

eBook #4

# Del gasto a la satisfacción

Cambiando la forma en la que compramos y ahorramos

El cashback ha llevado la experiencia de compra a un nivel completamente nuevo. Ya no se trata solo de gastar dinero, si no de ganar algo a cambio. Pero, ¿cómo funciona? Imagina recuperar un porcentaje de tu dinero por cada compra realizada. Esto es exactamente lo que ofrece el cashback, y es algo que está revolucionando la industria financiera.

La realidad es que este servicio está afectando a la lealtad de los usuarios e influyendo directamente en sus hábitos de consumo. En su día a día, realizan cantidad de transacciones, desde el pago de facturas hasta compras y transferencias. Muchas de estas transacciones son oportunidades perfectas para ganar recompensas en forma de cashback, pero su potencial está aún por descubrir.



David Conde Sayáns

# Merchants, entidades financieras y usuarios, todos salen beneficiados

Y es que... ¡la magia del cashback no se limita a los compradores!, también beneficia a comerciantes, bancos, aseguradoras, fintech e insurtech.

Al unirse a un programa de recompensas, los merchants ven crecer su base de clientes, estos incrementan su ticket promedio y pasan a realizar compras recurrentes, lo que consigue que marcas cada vez más relevantes apoyen estos programas.

Por otro lado, bancos, aseguradoras y empresas tecnológicas logran aumentar el engagement de sus usuarios al ofrecer bonificaciones inmediatas, sin enlaces ni esperas. Y lo que es más importante, aumentan su satisfacción y el tiempo de uso de las plataformas digitales.

Por no mencionar los beneficios económicos. Pongamos un ejemplo: Si una entidad cuenta con 270.000 usuarios adheridos al programa y en un mes realizan compras por valor de 130M€, con un porcentaje de cashback promedio sobre compra del 4% y una comisión del 0,8%... ¡los ingresos extra de esa entidad ascenderán a 42.050€ al mes!

¿Y qué beneficio obtienen los usuarios? Ellos acumulan sus recompensas en efectivo (en puntos o en la moneda interna del promotor) en cada compra, lo que les permite generar una ganancia extra con sus gastos diarios.

Además, al poder consultar en su plataforma personal las ofertas y el total de cashback obtenido, pueden planificar sus futuras compras. Todo ello aumenta su fidelidad y compromiso, mejora su experiencia como consumidor y dispara su satisfacción.



# Módulos de Cashback, un gran estímulo para el cliente

Con estos programas, los clientes también se sienten valorados y recompensados, lo que les motiva a seguir utilizando los servicios de las entidades financieras.

¿Quieres saber lo que hay detrás de estos sentimientos? Para los usuarios, las recompensas son algo más que un simple ahorro.

Obtienen dinero en efectivo, descuentos o puntos canjeables por otros productos, lo que les da más libertad a la hora de realizar sus compras habituales.

Una de las mejores partes de los programas de cashback es que estimulan su participación.

Al ofrecer incentivos adicionales, las compañías pueden animar a los clientes a realizar más transacciones y a aprovechar más sus servicios.

Por supuesto, no podemos olvidar el importante papel que tienen los comerciantes asociados en el juego.

Porque lo más importante en un programa de cashback es que aparezcan representados aquellos establecimientos que generan la mayor parte de las compras del usuario.

# La evolución de los programas de cashback

El proceso ha ido incorporando mejoras desde su nacimiento, hace ya más de 10 años.

Al principio, era necesario realizar todo un periplo de clicks y esperar semanas por la aprobación del comercio y la entidad para recibir el abono. En otros casos se iban acumulando cupones descuento (o códigos) canjeables por regalos.

También existía la opción de acceder al reembolso a través de enlaces de referidos. En el caso de beruby, por ejemplo –una compañía española que devuelve dinero por comprar un producto, realizar una reserva, visitar una web o responder a encuestas–, pueden pasar meses hasta que se recibe la recompensa.

Ninguna de ellas resulta práctica desde el punto de vista del usuario final. Ahora, sin embargo, ya se puede obtener el cashback de manera automática, ¡en cuanto el cliente realiza su compra, el importe obtenido aparece en su cuenta!, sin que el usuario tenga que hacer ninguna acción a mayores.

Esto lo veremos en detalle al final del documento.



# Claves para implementar con éxito un programa de cashback en una entidad financiera

Establecer una estrategia de éxito incluye: definir objetivos claros, asegurarse de que los incentivos son los adecuados, establecer una red de comerciantes asociados atractiva y promover activamente el programa entre los clientes. Por supuesto, la medición y evaluación constantes son esenciales para garantizar el éxito a largo plazo.

Veamos ahora cuáles son las etapas a seguir en un módulo de recompensas:

## Conecta

El usuario conecta sus cuentas bancarias tras aceptar los términos y condiciones generales y se agrega toda su información a la plataforma gracias a la tecnología open banking.

## Analiza

Un motor de AI analiza en segundos los datos transaccionales bancarios para mostrar información curada.

## Categoriza

Los datos se clasifican y ordenan en categorías para que puedan añadirse varias capas de información.



## Enriquece

Es entonces cuando se añade el nombre del comercio, su ubicación y categoría, lo que permite reconocer a los minoristas participantes y emitir recompensas en tiempo real.

## Recompensa

Para las compras susceptibles de entrar en el programa, se activa en segundos el Cashback en el punto de venta, reduciendo el tiempo de espera y aumentando la satisfacción del cliente.

# Casos de uso



# Un aluvión de promociones solo por utilizar la tarjeta de crédito de Banco Santander

Santander Premia es un espacio creado para que los clientes del banco puedan disfrutar de ofertas entre más de 500 marcas líderes, sin coste alguno.

En esta plataforma, el usuario podrá encontrar ventajas exclusivas, como descuentos, la devolución de una parte de sus compras o el acceso a actividades deportivas, de entretenimiento, ocio y cultura. Banco Santander busca así recompensar a sus clientes y aumentar su engagement.

El funcionamiento es muy sencillo: desde la App Santander o la banca online disponen de un acceso directo a Santander Premia.

Al entrar, pueden elegir entre una amplia variedad de ofertas, descuentos y experiencias. El cliente tiene a su disposición en todo momento el registro de las bonificaciones que ha obtenido con sus compras, lo que le ayuda a planificar sus siguientes gastos.



# Waylet la App de pago con la que puedes ganar dinero con tus compras

Waylet nace en mayo de 2017 como una iniciativa del Grupo Repsol para pagar a través del móvil en sus estaciones de servicio y como medio de fidelización de sus clientes.

La multinacional energética ha llegado a bajar 10 céntimos por litro el precio de sus combustibles a las personas que usan esta aplicación. No está mal, ¿verdad?

Actualmente, es la app de pago líder en movilidad en España. Permite pagar en cualquiera de las más de 3.300 estaciones de servicio de Repsol y en más de 4.000 comercios adheridos al pago con Waylet, entre ellos:

El Corte Inglés, Burger King, Paradores, First Stop, La Casa de las Carcasas, Federópticos o Petuluku.

Para comenzar a aprovechar los descuentos que ofrece, lo primero es descargarla en un dispositivo móvil. Será necesario registrar una tarjeta bancaria, que puede ser de

crédito o de débito. Una vez confirmados los datos personales y bancarios, la app está lista para usarse como medio de pago.

Cada vez que el usuario usa la app, se acumulan puntos o “waylets”. En función del total de waylets, se dispone de un nivel diferente y, a medida que el usuario sube de nivel, podrá acceder a mayores beneficios:

## Nivel bronce

El cliente recibe un descuento base fijado por el comercio.

## Nivel plata

Se acumula un 10% extra cada vez que se realiza un pago con la app Waylet.

## Nivel oro

Este nivel desbloquea un cupón de lavado gratis. Además, se acumula un 25% de saldo extra y se accede a promociones exclusivas.

## Nivel platino

Al acceder al nivel más alto, el usuario recibe un cupón de 5€ de descuento y podrá acumular un 50% extra de saldo. Además de acceder a promociones exclusivas Platino.



## **EVO Banco crea el cashback 2.0: automático y con un 8% de devolución media**

La entidad digital de Bankinter anunció en julio el lanzamiento de un novedoso servicio de "cashback inteligente" que permitirá a todos sus clientes recuperar un promedio del 8% del importe gastado en tiendas asociadas.

El servicio proporciona un ahorro directo e instantáneo que el usuario puede comprobar en la App en tiempo real.

Esto significa que los clientes no necesitan emplear cupones, ni enlaces a páginas de descuentos, ni realizar ninguna gestión adicional para obtener su recompensa.

La innovación tecnológica implantada por EVO permite identificar en tiempo real las compras realizadas en las tiendas asociadas y realizar los reembolsos de manera inmediata en la cuenta EVO elegida por el usuario.

Este nuevo servicio de cashback está completamente integrado en la aplicación móvil de EVO.

Los clientes disponen de toda la información sobre el servicio: desde el historial personalizado de todas las recompensas depositadas en sus cuentas, hasta una lista actualizada de todos los comercios asociados, los porcentajes de ahorro disponibles, etc. lo que les ayuda a planificar sus compras y maximizar sus recompensas.

En una primera etapa, se incluyeron más de 70 comercios de diez sectores económicos estrechamente vinculados con las compras diarias, como supermercados, gasolineras, productos tecnológicos, actividades de ocio, viajes, restaurantes, moda, belleza, cuidado de la salud y productos para el hogar.

Una lista que no deja de crecer ante el magnífico recibimiento que ha tenido la iniciativa.

Otra de las ventajas del programa es que se adapta perfectamente a todos los métodos de pago disponibles, ya sea mediante una tarjeta física de débito o crédito, o utilizando cualquier otra forma de pago digital que el cliente prefiera. Ah, sin olvidar que el ahorro obtenido se puede acumular junto a cualquier promoción o descuento que ofrecen los comercios asociados de EVO.

“El servicio proporciona un ahorro directo e instantáneo”





# Aprovecha el poder del dato transaccional

[coinscrapfinance.com](https://coinscrapfinance.com)

