



Caso éxito Santander México

Cómo Banco Santander México incrementó la captación y engagement de sus clientes a través de Mis Metas, una de las soluciones más innovadoras de ahorro en Latam.



Contexto

Banco Santander México es uno de los bancos líderes en el país, es el **tercer banco más grande** por créditos y depósitos.

Cuenta con más de 5 millones de clientes digitales y 4.7 millones de clientes móviles.

Santander se ha enfocado en desarrollar **una estrategia centrada en el cliente**, ofreciendo diferentes propuestas para sus diferentes segmentos.

Es uno de los bancos **líderes a nivel mundial y local** en transformación digital, colaboración con fintechs y desarrollo de experiencias digitales.

Acerca del banco



Tipo: Transando en bolsa (BME, NYSE, BMV,)

Fundado: 1857

Sede: Madrid, España

Principales mercados: España, Polonia, Portugal, Reino Unido, Brasil, México, Estados Unidos, Brasil, Chile y Argentina.

Número de clientes: 102 millones

Desafíos

Desafíos de negocio

- ✓ Históricamente los bancos han batallado por **retener los saldos** de sus clientes.
- ✓ Ciertos grupos de clientes usan sus cuentas únicamente para recibir dinero e inmediatamente después retirarlo.
- ✓ Buscar una **solución que no sea incremento de tasa de interés** pero que esté alrededor del ahorro.

Misión Santander

- ✓ Mejorar los hábitos de ahorro en la población mexicana y aumentar la educación y salud financiera.
- ✓ Diferenciarse de la competencia a través de la innovación.
- ✓ Traer soluciones desde afuera y comenzar a colaborar con fintechs.



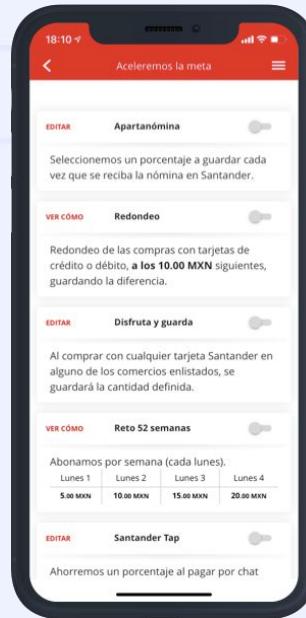
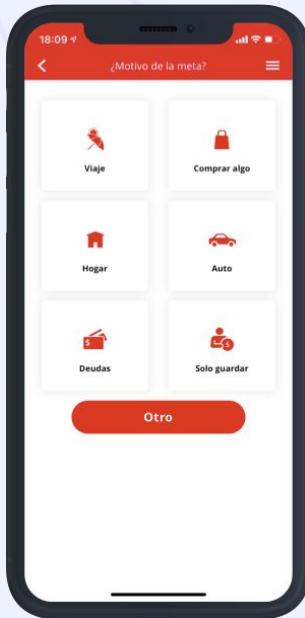
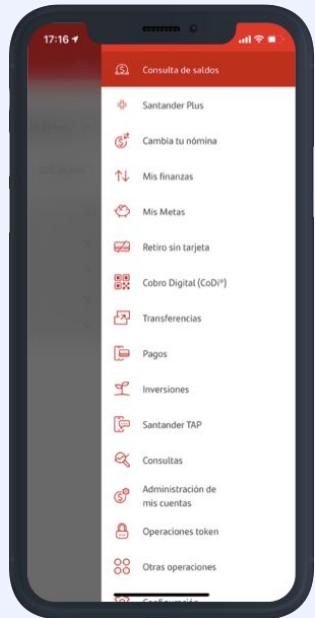
Solución

Banco Santander identificó que **ofrecer a sus clientes una herramienta de ahorro automático**, que los ayude a ahorrar sin darse cuenta y de forma personalizada, podía resolver sus desafíos de negocio y las necesidades de sus clientes.

El banco seleccionó a **getxerpa** por su solución plug and play de ahorro en base a metas y reglas, diseñada usando principios de Behavioral Economics.

En junio de 2018 se inició la colaboración y tan solo 7 meses después, en enero 2019 se lanzó Mis Metas como una funcionalidad dentro de Supermóvil, ofreciendo 7 reglas de ahorro para apartar dinero a una cuenta de ahorro con rendimientos.

Implementación Mis Metas



Encuentra Mis Metas en menú principal

Dale un propósito a tus ahorros

Elige entre 7 reglas para ahorrar

Creación de cuenta para abonar ahorros

Dashboard para hacer seguimiento a metas

Resultados

En los tres años desde que Mis Metas fue lanzado al mercado, Banco Santander México ha visto **un crecimiento continuo en usuarios y ahorros captados**.

- **30% de las personas** que usan 'Mis Metas' reconocen que no ahorraban antes bajo ningún esquema.
- En promedio, los usuarios tienen **USD \$975** en sus metas.
- Los saldos vista de los usuarios de Mis Metas han incrementado un **43%**.
- En promedio, los usuarios evaluaron a Mis Metas con **93% en encuesta NPS**, siendo la funcionalidad mejor evaluada del banco.
- El equipo del banco y Xerpa se demoraron **7 meses en lanzar el producto al mercado** y generar valor al banco.

30%

Nuevos ahorradores

USD \$975

Ahorro promedio por usuario

43%

Incremento en saldos vista

93%

Satisfacción usuario



En 2020, Mis Metas recibió el premio Platino, máximo galardón a la Innovación Financiera en México, también por Fintech Américas.

Recibimos el **premio platino a la
INNOVACIÓN FINANCIERA**
de **Fintech Americas con**

"MIS METAS"





“La herramienta se desarrolló en tiempo record para nuestro banco. Por otro lado, fue una excelente experiencia ya que las expectativas fueron mejores a lo esperado. Una vez lanzado, la adopción de “Mis Metas” fue orgánica y con crecimientos exponenciales”

Alejandro Maldonado, Director de Innovación en Banco Santander

“

Acerca de Xerpa

Fundada en 2016 en Santiago de Chile, Xerpa es una fintech con la misión de **ayudar a millones de personas a mejorar su salud financiera.**

Lo que comenzó como una solución de ahorro automático, se ha convertido en una solución todo en uno para que instituciones financieras puedan ofrecer en tiempo record, funcionalidades que ayuden a sus clientes a ahorrar más y gastar mejor a través de herramientas y data analytics.

Hoy, Xerpa es una empresa que colabora con algunas de las principales instituciones financieras de Latam, ayudando a sus usuarios más de USD \$1.4 mil millones a inicios de 2022.

Puedes leer más en www.getxerpa.com

Acerca de Xerpa



Tipo: Fintech privada

Fundado: 2016

Sede: Ciudad de México, México.

Mercados operando: México, Panamá, Colombia, Ecuador, Chile.

Número de empleados: 16

Tipos de clientes: bancos, cooperativas y cajas de ahorro, fondos de pensiones, fintechs.

Ponte en contacto con nosotros



Mijael Feldman

Fundador y CEO

mijael@getxerpa.com



Fernando Reyes

Fundador y CTO

fernando@getxerpa.com



José Manuel Rivera

COO

jm@getxerpa.com



getxerpa

getxerpa.com