



CREDIT MANAGEMENT SOLUTIONS

**EDUCACION FINANCIERA: Cual es el Rol en la industria del Crédito?**

# Entendiendo Su Crédito para manejar su vida financiera...

Maria Olga Rehbein  
Presidente TransUnion América Latina

[mrehbei@transunion.com](mailto:mrehbei@transunion.com)

29 Agosto, 2012

SOCIOS LOCALES



EL PODER DE LA  
ESPECIALIZACIÓN  
[www.cmseventos.com](http://www.cmseventos.com)

# Agenda

- Que está pasando en el mundo y en Chile que puede impactar positivamente en la Educación del Consumidor
- Cuales son los beneficios que el ciudadano obtiene con la educación
- Experiencias Globales de TransUnion en educación financiera
- Conclusiones...

# Principal función de Burós de Créditos

**Manejar información de la actividad crediticia y comercial de las personas, a través de datos de comportamiento positivos y negativos.**

1

Ayudar al desarrollo económico del país.

2

Permitir mayor acceso al crédito y contribuir en la cultura del pago en países

3

Ayudar a mejorar la calidad de vida abriendo puertas al crédito.

4

Mitigar el riesgo crediticio y a la vez promover el consumo interno.

# Los burós son facilitadores de negocios entre los ciudadanos y los negocios

## Información Segura y Completa

- Oportuna, veraz y completa- incluyendo información positiva-a través de sistemas tecnológicos confiables
- Estándares de seguridad

## Buen Gobierno y Manejo de Riesgo

- Asegurar experiencia, transparencia y efectividad en el manejo de los riesgos asociados al negocio y acceso a los usuarios

## Ambiente Regulatorio y Legal

- El marco regulatorio debe ser claro, predecible, no discriminatorio y que soporte derechos de los consumidores

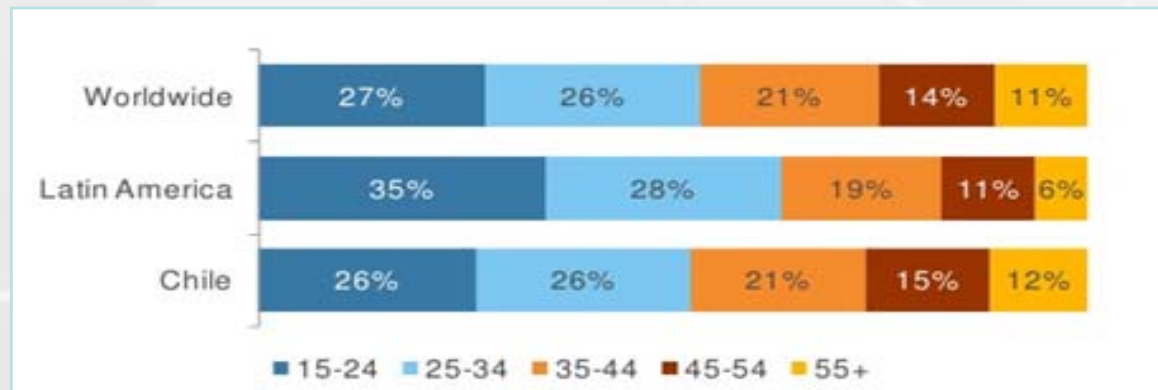
Información  
Segura y  
Completa

Buen Gobierno  
Y Manejo  
de Riesgos

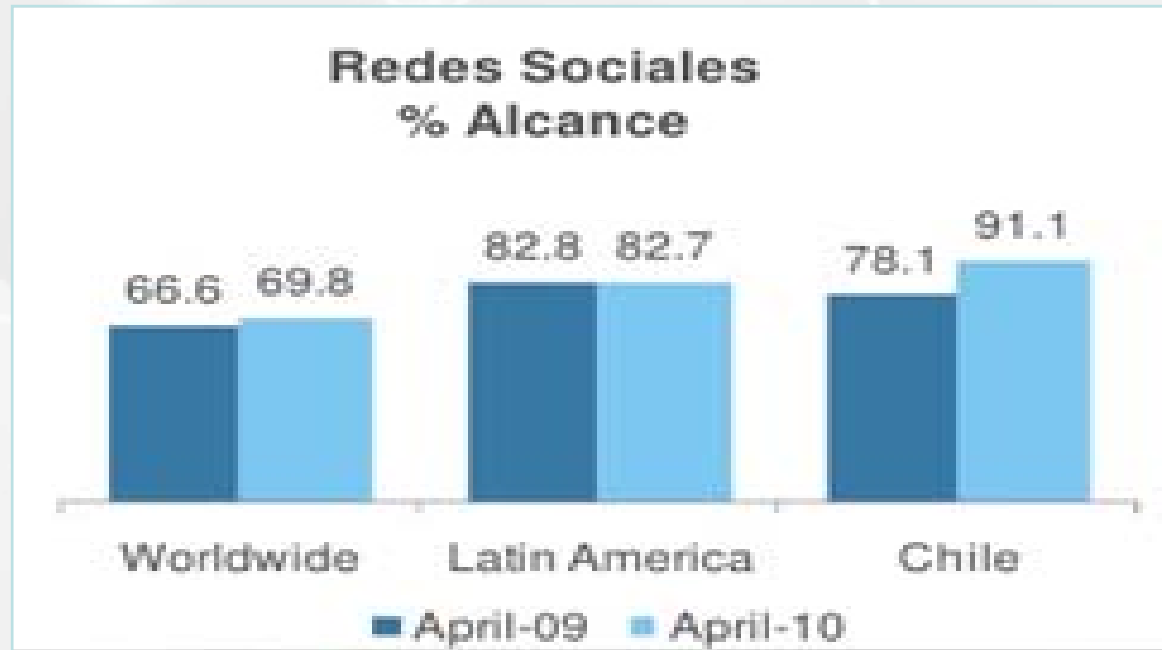
Ambiente  
Regulatorio  
y Legal

# Miremos la realidad en el mundo...

- Aumento de la oferta de comercio electrónico a tasas del 30%
- La audiencia cibernauta en Latam creció en un 21%



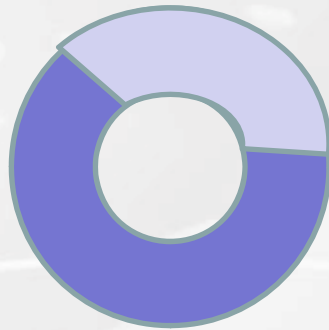
# Miremos la realidad en el mundo



La audiencia en Latam creció en un 21% en el último año, con más de 18MM nuevos usuarios web

# Una región con bajo nivel de Tarjetas de Crédito con excepción de Brasil y Chile...

Chile



31% sin Tarjeta

69% con Tarjeta



# Miremos la realidad en Chile



- Población Total: \$17MM. Entre 15-64 años: 68,1% (hombres 5.751.091/mujeres 5.744.014)
- Niveles de alfabetización de 95.7%
- La población online en Chile bordea los 9 millones de usuarios (penetración 60%)
- Las redes sociales son clave en la experiencia web Chilena. Chile tiene el alcance más alto de las redes sociales en la región, con un crecimiento significativo (paso de 78% al 91% de alcance durante el 2012)
- Chile tiene el mayor alcance de usuarios en facebook en la región y un 63% de usos de blogs
- Chile supera la región en % de alcance de negocios por internet (50.4%)
- Chile está muy bien posicionado, con un ratio del 69,2% en niveles de crédito



# Penetración en Internet por países LATAM

CHILE  
59.2%

Argentina  
67%

Colombia  
55.9%

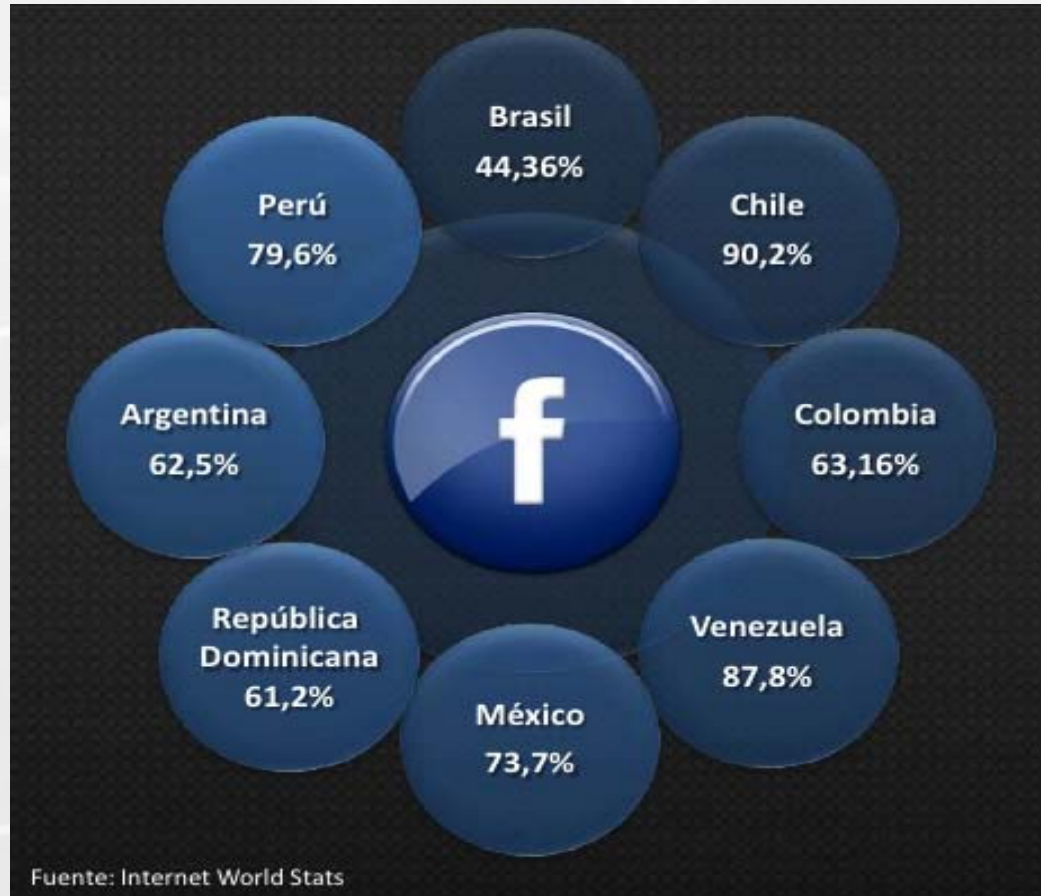
Brasil  
39%

Perù  
34%

República  
Dominicana  
41.4%

México  
36.9%

# Penetración de Facebook por país



- Chile es con diferencia el mayor país con penetración

# Penetración de móviles en la región



	Población	Teléfonos Móviles	Nº móviles por persona
Argentina	40.100.000	57.300.000	1,43
Brasil	192.700.000	200.000.000	1,03
Chile	21.000.000	22.000.000	1,05
Colombia	46.200.000	43.415.000	0,94
México	112.000.000	91.370.000	0,82
Perú	29.000.000	29.130.000	1,00
Venezuela	28.200.000	27.400.000	0,97

# Existe un nuevo escenario en el consumidor en Chile...

El consumidor se encuentra más empoderado y organizado

Chile es un ejemplo en donde los movimientos sociales y asociaciones de consumidores movilizan masas a través de redes sociales



# Razones de porque es un buen momento para hacer un cambio en Chile

**Mayor nivel de Bancarización en la región**

Aumento del comercio electrónico a tasas del 30%



Consumidor Empoderado

Agenda ProConsumidor en el gobierno en diferentes iniciativas

Incremento de la vocería del consumidor a nivel público y social

Aumento de la clase media y más educada

# Misión!!!



**Empoderar al consumidor para que controle su vida financiera....**

# ¿Cómo apoyamos al consumidor para manejar mejor su vida financiera?

- Manejar su información financiera para lograr sueños y controlar su crédito
- Mantener informado de cambios importantes de la historia de crédito cuando estos ocurran
- Guiar al consumidor en el manejo de la información crediticia
- Apoyar en el proceso de reclamos antes entidades crediticias
- Proteger al consumidor contra el fraude financiero



# Soluciones para los consumidores



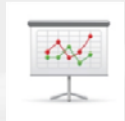
**Historias de  
Crédito**



**Seguro en la  
Historia de  
Crédito**



**Historial de Auto**



**Scores Crediticios  
para Riesgo**



**Score para  
manejo de  
Hipotecas**



**Canal Móvil para  
acceso a alertas  
crediticias**



**Alertas de la Historia  
de Crédito**



**Debt to  
Income**



**Oficinas y Call  
Center con atención  
personalizada**



# Historia de Crédito

Nuestros informes de crédito incluyen información de los tres burós de crédito, sencillos de entender e interpretar a través de gráficas

### SUMMARY [?](#)

	TransUnion	Experian	Equifax
<b>TOTAL ACCOUNTS:</b>	20	20	20
<b>OPEN ACCOUNTS:</b>	10	10	10
<b>CLOSED ACCOUNTS:</b>	10	10	10
<b>DELINQUENT:</b>	0	0	0
<b>DEROGATORY:</b>	0	0	0
<b>BALANCES:</b>	\$238,598	\$238,598	\$238,598
<b>PAYMENTS:</b>	\$3,498	\$3,498	\$3,498
<b>PUBLIC RECORDS:</b>	0	0	0
<b>INQUIRIES (2 years):</b>	3	3	3

### ACCOUNT HISTORY [?](#)

At-a-glance viewing of your payment history

	Unknown	OK	30	60	90	120	150	PP	RF	CO
Not Open	Unknown	Current	30 days late	60 days late	90 days late	120 days late	150+ days late	Payment plan	Repossession Foreclosure	Collection Chargeoff

Revolving Accounts: Accounts with an open-end term

#### Bank Credit Card [More about this account >>](#)

	TransUnion	Experian	Equifax
<b>Account #:</b>	1234567	1234567	1234567
<b>Condition:</b>	Open	Open	Open
<b>Balance:</b>	\$1,000	\$1,000	\$1,000
<b>Type:</b>	Revolving	Revolving	Revolving
<b>Pay status:</b>	Current	Current	Current

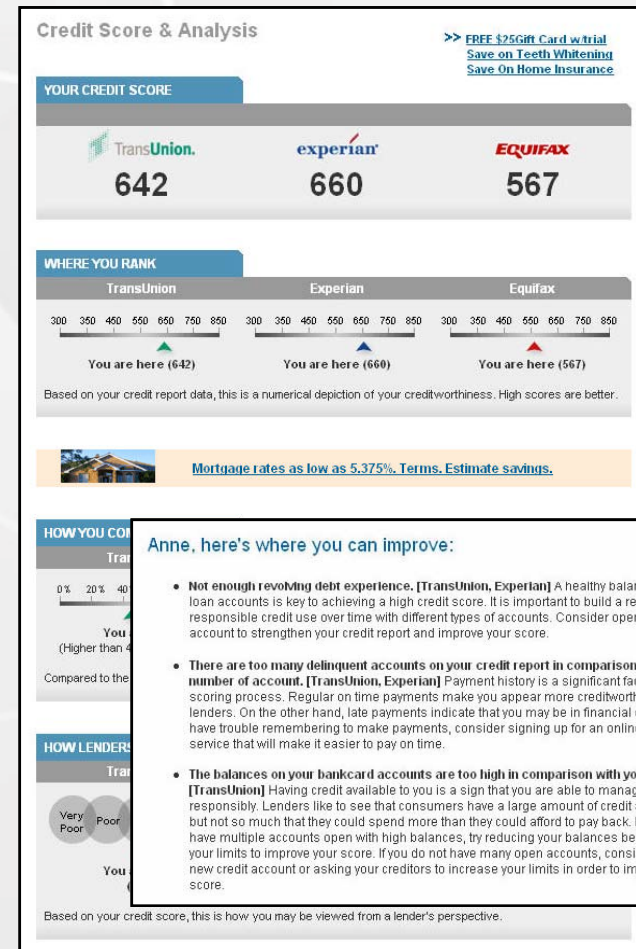
Two-year payment history: [Legend >>](#)

	May '02	Jun '02	Jul '02	Aug '02	Sep '02	Oct '02	Nov '02	Dec '02	Jan '03	Feb '03	Mar '03	Apr '03	May '03	Jun '03	Jul '03	Aug '03	Sep '03	Oct '03	Nov '03	Dec '03	Jan '04	Feb '04	Mar '04	Apr '04
TransUnion	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Experian	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Equifax	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

# Credit Scores

Los scores de Crédito incluyen análisis con consejos prácticos de cómo mejorar su calificación

- Los ciudadanos tienen el empoderamiento y conocimiento que necesitan para manejar su historial de crédito y mejorar su salud financiera
- Se entrega información con el detalle de cómo los otorgantes de crédito visualizan su información



# Alertas de Crédito (Monitoreo)

Informa a los consumidores sobre cambios importantes en el historial de crédito incluyendo actividades fraudulentas, nuevas cuentas y pagos retrasados

The screenshot displays a web interface for credit alerts. At the top, there is a navigation bar with links for 'welcome', 'your credit', 'your debt', 'your identity', 'your home', 'your car', 'your insurance', and 'your legal tools'. Below this, a secondary navigation bar includes 'credit alerts', 'credit reports', 'credit scores', and 'trending'. The main content area is titled 'Credit Alerts' and features a sub-header '>> Less than Perfect Credit? \$18 Cash Back! Low Rate Home Equity'. There are two radio buttons: 'Show my alerts from the last 30 days' (selected) and 'Show all my alerts'. Below this is a 'LIST OF ALERTS' section with a table:

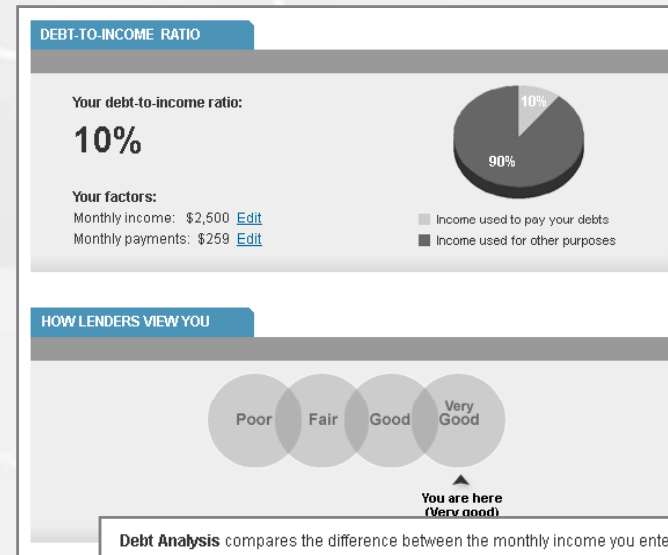
Reporting Agency	Alert Type	Date	Description	Details
TransUnion	New Employment	07/25/2007	TRANSUNION	<a href="#">View</a>
experian			<a href="#">Add Experian alerts</a>	
EQUIFAX			<a href="#">Add Equifax alerts</a>	

Below the table is a banner for 'Mortgage rates as low as 5.375%. Terms, Estimate savings.' followed by a feedback section titled 'What did you think?'. The feedback form includes a star rating for satisfaction, two sets of 'Yes/No' radio buttons for 'Did you find the information you were looking for?' and 'Did you like the way it looked?', and an optional text input field. A 'SUBMIT' button is at the bottom right of the form. To the right of the main content is a sidebar with 'OFFERS FOR YOU' (Home Reward, Refi in hot, Bad Credit?), 'FAQ' (How long do you keep my credit alerts?, Why did I get an alert from only one credit bureau?, Why does each bureau give different information about the same alert?), 'RELATED ITEMS' (What to do if a credit alert is wrong, Monitor all 3 bureaus for only \$5 more a month!), and an 'ADVERTISEMENT' for 'Less Than Perfect Credit! OK' with an 'Apply Now >' button. A disclaimer at the bottom right states: 'When you click the advertisements on this page, TrueCredit may securely transfer your personal information to the appropriate partner.'

# Análisis de Deuda vs Ingreso

Te apoya a prepararte para una deuda....

Provee al consumidor con una herramienta analítica amigable para enseñarte como las entidades ven las finanzas del consumidor y le dan alternativas para mejorar su salud financiera



**Debt Analysis** compares the difference between the monthly income you entered and the monthly amount you spend to maintain your debt (as listed in your credit report or reported by you). This is called a debt to income ratio. Lower debt to income ratios are better because lenders view borrowers with low debt to income ratios as having a better capacity to repay their debts.

You are currently using (10%) of your monthly income to repay debt. The amount of debt that you carry is considered very low when comparing it to your income. Lenders typically view debt to income ratios less than 20% as Very Good.

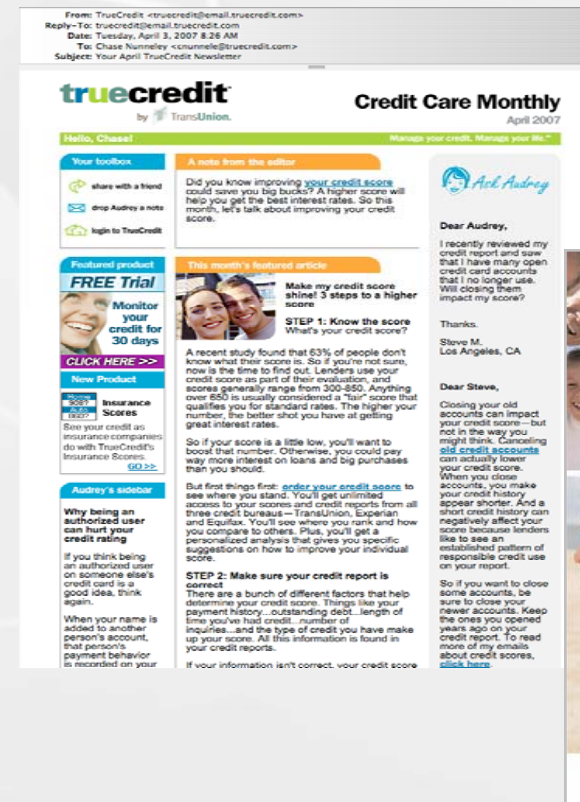
A low debt to income ratio along with a good credit standing, which is determined by timely repayment of debt, are both considered very favorable by lenders. Most often, a low debt ratio along with a good credit standing will entitle you to receive the best interest rates and in some cases provide less collateral.

Having a low debt ratio is an indication that you have the ability to handle more debt, if needed. This may be an ideal time to consider making major purchases such as a new home, car, or to make those investments or home improvements you have been considering.

# A través de diferentes comunicaciones educamos al consumidor

## Los ciudadanos ven a los Buros de Créditos como unos aliados en educación financiera

- Centro de Aprendizaje en las páginas de internet
- Membresía gratis a través boletines informativo
- Entrega de folletos en oficinas de atención y servicio
- Servicio a través de Call centers todos los días
- Manejo de consejos a través de chats personalizados y redes sociales en facebook y twitter



**CMS** EL PODER DE LA ESPECIALIZACIÓN



TuCrédito pertenece a TransUnion, ofrecemos servicios, material educativo en línea y herramientas para ayudar a los ciudadanos a lograr sus metas financieras

The screenshot shows the homepage of the TransUnion TuCrédito website. At the top, the TransUnion logo is on the left, and navigation links for 'Inicio' and 'Contacto' are on the right. A language selector shows 'República Dominicana: Español'. Below the logo, there are menu items for 'TuCrédito', 'Negocios', and 'Acerca de TransUnion'. A secondary navigation bar includes 'Tus Herramientas', 'Reclamaciones y Tus Derechos', 'Centro de Aprendizaje', and 'Contáctanos'. The main content area features a large banner with a woman holding car keys, titled 'Bienvenido a TuCrédito' with the subtext 'Mantente informado recibiendo Tus Alertas de cambios importantes en Tu Historia de Crédito.' and a 'Ordénalo Hoy >>' button. To the right of the banner is a 'Login Consumidores' field. Below the banner, there are three columns: 1) A video player for 'Maneja tu crédito' with a 'Mira nuestro video >>' button. 2) A section for 'Adquiere Tus Alertas y recibe Tu Historia de Crédito gratis durante el periodo de la suscripción' with pricing: '3 meses a sólo RD\$300', '6 meses a sólo RD\$450', and '12 meses a sólo RD\$800'. 3) A sidebar with 'ACERCA DE TUCRÉDITO' (describing the service), 'MONITOREO TU HISTORIA de CREDITO' (with links for 'Recibir Tus Alertas' and 'Adquirir Tu Historia de Crédito'), and 'INFORMACION ADICIONAL' (with links for 'Interpretación de Tu Historia de Crédito', 'Reclamaciones sobre Tu Historia de Crédito', 'Conoce la Ley 288-05', and 'Preguntas frecuentes'). At the bottom, there are social media icons for Facebook and Twitter, and a footer with copyright information and links for 'Mapa del Sitio', 'Política de Privacidad', and 'Términos de Uso'.

# Ejemplo de atención a nuestros Consumidores en TransUnion Centro América



Prepararse para el éxito

## La realización de sus metas financieras comienza con una buena Historia de Crédito

Una buena Historia de Crédito representa una ventaja incalculable, que puede ofrecerle nuevas oportunidades financieras e incluso aumentar la probabilidad de que obtenga préstamos.

**Le ayudamos a alcanzar sus metas**  
TransUnion, una de las empresas de información crediticia más importantes del mundo, le puede proporcionar su Historia de Crédito. Allí encontrará la información que necesita para gestionar mejor sus préstamos y obtener una visión completa de su situación financiera.

**¿Qué es una Historia de Crédito?**  
Su Historia de Crédito es un informe objetivo de su actividad financiera que generalmente es utilizado por los otorgantes de crédito para determinar si usted representa un buen riesgo crediticio. Se incluye información proporcionada por compañías que mantienen relaciones comerciales con usted o que le han otorgado crédito.

Las historias de crédito de TransUnion no contienen información sobre raza, religión, nacionalidad o su historial médico.

**¿Quién tiene acceso a mi Historia de Crédito?**  
Usted puede obtener su Historia de Crédito para asegurarse de que su información se veraz y hacer seguimiento periódico a las actualizaciones de su comportamiento crediticio.

También pueden obtenerlo aquellas entidades que tienen un interés legítimo, entre las que se encuentran las empresas que le otorgan crédito o con las que mantiene una relación jurídica, por ejemplo mediante la celebración de un contrato o la apertura de una cuenta bancaria.

**¿Cómo utilizan la Historia de Crédito las entidades que otorgan préstamos?**  
A continuación incluimos un ejemplo de cómo puede ser utilizado:

— Cuando usted solicita un crédito, por ejemplo una nueva tarjeta de crédito, la entidad otorgante puede solicitarle a TransUnion su Historia de Crédito.

— Cuando utilice la nueva tarjeta de crédito, la entidad otorgante podrá proporcionar periódicamente información sobre sus pagos a las agencias de información crediticia, como TransUnion.

Las agencias de información crediticia actualizarán su Historia de Crédito cuando reciban nuevos datos por parte de los otorgantes de crédito.

Su perfil crediticio se modificará en el tiempo considerando varios factores, como la forma en que paga sus cuentas y la cantidad de préstamos a su nombre. Cuando paga sus cuentas oportunamente, esta información se presenta en su Historia de Crédito para que refleje su buen comportamiento y pueda obtener préstamos con mayor facilidad en el futuro.

Este procedimiento suele repetirse cada vez que solicita un préstamo.



# Ejemplo de video de campaña de educación en Hong Kong



原來有幾百蚊卡數多年未清

I found out that there was a few hundred dollars outstanding loan that I didn't settle since my college days!

「環聯」建議我立即還款，去除壞帳項記錄

TransUnion's consultant advised me that I should settle the outstanding balance as soon as possible in order to clear my record.

# Ejemplo de video de campaña de educación en Hong Kong



攞番清楚，銀行終於SAY YES喇！原來個人信貸管理係咁重要架！

I sorted this out and applied for a new loan a few months later. The bank finally said YES! Now I know how important credit management is!

# Ejemplo de video de campaña de educación en Hong Kong



因為我曾經試過俾人盜用資料，所以之前特別去環聯申請了一份個人信貸報告，並同時申請埋信貸提示服務，只要有任何銀行就申請貸款向環聯查詢信貸報告，環聯就會以SMS或電郵通知我。

My identity was stolen once. I went to TransUnion to apply for a credit report and subscribe the credit monitoring service. Now whenever any bank requests my credit report from TransUnion, I will be notified through SMS and email.

# Ejemplo de campaña de educación en República Dominicana



¿Cómo es la casa de tus sueños?

No sólo te la imagines, ponte como meta tenerla en este año. Planificándote con **TuCrédito™** puedes lograrlo. Monitorea Tu Historia de Crédito con el servicio **Tus Alertas** desde **RD\$300.00**.

Controla tu crédito, logra tus sueños.

[WWW.TUCREDITO.COM.DO](http://WWW.TUCREDITO.COM.DO)

Los servicios están destinados exclusivamente al seguimiento y gestión de la información de crédito, no a mejorar directamente el crédito del consumidor.



**TransUnion®**  
TuCrédito™ por TransUnion

# Ejemplo de campaña de educación en República Dominicana



Asegura la educación de tus hijos con TuCrédito.™

[www.tucredito.com.do](http://www.tucredito.com.do)

 **TransUnion.**  
TuCrédito™ por TransUnion

Los servicios están destinados exclusivamente al seguimiento y gestión de la información de crédito, no a renovar directamente el crédito del consumidor.

# Conclusiones

- La Región continúa con un crecimiento económico fuerte en todos los países, lo cual ofrece un ambiente de crédito positivo.
- El número de internautas crece fuertemente y Chile tiene un alcance muy alto en a la región.
- El alcance del Ciudadano en Chile en diferentes medios está siendo tenido en cuenta en las agendas públicas.
- La misión de la comunicación es empoderar a los ciudadanos con información y herramientas para lograr el control del crédito, para mejorar su salud financiera y aprender como los burós de crédito pueden apoyarlo
- La educación del Ciudadano y la generación de cultura ciudadana sobre el papel que desempeñan los burós son necesarios para el desarrollo la industria crediticia, con lo cual es fundamental que los programas de educación financiera dediquen espacio para la sensibilización del tema
- Los Buros de créditos son entidades confiables en donde puede obtener información sobre como administrar su crédito de manera óptima.

# EDUCACION FINANCIERA: Cuál es el Rol en la industria del Crédito?

## ¿Preguntas?