





COMPANY OVERVIEW

CLIENTE Banco Cuscatlán.

PAÍS El Salvador.

FUNDACIÓN 1972

ACTIVOS + 3.600 millones.

CLIENTES + 700 mil clientes.

SUCURSALES Cuenta con cerca de 100 puntos de atención

y más de 350 cajeros automáticos.

PRODUCTOS Banca Digital, Créditos Personales y

Vivienda, Tarjeta de Créditos, productos

de Ahorro y Remesas Familiares.

RECONOCIMIENTOS Mejor banco de El Salvador, mejor

proveedor de moneda extranjera,

mejor proveedor de finanzas comerciales,

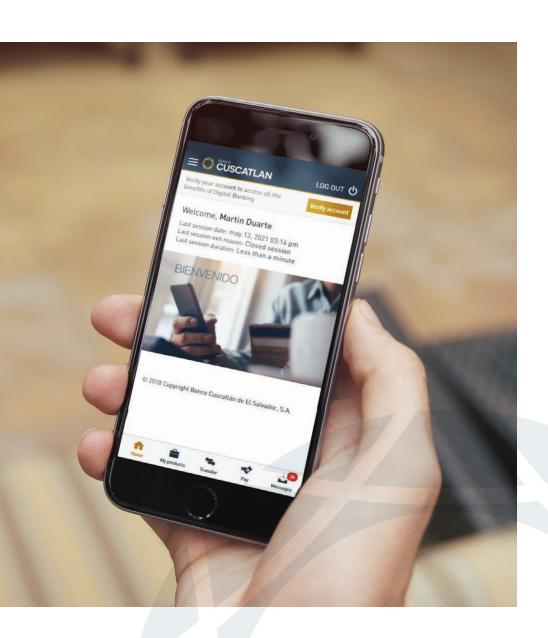
mejor gestor de tesorería y manejo de

efectivo, y mejor banco digital

(Global Finance, 2020).







Luego de 8 años bajo la órbita del Citibank, el banco fue adquirido por Grupo Imperia y renombrado **Banco Cuscatlán** (como originalmente se llamaba retomando las raíces Salvadoreñas).

Se necesitaba reposicionar el banco tecnológicamente, en solo 2 años:

- Modificar sistemas
- Orquestar el trabajo conjunto de las plataformas
- → Realizar contrataciones
- Armar equipos

El principal desafío: la banca digital

En vista de los cambios del mercado, se propuso buscar una alternativa superior para darle a los clientes soluciones completamente digitales y diferentes que cumplieran con los requisitos de modernidad y usabilidad.
Entonces, se decidió implementar una nueva plataforma.

Luego de analizar opciones, la elección del Banco fue IC Banking.

Haber tomado esa decisión facilitó una fusión posterior con Scotiabank.



Trabajo conjunto con Infocorp

"En Banco CUSCATLAN la innovación es uno de nuestros pilares fundamentales, y conectar a nuestros clientes con la mejor experiencia de la Banca Digital es parte de nuestra visión de hacer banca. Contar con Infocorp para mantenernos siempre a la vanguardia ha sido importante para cumplir con las expectativas de nuestros clientes".

Mauricio Barrientos

Objetivos

Mantener los canales digitales actualizados

Darle robustez y estabilidad de la plataforma

La banca digital es percibida por el cliente en el día a día, las 24 horas y es donde advierte primero cualquier tipo de cambio en transacciones, saldos y movimientos.

Este es uno de los motivos por los que Infocorp orienta su estrategia hacia la experiencia del cliente y la usabilidad. Además, se encuentra a la vanguardia del mercado tecnológico para poder innovar siempre y personalizar todos los productos, junto con los equipos del banco.





Retos en la transición

- Escasez de tiempo para establecer los desarrollos, nuevas funcionalidades y la wish list de actividades orientadas al cliente.
- Se buscaba, principalmente, cambiar el esquema de operaciones desde la web hacia la app en pocos meses.
- Principal objetivo y estrategia general: migrar de canales tradicionales a canales digitales.

Mejoras implementadas en Banca Digital

El primer punto clave fue la habilitación de la opción para crear un usuario en línea sin necesidad de concurrir a una agencia que lo habilite.

¿Qué se logró?

- 10 mil nuevos clientes suscritos al mes de implementación.
- Constante feedback positivo de los clientes.
- Se obtuvo gran aumento en las transacciones.



Logros

30 mil clientes al inicio

Más de 150 mil clientes en la plataforma en menos de 2 años

60/65 mil transacciones al inicio

Más de 250 mil transacciones al mes Con proyección de duplicar en menos de 2 años

1

Para el siguiente año se estiman transacciones de 700 millones de dólares a través de la banca digital personas.

2

La app es la mejor valorada de los Bancos de El Salvador con un promedio de 4,2 estrellas en las tiendas digitales.



El ChatBOT en Facebook Messenger tiene uno de los niveles de uso más grande por usuario registrado y ya permite operaciones monetarias via este canal.



Próximos pasos e innovaciones

- → Seguir mejorando los procesos para facilitar las transacciones a los clientes y garantizar seguridad.
- → Estrategia de venta a través de medios digitales: utilizando la plataforma de Infocorp para tener acceso a la tienda de productos, seguros, traslado de deudas y tarjetas.
- → Fidelizar a los clientes con funciones como pago entre amigos, y retiro de cajero sin tarjeta, funcionalidades que simplifican y facilitan la experiencia del cliente.



→ Simplificar transaccionalidad en menos pasos



Transaccional



→ Análisis: medición en canal web y mobile



SOBRE INFOCORP

En Infocorp somos especialistas en Banca Digital con 26 años de experiencia y más de 40 implementaciones con nuestros productos en Latinoamérica y el Caribe.

A través de IC Banking, nuestra plataforma omnicanal inteligente, brindamos innovadores canales digitales para ayudar a que los usuarios amen a su banco.

¿Conversamos?



marketing@infocorpgroup.com Infocorpgroup.com