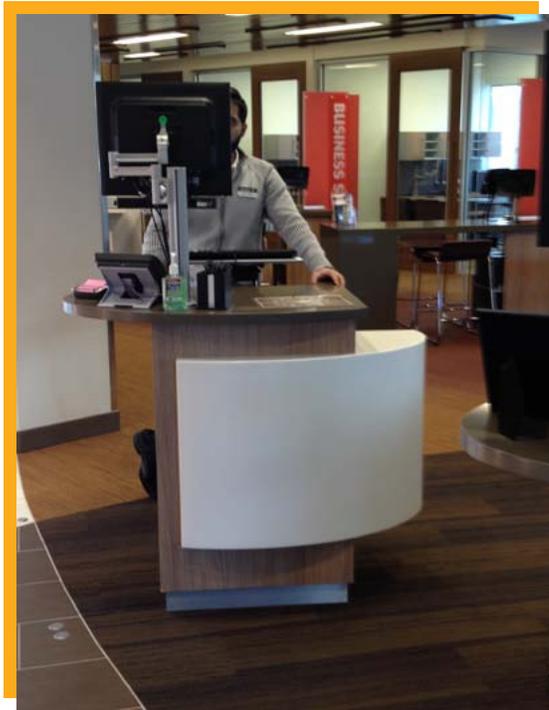


Tecnología fuerte con experiencia significativa para socios

BECU es una cooperativa de ahorro y crédito de los Estados Unidos originalmente establecida para atender a los empleados de la Compañía Boeing en el estado de Washington. BECU se destaca como una cooperativa de ahorro y crédito que responde a las necesidades de la membresía de adultos jóvenes asociándose con compañías y universidades locales y ofreciendo servicios básicos a través de la tecnología.

La membresía de BECU está abierta a todos los residentes del estado. BECU crea conciencia de mercado para atraer a nuevos socios utilizando diferentes canales de mercadeo, incluyendo promociones a través de asociaciones con empleadores y universidades.



En el mostrador del conserje de BECU, un miembro del personal está allí para entender sus necesidades financieras y dirigirlo a una variedad de estaciones dentro de la sucursal.

BECU entiende que la tecnología ofrece la oportunidad de prestar servicios financieros a los adultos jóvenes en una forma fácil y conveniente. Solo dos de sus 43 locales de sucursales tienen una línea de cajero tradicional donde son personas quienes procesan las transacciones. Esto no sucede por accidente. BECU entiende que el mayor uso de su personal no es el de procesar transacciones, sino el de sostener conversaciones significativas con sus socios cuando acuden a una sucursal y, si es necesario, enseñarles cómo usar la variedad de canales tecnológicos que ofrece BECU.

Sus canales tecnológicos incluyen aproximadamente 250 máquinas de cajeros automáticos, la mayoría de las cuales puede aceptar depósitos en efectivo o cheque, una aplicación de banca móvil con depósitos móviles de cheques, banca en línea a través de su página web que incluye la capacidad de escanear y depositar cheques y hacer alianzas con cajeros automáticos asociados y redes de sucursales compartidas. BECU también participa activamente en las redes sociales a través de Facebook y Twitter. Estos canales funcionan como la base de cómo la membresía de adultos jóvenes de BECU interactúa con ellos afuera de la sucursal.



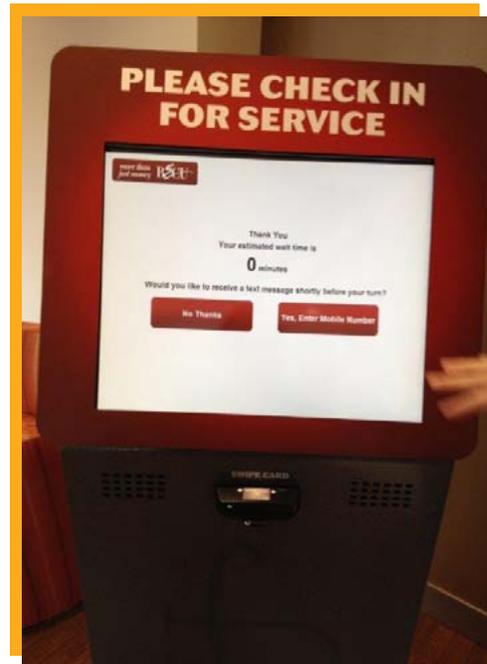
Steve Schaefer

Gerente de Servicios
Técnicos

[Consejo Mundial de
Cooperativas de Ahorro y
Crédito](#)



BECU entiende que el mayor uso de su personal no es el de procesar transacciones, sino el de sostener conversaciones significativas con sus socios cuando acuden a una sucursal y, si es necesario, enseñarles cómo usar la variedad de canales tecnológicos que ofrece BECU.



En los quioscos de registro de BECU, los socios y no socios que entran a la sucursal se colocan en una línea de espera virtual para hablar con un conserje o un representante de servicio a los socios. Mientras esperan un mensaje de texto que anuncie su turno, pueden navegar por internet (wi-fi gratuito) y disfrutar de aperitivos y café.

Cada mes BECU atrae alrededor de 6,500 nuevos socios, 75% de los cuales proviene directamente a través de las sucursales. En sus locales más nuevos, cuando un socio entra a una sucursal, lo primero que ve es el mostrador de conserje integrado por un empleado o conserje de BECU amistoso y conocedor. El propósito del conserje es entender realmente sus necesidades financieras y dirigirlo a una variedad de estaciones dentro de la sucursal. Las estaciones incluyen los cajeros automáticos que aceptan sus depósitos, representantes de préstamos, servicios comerciales e inversiones. Tienen una acogedora área de espera con Wi-Fi y café y un monitor de alta tecnología que le muestra su posición en una cola para hablar con un representante específico de BECU. Se permite llegar sin cita previa para servicios distintos a depósitos y retiros, pero si quisiera concertar una cita puede hacerlo en línea antes de ir a la sucursal. Puede incluso recibir un mensaje de texto cuando un representante está listo para hablar con usted.

Otras cooperativas de ahorro y crédito pueden aprender de BECU que una sólida presencia tecnológica en combinación con experiencias significativas y personalizadas cuando visita una sucursal es algo necesario para atraer y mantener a los socios adultos jóvenes.