



Profundidad de Mercado Caso de Tarjeta de Desembolso para Bancos Comunales – FINCA Nicaragua

Presentación para Forum de
Microfinanzas

Guatemala – Agosto 2008



Introducción

Mediante alianza estratégica entre FINCA-BANCENTRO-VISA estamos ofreciendo a nuestros clientes de bancos comunales la opción de tener el desembolso de sus créditos en una tarjeta prepago VISA, que tiene las mismas ventajas de acceso que una tarjeta de crédito internacional, hasta el monto de su crédito.





Finalidad

Profundizar en la calidad del servicio de crédito que se ofrece a nuestros clientes de bancos comunales, con opciones de seguridad, flexibilidad, conveniencia con el fin de lograr una mayor lealtad y atraer nuevos clientes.





Características de la tarjeta

- Aceptación internacional VISA.
- Hasta \$500 diarios en retiros en efectivo.
- Acceso a retiros en 350 ATM, 24 horas, 365 días del año.
- Acceso a compras en puestos de venta.
- Estados de saldos en ATM.
- Estados de cuenta mensuales a demanda del cliente.
- Servicio de ayuda en caso de pérdida, problemas o bloqueo del PIN.



- Cliente: María Elena Martínez Castillo
- Grupo: Deseo de Superación
- Dirección: Anexo Bo. San Sebastian del COSEP 1 c. este, 1 c norte, Managua
- Negocio: Matanza de cerdos y venta de carne.
- Primer Préstamo: Año 2000 - \$100
- Ultimo Préstamo: Año 2008 - \$800

TESTIMONIO DE BENEFICIARIO DE TARJETA DE DESEMBOLSO

- Tenia que invertir el dinero del préstamo en una sola transacción por que no tenia una cuenta bancaria para guardar el dinero.
- Ahora puedo hacer compras escalonadas a mi proveedor basadas en la demanda de carne de puerco.
- Me siento mas segura comprando con mi tarjeta que llevando efectivo.
- Puedo retirar dinero en cualquier cajero automático VISA (ATM) en la ciudad.



- Cliente: Marlene Mendez Lara
- Grupo: Ebenezer
- Lugar: Bo. San Judas del ceibon 1 c oeste, ½ c al sur
- Negocio: Venta de Mercadería en general.
- Primer Préstamo: Año 2,006 \$200
- Ultimo Préstamo: Año 2,008 \$700

TESTIMONIO DE BENEFICIOS DE LA TARJETA DE DESEMBOLSO

- Antes tenia que llevar todo el dinero al mercado para poder realizar las compras de ropa, cosméticos y prendas de oro laminado y plata
- Hoy ya puedo realizar compras en la frontera con Honduras pagando con mi Tarjeta de desembolso Finca Nicaragua.
- Las compras que realizo de cosméticos las he pagado a través de mi Tarjeta de desembolso



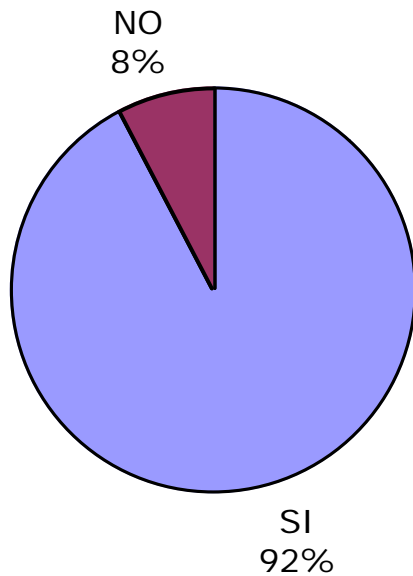
Análisis de Mercado

- Lo primero fue conocer:
 - Las necesidades de nuestros clientes.
 - Su capacidad con transacciones electrónicas.
 - Sus barreras y temores.
 - Los beneficios esperados de la tarjeta.
- Se organizaron grupos focales y reuniones con clientes.

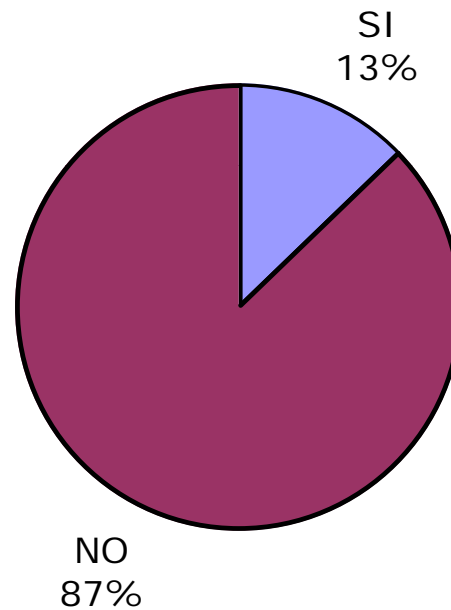


Conocimiento sobre Tarjeta

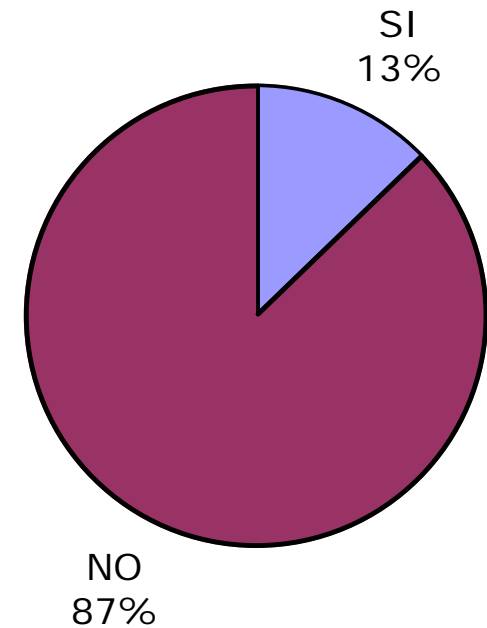
Sabe que es una tarjeta de crédito?



Ha hecho uso de una tarjeta antes?



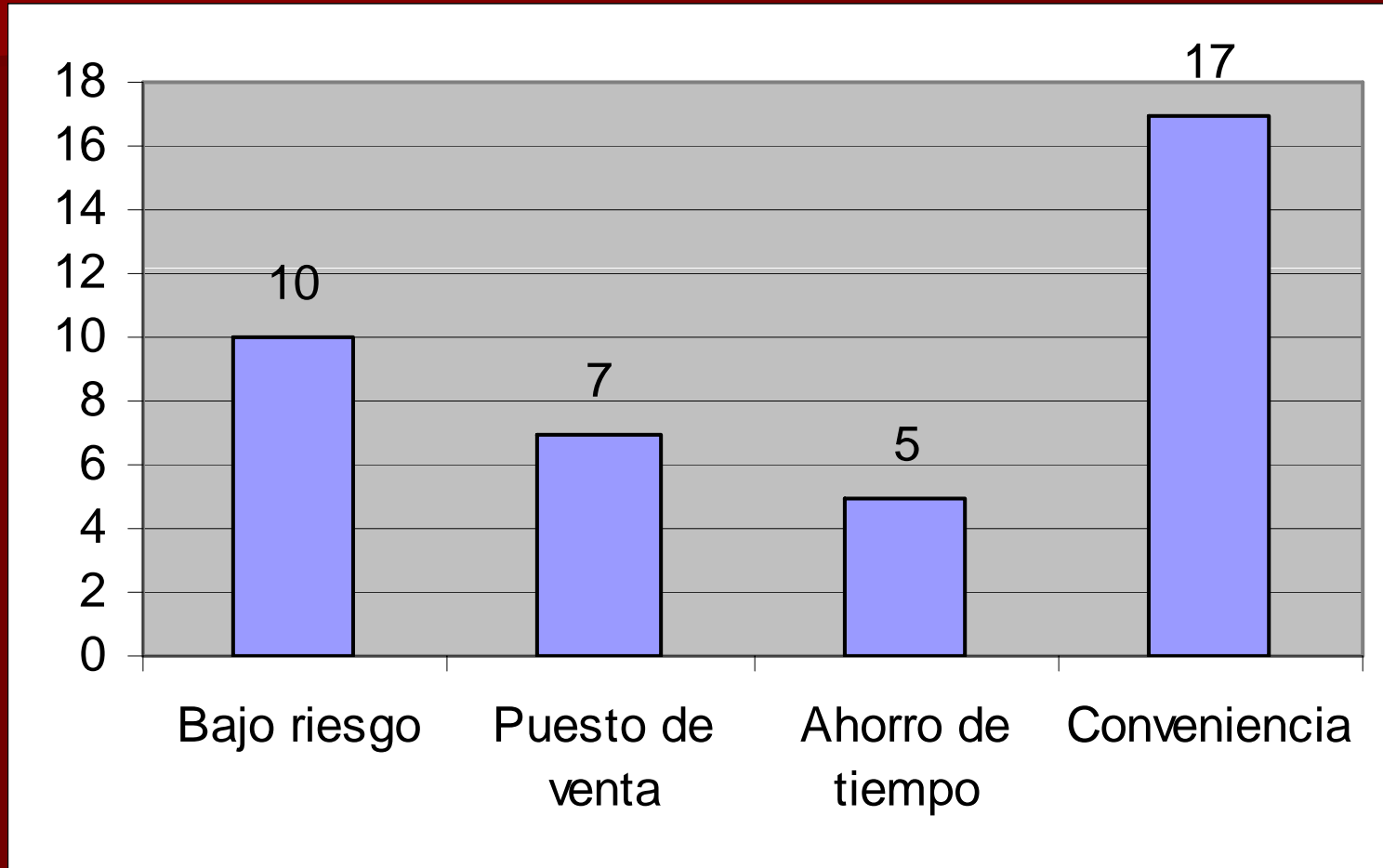
Ha hecho uso de un ATM?



*Basado en muestra de 39 clientes



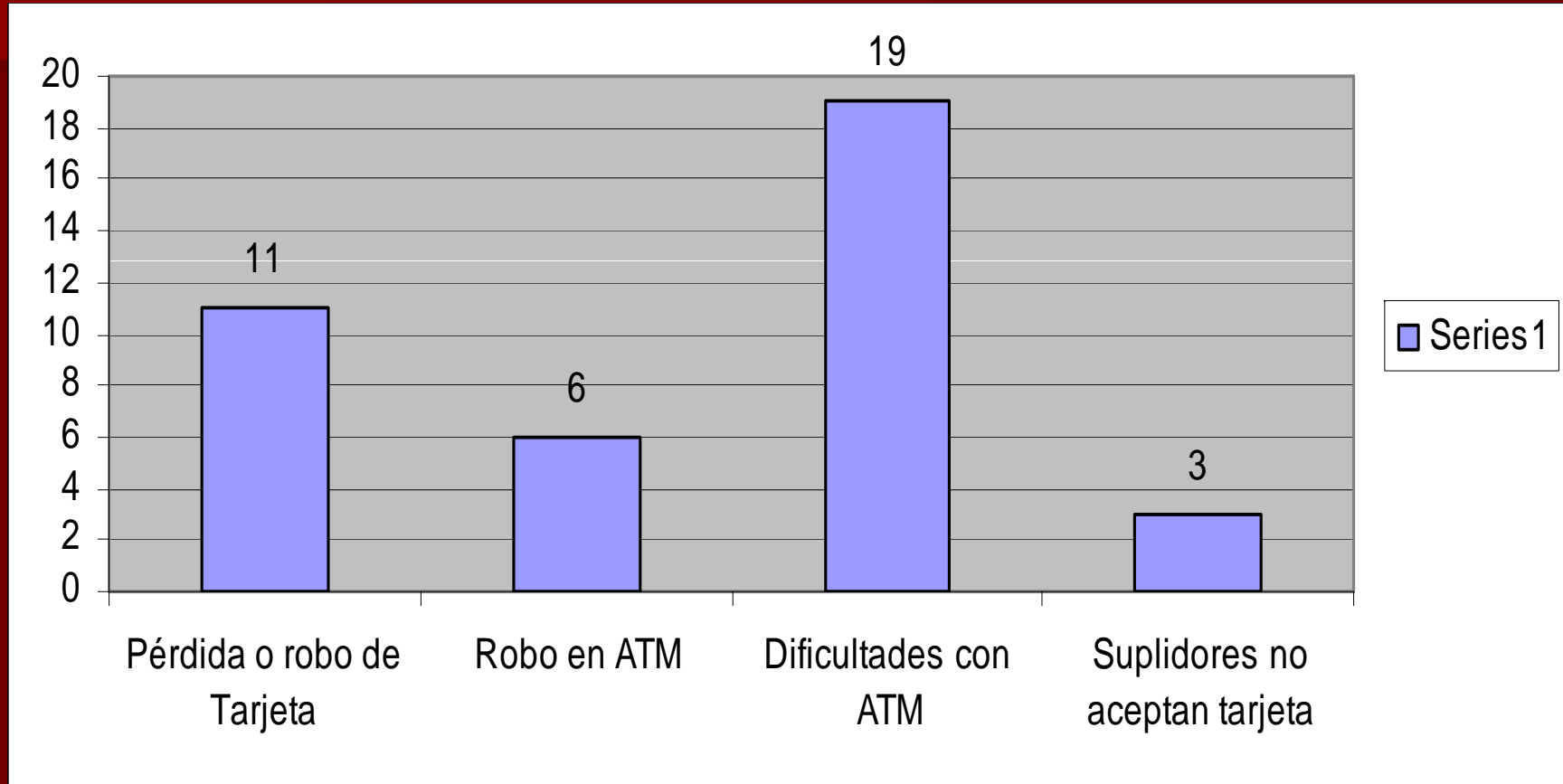
Beneficios Esperados



*Basado en muestra de 39 clientes



Riesgos Percibidos



*Basado en muestra de 39 clientes



Conclusiones de Estudio

Aprendimos que:

- Clientes de Bancos Comunes no tienen miedo de la tarjeta ni de los retiros en ATM
- La falta de experiencia previa exige entrenamiento en uso de tarjeta, POS y ATM, seguridad y solución de problemas.
- El mayor temor del cliente es perder la tarjeta y que alguien la use sin autorización.



Tiempo de Implementación

El proceso de implementación tomo mas de dos años, mucho mas tiempo del estimado:

- El diseño del proyecto y negociación con VISA y Bancentro tomó un año.
- Plataforma inicial con VISA para tarjetas prepago, no fue factible por su alto costo, para nuestros clientes.
- Bancentro tuvo que desarrollar su propia plataforma VISA, de menor costo lo que tomo seis meses.
- Prueba alfa y refinamiento de procesos y manuales tomo cinco meses.
- Lanzamiento en prueba beta se inicio en Febrero 2008, con 150 clientes.
- Promoción abierta en Managua comenzó en Junio 2008
- Se ofrece en dos sucursales. Se crece a razón de 200 clientes al mes.



Diseño Técnico

- El crédito es de FINCA y la tarjeta es de Bancentro.
- Clientes llenan solicitud de préstamo con FINCA y solicitud-contrato de tarjeta de Bancentro.
- FINCA solicita plásticos de clientes aprobados a Bancentro.
- FINCA entrena clientes en uso de tarjeta.
- Clientes firman documentación de crédito con FINCA
- FINCA recibe y entrega plásticos y PIN a clientes al firmar documentación del préstamo
- FINCA solicita transferencia de préstamo a tarjeta con debito a cuenta. Cuenta se activa en 24 horas.
- Clientes van a agencia de Bancentro a hacer su primer retiro en ATM y solicitan ayuda cuando la necesitan.
- Clientes con problemas pueden visitar oficinas de Bancentro
- Hay línea directa para atender problemas de clientes



Promoción y Venta

- La venta se hace en las reuniones de grupo de los bancos comunales.
- Los promotores son los mismos oficiales de crédito que ganan una comisión por cada tarjeta colocada.
- No se obliga a ningún cliente a tomar la tarjeta.
- La tarjeta tiene un costo de \$1.00 por mes para el cliente el cual se carga al crédito.
- La capacitación la da el supervisor del programa el cual también atiende la línea de problemas.
- FINCA absorbe costo del plástico y hasta tres retiros en ATM con cada préstamo.

Factibilidad Financiera

Por tres años de la tarjeta:

Costos Iniciales

- Gastos de Promoción (a asesores) = US\$0.50
- Plástico = U\$3.50

Costos mensuales

- Mantenimiento = $0.25 \times 36 \text{ meses} = \text{U\$}9.00$
- Transacción en ATM $0.65 \times \text{promedio de 4 retiros} \times 6 \text{ ciclos de prestamo en tres años}$
= U\$15.6

Total costo por 36 meses = U\$28.60

Ingresos:

- US\$1.00 mensual por 36 meses = US\$36.00

Excedente:

- $\text{U\$}36 - \text{U\$}28.60 = 7.4$ por tarjeta en 3 años.
- Punto de Equilibrio = $\text{US\$}4.00 / (6.00 - 4.1) = 2.1$ prestamos
- Si cliente se retira después de primer préstamo = \$2.1 perdida.



Problemas Encontrado

1. Hay clientes que se retiran después del primer préstamo, ocasionando perdida a FINCA por la tarjeta.
2. Clientes no reciben entrenamiento en ATM, esto hay que mejorarlo.
3. Clientes ponen nerviosos en ATM y con tres intentos fallidos bloquean el PIN, lo que toma un proceso de desbloqueo.
4. Clientes no quieren esperar 24 horas por su dinero.
5. Clientes no pueden retirar mas de \$500 al dia, por seguridad.
6. Clientes con problemas no siempre son atendidos bien en el Bancentro.
7. Oficiales de crédito no siempre quieren promover tarjeta.
8. Hay algunos problemas con estados de cuenta.
9. No son muy claros para FINCA los cargos que le hace Bancentro.



Lecciones Aprendidas

- Se necesita mejorar la capacitación en el uso de ATM. Hay que tener ATM de demostración para múltiples pruebas de cada cliente
- Hay que renegociar costo de plástico y transacciones con Bancentro para hacer el instrumento mas factible para FINCA
- Hay que mejorar los incentivos a Oficiales de Crédito
- Hay que tener mesas de atención al cliente en nuestras oficinas y no en Bancentro.
- Hay que mejorar los reportes de Bancentro y los cargos a FINCA.



Valor Agregado

CLIENTES

- Los clientes valoran el servicio por conveniencia, costo, estatus, seguridad. Pero no les gusta el atraso de 24 horas, problemas con el PIN, problemas en ATM, lentitud para resolver problemas.

BANCENTRO

- Es una organización con consciencia social.
- VE en la relación con FINCA, una forma de ayudar a eliminar la pobreza.
- Quiere mas movimiento de clientes, para cubrir el costo de diseño de plataforma.

FINCA

- FINCA reconoce el valor del servicio para los clientes
- FINCA quisiera mejorar la relación costo-beneficio.
- También quisiera ver mas crecimiento en clientes.

Gracias!