

# Digitalización y una atención conveniente

Nuestros clientes cuidan la gestión financiera de sus hogares: únicamente el 8% declara que sus gastos superan con diferencia a sus ingresos en el último año y, alrededor del 70% de ellos manifiesta no haber presentado durante el mismo periodo demoras en el pago de suministros como agua, luz, etc. No obstante, sólo un 50% reconoce que realiza una planificación anual<sup>6</sup>. Por tanto, la principal dificultad radica en gestionar imprevistos, especialmente a medio plazo. En un entorno de precariedad, resulta necesario poder acceder en tiempo y forma a la oferta financiera. Es decir, para gestionar adecuadamente su planificación financiera, cada cliente tiene unas necesidades diferentes: demanda un control de sus finanzas frecuente – casi diario –, unas metas específicas y una liquidez inmediata. En otras, necesita de una atención ágil y sencilla y, a medida que el hogar progresa, que se adapte a cada caso.

Por otro lado, los emprendedores a los que atendemos se encuentran generalmente en zonas periurbanas alejados de centros neurálgicos, o en zonas rurales dispersas. La paralización de sus actividades y el tiempo que precisan para trasladarse a las oficinas tradicionales y realizar sus operaciones financieras tiene un coste de oportunidad elevado. Esto, y el pequeño tamaño de sus operaciones, hace que nuestro modelo de atención al cliente tenga que ser cercano y conveniente, aparte de que conlleve los menores costes.



**Nuestro modelo de atención al cliente tiene que ser cercano y conveniente, aparte de que conlleve los menores costes**

6. Encuesta de salud financiera realizada a 1.157 clientes en Colombia y República Dominicana, en colaboración con Innovation for Poverty Action, en 2018. Para más detalle, ver IDS 2018.



## Digitalización y conectividad



**70 corresponsales**

ofrecen conectividad en zonas alejadas de Colombia y Perú

**613.813 clientes**

utilizan canales digitales

**7,64% transacciones**

monetarias digitales

Cuando comenzamos, hace 15 años, nuestra atención era en papel, presencial y a través de oficinas. Actualmente nuestros procesos son digitales, el servicio puede ser personalizado o de autoservicio y está disponible en su lugar de residencia o trabajo (es decir, evitándoles desplazamientos innecesarios).

Hemos ido sofisticando nuestros canales de distribución y tipos de atención, incorporando un rango de canales, procesos y herramientas digitales que mejoran la experiencia del cliente, reducen su coste de acceso y fomentan la toma de decisiones encaminadas a su bienestar.

Así, hemos desarrollado cuatro líneas de acción:

- 1. Procesos digitales:** La digitalización de los procesos (crédito digital), la automatización del flujo documental (expediente documental) y la mejora continua de la *app* Asesor nos permite atender al cliente desde cualquier lugar.
- 2. Un core bancario homogéneo** en todos los países: Un sistema bancario robusto y homogéneo en todos los países nos permite conectar distintos canales rápidamente, así como adaptar la oferta que se replica con facilidad y, por tanto, nos permite emular casos de éxito sin inconvenientes. Esto no sólo nos proporciona flexibilidad, sino que genera enormes sinergias.
- 3. Ampliación y diversificación de canales:** La posibilidad de acceder de forma conveniente y desde cualquier lugar a los servicios financieros, acerca el negocio a los clientes, pudiendo además llegar a zonas remotas.
- 4. El autoservicio mediante la *app* cliente:** El autoservicio es una herramienta clave para acceder, sin coste alguno y en cualquier momento, a productos o servicios financieros.

Con el fin de desarrollar procesos más eficientes y ágiles, en un entorno donde la relación personal es clave, llevamos años inmersos en una transformación digital. Nuestro objetivo es que el servicio sea más fácil, rápido, flexible y menos costoso para el cliente. Un ejemplo de cómo se ha materializado esta transformación es la alta capilaridad de las entidades en sus respectivos territorios nacionales y la velocidad de entrega de subsidios públicos a la población más vulnerable durante la pandemia. Para más información, ver '[Una atención cercana, ágil, sencilla y flexible](#)'.

**En un entorno donde las relaciones personales son clave, llevamos años inmersos en una transformación digital para que nuestro servicio sea más fácil, rápido, flexible y menos costoso para el cliente**

