

DIPLOMADO INTERNACIONAL

Lealtad y gamificación

Etapa virtual:

Octubre 2023 – Septiembre 2024





Jorge Javier Eguino

Gerente de Crecimiento y
Estrategia - Flourish Fi

Estados Unidos

Jefe de Crecimiento y Estrategia en Flourish Fi, liderando alianzas y nuevas iniciativas comerciales en América Latina.

Con amplia experiencia en el espacio Fintech, he ejecutado con éxito estrategias de expansión B2B basadas en datos a nivel mundial. Mi formación académica incluye una Maestría en Big Data & Business Analytics de IE University y un título en Economía de University of Arkansas Honors College.

También tengo experiencia docente en nuevas tecnologías para mercados emergentes y he hablado en reconocidos eventos Fintech alrededor del mundo.

Contenido

1

Elementos clave

4

Educación financiera

2

Acciones incentivadas

5

Casos de éxito

3

Mecánicas de juego

6

Dinámica grupal



La gamificación es el uso de elementos y técnicas de diseño de juegos en distintos contextos para involucrar y motivar a los clientes a alcanzar sus objetivos.



Busca transformar acciones rutinarias y comunes en su relación con la institución en momentos recompensantes y divertidos.



Promover la lealtad

• **Incrementar la participación:** Fomentar la interacción continua y el compromiso de los usuarios.

• **Mejorar la experiencia del usuario:** Hacer que las actividades sean más atractivas y divertidas.

• **Motivar el comportamiento deseado:** Incentivar a los usuarios a adoptar comportamientos beneficiosos, como el ahorro o la educación financiera.

Elementos de gamificación

Puntos

Recompensas otorgadas por completar tareas o alcanzar objetivos específicos.

Insignias

Símbolos visuales de logros que los usuarios pueden coleccionar.

Desafíos y Misiones

Tareas específicas que motivan a los usuarios a participar activamente.

Niveles

Etapas progresivas que los usuarios alcanzan acumulando puntos.

Rankings

Tablas que muestran el desempeño de los usuarios en comparación con otros.

Feedback Inmediato

Retroalimentación constante sobre el progreso y logros del usuario.

Acciones incentivadas

1 Educación financiera

Conocimiento financiero en formato de trivia personalizado.

3 Adquisición de nuevos clientes

Programas de referidos para expandir base de usuarios y construir una comunidad.

5 Tarjeta de crédito y débito

Promoción de uso de tarjeta a través de varias misiones.

7 Ahorro

Recompensa de los hábitos de ahorro para ayudar a los usuarios a construir seguridad financiera:

2 Adopción digital

Misiones para incentivar adopción de canales digitales.

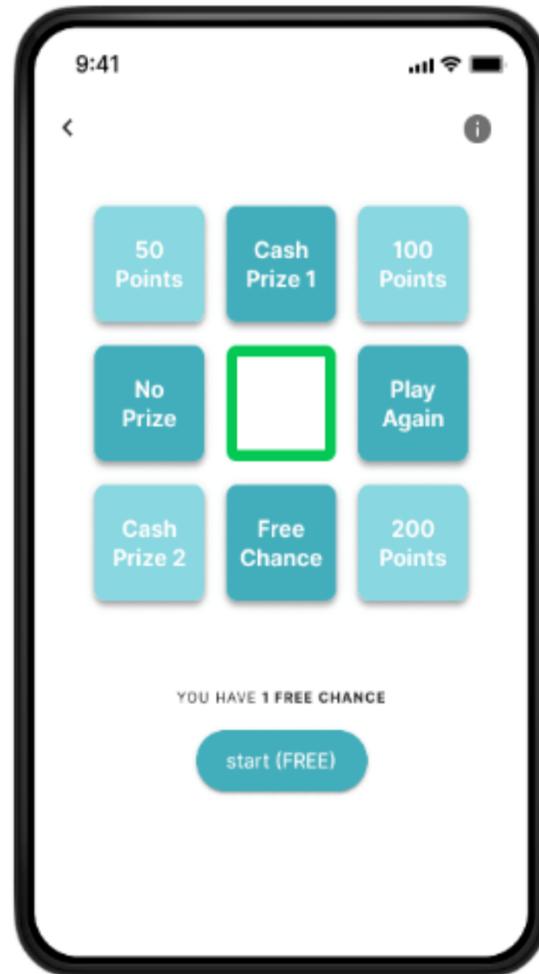
4 Cash-in y uso

Incentivos para aumentar saldos de cuenta a través de diversas actividades de depósito.

6 Préstamo

Incentivos para pago puntual de préstamos y promoción de los canales de pago digitales.

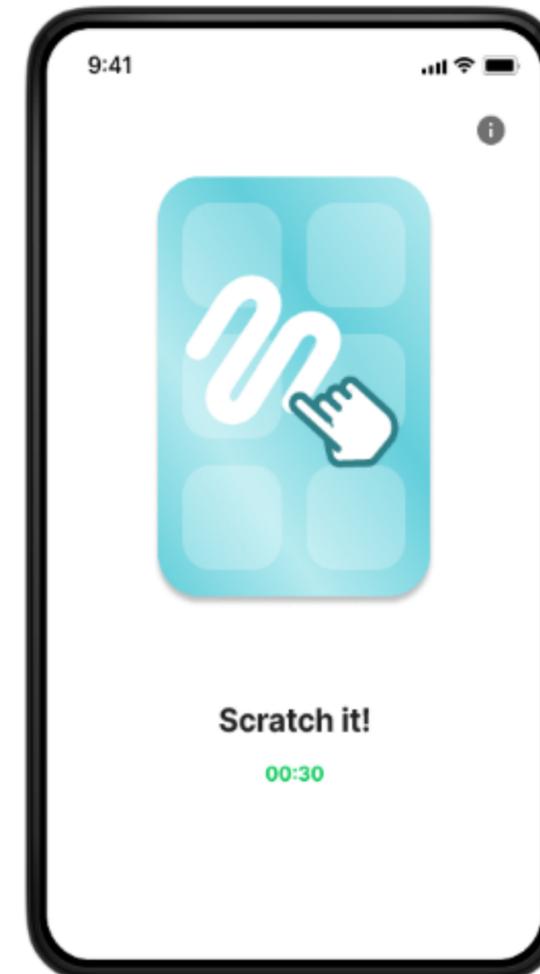
Juegos de chances por ganar



Fichas mágicas



Ruleta



Raspa y gana

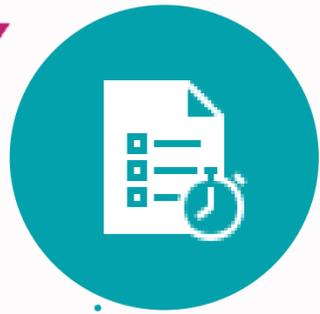


Cajas sorpresa



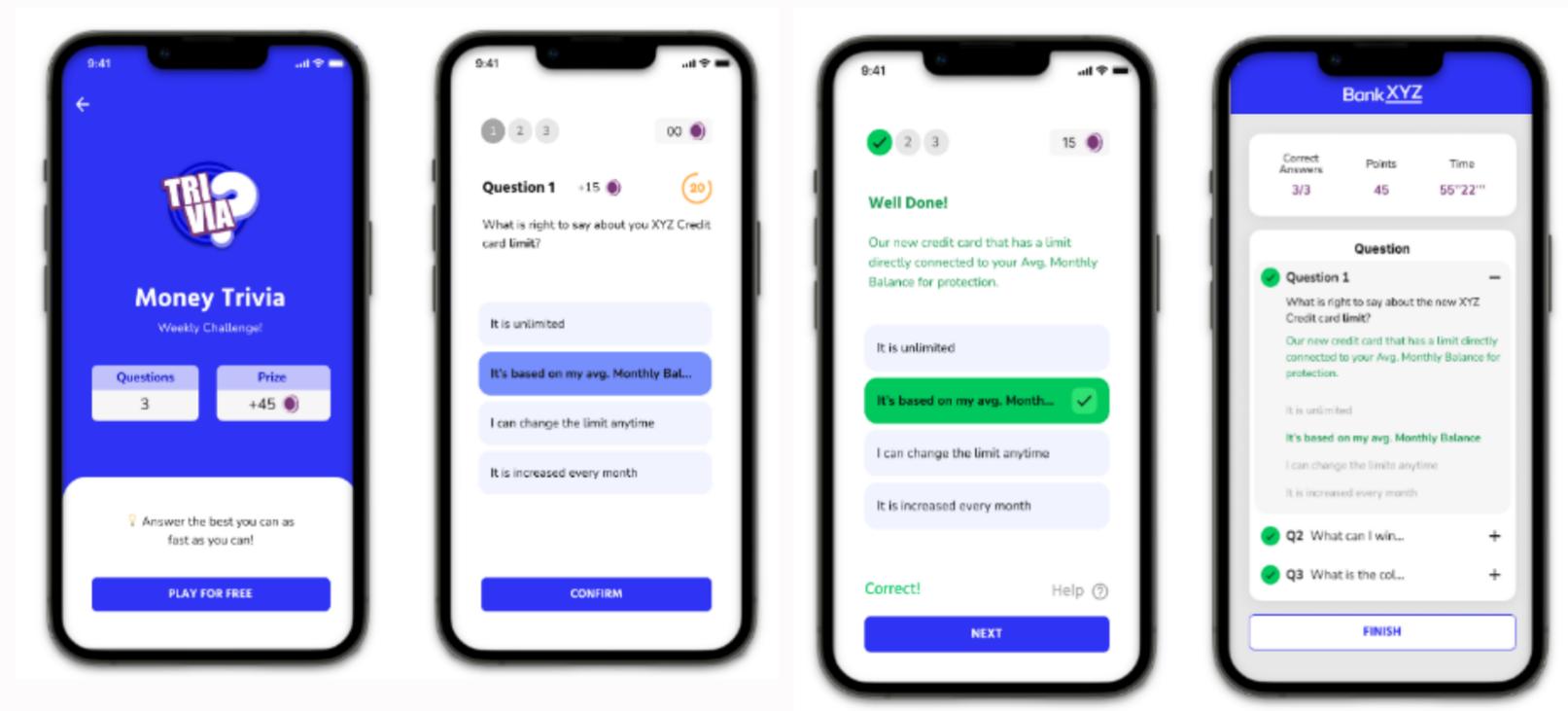
Premios garantizados

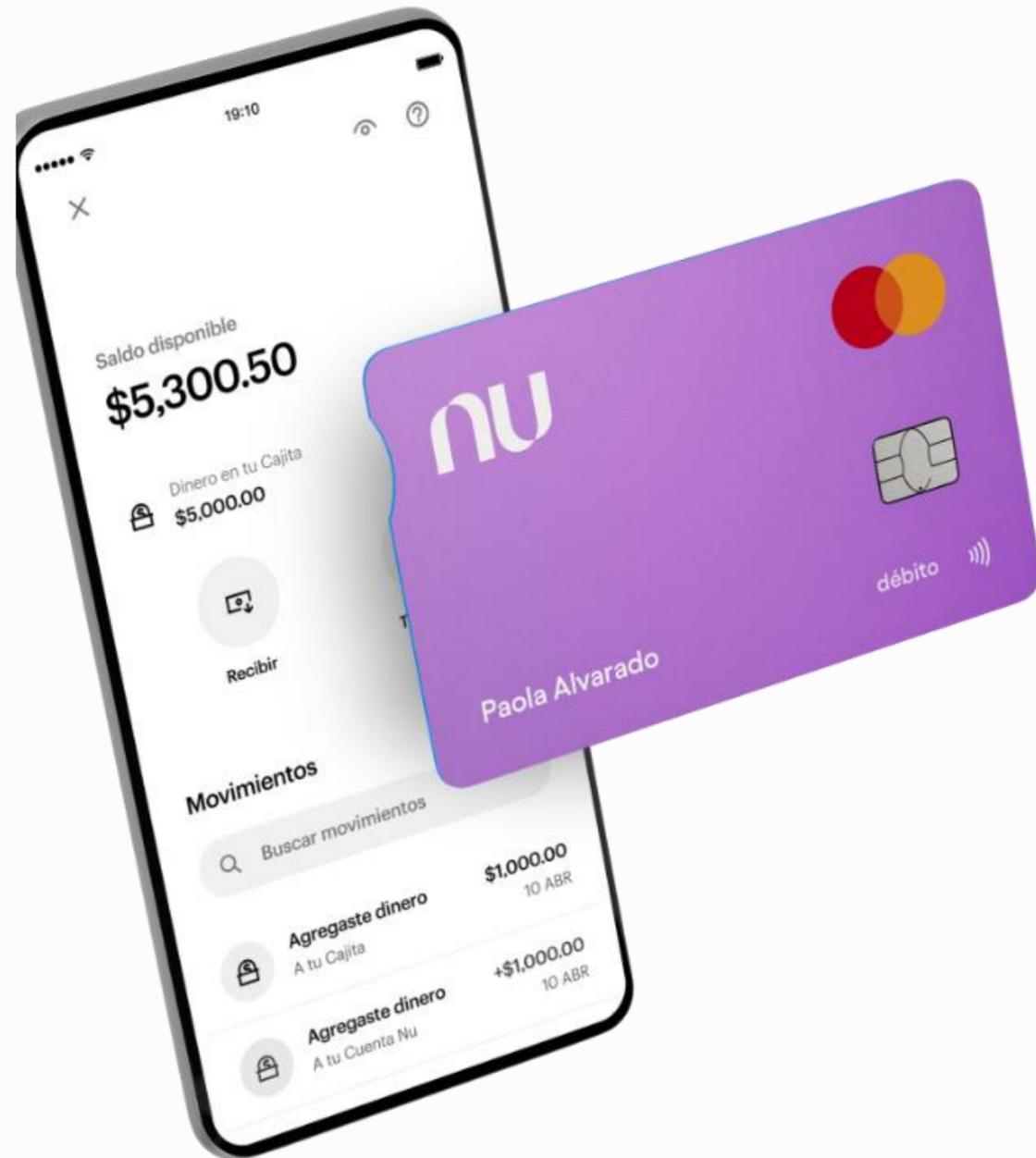




Educación financiera

Formato de Trivia para enseñar a los socios sobre finanzas personales de manera interactiva.





NuNóminas es el programa de recompensas de **Nubank**, para incentivar el uso de sus servicios a través de la gamificación.

Acumulación de Puntos:

- Pago de facturas
- Uso de la tarjeta de crédito
- Promociones y desafíos

Recompensas:

- Descuentos
- Productos exclusivos
- Beneficios adicionales

Este sistema de puntos y recompensas está enfocado en motivar a los usuarios a interactuar más con los servicios.



SMARTPLAY es un juego, dentro de la Banca Móvil del **Banco Económico**, que incentiva al ahorro y a mantener en orden las finanzas, y así ganar premios.

Incrementando ahorros, manteniendo al día los pagos, o realizando otras acciones en la app, en la primer etapa los usuarios podían acumular puntos para participar en 2 juegos de azar: Fichas Mágicas o Cajas Misteriosas, para tener la posibilidad de ganar premios diarios de dinero en efectivo.

Además, con su saldo promedio mensual, o canjeando tus puntos acumulados, en la primer etapa los usuarios acumulaban tickets para participar de los sorteos mensuales de Bs.20.000.





[Video](#)





SMART PLAY

1 MILLON **Gana Bs. 1.000.000,00**
¡Prueba tu suerte! Consigue tus boletos.

★ **5200 Puntos** [Ver progreso](#) [Ayuda ?](#)

Gana Puntos

- Misiones** ¡Completa para ganar!
- Metas de ahorro** Ahorra y gana

Usa tus puntos

- Cajas Misteriosas** Gana hasta: Bs. 100
- Fichas Mágicas** Gana hasta: Bs. 75
- Numero de la Suerte** Gana hasta: Bs. 1 millón

qista

Pague em dia e concorra a R\$ 10,000!

Missão
Complete para ganhar recompensas

Pontualidade Premiada
R\$ 10.000,00

Cartão Presente [Verificar](#)

ganaSol

Recomienda a un amigo
Comparte tu código y gana 150 puntos

👤+ **95 Puntos** [Revisa tu progreso](#) [Ayuda ?](#)

Gana puntos

- Trivia** Prueba tus conocimientos
- Retos** ¡Todos los retos aquí!

Usa tus puntos

- Ruleta de premios** Gana hasta Bs 40
- Raspa y gana** Gana hasta Bs 100

WINK

JUGAR METAS HISTORIAL

en la sección de "Metas"

Usá tus puntos

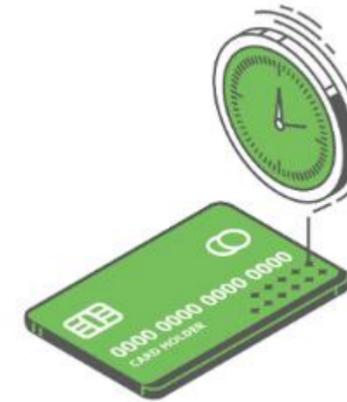
Ruleta de premios



Resultados obtenidos



Aumento del nivel de transacciones y pago a tiempo



Mejora en pagos a tiempo y reducción de tasas de incumplimiento

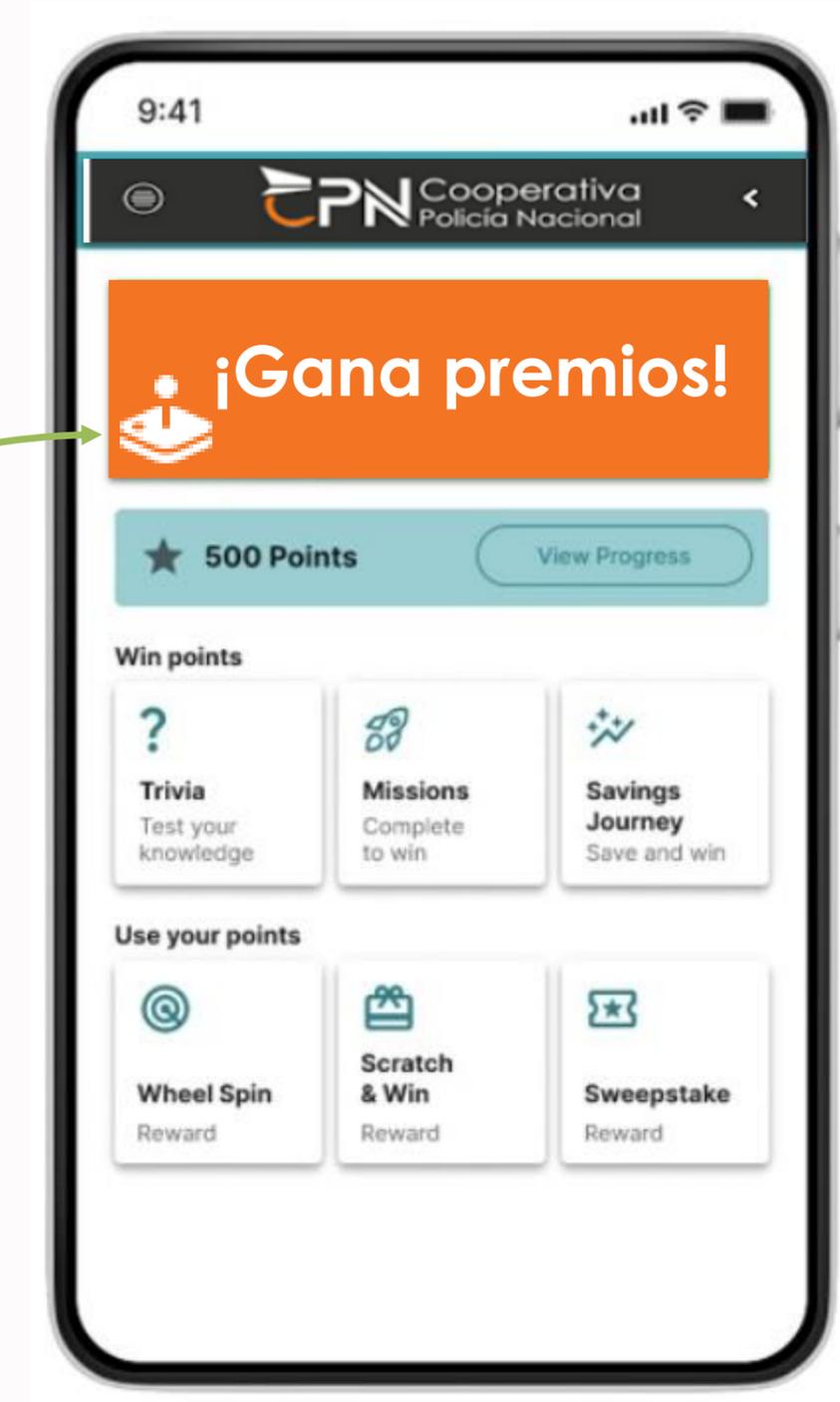


Incremento de depósitos y balance



Impulso de uso de canales digitales y transacciones

Gamificación marca blanca



Dinámica grupal



La Cooperativa Policía Nacional debe implementar la gamificación para incentivar comportamientos deseados que ayuden a los socios en sus hábitos financieros.

En ese sentido, debe armar un **caso de uso específico de acuerdo a sus necesidades.**

Completar los siguientes pasos:

1

Seleccionar 3 acciones a incentivar de la lista y fundamentar por qué:

1. Educación financiera
2. Adopción digital
3. Adquisición de nuevos clientes
4. Depósitos y uso
5. Uso de tarjeta de crédito y débito
6. Préstamo
7. Ahorro

2

Seleccionar 1 o 2 mecánicas de juego:

1. Fichas mágicas
2. Ruleta
3. Raspa y gana
4. Cajas sorpresa
5. Premios garantizados

La gamificación debe estar enfocada en aumentar la participación de los usuarios.



Un aspecto importante a definir son las recompensas disponibles para los usuarios.

Se puede incentivar distintas acciones que dependen de los objetivos de cada institución.

Conclusiones

Es una forma muy eficiente de abarcar la educación financiera en formatos nuevos.

La tendencia actual es embeber mecánicas de gamificación a canales existentes.

Gracias por la confianza y oportunidad de acompañarles en su desarrollo profesional y fortalecimiento institucional.

 **Cooperativa**
Policía Nacional

un
i Universidad
Internacional
de Andalucía
A



www.figlac.org

