

Estrategias Internas enfocadas al Cliente

2016



Banco Caja Social

Más banco. Más amigo.



El desafío de la Inclusión Financiera

En el Banco Caja Social entendemos la **inclusión financiera** como una palanca para la **inclusión social** de los hogares de escasos recursos. Es un medio para mejorar su calidad de vida.

En esta perspectiva, no es sólo cuestión de “**bancarizar**”, exige el desarrollo de *soluciones relevantes y pertinentes* para dichos mercados y, por supuesto, una adecuada gestión del riesgo...

¿Dónde comenzar?

Con un enfoque basado en el cliente



- 1** El entendimiento profundo del comportamiento de los hogares
 - Estudios de demanda (propios y de terceros).
 - *Design thinking*.
- 2** Cultura organizacional y un liderazgo volcado hacia ese propósito:
 - El Servicio a nuestros clientes, la razón del ser del Banco.
 - Liderazgo desde el accionista principal, la JD y la Presidencia.
- 3** La tecnología ofrece nuevas formas de atender a los excluidos y de disminuir los costos operativos, pero no es en sí misma una panacea.
 - Soluciones tecnológicas para necesidades del negocio.

Un problema de **distancia...**

La característica común que engloba todos los atributos más destacables de la inclusión financiera es la **distancia**, no definida como la longitud entre dos puntos sino como la **circunstancia que provoca dificultad de comprensión e interpretación de aquello que es diferente a nosotros.**

Acompañado de una clara gestión de los riesgos asociados

- Varios de los mercados no atendidos no han sido “testeados” en términos de riesgo crediticio, los consumidores no conocen el sistema financiero y la tecnología no siempre funciona...
- La atención de nuestros mercados misionales (incluye no bancarizados y sub-bancarizados) es la esencia de la estrategia, liderada desde la JD.
- Desarrollo de proyectos riguroso, que incluye un análisis juicioso de todos los riesgos asociados.

Fuente: CSFI, Financial Services for all. It's all about strategy. 2016

Rank Risk (Score out of 10)

- 1 Strategy (6) 7.19
- 2 Risk management (4) 6.90
- 3 Change management (-) 6.77
- 4 Technology (15) 6.66
- 5 Repayment capacity (-) 6.64
- 6 Macro-economic risk (13) 6.60
- 7 Product risk (12) 6.60
- 8 Credit risk (2) 6.58
- 9 Governance (5) 6.53
- 10 Management (8) 6.51
- 11 Financial capability (11) 6.31
- 12 Political interference (7) 6.28
- 13 Competition (3) 6.23
- 14 Client relationships (14) 6.16
- 15 Staffing (10) 6.08
- 16 Regulation (9) 6.04
- 17 Venture risk (-) 6.02
- 18 Reputation (-) 5.95
- 19 Funding (18) 5.76
- 20 Criminality (-) 5.08

*In the survey *Microfinance Banana Skins 2014*

¿Cómo abordarlo?

- **Innovación interna**
- **Innovación externa**

Innovación Interna

Soluciones de Ahorro



Cuentamiga Mi Sueldo

Número Total de Cuentas a septiembre 2016

1.356.469

Saldo a septiembre 2016

~USD 270 millones

\$ 788.885 millones COP

Saldo **bolsillo** a septiembre 2016

~USD 12 millones

\$ 36.228 millones COP

❖ Bienvenido a la ❖
CUENTAMIGA MI SUELDO

Porque usted puede ser jefe de sus ingresos.

Con la Cuentamiga Mi Sueldo del Banco Caja Social, usted puede administrar su dinero de la forma que más le convenga.

Así su plata rinde más.

- Porque su cuenta tiene un Bolsillo Electrónico que le ayuda a separar sus pagos cotidianos, del ahorro que necesita tener para cualquier imprevisto, como un salvavidas.
- La cuenta no tiene cuota de administración ni de manejo y tiene hasta 5 retiros sin costo en cualquiera de nuestros canales. Además, al pagar y comprar con la Tarjeta Débito en los establecimientos con datáfono, no le descuentan nada.

Alcancía Amiga

El Banco Caja Social se encuentra realizando el piloto de un nuevo producto (trabajado bajo la metodología de **Design Thinking**) que se llama **Alcancía Amiga**.

Es una solución de ahorro que le permite a las personas guardar bajos montos de dinero:

- ▶ Lo que tengan
- ▶ Cuándo quieran
- ▶ En el lugar más cercano posible: La tienda de barrio (CB)
- ▶ Sin perder valor

Así evitan la tentación de gastar y tienen la tranquilidad de que su dinero estará seguro, porque cuenta con el respaldo de nuestra entidad.

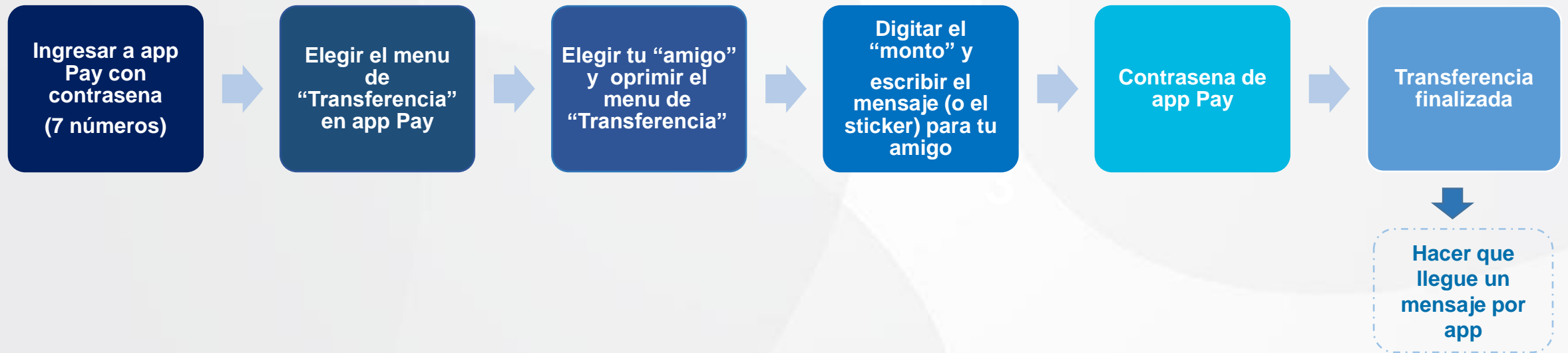
Estas son algunas de las características:

- ▶ Apertura desde **US 3,4** (\$10.000 pesos colombianos)
- ▶ Se abren en los Corresponsales Bancarios, sólo con cédula de ciudadanía (ID) original y número de celular activo
- ▶ Sin cuota de manejo y está exenta del gravamen a los movimientos financieros.
- ▶ Recargas de ahorro desde **US 0,3** (\$1.000 pesos colombianos).
- ▶ Medio de manejo es el celular



Innovación Externa Fintechs

Pagos P2P a través de una app social



¿Cómo soportarlo? Cultura

Trabajar articuladamente en diferentes niveles...

1. El Servicio a los clientes embebido en la estrategia de la entidad
2. Marca debe recoger y concretar esta idea
3. Servicio alineado con los atributos de la marca

Muchas Gracias



**Banco
Caja Social**

Más banco. Más amigo.