5th edition

bdigital apps

11 - 12 November 2014

Barcelona, COSMOCAIXA

Organised by

bdigital BARCELONA DIGITAL TECHNOLOGY CENTRE

TECNIO Be tech. Be competitive

www.bdigitalapps.com

Mr. Andreu Sans

Digital Networks Manager

e-”laCaixa”

Generando valor con las Redes Sociales

¿Porqué crear nuevos servicios basados en las Redes Sociales?

Porque nuestros clientes lo demandan

- ✓ *Estar en contacto con otras personas que comparten las **mismas inquietudes y necesidades***
- ✓ ***Abrir nuevos canales** para acceder a su información financiera y a nuestros servicios **allí donde estén***
- ✓ *Innovar con una **experiencia de usuario cada vez más personalizada***

Nuestras líneas de actuación

Innovando con la creación de nuevos servicios

Nuestras comunidades

Desarrollo de espacios específicos para cada segmento de cliente

- ✓ *Identificación de nichos, necesidades y preferencias*
- ✓ *Propuestas de valor segmentadas*
- ✓ *Fidelizar a nuestros clientes*

Nuevas Apps y servicios en redes sociales

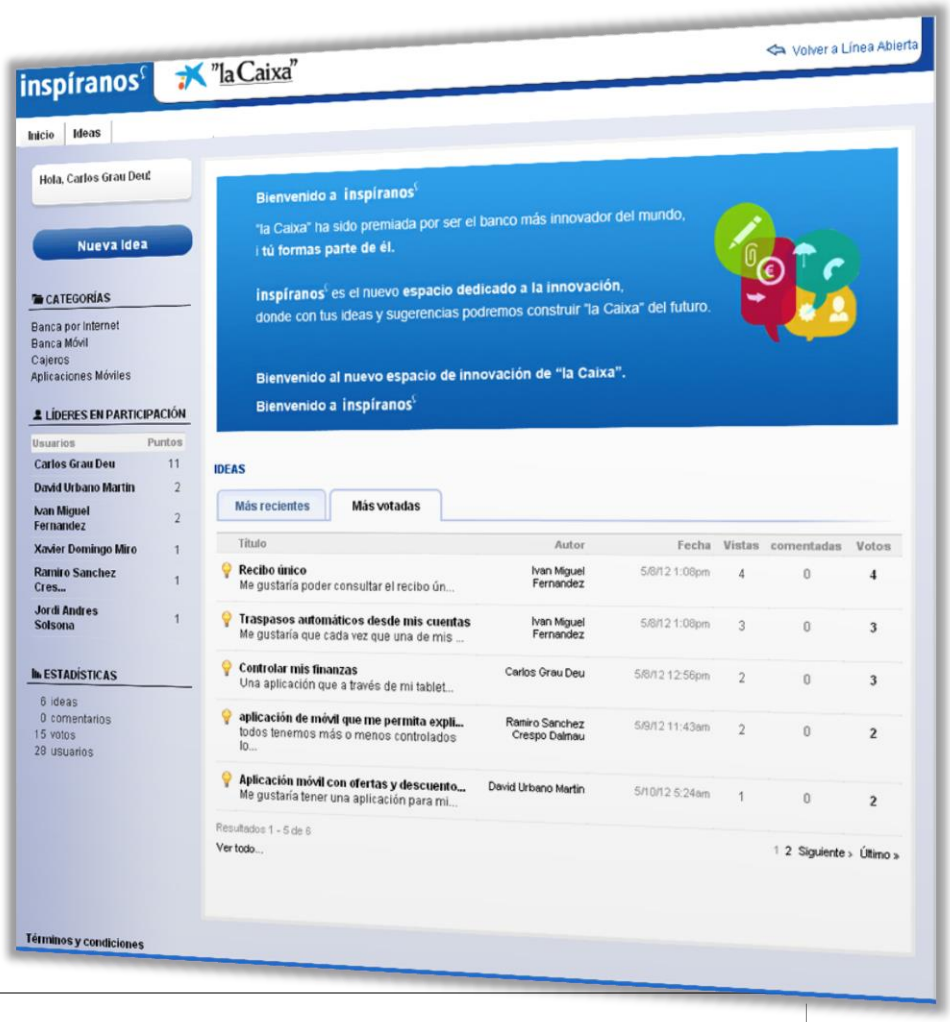
Acercar nuestros servicios a los usuarios:

- ✓ *Desarrollo de Apps y servicios en las redes sociales*
- ✓ *Ofrecer nuevas propuestas de valor personalizando la experiencia de usuario*

Nuestras comunidades

inspíranos

- ✓ Comunidad de innovación donde **nuestros clientes comparten ideas** para mejorar los canales electrónicos
- ✓ Más de **90.000 usuarios han participado**
- ✓ Los usuarios publican, comentan y votan nuevas ideas.



Nuestras comunidades

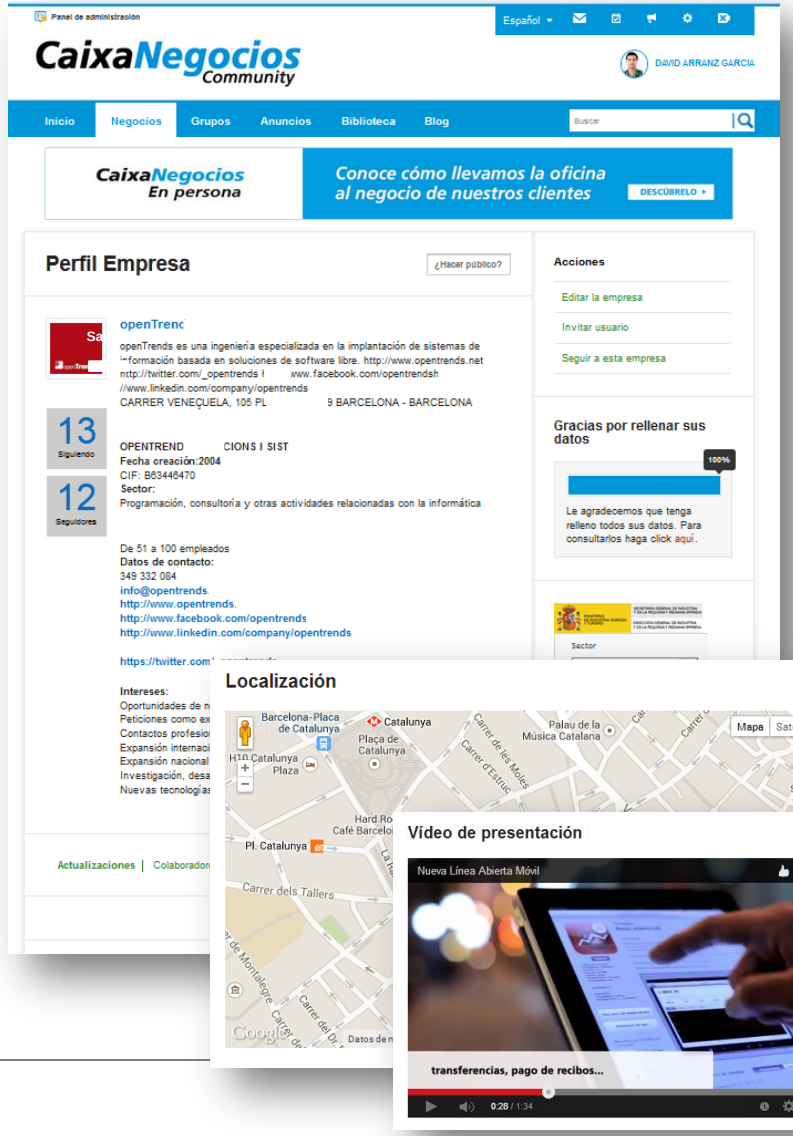
Comunidad ClubAhora

- ✓ Clientes de "la Caixa" **mayores de 65 años**
- ✓ Cerca de **50.000 miembros** en la comunidad
- ✓ *Especialmente **diseñada para sus necesidades***
  - *Grupos de debate y de aprendizaje*
  - *Calendario de eventos y ventajas*
  - *Activa la mente*
  - *Videos de experiencias*
- ✓ ***Para el 20%** de los usuarios de la comunidad **es su primer servicio online con "la Caixa"***

Nuestras comunidades

CaixaNegocios Community

- ✓ *Comunidad para **profesionales y negocios** clientes de "la Caixa"*
- ✓ *Más de **65.000 miembros** registrados, 9.000 perfiles públicos de compañías*
- ✓ ***Acceso a información** legal actualizada, recursos, foros de debate*
- ✓ ***Buscador público** de negocios de la comunidad*



Nuestras comunidades

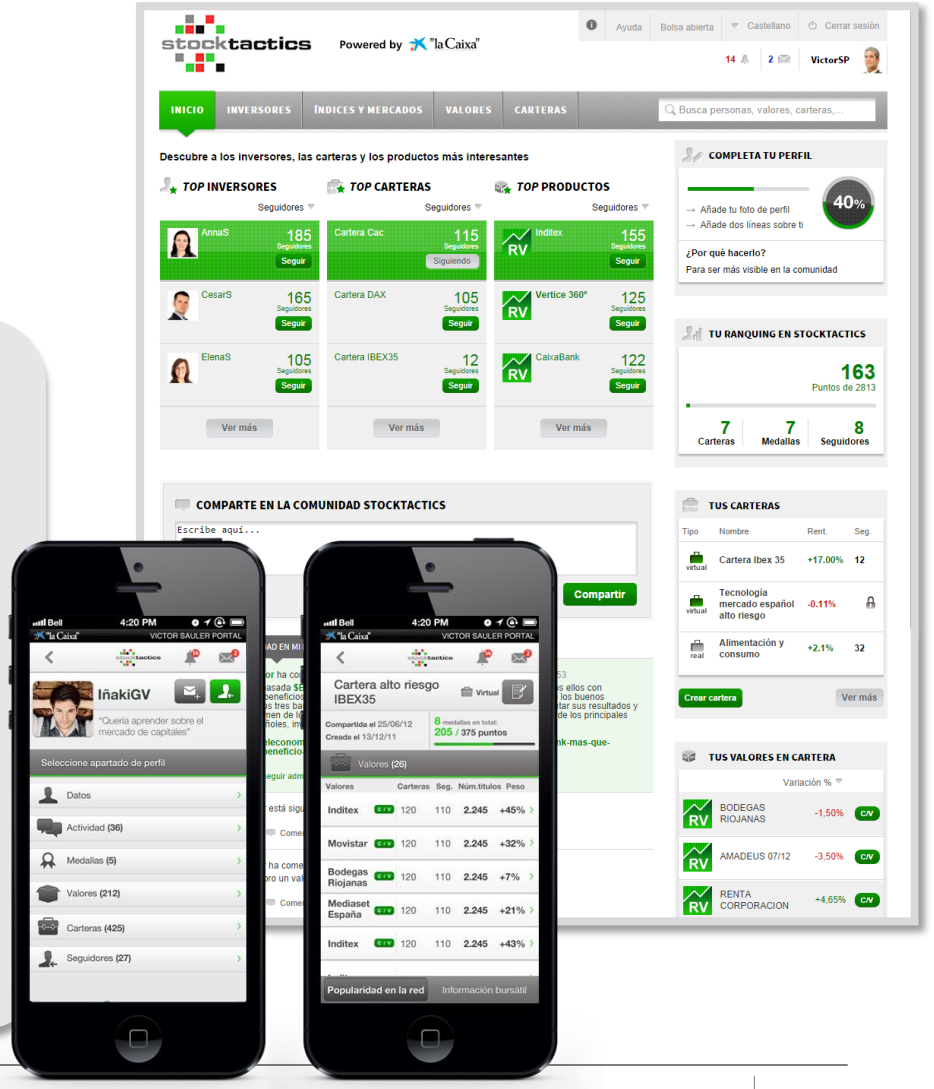
stocktactics

- ✓ *Red Social para clientes **usuarios de Bolsa Abierta** de "la Caixa"*
- ✓ ***8.300 clientes** con más de 10.700 carteras*
- ✓ *Comparten **estrategias de inversión** a través de sus las carteras de valores*
- ✓ *Enlace directo con Bolsa Abierta para **operaciones en tiempo real***

StockTactics por dentro

StockTactics permite poner en contacto inversores de distintos tipos de perfil

- ✓ ***Rankings** específicos **de popularidad***
- ✓ ***Perfiles de los valores** para consultar evolución y compartir comentarios entre los usuarios*
- ✓ *Posibilidad de creación de **carteras reales y virtuales***
- ✓ ***Perfil de usuario** con sus comentarios, intereses en la comunidad y sus carteras compartidas*
- ✓ *Herramientas de **"gaming"** para fomentar la participación*



StockTactics: Datos destacados

StockTactics nace con el objetivo de dar un valor añadido a nuestro bróker e incrementar la operativa de los usuarios.

- ✓ *En promedio, en el mes que se dan de alta en StockTactics,* ***incrementa en un 5,2% los clientes que operan***
- ✓ *Los* ***usuarios de StockTactics operan un 31% más que los usuarios no registrados.***

Nuestras Apps en Redes Sociales

"la Caixa" ofrece servicios financieros pioneros en Redes Sociales

Línea Abierta en Facebook

- ✓ *Acceso a las operaciones más habituales del servicio de Línea Abierta a través de la página de Facebook de "la Caixa"*

Servicios personalizados

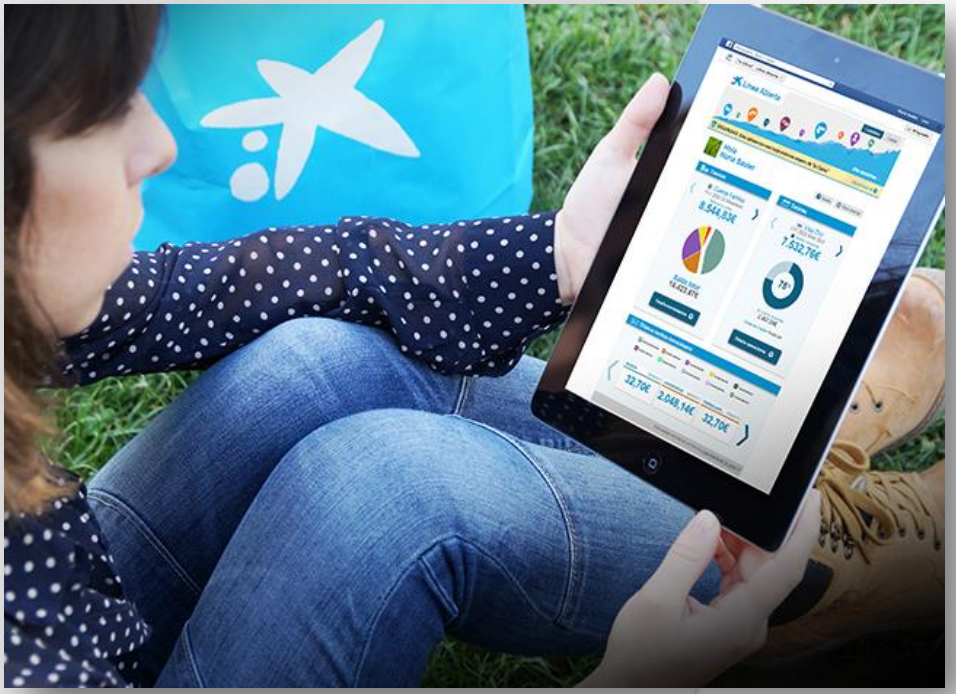
- ✓ *Consultas automáticas con un Tweet*
- ✓ *Ofrecemos productos personalizados y recomendaciones segmentadas basados en los intereses de clientes*

Línea Abierta en Facebook

El nuevo canal de Home Banking

Acceso a los servicios de "la Caixa" a través de Facebook

- ✓ ***Estar cerca de nuestros clientes***
- ✓ ***Dashboards de uso rápido y visual***
- ✓ *Accesible desde* ***dispositivos móviles***
- ✓ ***Entorno seguro***



"laCaixa"

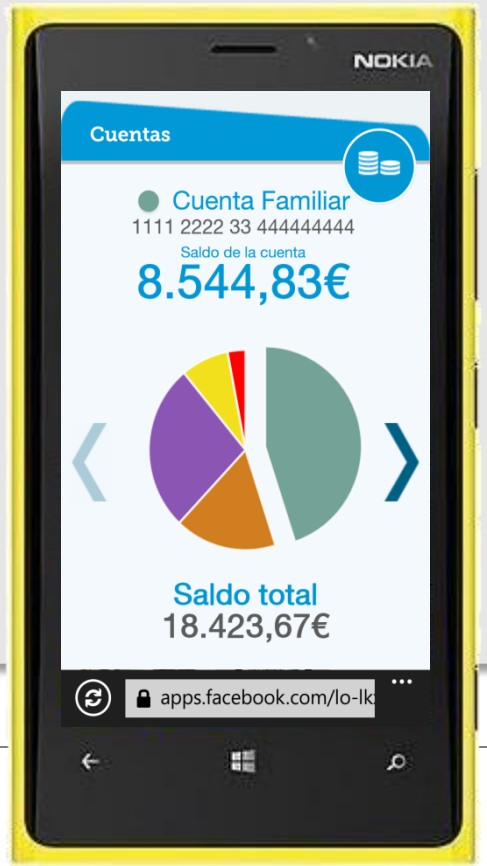
Línea Abierta en Facebook

Acceso a operativas habituales

- ✓ ***Posición de cuentas***
- ✓ ***Detalle de cada cuenta*** *y los últimos movimientos*
- ✓ ***Consulta de tarjetas*** *y últimas operaciones*
- ✓ ***Consulta de recibos*** *domiciliados*
- ✓ ***Operativa de Microdonativos*** *y posibilidad de compartirlos con tus amigos*
- ✓ *Acceso a* ***contratación de tarjetas personalizadas***

Línea Abierta LKXA en Facebook

Personalizada para los clientes LKXA



Nuestros servicios automáticos en Twitter

Información a demanda con un solo tweet

Consulta Cotización

@infoCaixa #cot <ticker>

Localizador de oficinas

@infoCaixa #ofi

Geoposición del tweet activada o añadiendo dirección

Apps para recomendar productos según los 'Likes' en Facebook

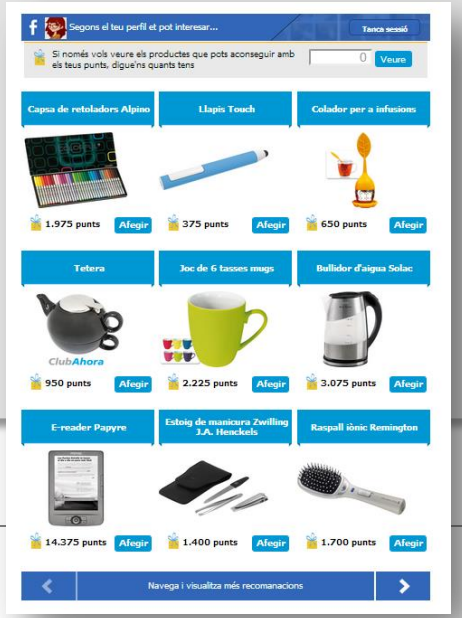
Personalizando la experiencia de usuario

✓ Recomendador de Tarjetas:

Recomendación de diseños de tarjetas personalizados basados en los intereses de los clientes

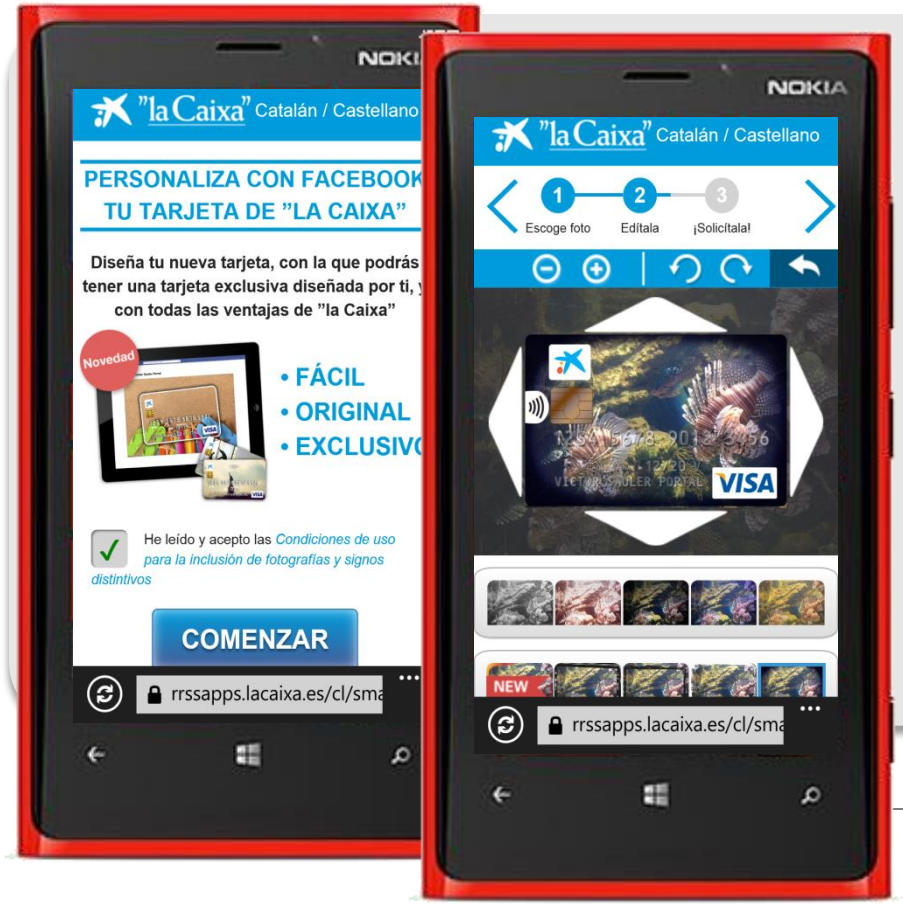
✓ Recomendador de artículos del catálogo de Puntos Estrella:

Recomendación de regalos según los intereses y Likes del usuario



Personaliza tu propia tarjeta con tus fotos

App de "la Caixa" en Facebook para utilizar las fotos de tus álbumes



- ✓ *Modifica el tamaño y encuadra*
- ✓ *Aplica filtros y efectos*
- ✓ *Utiliza diferentes marcos*

"laCaixa"

Trust, social commitment and quality

Haz que tu tarjeta sea única

Gracias

@AndreuSans

5th edition

bdigital apps

11 - 12 November 2014

Barcelona, COSMOCAIXA

Organised by

bdigital BARCELONA DIGITAL TECHNOLOGY CENTRE

TECNIO Be tech. Be competitive

www.bdigitalapps.com