

LA BANCA DIGITAL COMO CAMINO DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

LA EXPERIENCIA DE BANCOLOMBIA
MAURICIO MÚNERA PALACIO
BANCOLOMBIA
COLOMBIA

SEPTIEMBRE 25 DE 2017





CONTENIDO

- 1. CONTEXTO COLOMBIANO**
- 2. NUESTRO MODELO DE INCLUSIÓN FINANCIERA**
- 3. NUESTRO MODELO DE INCLUSIÓN FINANCIERA DIGITAL**
- 4. LECCIONES APRENDIDAS**

A photograph of a person harvesting green onions in a field at sunset. The person is wearing a grey long-sleeved shirt and blue jeans. They are holding a bunch of green onions. The background shows a field of green onions and a person in the distance. The scene is lit with warm, golden light from the setting sun.

1

CONTEXTO COLOMBIANO

LA BANCA DIGITAL ES UNA ESTRATEGIA CLAVE PARA IMPULSAR LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN COLOMBIA

Para alcanzar las metas de inclusión financiera en Colombia se requieren productos y servicios financieros costo-eficientes que son posibles gracias a las innovaciones tecnológicas



78.1% es el indicador de inclusión financiera



26.1 millones de adultos con un producto



2018: indicador de 84%



Incluir a 3.4 millones de personas



Ubicadas en estratos 1, 2 y 3

Beneficios de la banca digital

- ✓ Ofrece acceso omnipresente
- ✓ Bajos costos
- ✓ Altos niveles de seguridad
- ✓ Mejoras en la productividad
- ✓ Mejoramiento y/o transformación de canales y productos existentes

RETOS

Regulación

Balance entre nuevos requerimientos del mercado
Estabilidad del sistema
Protección de los consumidores

Banca tradicional

Innovar competitivamente
Establecer asociaciones constructivas
Soluciones interoperables
Ampliar el uso
Nativos digitales: consumidores del futuro

Educación financiera

12% de los consumidores tranzan por cel por desconocimiento
Superar miedo al uso de la tecnología



2

NUESTRO MODELO DE INCLUSIÓN FINANCIERA



MODELO INTEGRAL



Equipos comerciales de inclusión

Esquema comercial exclusivo para la atención de los colombianos en zonas periféricas y rurales.



Corresponsalía bancaria

8.747 puntos físicos en zonas rurales y urbanas, haciendo el 46% de las transacciones de este tipo de canal.



Colombianos en el exterior

Acercamos y conectamos a los colombianos con remesas, productos de ahorro, crédito hipotecario y protección.



Incubación de productos

Equipo de desarrollo tecnológico enfocado en la entrega de nuevos o mejores productos, canales y servicios para clientes de inclusión.



Plataforma de inclusión

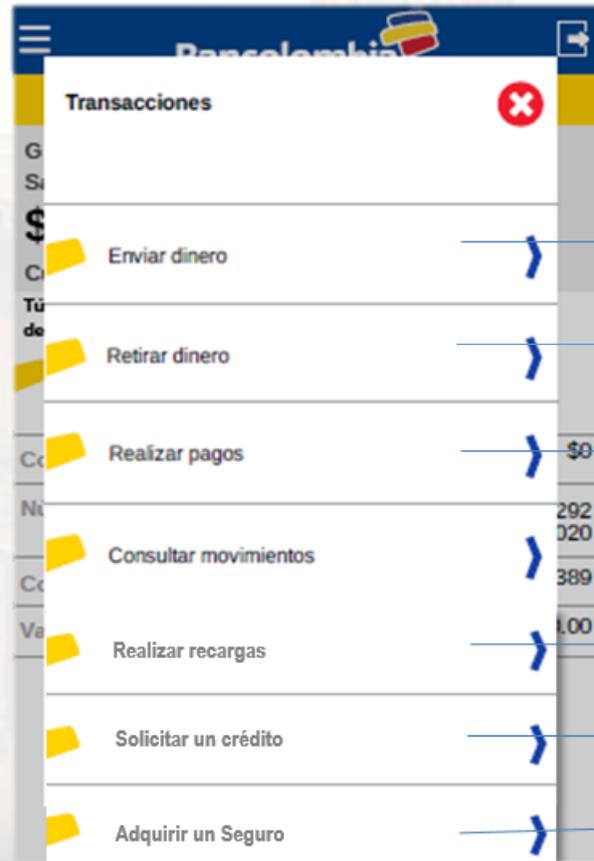
Plataforma tecnológica que integra los servicios financieros: ahorro, transacciones, crédito y protección

3

**NUESTRO MODELO DE
INCLUSIÓN FINANCIERA
DIGITAL**



PLATAFORMA DIGITAL DE INCLUSIÓN

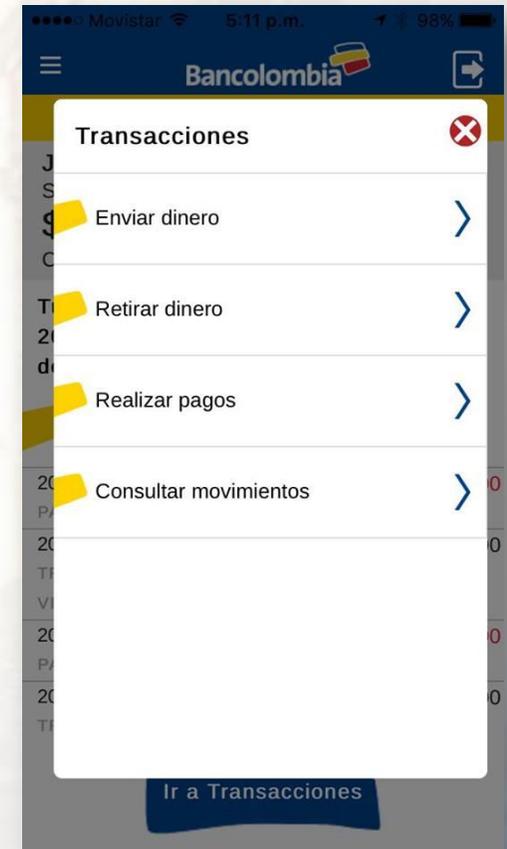
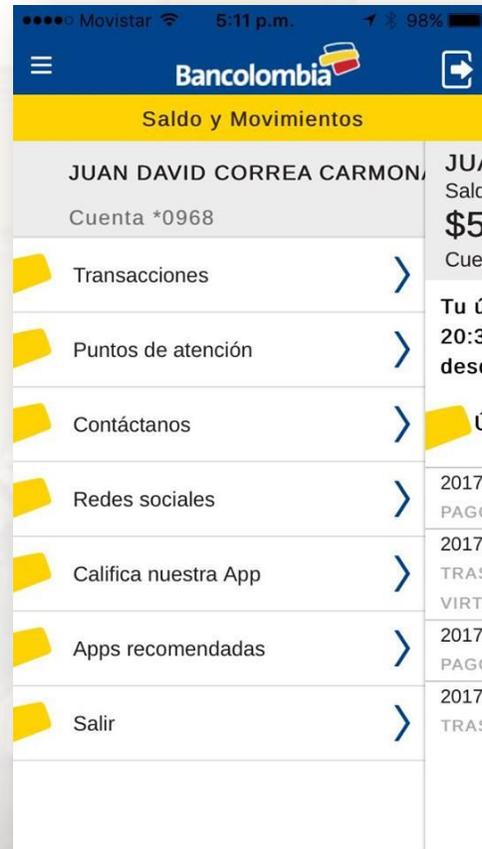


- **A cuentas Bancolombia** ✓
- A otros bancos
- A usuarios sin cuenta
- **Recibir remesas internacionales** ✓
- **Por categoría** ✓
- Pagos frecuentes ✓
- **Recargar el celular**
- Recargar servicios públicos prepago
- Recargar servicio televisión prepago
- **Solicitar desembolso a cuenta** ✓*
- Solicitar Tarjeta de Crédito
- Seguro exequial
- Seguro de vida
- Seguro de accidentes
- **Seguro hospitalización como incentivo** ✓

- Apertura** → Desde el celular (SIM y App)
- Beneficios** → Paga intereses
- Gratis** → Pago facturas, giros, recargas y consultas
- Cuota manejo** → No cuota, no tarjeta débito
- Precio** → \$1.300 COP por retiro en CB y ATM
- SMS** → Informa cada depósito
- Crédito** → Es la puerta al crédito
- Canales** → 8.700 CB y 4.000 ATM
- Comunicación** → Línea de atención gratuita
- Incentivos** → Plataforma y protección

**AHORRO Y TRANSACCIONAL –
AHORRO A LA MANO**

AHORRO Y TRANSACCIONAL – AHORRO A LA MANO



Organizado por:



Asociación Bancaria de Guatemala
"Instituto Educativo de Administración Económica y Financiera"



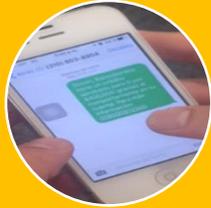
EN EL MARCO DEL
**XII CONGRESO REGIONAL DE REMESAS,
MICROFINANZAS E INCLUSIÓN FINANCIERA**



Vinculación Ahorro
a la Mano



Proceso de
aprobación de
crédito vía
preaprobados



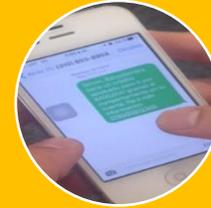
Envío de oferta de
créditos vía SMS



Origenación de
crédito y
desembolso



Pagos con débito
automático



Comunicación e
interacción con el
cliente vía SMS



Servicio posventa
Línea Especializada
Ahorro a la Mano y
Crédito a la Mano

CRÉDITO – CRÉDITO A LA MANO CLIENTE

Organizado por:



Asociación Bancaria de Guatemala
"Reserva Educativa en
Administración Bancaria y Financiera"

EN EL MARCO DEL
**XII CONGRESO REGIONAL DE REMESAS,
MICROFINANZAS E INCLUSIÓN FINANCIERA**

Grupo
Bancolombia



CRÉDITO – CRÉDITO A LA MANO

Tipo → Crédito libre inversión - consumo

Cuota → Cuota fija

Periodicidad → Mensual

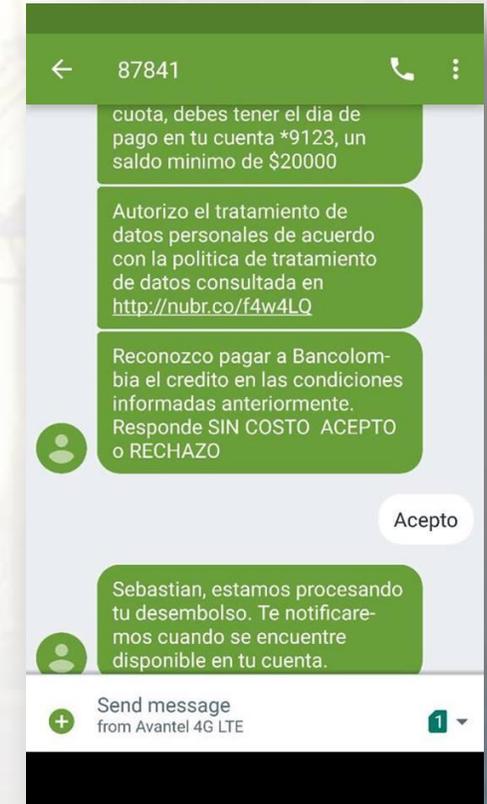
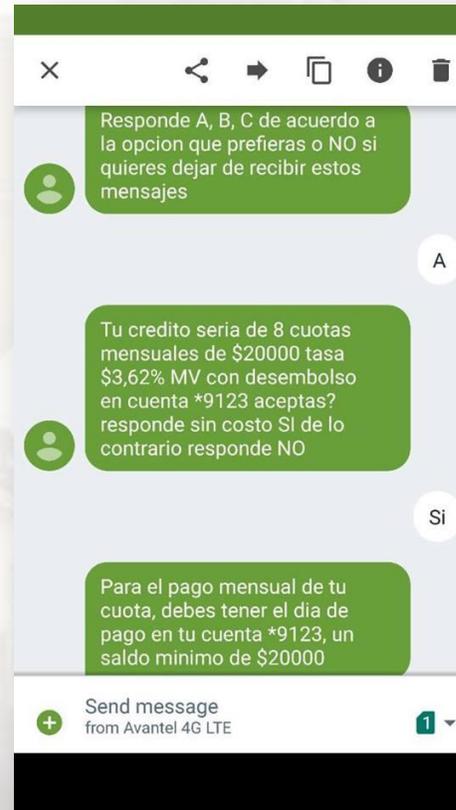
Plazo → Hasta 36 meses

Monto → 501.65 USD

Tasa → 3.62% M.V.

Pago → Débito automático

CRÉDITO – CRÉDITO A LA MANO



EDUCACIÓN FINANCIERA

JUNTOS: Nuestra guía especial gratuita te puede alumbrar el camino hacia obtener tu propio hogar. Envía H para probarla.

H

JUNTOS: Bienvenido. Una vez por semana te enviaremos un mensaje para que no se te olvide ahorrar para tu CASA NUEVA. Dudas? Preguntanos lo que sea día o noche.

- Alianza con FINTECH JUNTOS
- ChatBot con SMS
- Simula interacción humana con los clientes
- Es una manera de escuchar al cliente
- Promueve e incentiva el ahorro y el uso
- Impacto entre grupo de control y de tratamiento



4

LECCIONES APRENDIDAS

LECCIONES APRENDIDAS

- Diseño centrado en el cliente
- El producto debe ser rentable y escalable
- La educación financiera y tecnológica es fundamental
- Debemos pasar del acceso al uso
- Democratizar el acceso a los smartphones y a las conexiones
- Crear un ecosistema conectando las puntas del ciclo del efectivo



¡GRACIAS!



SEPTIEMBRE 25 DE 2017