

POSIBLE SOLUCIÓN AL PROBLEMA

Dado que COACREMAT no puede captar ahorros y se busca una solución con un enfoque masivo y virtual para mejorar la participación y fidelización de sus 24.800 asociados, se diseñan algunas posibles soluciones orientadas a la digitalización, educación financiera y promoción de productos virtuales.

1. Programa de Educación y Asesoría Financiera en Línea

- **Talleres y Webinars Virtuales:** Organizar eventos virtuales gratuitos sobre el uso responsable de productos financieros (créditos, tarjetas, préstamos) a través de plataformas como Zoom o Facebook Live. Los temas podrían abarcar desde planificación financiera hasta cómo evitar el sobreendeudamiento.
- **Sesiones de asesoría personalizadas:** Ofrecer asesorías individuales o grupales virtuales con un asesor financiero para resolver dudas sobre el uso de productos crediticios y formas de mejorar la salud financiera.

2. Plataforma Interactiva y Comunidad Digital

- **Foro Virtual y Comunidad en Línea:** Crear una comunidad en línea en el sitio web de la cooperativa o en redes sociales donde los asociados puedan interactuar, hacer preguntas y compartir experiencias relacionadas con el uso de productos financieros.
- **Blog Educativo:** Desarrollar un blog en el sitio web de COACREMAT con contenido enfocado en educación financiera y buenas prácticas, con artículos, videos y recursos descargables.

3. Aplicación Móvil y Herramientas Virtuales

- **App con módulos educativos:** Desarrollar una aplicación o sección en la web que incluya módulos de educación financiera, simuladores de créditos y calculadoras de presupuesto.
- **Plataforma intuitiva:** Mejorar la plataforma web y la aplicación móvil para hacer más fácil el acceso a los productos financieros, actualización de datos, consultas y operaciones.
- **Chatbot y atención 24/7:** Implementar un chatbot que resuelva dudas frecuentes y asesore sobre productos financieros en cualquier momento.
- **Notificaciones y recordatorios:** Enviar notificaciones personalizadas que motiven el uso adecuado de productos financieros, recordatorios de pago y consejos financieros.

4. Gamificación y Programas de Incentivos Virtuales

- **Sistema de Puntos Virtuales:** Implementar un sistema de puntos virtuales para premiar el uso responsable de productos financieros, actualización de información personal del usuario, asistencia a talleres en línea y participación en encuestas. Estos puntos podrían canjearse por beneficios exclusivos (como asesorías gratuitas o descuentos en servicios no financieros).

- **Retos y competencias:** Organizar desafíos en línea, como planes de ahorro o reducción de deudas, donde los asociados puedan competir de manera amistosa y compartir sus logros en la comunidad digital.

5. Campañas Masivas en Redes Sociales y Medios Digitales

- **Campañas de sensibilización:** Desarrollar campañas en redes sociales que promuevan el uso responsable de los productos financieros, destacando testimonios de asociados que hayan mejorado su salud financiera con la ayuda de la cooperativa.
- **Marketing de contenidos:** Publicar infografías, videos y animaciones que expliquen cómo funcionan los productos financieros de COACREMAT, qué beneficios ofrecen y cómo usarlos adecuadamente.

6. Programa de Recompensas y Descuentos Virtuales

- **Descuentos y bonificaciones virtuales:** Ofrecer descuentos en comisiones de productos financieros o bonificaciones en tasas de interés para quienes hagan un uso responsable de los mismos. Estos incentivos pueden otorgarse como recompensas dentro de la aplicación o mediante códigos enviados por correo electrónico.
- **Ofertas segmentadas:** Enviar ofertas y promociones a través de canales virtuales como correo electrónico y la aplicación móvil, adaptadas a las necesidades y perfil de cada asociado.

7. Plataforma de Capacitación Interna para Personal y Líderes Comunitarios

- **Capacitación continua:** Implementar un programa de formación para el personal y líderes comunitarios en el uso de herramientas virtuales, técnicas de asesoramiento financiero y estrategias de comunicación digital. Esto asegurará que puedan promover de manera efectiva el uso de productos financieros y resolver inquietudes de los asociados en entornos virtuales.

8. Encuestas y Feedback en Línea

- **Encuestas de satisfacción y necesidades:** Enviar encuestas periódicas en línea para evaluar el nivel de satisfacción y recoger sugerencias. Las encuestas se pueden complementar con entrevistas virtuales para obtener más información detallada.
- **Segmentación de resultados:** Utilizar los resultados de las encuestas para segmentar a los asociados y ofrecerles soluciones personalizadas a través de canales virtuales.

9. COMO FACTOR DIFERENCIADOR E INNOVADOR : Presentación de un proyecto en el área rural:

Título del Proyecto: "Conexión Rural: Capacitaciones y Acompañamiento Financiero para el Desarrollo Local"

1. Objetivos del Proyecto

- **Captar nuevos clientes** en zonas rurales mediante visitas presenciales que generen confianza y cercanía.

- **Fidelizar a los clientes actuales** ofreciendo acompañamiento personalizado y soluciones adaptadas a sus necesidades financieras.
- **Promover la educación financiera** a través de capacitaciones sobre los beneficios de la economía solidaria, los productos de ahorro y crédito, y el uso de servicios digitales.
- **Aumentar la inclusión financiera** facilitando el acceso a productos financieros en zonas con baja penetración de servicios bancarios.

2. Plan de Acción

Fase 1: Investigación y Diagnóstico

- **Identificar las zonas rurales prioritarias** donde se concentra un mayor potencial de nuevos asociados. Se puede hacer un análisis geográfico y demográfico para localizar áreas con baja inclusión financiera.
- **Análisis de necesidades:** Realizar encuestas o entrevistas para conocer las necesidades financieras específicas de la población rural (créditos para pequeños agricultores, ahorro para educación, etc.).

Fase 2: Visitas Presenciales

- **Organización de equipos móviles:** Formar grupos de trabajo compuestos por asesores financieros que puedan desplazarse a las áreas rurales. Estos equipos deberán llevar material informativo y herramientas digitales (tabletas, aplicaciones móviles) para facilitar el proceso.
- **Charlas informativas y ferias comunitarias:** Ofrecer charlas en comunidades, escuelas rurales o centros comunales sobre los productos y beneficios que ofrece la cooperativa.
- **Consultorías individuales:** Después de las charlas, ofrecer sesiones de asesoría personalizadas donde los participantes puedan resolver dudas y recibir recomendaciones financieras.

Fase 3: Capacitación y Educación Financiera

- **Capacitaciones en uso de plataformas digitales:** Enseñar a los clientes cómo utilizar las herramientas en línea de la cooperativa para hacer sus transacciones de ahorro, crédito y pagos. Esto también puede incluir la instalación de aplicaciones móviles y explicaciones sobre cómo solicitar productos en línea.
- **Educación financiera básica:** Realizar talleres sobre la importancia del ahorro, cómo gestionar créditos responsables y cómo planificar financieramente sus actividades rurales.
- **Beneficios de la economía solidaria:** Explicar cómo la cooperativa funciona como un ente solidario y cómo los miembros se benefician a largo plazo.

Fase 4: Acompañamiento y Seguimiento

- **Asesoramiento continuo:** Ofrecer un canal de comunicación continuo (teléfono, WhatsApp, correo electrónico) donde los clientes rurales puedan seguir consultando sobre productos financieros.

- **Medición de resultados:** Establecer indicadores de desempeño como el número de nuevos asociados, solicitudes de crédito y adopción de plataformas digitales por parte de la comunidad rural.
- **Feedback y mejora continua:** Después de las visitas, encuestar a los participantes para recoger retroalimentación y ajustar el plan según las necesidades detectadas.

3. Recursos Necesarios

- **Personal:** Equipos de asesores que se desplacen a las áreas rurales.
- **Material de apoyo:** Folletos informativos, tabletas o smartphones con conexión a internet para enseñar sobre la plataforma digital.
- **Presupuesto:** Calcular los costos de transporte, hospedaje, alimentación, material impreso y equipos tecnológicos.
- **Infraestructura digital:** Asegurar que la plataforma en línea de la cooperativa esté lista para recibir un mayor volumen de usuarios desde áreas rurales.

4. Beneficios Esperados

- **Aumento de clientes:** Captación de nuevos asociados rurales que no tenían acceso a servicios financieros.
- **Fidelización:** Mayor lealtad de los clientes al recibir un servicio personalizado y educativo.
- **Incorporación digital:** Incremento en el uso de servicios en línea, reduciendo la necesidad de visitas físicas a las oficinas.
- **Fortalecimiento de la economía local:** Al facilitar acceso a créditos para proyectos agrícolas y de emprendimiento, la cooperativa puede contribuir al desarrollo económico rural.

5. Cronograma

- **Mes 1-2:** Investigación y planificación.
- **Mes 3-4:** Visitas iniciales a las comunidades rurales.
- **Mes 5-6:** Seguimiento y evaluación de los resultados.

Esta propuesta no solo permitirá captar más clientes, sino que también fidelizará a los actuales al ofrecerles un valor agregado mediante educación financiera y acceso a servicios digitales.

Estas estrategias digitales están diseñadas para fomentar una relación duradera y de mutuo beneficio entre COACREMAT y sus asociados, aprovechando al máximo las herramientas y canales virtuales disponibles para aumentar la participación y el uso responsable de los productos financieros.