



# Cooperativas 2030: Visión de futuro de las cooperativas financieras

## Oferta de Valor y los Canales

Vivian Arias Gamboa  
Gerente de Innovación







Años que  
tomó llegar  
a **50 millones**  
de personas



38 años



13 años



4 años



3 años



1.5 años



2 años



-1 años



1.900

 millones  
usuarios

# EN EL PASADO



- Un entorno de interacciones físicas
- Controladas casi al 100% por la propia marca
- Con un modelo de relación unidireccional con el mercado
- La opinión del cliente tenía poco impacto en la marca

# LA TECNOLOGÍA ESTA CAMBIANDO LOS HÁBITOS DE LOS CONSUMIDORES

---

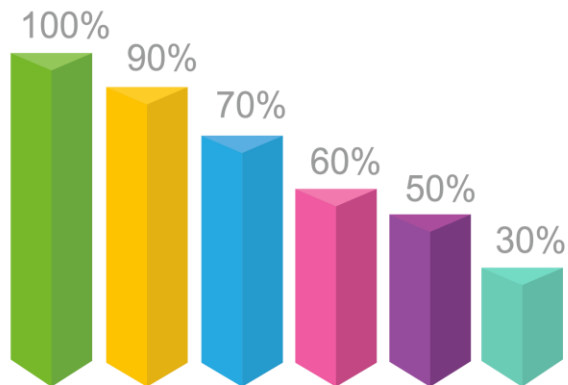
# EVOLUCIONAMOS A...

---



- Tener un mundo de interacciones híbrido (físico y virtual)
- Donde la marca no controla los mensajes de la misma en un alto porcentaje
- Donde la relación de la marca con el mercado es bidireccional
- Donde los clientes controlan, generan y usan contenidos de la marca

# HIPERSOCIEDAD



Hiperinformación



Hiperconectividad



Hipersonalización



Multigeneraciones

# NUEVOS COMPETIDORES





# NUEVO ENTORNO CAMBIO DE GESTIÓN

# CENTRADO EN EL CLIENTE

# CANALES



REDES SOCIALES



CAJEROS  
INTELIGENTES



SITIO WEB



APP CS MOVIL



CS EN LÍNEA



SUCURSAL MOVIL



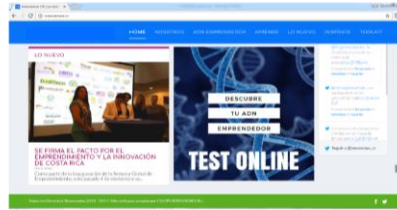
CHAT EN LÍNEA



# CANALES

web

INCLUSIVA



PORTAL PARA  
EMPRENDEDORES

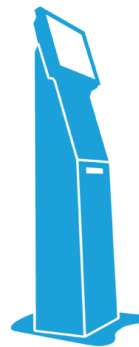


GENTE AYUDANDO GENTE

# BIOMETRÍA FACIAL



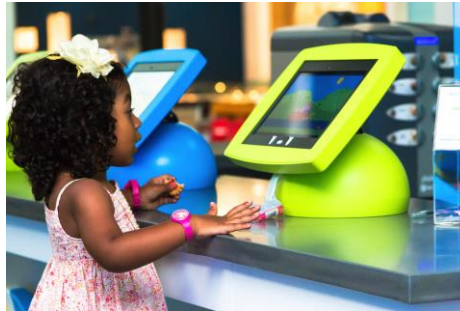
CS EN LINEA  
(WEB)



QUIOSCO

# CANALES FÍSICOS

GENERAR **EXPERIENCIAS MEMORABLES**  
EN LOS CANALES FÍSICOS





SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

60 CS  
Aniversario  
COOPESERVIDORES



# Cooperativas 2030: Visión de futuro de las cooperativas financieras

## Oferta de Valor y los Canales

Vivian Arias Gamboa  
Gerente de Innovación

