

ARTICLE

## Encontrar paso a paso un camino hacia la salud financiera en Chile

Los chilenos y los mexicanos mejoran su salud financiera utilizando una plataforma personalizada que los atiende donde se encuentren



Karen, Destacame client

AUTHOR

Amy Stewart

DATE

Jan 28, 2021

SHARE



Karen es una madre soltera que vive en Santiago de Chile con su pequeña hija. Comenzó a estudiar administración de empresas, pero tuvo que abandonar sus estudios para cuidar a su hija. Actualmente trabaja en una tienda minorista donde gana lo suficiente para sobrevivir. Karen vive preocupada por pagar las cuentas cada mes, mantener a su hija, y por las deudas de tarjetas de crédito que no dejan de crecer. Sabe que necesita cambiar algo, pero no por dónde empezar. Intentó elaborar un plan para cancelar su deuda, pero no pudo calcular lo que debía, ni identificar a la persona adecuada a quien dirigirse. Pensar en dinero la hace sentirse estresada, abrumada y sola.

**Destacame**, socio de Acción, es una plataforma de gestión de finanzas personales con sede en Chile y atiende a muchas personas como Karen, que visitan su sitio web en busca de una manera de salir de sus deudas, acceder a sus informes de crédito y obtener respuestas que no encuentran en el sector financiero formal. La pandemia ha exacerbado aún más la sensación de inseguridad financiera en Chile. Destacame descubrió que debido al COVID-19, el 54 por ciento de sus usuarios enfrentan ingresos reducidos o nulos, el 30 por ciento no pueden pagar sus facturas y casi todos sienten incertidumbre y estrés sobre su situación financiera. Tan solo el 12 por ciento declara sentirse preparado para un impacto como el del COVID-19.

Destacame sabía que sus usuarios requerían algo más que el solo acceso a productos financieros: ayuda para manejar sus vidas financieras; lo que incluye entender claramente su situación actual, sopesar los pros y contras de las soluciones disponibles, planificar para lograr sus objetivos y recibir apoyo y orientación en el camino. Tal como expresó un usuario: "Quiero ahorrar y cambiar mis gastos, ¡pero no tengo ni idea de por dónde empezar! Necesito un asesor, como Pepito Grillo, que me oriente y me ayude a planificar".

### Asesoría y acompañamiento en la ruta hacia la salud financiera



*El diagnóstico hace varias preguntas para medir las necesidades de los usuarios, incluyendo el presupuesto, la preparación para circunstancias imprevistas y la planificación para el futuro.*

requieren poco tiempo para contestar y muestran y premian rápidamente los avances logrados hacia mejores hábitos financieros.

La herramienta de presupuesto guía a los usuarios a través de una serie de pantallas para la incorporación de ingresos y gastos, y el cálculo de sus ahorros. Ayuda a los usuarios a ponderar y entender todas las posibles categorías de gastos, y les pide que regresen y actualicen los datos luego de unos meses.

La herramienta de reducción de gastos ayuda a los usuarios a administrar mejor su flujo de caja mensual al establecer objetivos de disminución de gastos en categorías clave, e ingresarlos una vez por semana para evaluar los avances. La herramienta está diseñada para ser lo suficientemente flexible para satisfacer las necesidades de los usuarios (por ejemplo, seleccionar el día para recibir recordatorios) pero lo suficientemente estructurada para fomentar la acción mediante lenguaje positivo y que ofrece apoyo.

Destacame recomienda a los clientes que completen las herramientas en función de su situación particular. Por ejemplo, si un usuario no está seguro de poder cubrir sus gastos mensuales, la plataforma le indicará que complete primero un presupuesto para entender mejor su flujo de caja. Luego de crear el presupuesto, es posible que note que está gastando más de lo que le ingresa cada mes, y se le pedirá que trabaje para reducir los gastos a través de la herramienta de reducción de gastos. Después de reducirlos, es posible que se le anime a comenzar a ahorrar y se le brinden recomendaciones de productos de ahorro apropiados. El núcleo de nuestra hipótesis es la creencia de que el proporcionar a los usuarios herramientas o productos adecuados, en el momento apropiado, es fundamental para la aceptación, el uso y el impacto.

### Impacto hasta la fecha

Desde su lanzamiento a principios de 2020, casi 700.000 usuarios en Chile y México han visitado el sitio rediseñado. Casi 35.000 personas han completado el diagnóstico, 60.000 han accedido a la herramienta de presupuestación y 10.000 han accedido a la herramienta de reducción de gastos. Estas tasas de conversión son consistentes con el uso en general de los productos de Destacame, y son impresionantes tratándose de herramientas autónomas. Pero quizás lo más impresionante es que el equipo ya está observando cambios en los comportamientos financieros de los usuarios: desde julio, el 35 por ciento de los usuarios que completaron la herramienta de presupuesto crearon un presupuesto por primera vez, el 20 por ciento de los que accedieron a la herramienta de reducción de gastos establecieron un objetivo de ahorro, y el 17 por ciento de los que utilizaron la herramienta de reducción de gastos en realidad redujeron sus gastos.

Cuando la pandemia golpeó en marzo de 2020, Destacame vio el potencial para ayudar a los chilenos que luchan contra el desempleo, las deudas y la incertidumbre al ofrecerles una forma de manejar su situación financiera y establecer un plan de recuperación. Lanzaron una campaña de marketing con el hashtag #CuarentenaFinanciera promoviendo sus nuevos recursos y alentando a los usuarios a enfocarse en mejorar su preparación, resiliencia y salud financiera en general. En respuesta a una nueva ley que permite el retiro de ahorros de pensiones, el equipo de Destacame lanzó otra campaña en julio llamada #ChileSinDeuda para estimular a los chilenos a aprovechar esta oportunidad para cancelar la deuda pendiente, y trabajaron con sus bancos asociados para ofrecer descuentos. A través de este programa, pudieron ofrecer a 3,5 millones de chilenos un descuento promedio del 60 por ciento sobre su deuda pendiente.

Para fomentar un cambio de comportamiento sostenible, las instituciones deben diseñar y fomentar hábitos financieros saludables que funcionen en la vida cotidiana de los usuarios. Si bien están diseñadas para ser tan fáciles de usar como sea posible, las herramientas actuales de Destacame aún dependen en gran medida de los datos aportados por los usuarios. Estos deben estar altamente motivados y tomarse el tiempo para actualizar las herramientas. En 2021, Destacame planea lanzar productos adicionales, incluyendo una nueva aplicación móvil y una tarjeta de débito que automatizan la evaluación y el apoyo a la salud financiera, reduciendo el esfuerzo de los usuarios. Por ejemplo, sincronizan la gestión de presupuestos y gastos con las transacciones de tarjetas, lo que permite a los usuarios establecer límites para determinadas categorías y crear billeteras de ahorro, respaldando la planificación futura mediante la proyección de ingresos y gastos.

Paso a paso, los usuarios de Destacame van avanzando en su camino hacia la salud financiera, apoyados por un enfoque más personalizado que los atiende donde se encuentren. El enfoque de Destacame al atender al segmento de bajos ingresos en Chile también ha sido un diferenciador de alto valor, y ofrece oportunidades de innovación y expansión. Hoy día, Karen finalmente ha salido de sus deudas y está empezando a ahorrar para adquirir una casa. Está feliz con lo mucho que ha logrado: "Destacame me motivó a pagar mis tarjetas de crédito rápidamente y pude salir de esas deudas".

Para apoyar verdaderamente a usuarios como Karen, Acción y Destacame idearon una solución ambiciosa: rediseñar por completo la experiencia de Destacame y su propuesta de valor en cuanto a salud financiera, agregando diagnósticos sencillos, recorridos personalizados de usuario, sugerencias fáciles de entender, y herramientas y recomendaciones de productos que respondan a la situación real del usuario. Más allá de contentarse con agregar nuevos productos y funcionalidades, el proyecto 'Experiencia Destacame' implicó cambiar el núcleo de la plataforma: cómo estaba estructurada, cómo interactuaba con el usuario y qué valor buscaba brindar.

El nuevo diseño del sitio arranca comunicando claramente la oferta personalizada de Destacame a los usuarios potenciales, y destacando los desafíos comunes de los usuarios objetivo; por ejemplo, "¿con las deudas hasta el cuello?" o "¿te estresan tus finanzas?" Una vez registrados, los usuarios acceden a un panel personalizado que evalúa su salud financiera en tres áreas principales: gestión presupuestaria, resistencia a los impactos y planificación a largo plazo. Este diagnóstico de tres partes sirve como núcleo del rediseño del sitio: según sus respuestas, los usuarios son dirigidos a experiencias específicas que ofrecen el apoyo más relevante para su situación actual, incluyendo consejos y recomendaciones, acceso a herramientas y sugerencias de productos financieros. El diagnóstico también permite a Destacame identificar el siguiente paso a recomendar, estimulando a los usuarios a actuar en lugar de abrumarlos con una serie de recomendaciones y productos.

El equipo también desarrolló dos herramientas digitales para apoyar a los usuarios en su ruta hacia la salud financiera: una herramienta de presupuesto y una herramienta de reducción de gastos. Estas piezas son fundamentales para todos los usuarios de la plataforma: antes de ahorrar para las crisis o planificar el futuro, las personas deben primero ordenar su presupuesto y asegurarse de que sus gastos no excedan sus ingresos.

Ambas herramientas son de fácil acceso mediante dispositivos móviles,



Este producto es parte de nuestro proyecto de **Creación de capacidades financieras y fortalecimiento de instituciones a través de innovaciones centradas en el cliente**, respaldado por MetLife Foundation.