

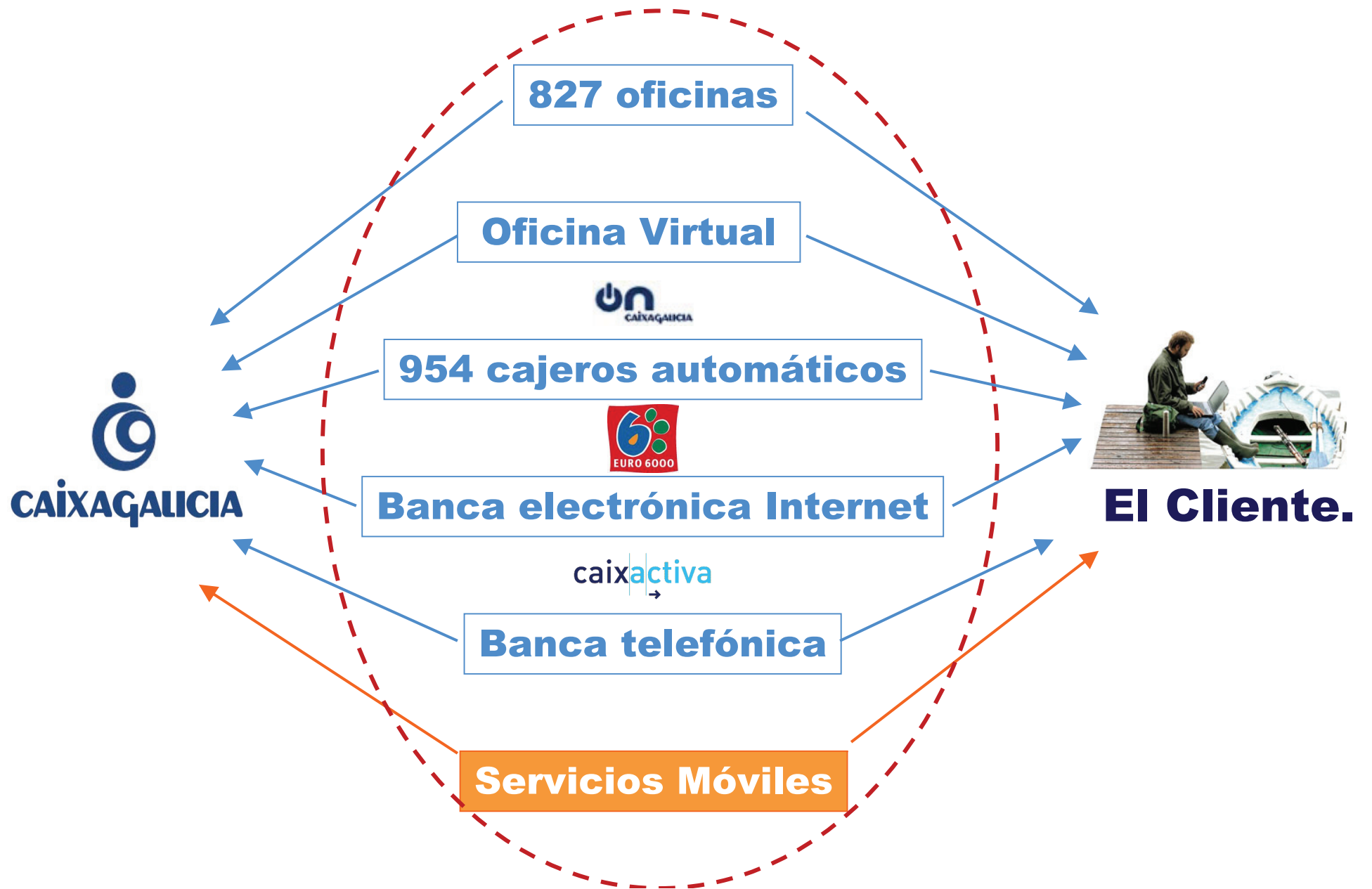
Servicios Móviles

Experiencia de Caixa Galicia



Pilar Otero Polo
Responsable de Banca Electrónica y Servicios Móviles
Abril 2007

Caixa Galicia: Entidad Multicanal



Servicios móviles: usos

USOS

Transaccional

Informativo

Comercial

Seguridad

Negocio



CONDICIONES FAVORABLES

Penetración elevada
Multi-segmento

Portabilidad

Individualidad

CONDICIONES DESFAVORABLES

Limitaciones en la
comunicación

Diversidad de tecnológica

Servicios móviles: Posicionamiento | Mercado | Competencia

Posicionamiento por Entidades

| | TECNOLOGÍAS DE ACCESO MÓVIL | | | | SERVICIOS | | | | | |
|----------------------|-----------------------------|----------------|-------------------|------------|--------------|------------------|-------------------|---------|----------------|-------|
| | ALERTAS SMS | OPERATORIA SMS | ACCESO WAP/ XHTML | BANCA JAVA | BROKER MOVIL | CONSULTA VALORES | VENTA DE ENTRADAS | MOBIPAY | ENVIO EFECTIVO | OTROS |
| BANKINTER | X | X | X | X | X | X | | X | X | PI,AF |
| LA CAIXA | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| CAIXANOVA | X | | X | | | X | | | | |
| CAJAMADRID | X | | X | | X | X | | X | | |
| SANTANDER | | | X | | X | X | | | | |
| BBVA | X | | X | | X | X | | X | | |
| CAIXA GALICIA | X | X | X | X | | X | X | X | X | CE |

PI: pago en internet sin tarjeta

AF: agregador financiero

CE: compras especiales

Servicios móviles



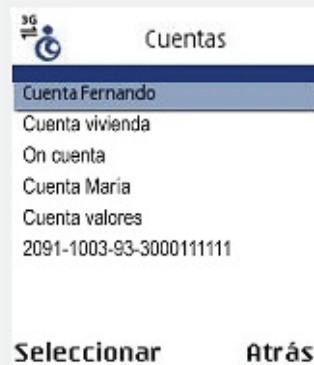
- **Banca Móvil a través de una aplicación Java ® que se descarga directamente desde la Banca Electrónica (Internet).** **t/i**
- **Consulta de cotizaciones bursátiles en tiempo real a través de móvil. Aplicación java enviada a una selección concreta de clientes.** **i**
- **Servicio de alertas por SMS relativas a operaciones de productos o información de puntos de campañas** **i/s**
- **Avisos informativos puntuales sobre productos/servicios bancarios personalizados** **i/c**
- **Hal Cash, envío de dinero en efectivo a otro móvil, para recoger en un cajero automático.** **t**
- **Petición de servicios a través de mensajes cortos SMS**
 - financiación de compras realizadas con tarjetas
 - reserva de entradas de espectáculos concretos
 - solicitud de información
 - activación de tarjetas
 - alta de alertas**t/i**
- **Refuerzo de Seguridad para la Banca Electrónica** **s**

Banca Móvil



2. Elija en el menú principal el producto sobre el quiera operar y pulse **Seleccionar**.

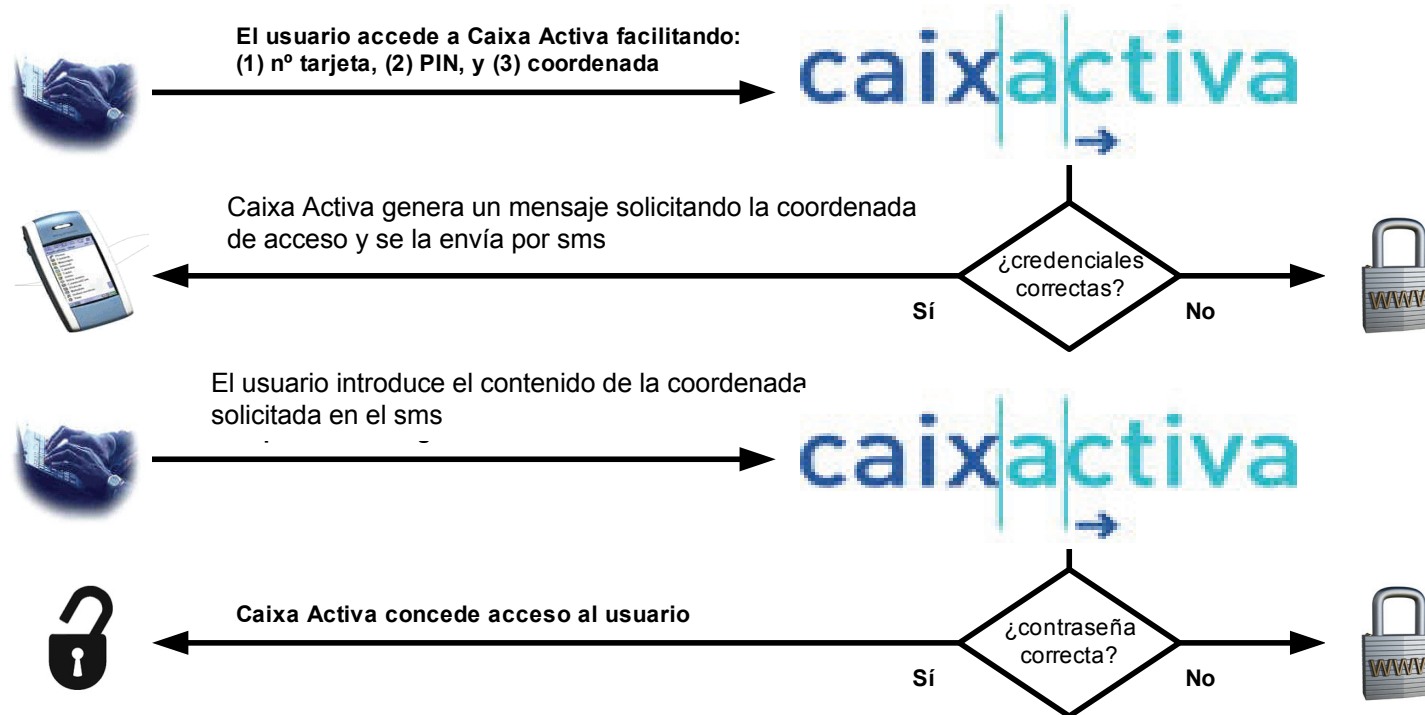
3. Escoja una cuenta o tarjeta y pulse **Seleccionar**. Aparecerán los detalles de esa cuenta. Desde Caixa Activa en Internet podrá asignarle un "alias" a sus cuentas o tarjetas para identificarlas con mayor rapidez.



- **Aplicación Java** que se descarga desde Banca Electrónica
- Seguro, sencillo y rápido
- **Compatible** para el **80%** modelos en mercado
- Incremento constante de modelos compatibles
- Multi-idioma
- Mismo interface y usabilidad para todos los dispositivos

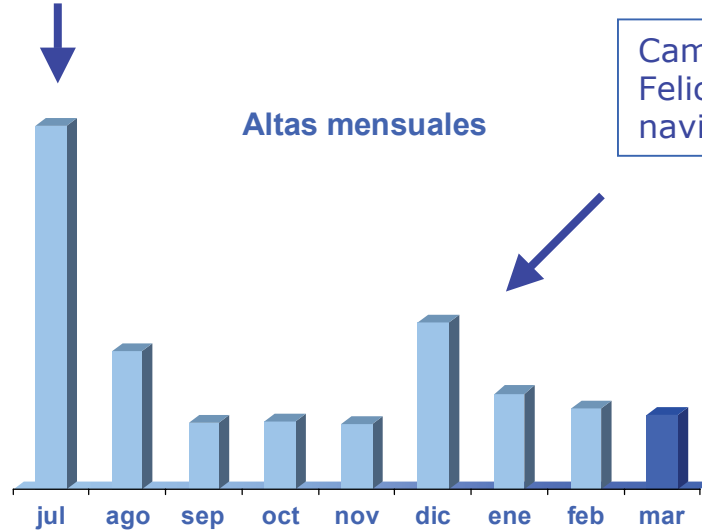
Alertas y Seguridad

- 50.000 clientes con Servicio de Alertas
- 80% clientes de banca electrónica con acceso securizado utilizando dispositivos móviles
- más de 500.000 alertas mensuales

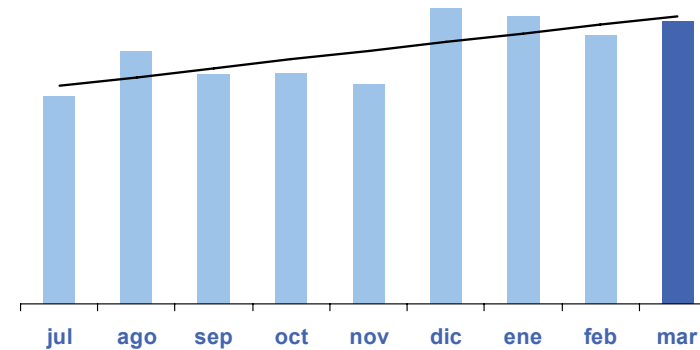


Evolución Banca Móvil desde Julio-06

Lanzamiento
Aplicación Java

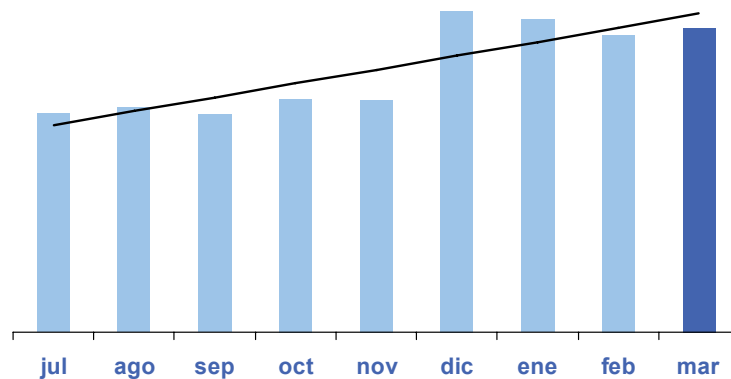


Evolución operatoria creciente



Continuas
acciones
promocionales

Evolución usuarios activos mes



| ratio clientes/operaciones por canales | mar-07 | |
|--|----------|-------|
| | internet | movil |
| nº de clientes | 456.606 | 4.848 |
| ratio transferencias/cliente activo | 28% | 14% |
| ratio trasposos/cliente activo | 42% | 32% |
| consulta cuentas/cliente activo | 18,71 | 8,38 |
| consulta tarjetas/ cliente activo | 0,54 | 1,28 |

Banca Móvil Caixa Galicia: Enfoque a corto plazo

ACCIONES DE DIVULGACIÓN

ANTERIORES

- ✓ Campaña de lanzamiento a clientes con perfil proclive
- ✓ Promoción continuada
- ✓ Móvil con Activa Móvil para directores de Oficinas
- ✓ Seguimiento de incidencias

PREVISTAS

- ✓ Continuar campañas de promoción sobre funciones disponibles
- ✓ Comunicaciones y promociones a empleados
- ✓ Formación / demostración uso



OBJETIVO:

Integración de la Banca Móvil en la política de servicio de la red comercial

**Diñeiro
de ida e volta**

Envía **50€**
a través de Hal Cash
desde o teu móbil



10€

e Caixa Galicia
entregarache
10€ a ti.

Banca Móvil Caixa Galicia: Situación actual

- ✓ Tarifa de Operadoras poco clara, tendencia a tarifa plana
- ✓ Diversas tecnologías, complejidad

Competencia incipiente y expectante

- ✓ Convergencia tecnológica
- ✓ Nuevos servicios
- ✓ Mejora en tarifas

Incipiente actividad en el mercado

Caixa Galicia: Activa Móvil

- ✓ Servicios financieros básicos sobre aplicación Java
- ✓ Complemento a la banca electrónica

Potencial de negocio futuro

No canal de negocio, si de fidelización



...El cliente se lleva la Oficina en el bolsillo, para que se conecte cuando lo necesite...

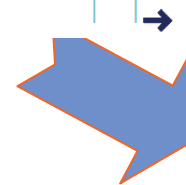
Desarrollo de Banca Móvil



- ✓ Entrada única para todos los Servicios Móviles
- ✓ Menú de navegación integrado:
 - Banca Móvil
 - Broker Móvil (piloto de aplicación java)
 - Taquilla (en abierto)
 - Otras...
- Flexibilidad para nuevas versiones y nuevas funcionalidades (crecimiento)
- Menor complejidad en el alta y descarga
- Acceso desde el portal de la Operadora
- Compatibilidad con la mayoría de los modelos móviles: PDA, Blackberry, etc.
- Permite acceso desde cualquier tecnología de comunicación: GPRS, UMTS, WIFI, WIMAX...

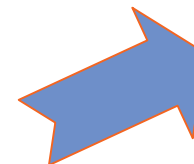
500.000
**Cientes de banca
electrónica**

caix**act**iva



**Clientes con
servicios
móviles**

100.000
**Cientes proclives al uso de
nuevas
tecnologías**



[http://serviciosmoviles.
caixagalicia.es](http://serviciosmoviles.caixagalicia.es)