

Introducción

Casi 7 millones de españoles utilizan habitualmente Internet para acceder a la banca online o buscar información sobre productos y servicios financieros. Los accesos a Internet móvil ya superan los 2 millones, abriendo rápidamente un nuevo mercado para las operaciones bancarias y los pagos. El concepto de oficina bancaria se está transformando, y han surgido modelos que varían desde la apuesta total por el autoservicio financiero hasta la atención personal en una atmósfera más próxima al concepto de banca privada.

La excelencia en el servicio bancario adquiere un nuevo significado con la reinterpretación de los canales de distribución, que se traduce en una adaptación coherente de la interlocución, los productos y los servicios al medio idóneo para cada cliente, en cada circunstancia. La innovación en esta línea redundará en una mayor capacidad de atracción, fidelización y vinculación de los clientes más valiosos.

Presentación del servicio

El área de innovación bancaria de Afi ofrece diversos servicios de asesoramiento y consultoría destinados a ayudar a las entidades financieras a conocer, comprender, medir y adoptar los nuevos modos de relación con el cliente propiciados por la evolución tecnológica y social.

En línea con esta vocación, Afi organiza de forma bianual las **Jornadas de Innovación en Banca** en colaboración con entidades de tecnología de referencia, y mantiene un blog público dedicado a la innovación bancaria en <http://www.innovacionenbanca.com>.

Afi ofrece ahora a sus clientes un “**Observatorio de Innovación Bancaria**”, con el que facilita a las entidades la labor de vigilancia tecnológica y de mercado, para conocer y comprender mejor las innovaciones puestas en marcha en el sector financiero español e internacional. A través de este servicio, Afi ayuda a las entidades a identificar su posicionamiento y oportunidades, y les ofrece asesoramiento estratégico.

¿A quién va dirigido?

A entidades financieras que apuestan por Internet y los nuevos canales en el núcleo de su estrategia de atracción, fidelización y vinculación del cliente, valorando su potencial para mejorar las capacidades de conversación, transaccionalidad y venta de la entidad.

En particular, los departamentos que se beneficiarán en mayor medida de los contenidos generados por el “**Observatorio de Innovación Bancaria**” son:

- Planificación estratégica
- Innovación
- Marketing
- Tecnología

Descripción del servicio

Afi dispone de una base de conocimiento sobre innovación en el sector financiero, que es actualizada continuamente por el área de innovación. Las principales fuentes de información manejadas son:

- Seminarios, congresos y eventos relacionados con la innovación en banca
- Blogs especializados
- Contactos profesionales en el sector

Descripción del servicio

- Redes sociales y comunidades online de temática financiera
- Publicaciones especializadas

El “**Observatorio de Innovación Bancaria**” se configura como un servicio totalmente personalizable para los clientes, que pueden escoger la frecuencia (mensual / trimestral / semestral / anual) y el formato óptimo para recibir los análisis de las innovaciones más destacables del sector:

- Taller de innovación bancaria (en las oficinas del cliente)
- Informe ejecutivo (impreso o en formato PDF)
- Boletín electrónico mensual
- Selección de noticias con sindicación RSS

A elección del cliente, el contenido de cada informe puede cubrir con carácter general o estar enfocado a analizar aspectos concretos de las innovaciones y mejores prácticas en:

- Servicios pioneros
- Campañas comerciales
- Estrategia y presencia en medios sociales (comunidades, redes sociales, blogs, microblogs, audiovisual)
- Segmentación
- Obra social
- Redefinición de canales de distribución bancaria
- Nuevas formas de comercialización de productos a través de Internet y/o teléfono móvil
- Servicios financieros meta-bancarios en Internet

Servicios adicionales

Además del servicio particularizado de “**Observatorio de Innovación Bancaria**”, Afi ofrece diversos servicios adicionales que ayudarán a las entidades a identificar nuevas formas de atraer, vincular y fidelizar a sus clientes mediante la innovación y la excelencia en el servicio:

- Impartición de cursos o seminarios internos para el personal de las entidades
- Elaboración de una estrategia de posicionamiento en Internet
- Benchmark de Banca en Internet
- Implementación de herramientas y simuladores financiero-fiscales

Contacto

Tel: +34 915 200 106

Fax: +34 915 200 167

Domicilio Social:

Españoleto 19,
28010 Madrid - España.

www.afi.es | www.innovacionenbanca.com

Contacto:

Álvaro Martín
amartin@afi.es

