprendan y lleven ese aprendizaje a la práctica



Personal – Identifica habilidades, competencias y comportamientos para mejorar el perfil de cada emprendedor a partir del **establecimiento de metas**.

Empresa – Amplia la visión empresarial del participantes y sus capacidades a través de conocimiento, **herramientas** y consolidación de su negocio.

Sistema financiero – Motiva a los emprendedores a vincularse con el Sistema Financiero y fortalecer sus habilidades para tomar decisiones financieras informadas en pro de su **bienestar**.

Incorpora elementos que han probado efectividad en generación de capacidades financieras e influenciar el cambio de comportamiento

Hacerlo divertido

- Juegos
- Contenido cercanos a su realidad

Momentos enseñables

- Desequilibrio cognitivo que facilita comprensión de nuevo conocimiento.

Socialización

- Foros
- Link con redes sociales

Aprender haciendo

- Herramientas y tutoriales para llevar la teoría a la práctica.
- Retos para motivarlos a dar el siguiente paso.

Personalización

- Diagnósticos individuales
- Planes de acción
- Selección de módulos según necesidades individuales.

Reglas básicas (heurística)

- Conceptos financieros explicados de manera simple.

Recordatorios y repeticiones

- Refuerzo de conceptos a lo largo de todos los módulos para afianzar conocimiento.
- Mensajes por whatsapp y sms para motivarlos a continuar.

¿Cómo Ovante influencia un cambio de comportamiento?

ACCION



10 módulos cortos y de fácil entendimiento que abordan necesidades de capacitación clave para consolidación empresarial

Conociéndome y acercándome a mi sueño



INICIAR

Aprovechar mi día



INICIAR

Utilizar el apoyo de otros



INICIAR

Imagen y calidad



INICIAR

Gimnasio financiero



INICIAR

Internet a mi servicio



INICIAR

¿Cómo calcular mis ganancias?



INICIAR

Cuidar el dinero



INICIAR

Uso inteligente de mi dinero



INICIAR

La Protección de mi negocio



INICIAR

Ayuda a perderle el miedo a la tecnología

Mitos vs Realidad



Buenísimo Victoria, pero me queda una duda, ¿qué tal que el banco me salga con que yo no le pague, cómo hago para demostrárselo?

¡Muy buena pregunta! Los pagos digitales también tienen sus comprobantes electrónicos que llegan a tu teléfono móvil o al correo electrónico y hasta una foto les puedes tomar. Estos comprobantes son tan válidos como los recibos de papel.



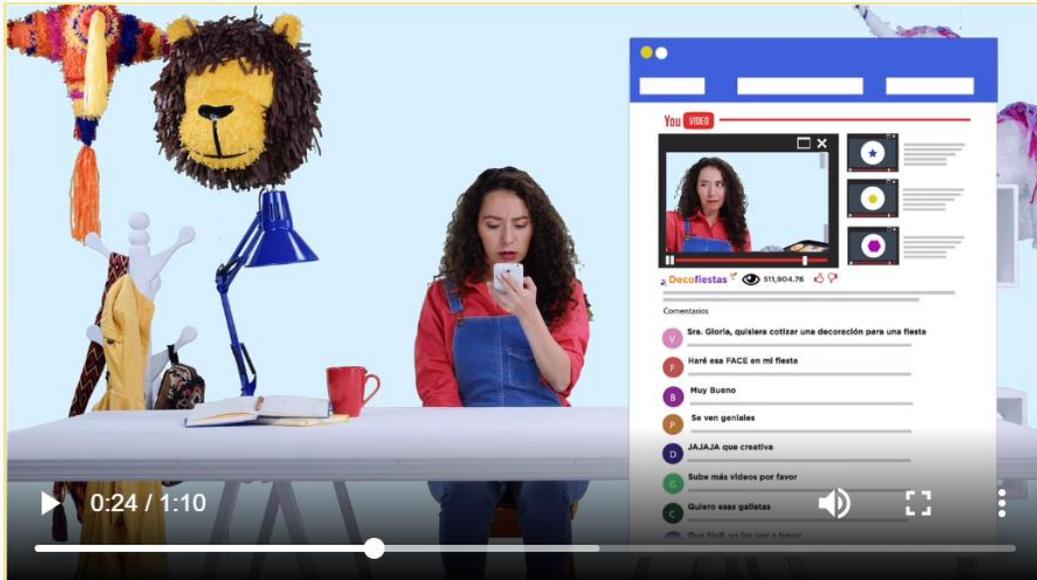
Análisis de situaciones cercanas a su realidad

Mario recibe un mensaje de correo electrónico de su entidad bancaria, donde le informan que se está realizando un proceso de actualización de datos. Le indican que haga clic en un enlace para ingresar a la página web del banco y que ingrese su nombre de usuario, clave, número de cuenta, fecha de nacimiento, entre otros.

¿Qué crees que debe hacer en este caso?

Selecciona una:

- Verificar que la página tenga la imagen representativa del banco, de ser así ingresar los datos solicitados.
- Compartir el mensaje con amigos para que le recomienden si ingresar o no la información solicitada.
- Responder el mensaje solicitando más información con el fin de comprobar si es real la actualización de datos.
- Cerrar esa página web y buscar en Google el teléfono de contacto de la entidad para corroborar esa actualización de datos.



Retos para que den el siguiente paso

Tu Reto

Una buena historia llega al corazón de tu público

Contar historias de los productos en plataformas como YouTube puede ayudar a generar ventas. ¿Tienes algo que contar? Graba tus videos mostrando lo que solo tu ofreces, destaca tus productos o servicios ¡cuenta tu historia!

En YouTube se ven aproximadamente 2 millones de videos por minuto, aprovecha y cuéntale al mundo sobre tu negocio.

¿Te apuntas? [Haz clic aquí para conocer cómo subir videos a YouTube](#)

¡Comparte con tus amigos!



Fraudes por internet



A través de páginas web, correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas, la persona es manipulada con información falsa para que entregue dinero o bienes materiales. Generalmente los engaños se presentan como promociones, premios, rescates, entre otras.

Phishing



O suplantación de identidad es un delito que implica el engaño para obtener información confidencial usada luego para realizar estafas y fraudes. El usuario recibe un correo electrónico con un enlace para ingresar a la página web de su entidad bancaria que a pesar de ser falsa tiene una apariencia casi idéntica al sitio real. Se solicita al usuario actualizar información confidencial como nombre de

Empoderarlos con el conocimiento clave

Va de la teoría a la práctica en un click

Herramientas fáciles de usar y descargar

FLUJO DE CAJA			
	Mes 1	Mes 2	Mes 3
SALDO INICIAL	0	0	0
Caja	0	0	0
Bancos	0	0	0
Otros	0	0	0
INGRESOS (ENTRADAS)			
Ventas de contado	0	0	0
Ventas a crédito	0	0	0
Cuentas por cobrar	0	0	0
Otros ingresos del mes	0	0	0
Total ingresos del mes	0	0	0
EGRESOS (SALIDAS)			
Compras de contado (mercancía)	0	0	0
Cuentas por pagar (mercancía)	0	0	0
Gastos familiares	0	0	0
Gastos personales	0	0	0
Sueldos	0	0	0
Mantenimiento	0	0	0
Pagos por préstamo bancario	0	0	0
Arriendo y servicios	0	0	0
Otros egresos del mes	0	0	0
Total egresos del mes	0	0	0
Saldo final del mes	0	0	0

PRONOSTICADOR DE VENTAS

Mes	Ventas anteriores	Cálculos	Mes pronosticado	Ventas futuras
1		0	5	0.0
2		0	6	0.0
3		0	7	0.0
4		0.0	8	0.0

Tutoriales para facilitar el uso de las herramientas

Costos para el productor

- Costos de producción
- Costos de comercialización o ventas
- Costos de funcionamiento

Preguntas (Período de tiempo: 1 mes)

- ¿Cuánto te vale la promoción y la publicidad? \$30
- ¿Cuánto cuesta almacenar tu mercancía? \$10
- ¿Cuánto pagas por estos seguros? \$20
- ¿Cuánto pagas por servicio y garantías? \$25

Total \$200

1:35 / 2:12

Afianzar lo aprendido con referentes culturales

El Refrán

"Ahorrar no es sólo guardar sino saber gastar"

Incluir el ahorro como una responsabilidad más es tan importante como pensar en la vivienda o los alimentos, puedes empezar con una cantidad pequeña, lo importante es realizarlo de manera regular.

Recuerda que el ahorro es necesario para que las personas y sus familias puedan alcanzar metas y asegurar el futuro, para quien no ahorra, el porvenir es incierto.

El ahorro de hoy es tu recurso disponible para mañana

¡Comparte con tus amigos!

f Like

Crea capacidades para uso de servicios financieros de manera transversal

Diagnóstico personalizado de salud financiera para establecimiento de mejoras



Empoderarlos con el conocimiento clave

El ahorro es

- Tranquilidad en época de escasos o emergencias.
- Seguridad para la vejez.
- Aumentar y aprovechar las opciones de invertir.
- Oportunidad de alcanzar metas y mejorar el bienestar.

Las metas del ahorro

- Dan sentido a nuestra vida.
- Dan sentido a nuestro ahorro.
- Deben ser listadas.
- Deben ser alcanzables.
- Permiten focalizar esfuerzos hacia los objetivos planteados.

El ahorro seguro

El dinero del ahorro se debe guardar en un lugar seguro.

El tiempo o el clima pueden dañar el dinero o los extraños lo pueden tomar.

No siempre tener el ahorro a mano es la mejor opción.

Estrategias para ahorrar

- Cerrar el grifo.
- Apagar el foco o cambiarlo por uno ahorrador.
- Caminar o usar la bicicleta.
- Aprovechar la ofertas.
- Reutilizar materiales.



Retos para que den el siguiente paso

Tu reto

Quieres realizar trámites financieros de forma ágil y a bajo costo ¿verdad? **Empieza a usar la Banca móvil** a tu favor, para hacerlo:

1. Debes tener un dispositivo móvil y ser cliente de un banco que cuenta con este servicio.
2. Busca en la tienda de aplicaciones de tu teléfono móvil (Play Store, App Store, Microsoft Store) y descarga la aplicación de tu banco.
3. Sigue las instrucciones y explórala.

¡Ánimate, ahorra tiempo y dinero en desplazamientos!

¡Comparte con tus amigos!

El Refrán

"Persona precavida vale por dos"

¡Construye tu propio colchón financiero! Intenta tener una reserva de dinero, por lo menos para seis meses. Si lo logras podrás atender gastos no planeados o emergencias que puedan aparecer en tu día a día y así, evitarás endeudarte.

¡Pregunta a tu asesor financiero qué puedes hacer con tus reservas!

¡Comparte con tus amigos!



Reconocimiento de derechos y deberes

Extra Tip

Aprende a reconocer las instituciones financieras que se preocupan por **protegerte como cliente** y te dan todas las garantías. Estas son identificadas por el siguiente sello.



Haz clic aquí para encontrar las instituciones financieras que cuentan con este sello cerca de ti.

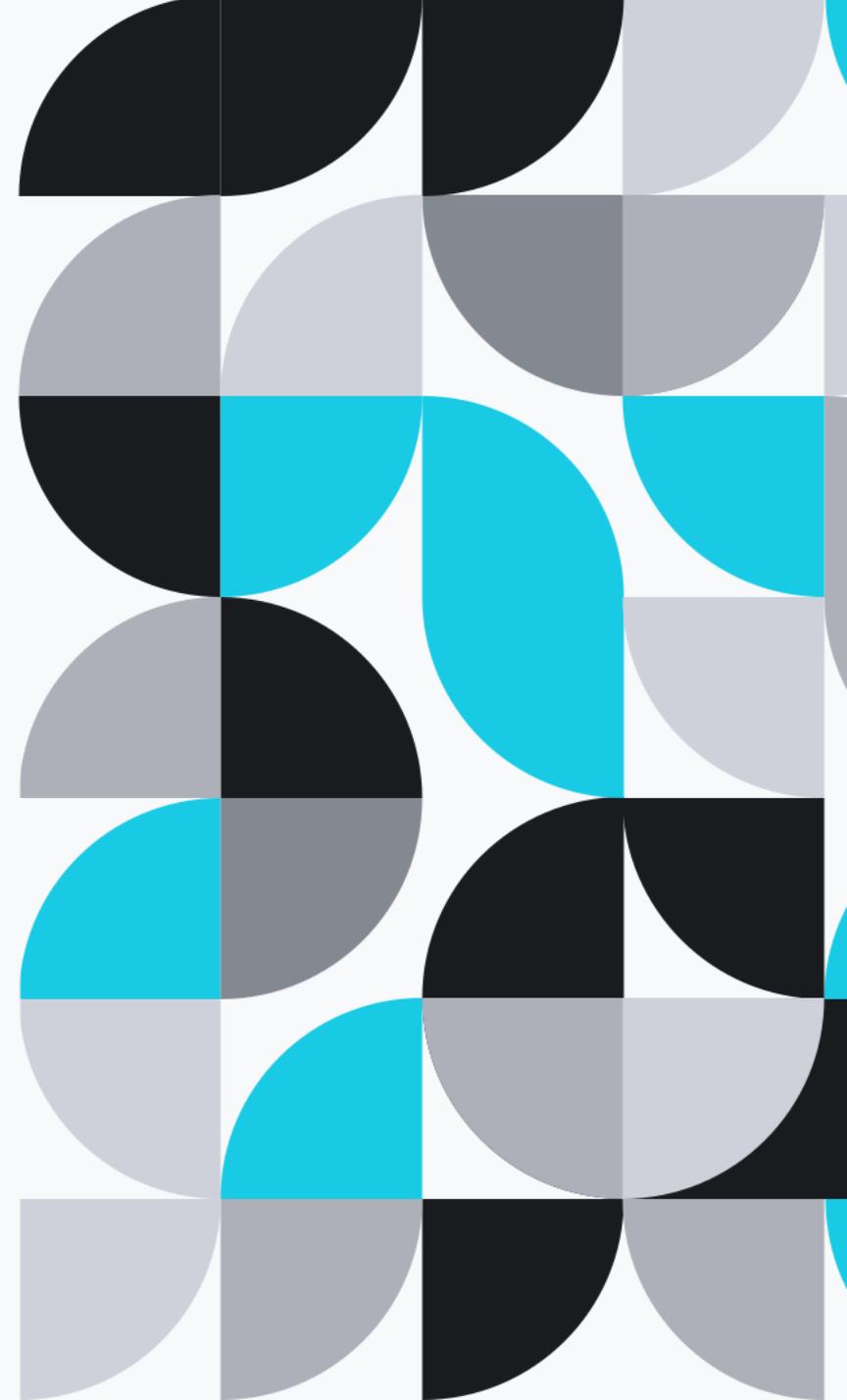
¡Comparte con tus amigos!



¿Pero qué dicen nuestros clientes?



ACCION



6 meses después del lanzamiento...

6.000 personas inscritas en la plataforma

40% están usando activamente la plataforma

1.800 certificados descargados

85% acierto en las pruebas de conocimiento

**¿Por qué Ovante crea valor
a los PSF?**

ACCION



- Ovante construye las **capacidades digitales** de los clientes al prepararlos y proveer habilidades para ser usuarios de productos digitales financieros.
- Contar con clientes más y mejor preparados para que hagan un mejor uso de los productos financieros y por tanto ser **clientes más rentables y que representen menor riesgo** para la institución.
- Incremental **exponencialmente la escala e impacto** de los programas de educación y capacitación de la institución a sus clientes, dados los menores costos de utilizar una plataforma digital.

- Ovante genera un valor agregado a los clientes y sus empresas, lo que resulta en **niveles mayores de fidelización** con la institución operadora, siendo esta una herramienta de posicionamiento estratégica en mercados altamente saturados.
- **Mayor cobertura geográfica**, para capacitar a empresarios de regiones alejadas y poco atendidos por las barreras de los programas tradicionales de aula.

Ovante te ayuda a crecer tu negocio con información justo a tiempo

YOU ARE HERE 

JIT INFORMATION

Basics to start grow your business

10 Modules

Trained & ready, but how is my business doing?

Understand your Business's Financial Health

Business Assessment Tool

Build a path for Success

Growth Plan Tool

I need a growth plan

I have new decisions to make, need help.

Find business opportunities

Ovante Market Place

JIT INFORMATION

Ask, learn and do

Financial Coach

I'm ready for more. Let's collaborate!

...a través de websites, apps, other tools....

Siguientes pasos

ACCION



Gracias.

ACCION