



CARIBBEAN CREDIT REPORTING CONFERENCE

FINANCIAL LITERACY

What role does it play in credit reporting?

Luz María Salamina
Belize, 18 of April, 2013

Agenda

Credit

Agenda

Credit Bureau

Agenda

Credit Bureau audience

Agenda

Credit Bureau audience needs

Agenda

Literacy

Credit

Consumer credit:

Enhances the quality of life of people.

Commercial credit:

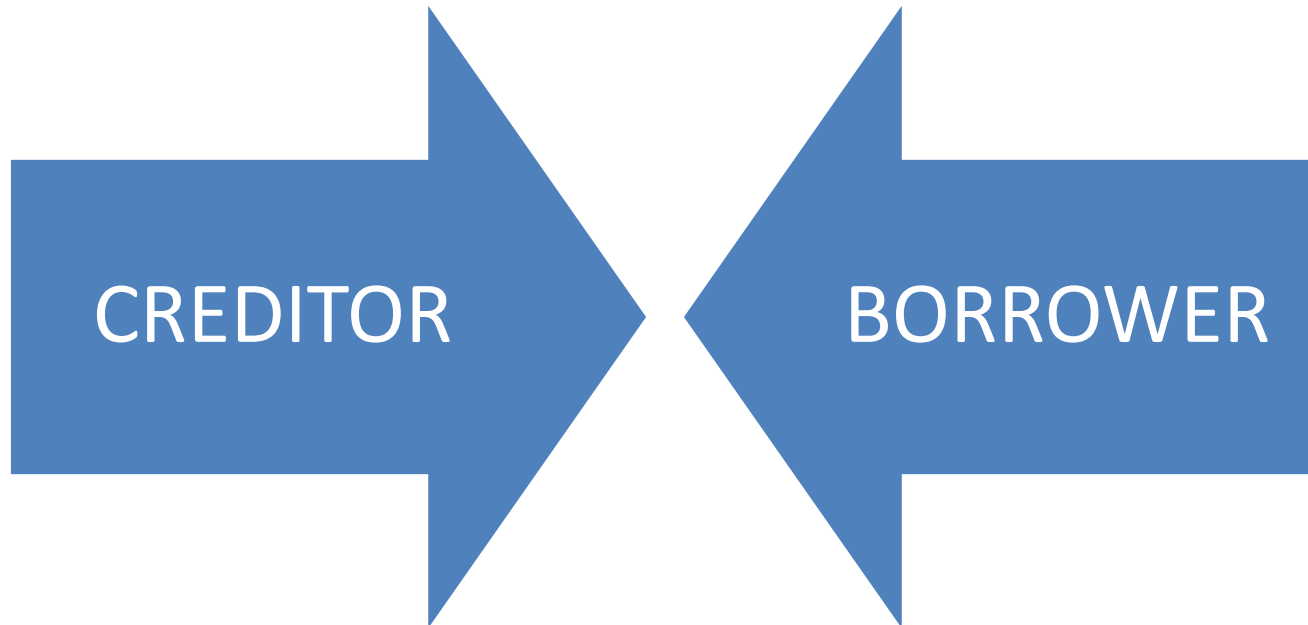
Allows businesses to grow faster

Consumer and commercial credit:

Contribute to the economic growth of the countries.

Responsible Credit

Responsible Credit works two ways

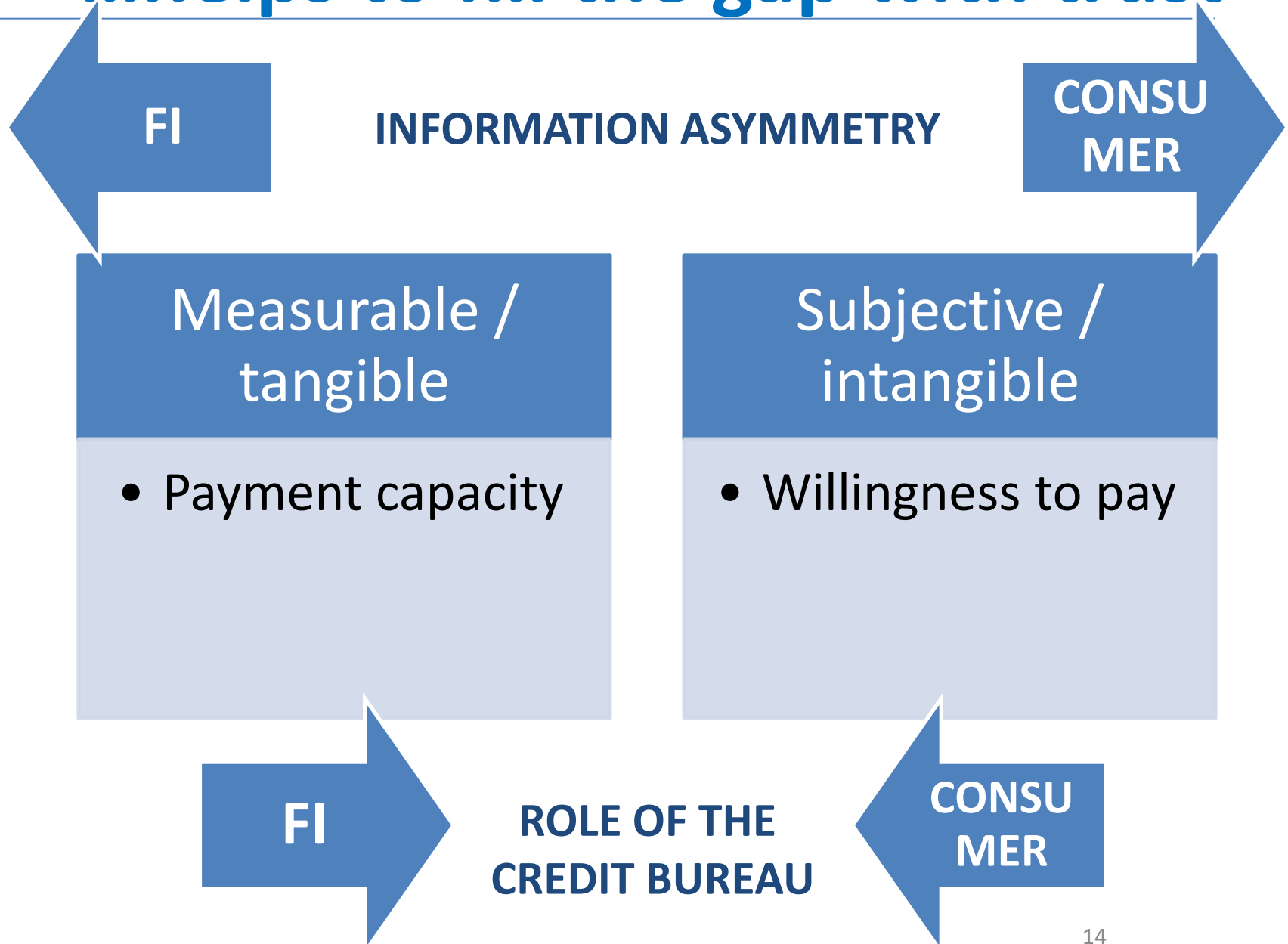


- RISK PARAMETERS
- GOOD ANALYSIS
- FOLLOW UP

- DESTINATION
- PAYMENT CAPABILITY
- GOOD PERFORMANCE

Credit Bureau

...helps to fill the gap with trust

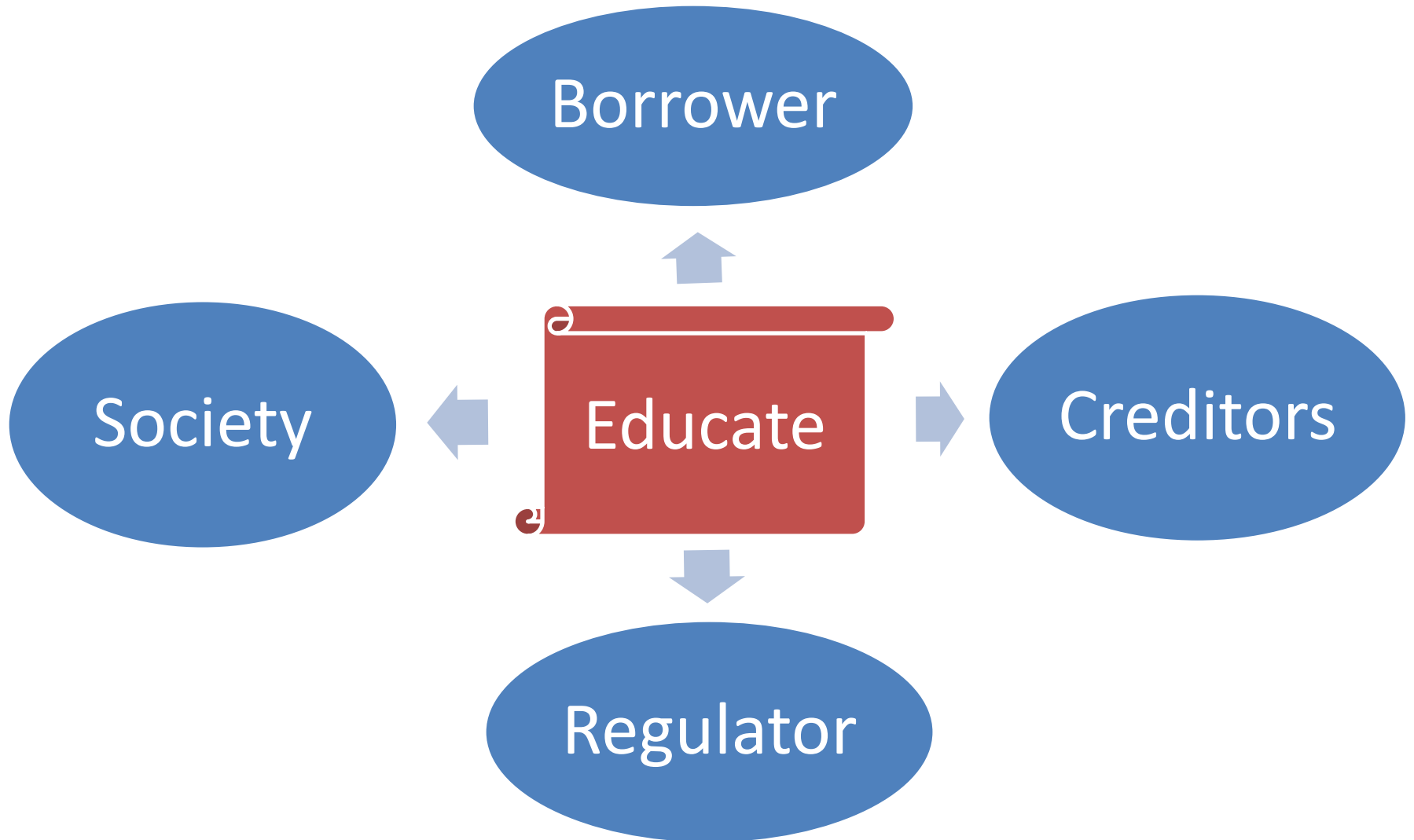


...the role of the Credit Bureau

- Provides data to minimize the gap
- Provides **positive data** to promote access to credit (**Negative data** is useful only to deny credit)
- Reduces over indebtedness

Credit Bureau audience

...Our audience



- Who influences the consumer in a credit transaction?



- The Lender



- Who influences the lender?

- The Regulator



- Who influences the Regulator?



- The society

- Who influences the Society?



- The MEDIA

Credit Bureau audience needs



The consumer wants credit to buy things



The lender wants to generate profit



The regulator wants to keep a stable financial system; and is part of a political system that also wants votes (directly or indirectly).



The society wants stability and progress.



The media wants news.

**Around these needs, we generate the
messages**

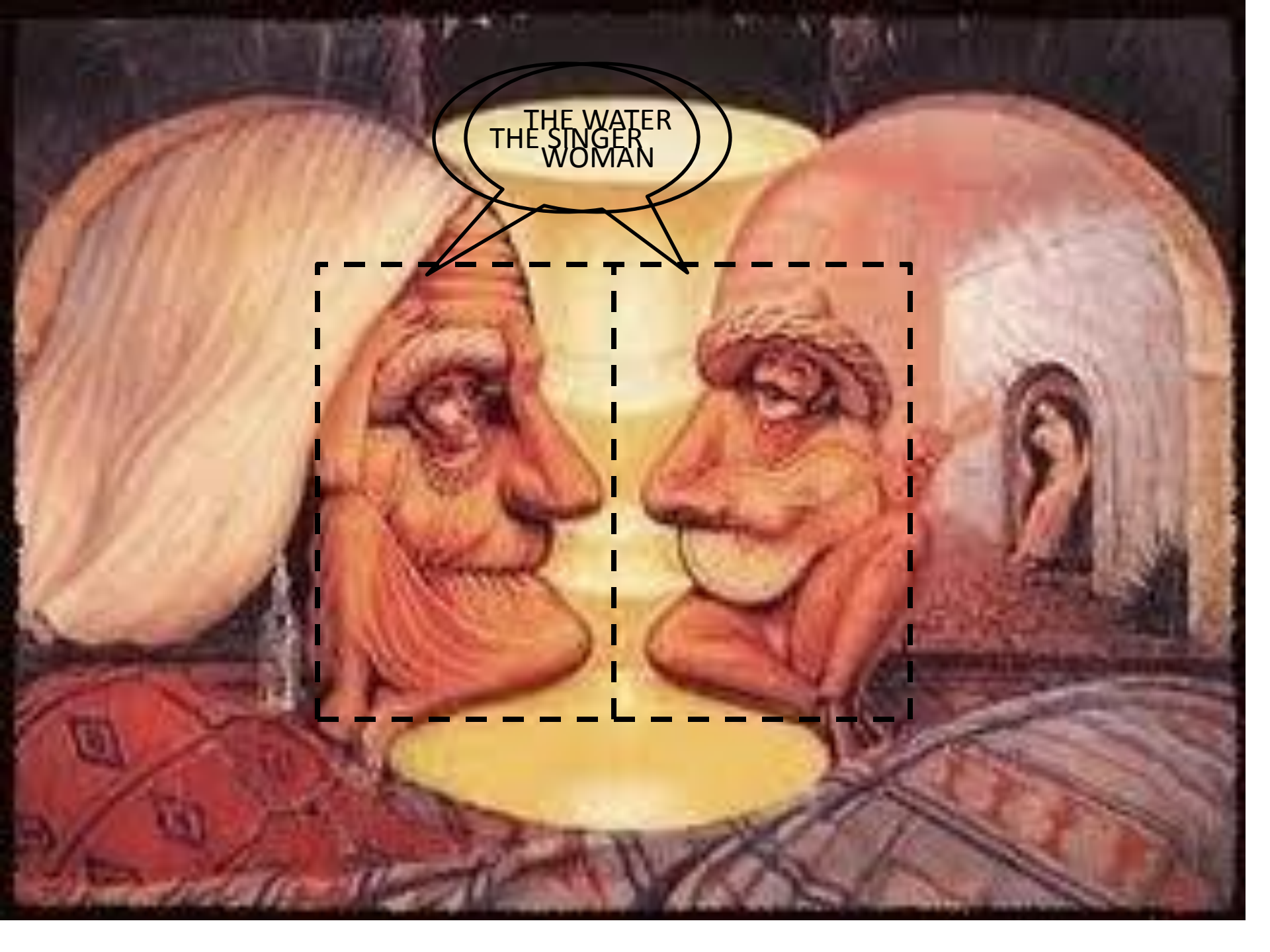
Because...

The message you expect to deliver, may not be what is perceived.

If we work in what they want to hear, we have a better chance to get attention

Expectation and perception are very important in Financial Literacy

THE WATER
THE SINGER
WOMAN



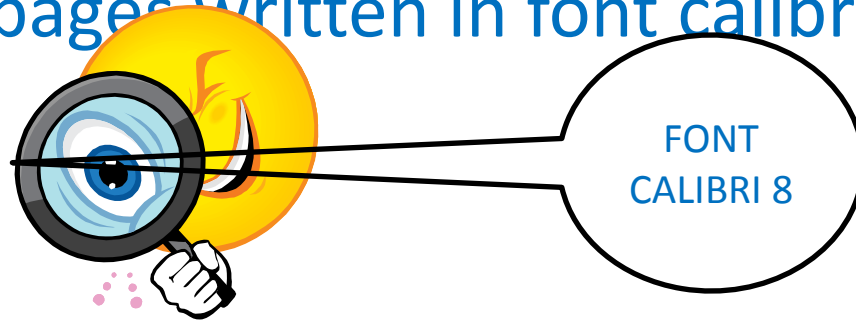




- A lender extends credit to a consumer **expecting** to be paid back in the terms and conditions agreed in a contract

..... that has 22 pages written in font calibri 8

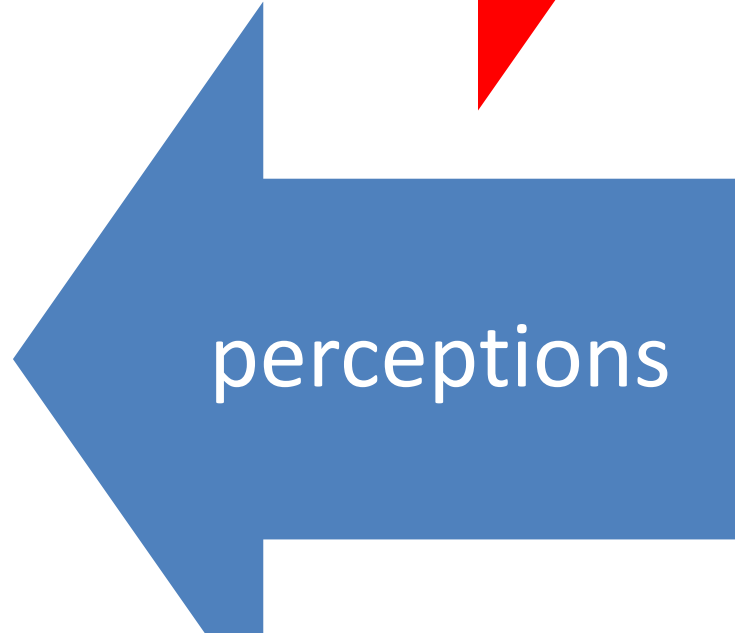
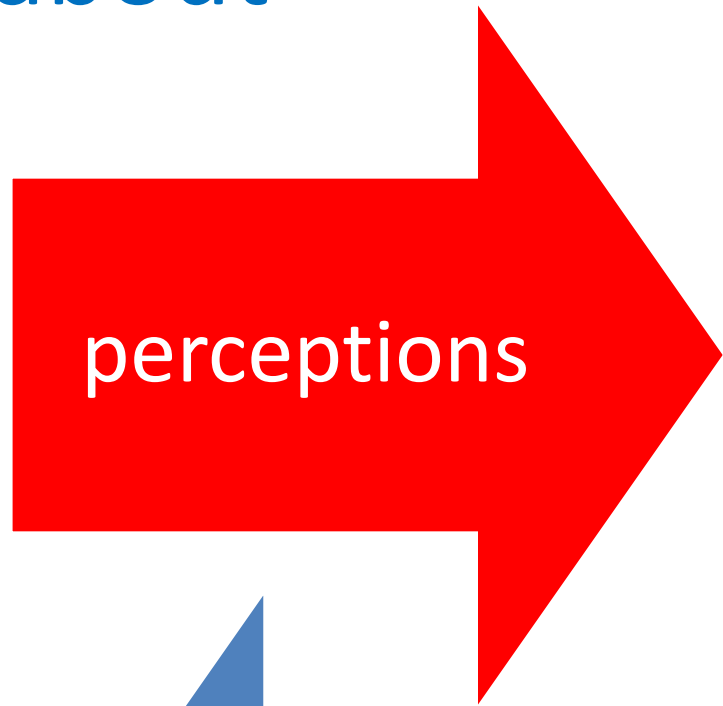
(CONTRACT WRITTEN IN FONT CALIBRI 8).



- The consumer **expects** that the lender knows what he was doing when he approved the credit
.....because she may be far away!



It's all about



Most popular messages: traditional+coaching

SELF ESTEEM!!!

Ambition / Positive attitude / Have an objective /Dedication

Credit information

- The main variable for obtaining credit is TRUST: thus, the main tool used for evaluating TRUST is the credit report and score.

Credit Approval process

- Knowing what variables are considered by the approving process, makes it easier to comply. Shortens the process

Budgeting / Savings

- Working on a budget promotes discipline.
- Provides a tool for ensuring that the cash in is more than the cash out.
- Promotes pride

Credit Cards

- Every little detail about cards

Literacy...
...why is it a good idea?

- **“Empower de Consumer”**: a knowledgeable consumer develops good performing portfolios.
- **Financial institutions enhance their efficiency and productivity**
- **Impact the economic indicators for growth**

important

- **A tip:** The objective must be relevant to our business and to the “moment” and environment of our business at the time.

Panama



Financial Literacy...

APC case study

“Finances under control program”

Name: Finanzas Bajo Control (Finances under control)



Created on 2006

Impact: 74% of adult population

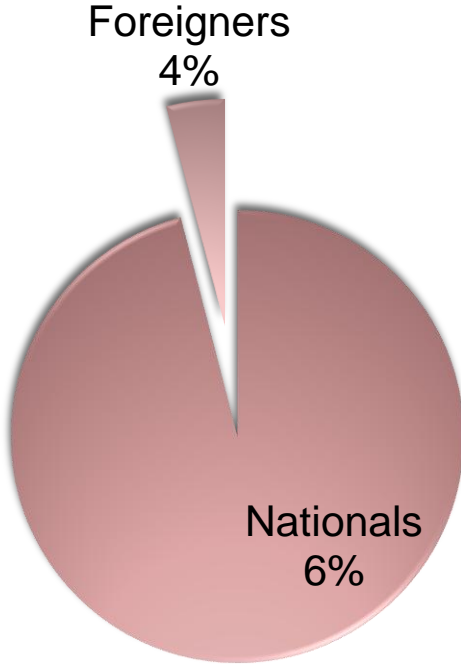
- The strategic objective for APC that started our Financial Literacy /communications campaign was:
 - **TO ENHANCE THE PERCEPTION OF THE CREDIT BUREAU (in 2004)**
 - **The situation at the time:**
 - Close to 80% of the economic active population have credit. (high penetration of credit in Panama)
 - We were accused of all credit that was denied
 - The legislators promoted laws to erase bad references to gain voters.
 - Reputation was good for business but very bad for the consumer and for all consumer advocates.

8 years of financial literacy built REPUTATION

- Population of 3million
- 1.3 million or 80% of EAP have credits reported
- 1.4 million people serviced at our POS
- Over 150K people look at their report in internet periodically. FREE
- 50 employees have trained more than 5000 people on “Finances under control with APC”
- We process automatically about 20,000 complaints, only 3% reach the regulator.
- We publish bi-weekly editorial column in the #1 newspaper - free
- About 2 interviews a month in news papers
- Same in TV
- 4 or 5 interviews in radio per month.
- Recognized as a valid financial information provider by the news and organizations.
- Over 13,000 friends on facebook, 4000 on twiter
- Preparing for the future: the era of **“NOW”**

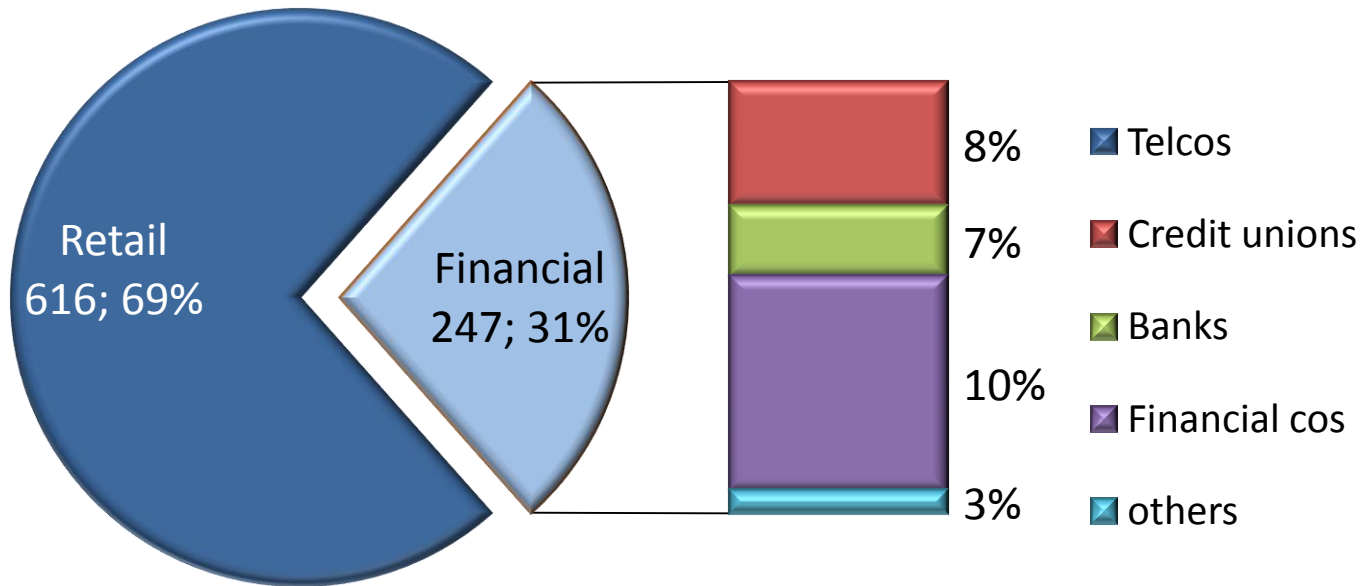
70% of EAP have “CREDIT” reported to the Credit Bureau in Panama

variable	#	%
Population total	3,405,813	32.0%
Economically activa population	1,557,047	70.0%
People with jobs	1,455,592	74.9%



683 entities report to the Credit Bureau in Panama

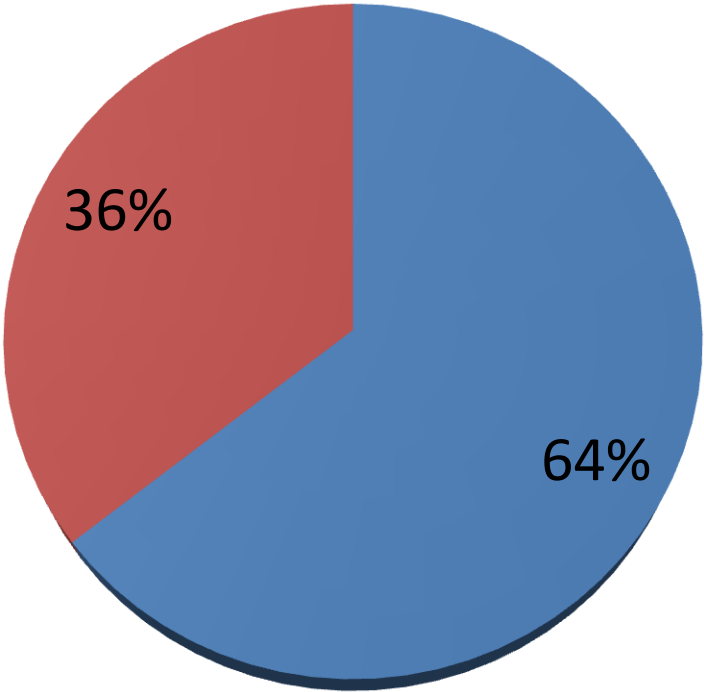
Positive and Negative



More than 80% of the credits are issued by Banks in Panama

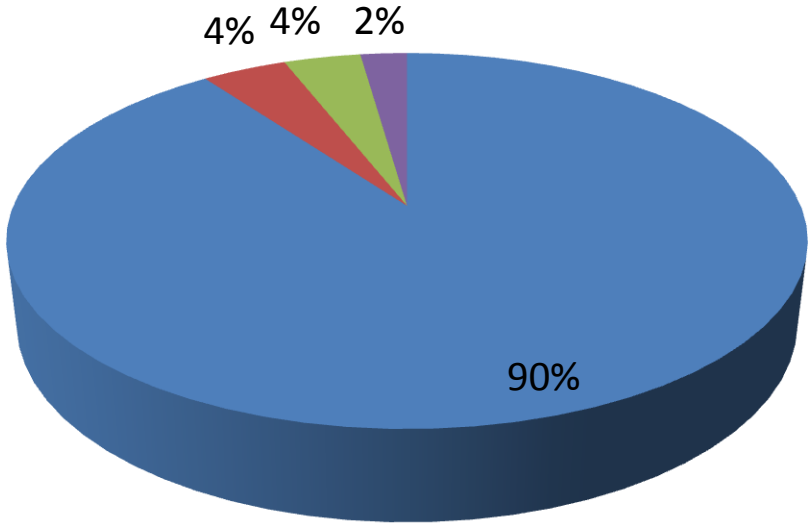
One of the highest Banked populations in the region

■ Sector Financiero ■ Sector Comercial

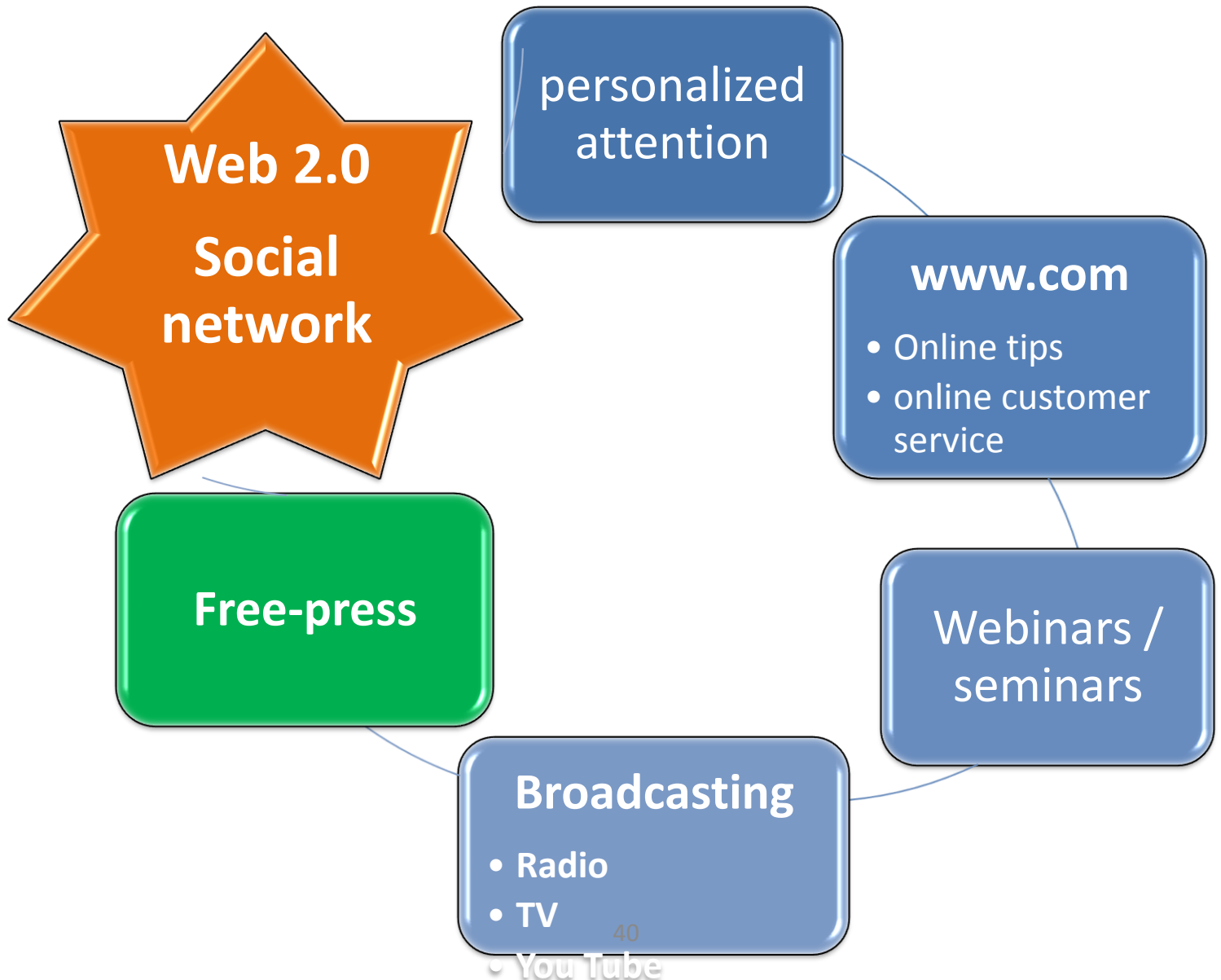


Balances in the Financial Sector

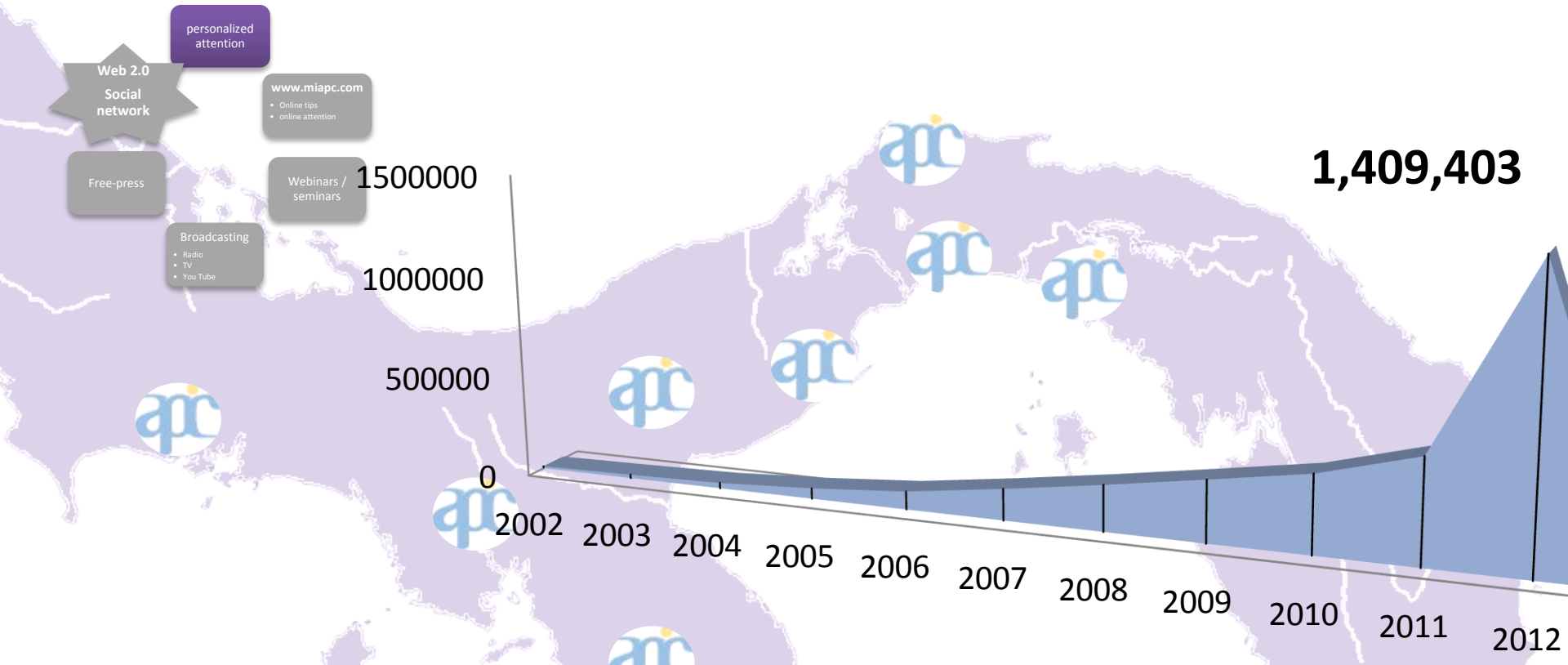
■ Bancos ■ Cooperativas ■ Financieras ■ Otros



How do we communicate: traditional + Web2



Personalized attention: a kiosk at the most crowded shopping mall



Conferences



Background

frequently asked questiones are answered on conferences in company, private and public fairs

Conferences agenda

How to do, administrate and attach to a budget?
Credit basics
Credit information importance
Responsible use: getting the best of your credit.
Answer to the most frequently asked questions
Others

Direct
impact:
5000

Broadcasting

TV and radio tips



Broadcasted tips

2007: A monthly program on Saturday TV news

Since 2006: Quick tips on TV

2009-2010: Video tips on midday news

Since 2006: hort tips on radio



Free-press



CRÉDITO EN MOVIMIENTO

La tarjeta que resuelve compras

• Los panameños este año, tienen que escoger entre las compras escolares y los carnavales

LUZ MARÍA
lopez@laestrella.com.pa

PANAMÁ. Un incremento en los gastos y en la adquisición de créditos, es un fenómeno que se repite cada año con la llegada del período escolar y los carnavales.

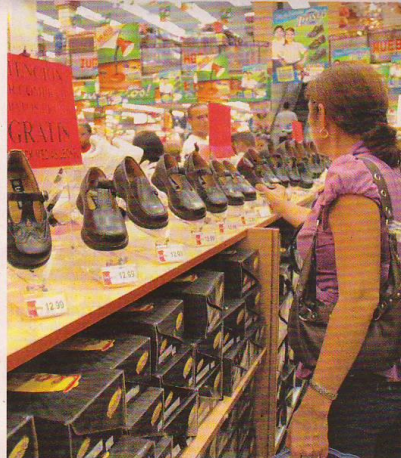
Un informe de la Autoridad Panameña de Crédito (APC), indica que de acuerdo con las cifras de utilización de las tarjetas de crédito, entre diciembre y marzo, el consumidor tiende a hacer una mayor utilización de su línea de crédito.

Este incremento es de aproximadamente un 1% a 2% frente a la media de los demás meses, indica el documento.

En la utilización de las tarjetas de crédito, durante el período de diciembre a marzo de cada año, debido a las fiestas de fin de año, los carnavales y la llegada del período escolar. Para el año 2010, se registró un promedio de 55.9% en la utilización de tarjetas de crédito, lo que refleja una disminución si se compara con el 58.5% del año 2009 y el 56% en el 2008. En el movimiento de la banca panameña, se refleja cada transacción efectuada por el usuario del sistema de tarjetas de crédito, a nivel nacional.

En las épocas de fiesta es fácil excederse en los gastos, por eso hay que analizar previamente cuánto podemos gastar, de acuerdo con nuestro presupuesto, y planificar.

Para Luz María Salamina, gerente general de la APC, se debe tener presente que la compra de útiles escolares es



El inicio de clases, es una temporada en la que miles de panameños se endeudan.

Utilización de Tarjetas de Crédito	2007	2008	2009	2010
Enero	56.30%	56.30%	57.50%	57.30%
Febrero	56.30%	56.40%	58.50%	56.70%
Marzo	56.30%	56.80%	58.30%	58.30%
Abril	56.20%	54.50%	58.00%	56.60%
Mayo	56.30%	55.30%	58.10%	56.30%
Junio	56.30%	56.30%	58.00%	56.60%
Julio	56.10%	55.70%	60.10%	55.40%
Agosto	56.10%	55.90%	60.00%	55.40%
Septiembre	56.20%	56.00%	60.80%	55.60%
Octubre	56.30%	55.70%	57.20%	56.70%
Noviembre	56.30%	56.10%	57.60%	56.30%
Diciembre	56.30%	57.30%	57.60%	55.0%
PROMEDIO	56.30%	56.00%	58.50%	55.90%

"una inversión en la educación de nuestros hijos y, como toda inversión, debe ser planificada y ajustada a nuestro presupuesto". Algunas recomendaciones para hacer mejor uso del presupuesto familiar, es hacer un inventario de lo que puede reutilizarse, organizarse y hacer un presupuesto.

También, es preferible que se aprovechen las ofertas y

economizar, comprando solo las cosas que son realmente necesarias.

COMPRA ESCOLARES

Antes de adquirir los textos en las librerías, debemos conseguirlos a través de parientes o conocidos.

Comprar útiles más económicos, como unos cuadernos sin personaje y personalizarlos con un poco de

creatividad, es una buena manera de ahorrar.

Se debe tomar en cuenta, que la línea de crédito de la tarjeta no es una extensión del salario, lo que se compra con tarjeta de crédito, se debe pagar después a la entidad que le otorgó el crédito.

Es importante mantenerse siempre al día con los pagos de las cuentas.

Igualmente, para tener un mayor control sobre los gastos y conocer el nivel de endeudamiento, consultar con entidades como APC, que en su página web, ofrecen opciones y recomendaciones para verificar tus cuentas y manejar tus ingresos.

Faltan pocos días para que inicien las clases y los carnavales, coloque en una bandeja, que es lo más importante.

16 **EL DIARISTA** MI DIARIO LUNES 30 DE NOVIEMBRE DEL 2009 **Mi familia**

Tips para invertir

MANTENGA SUS FINANZAS BAJO CONTROL

Hermín Rivera
hrivera@diarista.com

A muchos panameños les pica la mano por a invertir los ahorros de todo un año en las fiestas de fin de año, y hay quienes buscan ofertas y promociones para estar más su dinero.

Sin embargo, es recomendable no gastar toda la plata ahorrada en menos de 15 días en regalos para el Día de la Madre, Navidad, graduaciones y Año Nuevo, sino también hacer un presupuesto tomando en cuenta las prioridades del hogar y su bolsillo.

Para ayudarnos en esto de invertir bien nuestro dinero, los amigos de la Asociación Panameña de Crédito (APC) nos dan una serie de tips y guías a seguir, preste atención y disfrute al máximo estas fiestas.

Por su seguridad, no llames la atención mostrando mucho efectivo en público. Si usa las tarjetas de crédito para comprar, recuerda que lo que gastes en la tarjeta de crédito lo debes pagar después.

Conserva todos los comprobantes de pago, recibos y facturas que son muy importantes para exigir la garantía o devoluciones. Pero lo más importante, nunca olvides cenarle al presupuesto elaborado.

PLANIFICA

Lo más importante que debes hacer es planificar cuánto puedes gastar. En esta lista debes incluir lo que puedes tomar de tus ingresos, sin descuidar los pagos a tus compromisos (agua, luz, teléfono, alimentación y deudas) y lo que vale la pena sacrificar de tus ahorros.

Dale destino diferente a los ingresos que recibirás este mes; por ejemplo, los ahorros de Navidad y el XII mes podrías utilizarlos para cubrir los gastos de fin de año, mientras que los bonos o algún dinero extra los puedes invertir en bajar el saldo de la tarjeta de crédito o aumentar tus ahorros.

LISTADO

Ahora que sabes qué cantidad de dinero vas a invertir, haz una lista de las personas a las que quieres regalarles. Recuerda también que en esta lista debes contemplar cómo quieres decorar el hogar, (cuánto vas a invertir en ello), las vistas al interior, las cenas.

Trata de distribuir tus compras en diferentes días y aprovecha las primeras horas de la mañana para realizarlas.

Si tiene que hacer fila para guardar sus paquetes, cierre bien los mismos.

WWW.Mi APC.com

Tips and Online attention since 2007

personalized attention

Web 2.0 Social network

www.miapc.com

- Online tips
- online attention

Free-press

Webinars / seminars

Broadcasting

- Radio
- TV
- You Tube

Finanzas Bajo Control

Productos >>>

Derechos y Deberes >>>

FAQ's >>>

Glosario >>>

APC Vj >>>

Noticias >>>

Contáctenos >>>

Finanzas Bajo Control

mejor inversión al regreso a clases: compras escolares con responsabilidad

Durante los próximos días, los padres de familia tendrán que hacer rendir el ingreso familiar para estas compras y mantenerse dentro de su presupuesto. Sin embargo, esta jornada anual puede resultar menos azarosa si se prevé con anticipación lo que representará. "La compra de útiles escolares debe verse como una inversión en la educación de nuestros hijos y, como toda inversión, debe ser planificada y ajustada a nuestro presupuesto".

Leer más...

Disfruta los Carnavales con tus Finanzas Bajo Control



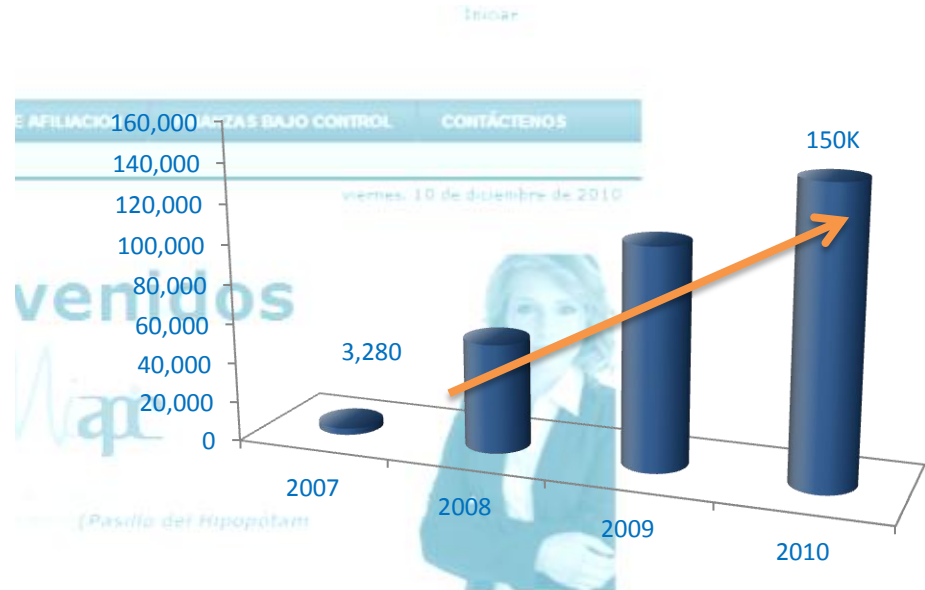
¿Has presupuestado cuánto vas a gastar en estos carnavales? Los días de fiesta te permiten descansar y salir del estrés diario del trabajo, pero usualmente también conllevan algunos gastos. Por ello, antes de relajarte,

¿Cómo van tus metas del 2011? APC puede ayudarte a cumplirlas



Ya han pasado varias semanas desde que inició el 2011 y seguramente empezaste con mucho entusiasmo y te trazaste algún propósito que posiblemente requerirá dinero: ya sea ahorrar más, hacer un viaje a fin de año,

Individuals - members of MiAPC



www.miapc.com

*"Dear APC,
I am a faithful follower of your wise financial advices. I log in a lot to your web page for that reason and to monitor my credit information..."*

Gisela Fothy
February 2011

Web 2.0

“APC te Aconseja” “APC gives you good advice”



APC Te Aconseja

Objective:

Start an online interaction with stakeholders on the most popular social networks of the country (Twitter and Facebook) supported on audiovisual material of the Youtube channel .

facebook

You Tube
Broadcast Yourself



Social Network stats



13000+

Facebook
Fans

Topics tackled
Carnival tips
Christmas shopping
Credit Cards

twitter



4000+

Twitter
Followers

Feedback





- For the society

1. We use all media channels available within budget .
2. **OUR CURRENT EMPHASIS IS ON SOCIAL MEDIA**
 1. Assets developed for consumer attention (web page, facebook, twiter, slide share, you tube
 2. Align on line and off line messages, following the “consumer strategy”

- Social Media



I,m getting married and cant get credit!

AUXILIO: ME CASO Y NO ME DAN CREDITOS!!
brenval8 el Mar Mayo 15, 2012 4:18 pm



- Social Media



How should we respond to this cry for help?



Communication is changing

The consumer uses the web to voice his complaints, doubts, claims, even insults



- Social Media



Reply is not enough:
we must provide
solutions



- Generate empathy
- We add value to the relationship with our stakeholders
- Fight misinformation
- Change negative perceptions
- Empower the consumer.

- Social Media



Filtros ▾

Aproximadamente 36.100 resultados



United Breaks Guitars

de [sonsofmaxwell](#) · hace 3 años · 12.991.690 reproducciones

You saw the video now GET THE BOOK:
<http://www.UnitedBreaksGuitarsBook>.

The reputation traditionally built over the long term, can be destroyed in an instant



CONSULTA TU CRÉDITO

www.miapc.com



facebook



Follow me!



You Tube

Blog

Financial literacy
empowers the
consumer

Thank you