

Desarrollo de Agentes

Ing. Edgar Chavarría Soria
Banco Industrial, S.A.
Guatemala



Reseña Histórica

- Banco Industrial, apoyando su estrategia centrada en el cliente, en enero del año 2008 lanza el Programa “Agentes tu Bi Aquí”.
- Dicho programa tiene el objetivo de acercar al Banco a toda nuestra clientela por medio de brindarles una mayor cantidad de puntos de acceso al mismo.
- Se buscó tener presencia en puntos donde no existían agencias.
- Se realizan alianzas con tiendas de conveniencia, librerías, ferreterías y otros comercios de reconocido prestigio en todo el país y se afilian para ser Agentes Bancarios de Banco Industrial, S.A.

Estrategia de Colocación

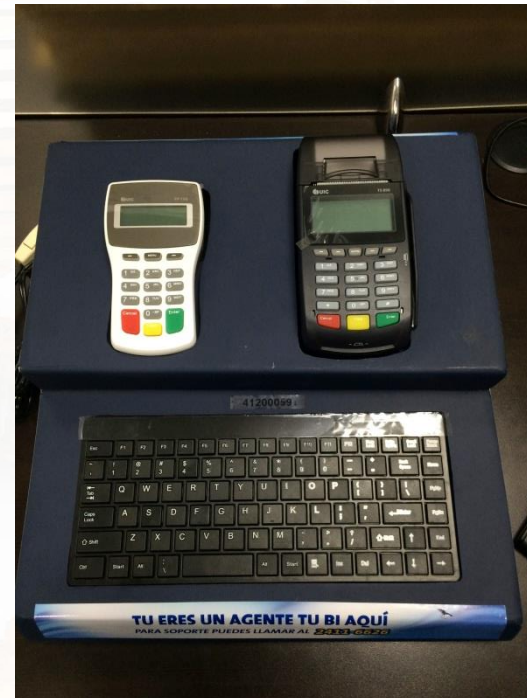
- Se hizo un análisis detallado del método tecnológico por el cual se realizarían las transacciones. Se determinó que un equipo POS era el método idóneo por: la facilidad de uso, bajo costo, baja transferencia de costo para el agente y por la facilidad de transporte del mismo.
- Se dividió el país en 3 áreas a manera de que las mismas pudieran ser supervisadas por una persona que se encontrara en un lugar céntrico.
- Se contrató “Consejeros” en cada departamento para dar un mejor servicio a todos los agentes, así como afiliar nuevos comercios.

Estrategia de Colocación

- Los tres fines más importantes de la colocación son:
- Apoyar el proceso de bancarización de la población, dando servicio en lugares remotos del país.
- Asegurar el descongestionamiento de las agencias.
- Apoyar el desarrollo del área de microfinanzas, ofreciendo una mayor y mejor fuente de medios para el pago de los préstamos.

El Equipo

- El equipo es un POS convencional, con un teclado y un pinpad para realizar todo tipo de transacciones.
- El consejero le da mantenimiento preventivo en cada visita y entrega material necesario para su operación (papel, tinta, papelería).



Transacciones Más Utilizadas

Pago de servicios (luz, teléfono, agua)

Pago de remesas

Retiros de efectivo

Depósitos a cuentas

Verificación de cheques

Venta de Seguro (PAS)

Consulta de saldos

Pago de préstamo

Venta de tiempo de aire

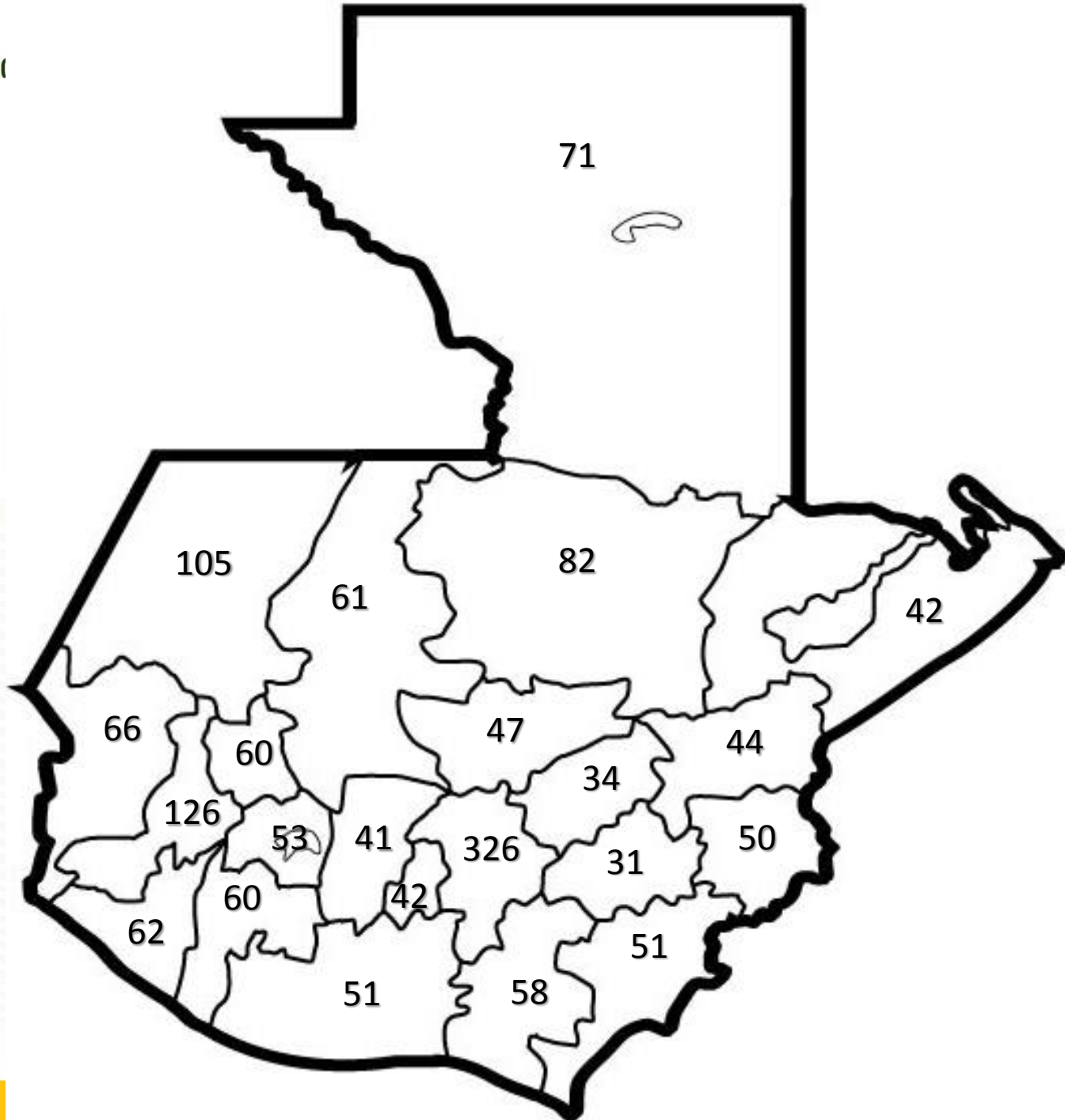
Transferencia local

Pago a terceros

Cobertura de Agentes

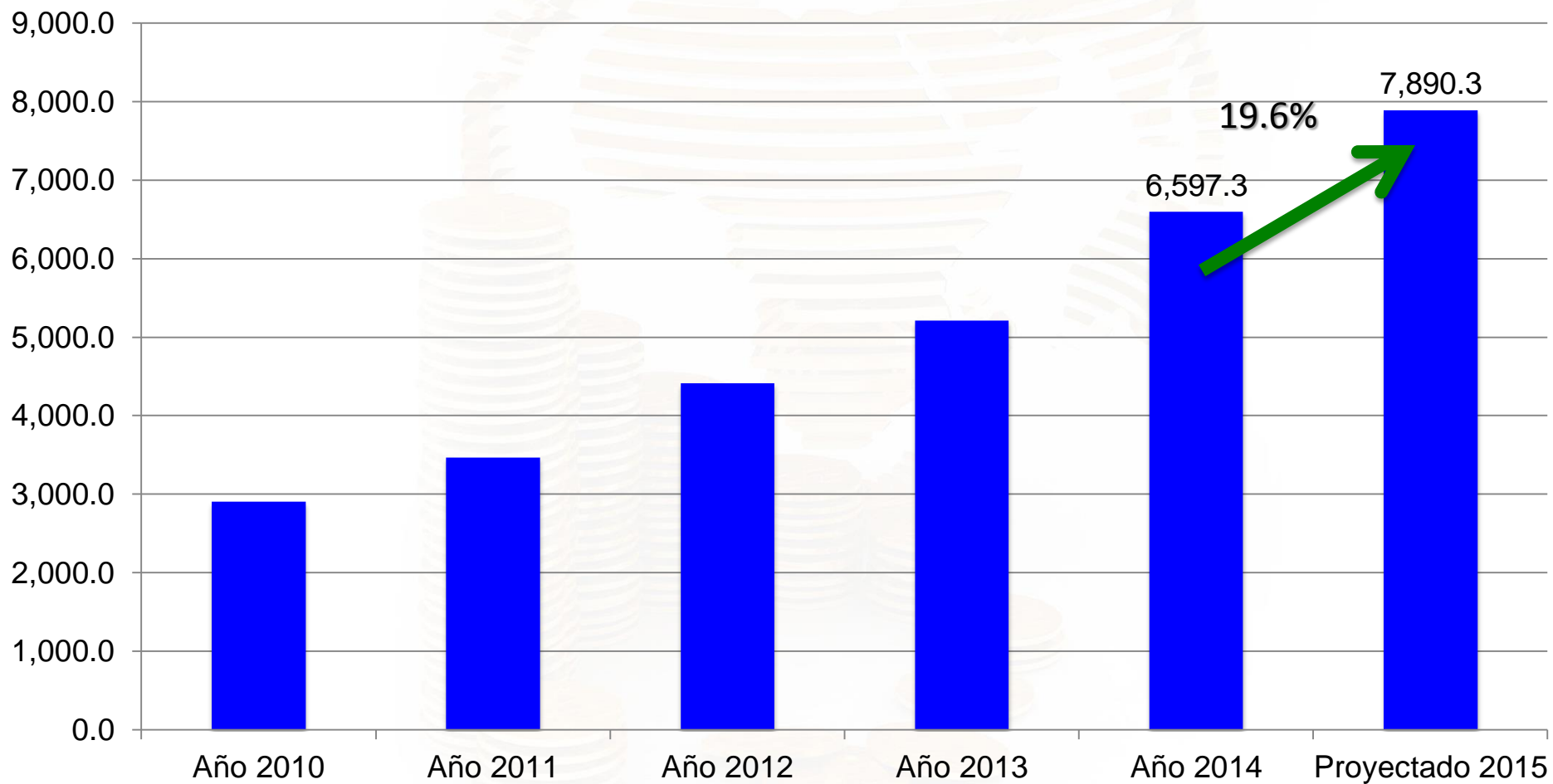
A septiembre de 2015

1512



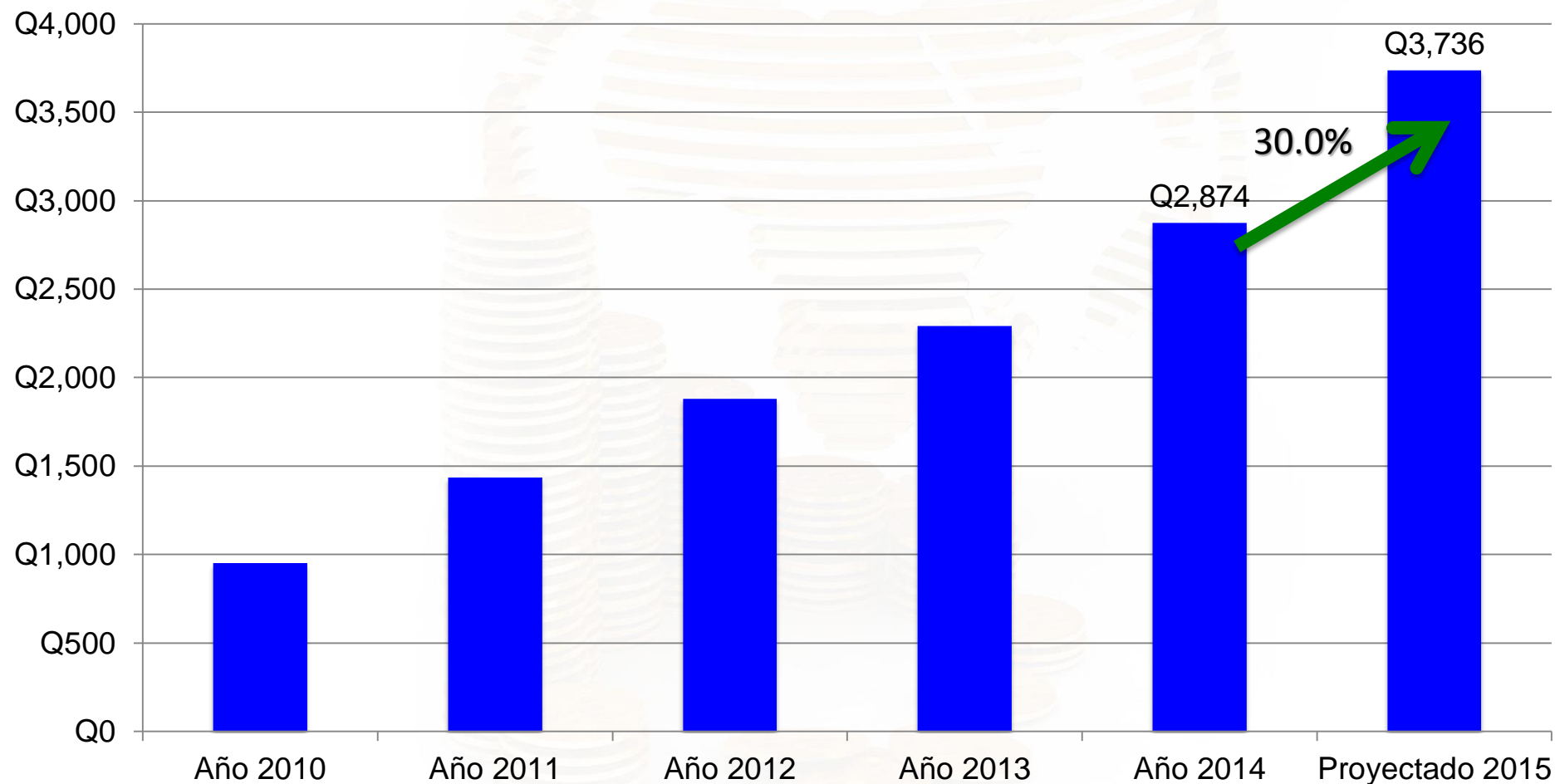
Nivel Transaccional

(miles)



Monto Transado

(miles Q)



Nuestros Agentes



Pasos a Seguir

- Aumentar la cobertura de Agentes Tu Bi Aquí para seguir apoyando el desarrollo económico de los municipios.
- Desarrollar transacciones que faciliten el uso de los agentes disminuyendo la necesidad de agencias en los lugares.
- Conforme la regulación lo permita, desarrollar productos financieros de fácil colocación, alta usabilidad y bajo costo que coadyuven a la inclusión financiera de la población guatemalteca.



¡Gracias!