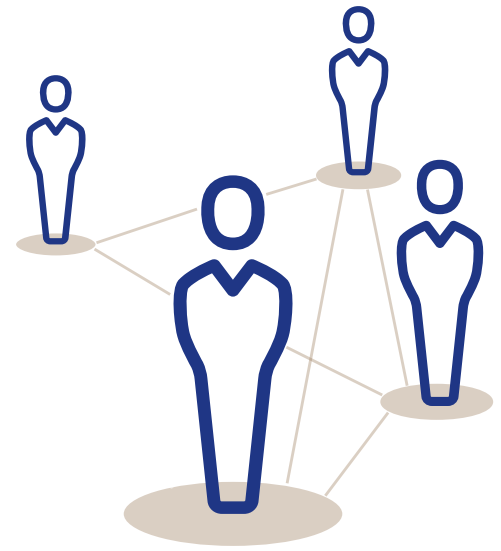


# Modelo Relacional del cliente MIPyMEs en banca

Un nuevo modelo basado en el conocimiento integral del cliente permite identificar las necesidades en base al potencial de negocio.



## Modelo TRADICIONAL

### Enfoque a producto



El inicio de la relación está enfocado a cubrir una necesidad de financiación



El desarrollo de la relación se basa en mejorar el vínculo del cliente mediante la ampliación de catálogo de productos



El nivel de vinculación viene condicionado por la capacidad de ofrecer financiación



Predominio del canal tradicional

## Nuevo Modelo RELACIONAL

### Enfoque a cliente



El inicio de la relación está enfocado en el conocimiento del cliente para poder ofrecer asesoramiento



El desarrollo de la relación se basa en ir gestionando las necesidades del cliente en función de su ciclo de vida



El nivel de vinculación nace desde el inicio de la relación



Convivencia de todos los canales. Digitalización progresiva de herramientas de self-assesment

## Customer Journey

### Modelo Tradicional



Inicio de la relación por una necesidad de financiación

Análisis de solicitud de crédito en base a un análisis de riesgo de cliente

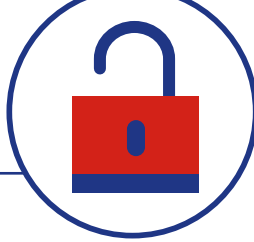


Aprobación de la operación. Colocación de productos para la mejora del margen de la operación/vinculación con el cliente



Denegación de la operación

Ruptura de la relación con el cliente



### Nuevo Modelo Relacional



Inicio de la relación por una necesidad de financiación

Análisis conjunto del negocio + identificación de la finalidad/origen de la necesidad de financiación



Aprobación de la operación



Denegación de la operación

La relación se mantiene



## Impacto del nuevo Modelo Relacional



**1. Conocimiento global y estructurado del cliente.** La información permite evaluar el potencial de cada perfil

**2. La entidad bancaria genera nuevas oportunidades** en base a las necesidades de cada cliente en su ciclo de vida

**3. Fortalece la relación y vinculación con el cliente asegurando una relación a largo plazo.** La entidad bancaria se convierte en un consultor de negocio