



Banesto

Como debería
ser un banco

Cómo favorecer la creatividad y la innovación.

María José Garrigós
Directora de Calidad, Innovación y S.A.C.

2 de Octubre de 2012

Entorno en constante transformación

Caracterizado por la velocidad y profundidad de los cambios.



**Nuevas
Tecnologías**



**Nuevos tipos
de cliente**



**Reestructuración
del sector**



Entorno de crisis



**Capacidad de
diferenciación**

Nuevos clientes...



Nuevas tecnologías...



Nuevo Modelo Relacional Bancario

- ▶ El **cambio tecnológico** está **transformando** radical y vertiginosamente el **mundo empresarial**, de **particulares...**
- ▶ ... y, por ende, la forma de hacer **banca**:

- ▶ El 90% de las **transacciones** diarias se realizan **electrónicamente**.
- ▶ La **edad** media de las **personas** que visitan la **oficina** es **alta...** y sigue aumentando.
- ▶ Los **jóvenes no son clientes** habituales de la **oficina**.

▶ Las **nuevas tecnologías** cambian las **relaciones** del **cliente** con su **banco**.

▶ Los **bancos** tienen que **pasar (de verdad)** de una **cultura basada** en la **distribución** de **productos** a través de la oficina, a una **cultura basada** en **cliente**.

▶ El **cliente elige** (y no al revés) el **canal** para transaccionar de la forma más eficiente con el banco.

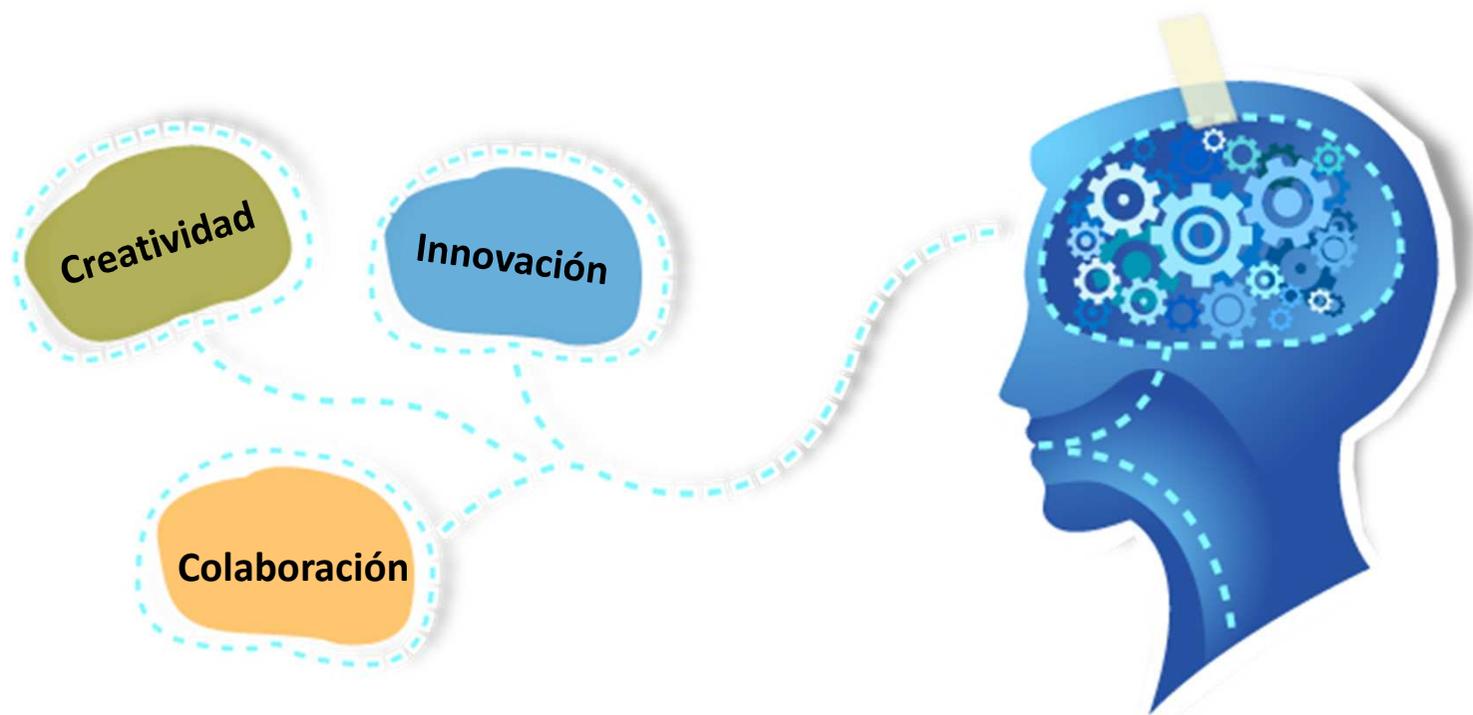
Nuevo Modelo Relacional Bancario

La evolución supone cambios relevantes en...



Implica una NUEVA relación del Cliente con su Banco en todos sus ámbitos

¿Cómo prepararnos para estos cambios?



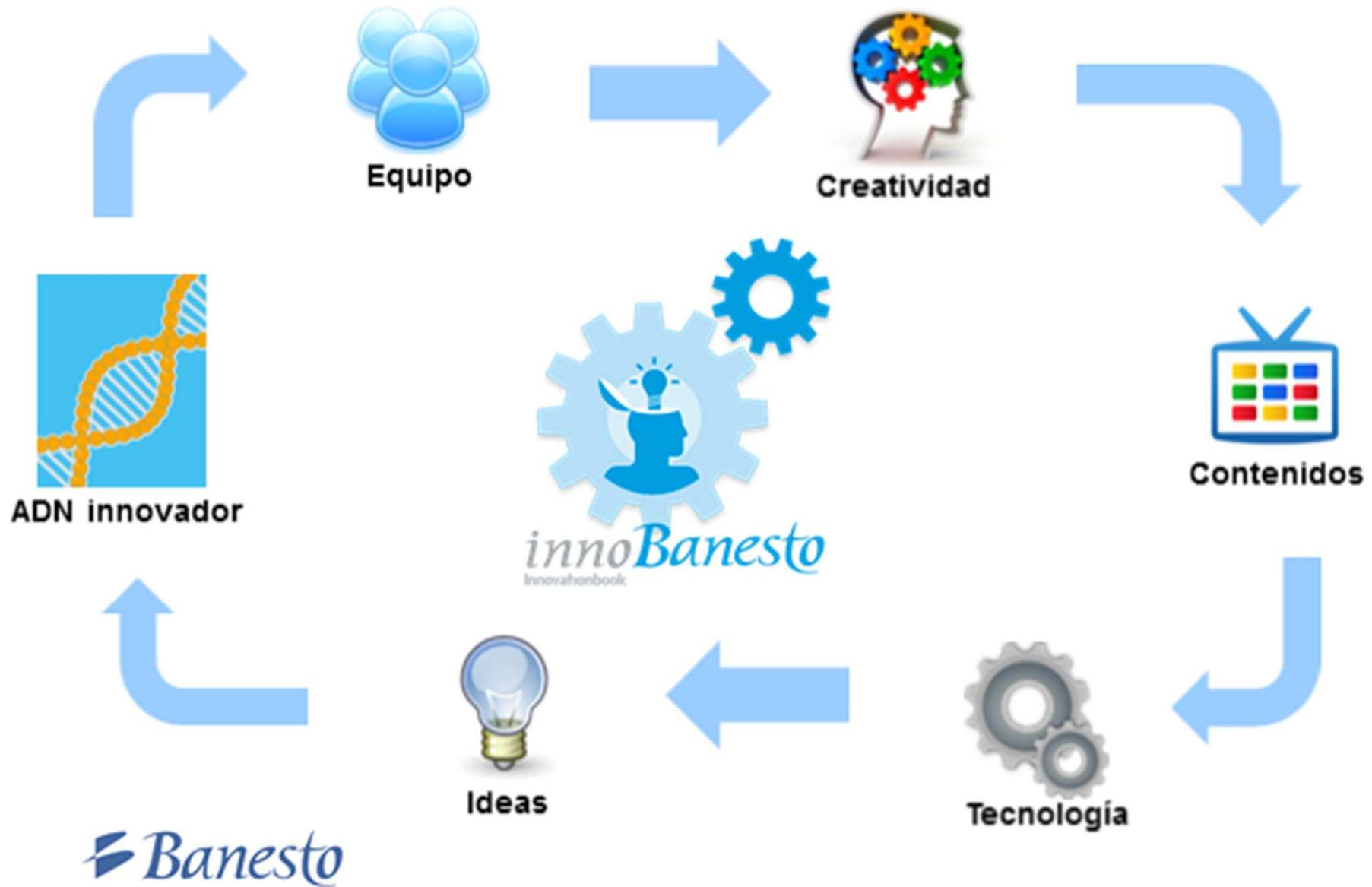
Creando un Modelo Corporativo de Innovación

Modelo de innovación global...

...para toda la organización, que nos permita ser referente de innovación en nuestro sector



¿Con qué ingredientes?



InnoBanesto, la plataforma



Ideas



Equipo



Contenidos

Título de la idea (Máximo 100 caracteres) ▼

Preclasifica la idea en una de las siguientes tipologías ▼
Selecciona una tipología ▼

Describe brevemente la idea (Máximo 250 caracteres) ▼

Desarrolla la idea detalladamente (Máximo 1500 caracteres) ▼

Coautores (Máximo 250 caracteres) ▼

Fichero adjunto ▼

No se ha seleccionado ningún fichero
Tipos permitidos: pdf, txt, doc(x), ppt(x), jpg/jpeg/gif/png



MARIA INMACULADA ROMERO CAMACHO

Propone la siguiente idea:
EL CORNER LO HACES TU

Breve resumen de la idea ▼

COMO DEBERIA SER TU BANCO LO HACEN LOS CLIENTES

Desarrollo completo de la idea ▶

Tipología de la idea: Innovación en Marketing / Comunicación

Hace más de 2 meses

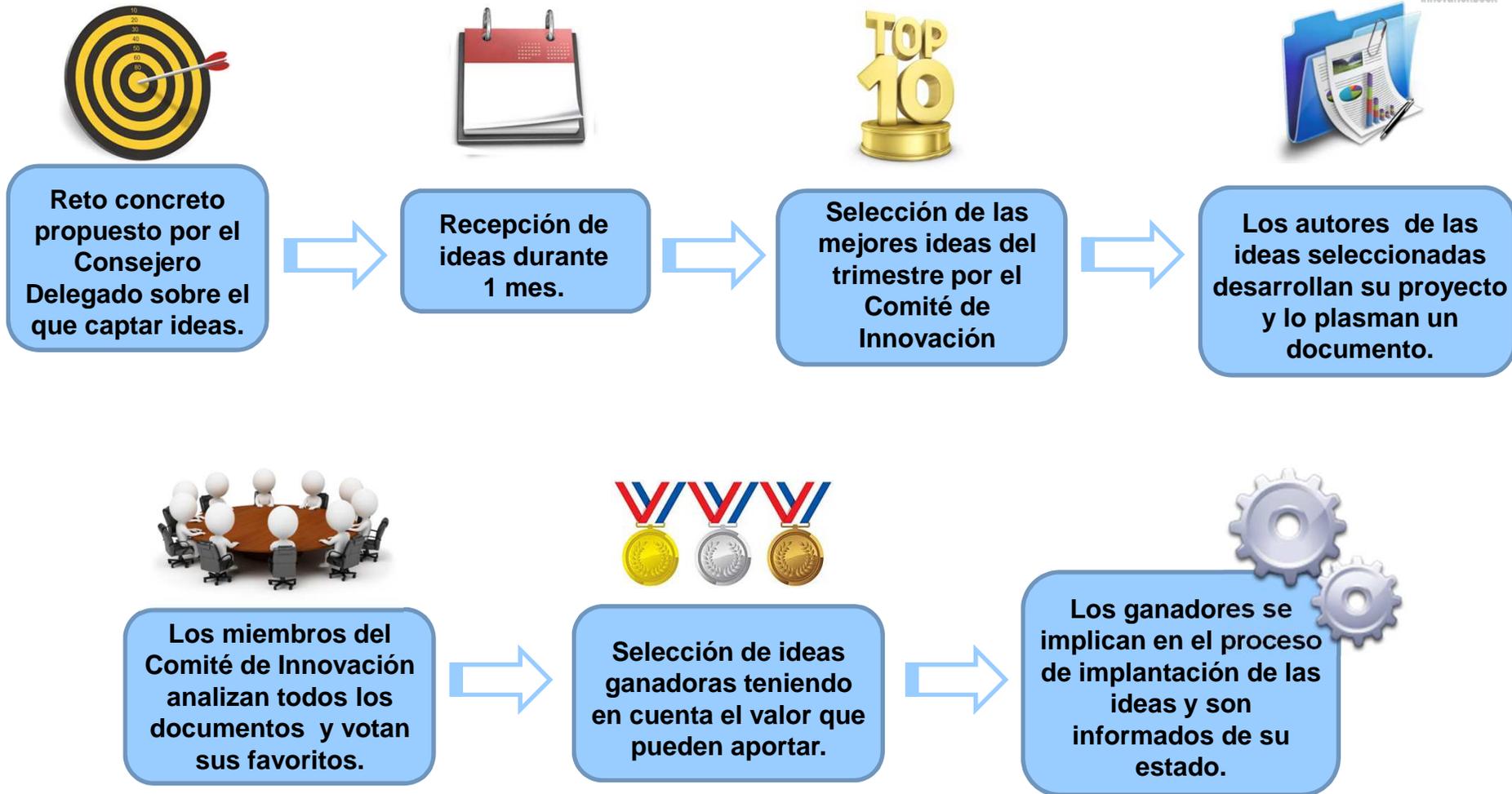
Ranking ideas/persona periodo actual

1. Francisco Javier Salvatier Canales	7	27
2. Borja De La Haza Acuaviva	5	106
3. David Garrido De Pablo	5	44
4. Jose Miguel Gutierrez Cervera	4	85
5. Jose Manuel Jurado Blazquez	4	53
6. Jorge Cristobal Henriquez	4	30
7. Jose Juan Alcolea Navarro	3	108
8. Jesus Garcia Garcia	3	98
9. Luis Rafael Perez Garcia	3	73
10. Joseba Tangido Gonzalez	3	58

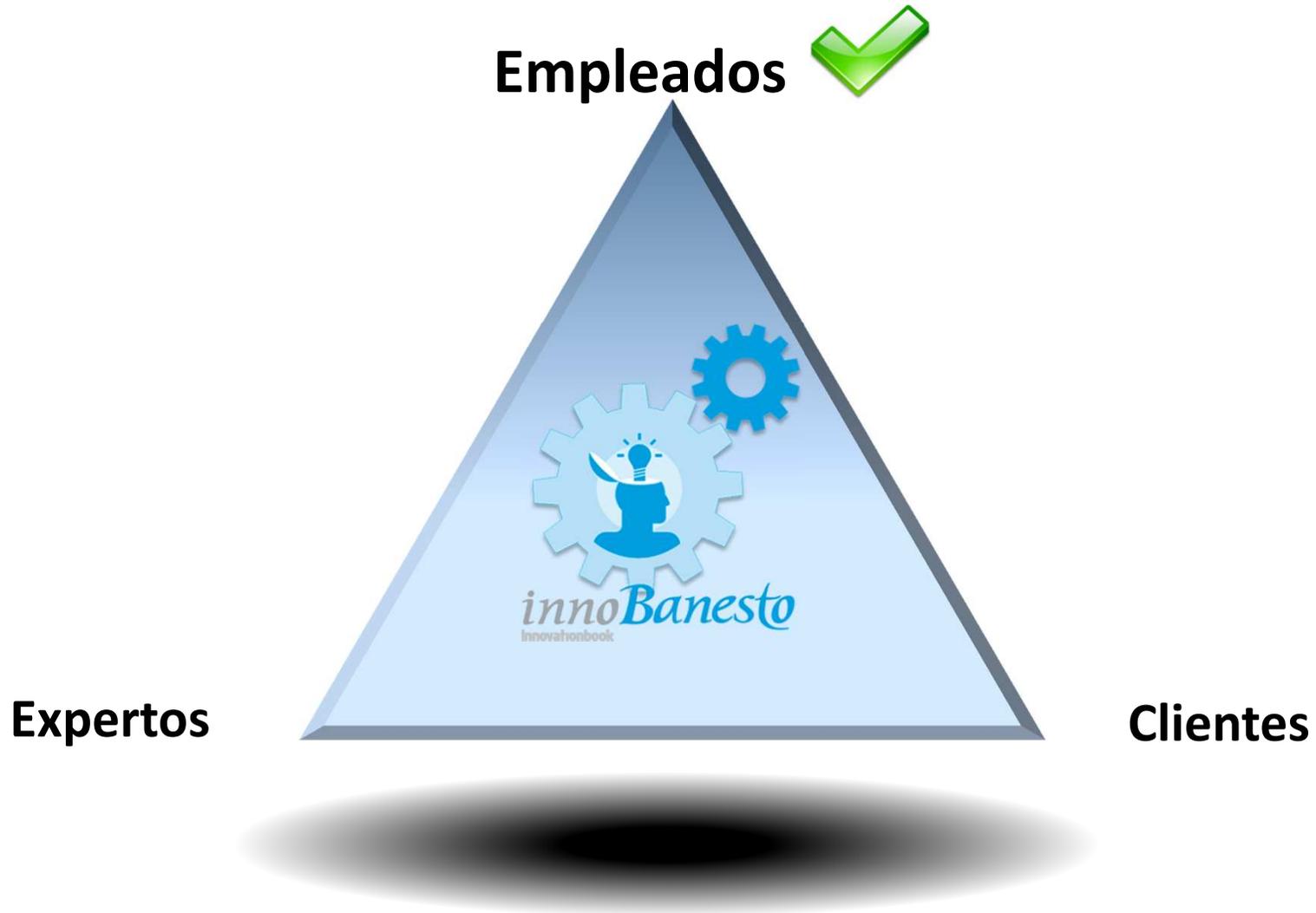
- Ver videos
- Ver artículos
- Ver noticias
- Ver libros
- Ver cursos
- Ver entrevistas



El proceso trimestral InnoBanesto

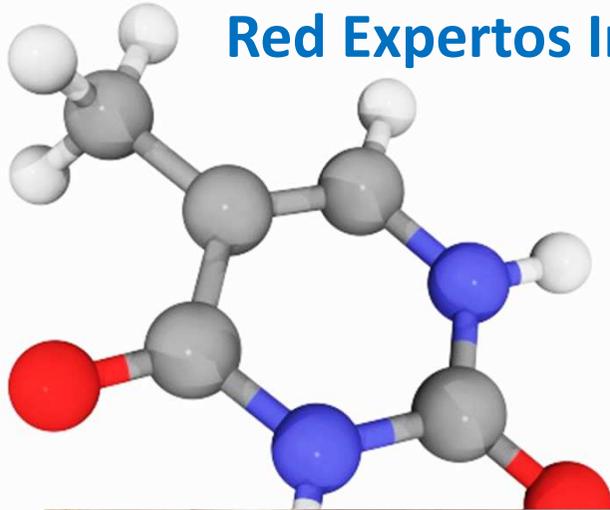


Pero hay más...



InnoBanesto & Open innovation

Red Expertos InnoBanesto



Encuentros semestrales donde se debaten tendencias y temas de actualidad en el ámbito de la innovación tecnológica y en modelos de gestión.

Muro de expertos donde compartir contenidos y comentarios.



...



InnoBanesto y los clientes.



Fomentando una Cultura de la Innovación

**Consolidar
Cultura**

**Formación
Método y hábito
Libertad y espacio
Sesiones de innovación**



Dinamizar la creatividad

**Focos por área y DT
Trabajar la disruptividad**



**Generar la cultura de
“Innovar haciendo”**

**Implantadores
comprometidos
Impulsores y ejecutores
“Imprendedores”**



Modelo Banesto 2.0

Proyecto Estratégico Marco 2012-15 Innovación en Relación con Clientes

- Modelo de Relación.
- Procesos / Protocolos Comerciales.
- Plataforma de Relación.
- Organización y Gestión del Cambio.



- Comités.
- Seguimiento de Proyectos.
- Reuniones.
- Procesos de Gestión. Difusión.

- Procesos colaborativos de comunicación y trabajo: Nuevos PCs, Windows 7, Sharepoint, Lync, Webex, ...



Banesto

Como debería
ser un banco

