

RETANDO EL MODELO DE NEGOCIO EN EL DÍA DE DÍA DE LA OPERACIÓN

C-Levels del mundo financiero de diferentes sectores, nos acompañan en este FORO DE EXPERTOS para profundizar en torno a esos grandes desafíos y en esas estrategias que están adelantando desde sus organizaciones para avanzar con celeridad en un entorno de cambio sin precedentes, para expandir el mercado.

Todas ellas, compañías que se están sacudiendo del 'statu quo', atreviéndose a RETAR EL NEGOCIO, para darle la bienvenida al cambio y reinventarse, crear nuevas y mejores capacidades de gestión, desarrollar nuevas competencias y sacar lo mejor de sus equipos, como personas, como empresas, como sectores y como sociedades, para superarnos y avanzar al siguiente nivel.

El mundo financiero enfrenta una era de cambio sin precedentes, ¿Cuáles son esas principales tendencias que están marcando un camino de evolución en los modelos de crédito en su sector y dónde veremos las principales transformaciones?



Maria Adelaida Molina, Chief Operating Officer de Juancho te presta

"Estamos enfrentando desarrollos en la industria que fortalecerán la propuesta de valor de los generadores de crédito de bajo monto a personas a través de plataformas tecnológicas para prestar servicios costo eficientes, generar inclusión financiera e incrementar la satisfacción de los clientes. Hay tres tendencias a tener en cuenta:

- **Los pagos instantáneos** son un sistema de transferencia de fondos que le permite a los usuarios realizar transacciones electrónicas inmediatas y recibir notificaciones instantáneas sobre los pagos de sus créditos, mejorando la experiencia del cliente al realizar los pagos y a la vez, la eficiencia de las transacciones. Adicionalmente, fomentan la inclusión financiera, al permitir que más personas puedan acceder a servicios financieros a través de dispositivos móviles y medios digitales.
- **La banca abierta (open banking)** se basa en el intercambio de datos financieros entre diferentes instituciones y empresas de forma estandarizada y segura, con previa autorización del cliente. Esta tendencia les permitirá a los clientes acceder a servicios personalizados y competitivos. En

cuanto al crédito, la banca abierta es una herramienta que facilita el otorgamiento de productos a poblaciones que no tienen un historial crediticio tradicional.

- **Las billeteras digitales.** Son aplicaciones o plataformas que permiten realizar transacciones de forma electrónica. Se utilizan para compras en línea, pagos en tiendas físicas, transferencias de dinero, entre otros.

En conclusión, las billeteras digitales fortalecen los pagos instantáneos y la banca abierta. Estas tres tendencias generan eficiencias para el sector financiero, fortalecen la propuesta de valor a los clientes y apalancan la inclusión financiera".

TALENTO HUMANO Y CULTURA COMO ATRIBUTOS DIFERENCIADORES

- Si bien la tecnología va a jugar un rol importante, el partido de la vida se va a jugar con un talento humano excepcional -

La tecnología pasa hoy por un momento de democratización, hasta convertirse en un 'commodity', al alcance de todos, dejando paso al verdadero factor de diferenciación: la capacidad de hacer cosas diferentes con un talento humano capaz de entender y liderar las reinvencciones que requiere el mercado, y que desarrolle la capacidad de retar el modelo de negocio como parte de su cultura. Gente que cada día se levante pensando como acompañar a sus clientes en sus nuevos retos y cómo liderar en la tecnología para ponerla al servicio de la empresa.

¿Cómo viene evolucionando el liderazgo, la cultura y las competencias, para generar equipos de mayor impacto y adaptabilidad en esta era de cambio sin precedentes?



Oscar Fernando Tovar Ortiz, vicepresidente de Productos y Canales del Banco W, líder en el segmento microfinanciero.

Dentro del equipo que lidero durante el 2023 hemos trabajado en una ruta en tres pilares fundamentales

- **Construimos nuestra propia realidad:** dentro de la mirada 360 del negocio entendemos los desafíos económicos, los cambios políticos y su impacto en nuestros indicadores como la realidad evidente, sin embargo, hemos declarado que cada líder debe ser portador de optimismo responsable a los colaboradores. De esta manera se revelarán las oportunidades y caminos que nos permitirán avanzar y continuar como un referente dentro de las instituciones de microcrédito en Colombia.

- **Sinergias organizacionales:** los objetivos que tenemos deben contagiar los demás equipos, es por eso por lo que de manera presencial desarrollamos protocolos de relacionamiento que nos permitan comunicar adecuadamente a todas las áreas del negocio los principales retos y la importancia de su participación para superarlos.

- **El cuidado de los equipos:** nuestro modelo de evaluación incluye el fortalecimiento de habilidades blandas como la inteligencia emocional y nos hemos ocupado de aprender y entender como las emociones pueden afectar el desempeño de cada uno de los colaboradores. Esta es la razón por la cual hemos dotado de herramientas y protocolos al liderazgo, de manera que puedan acompañar la adecuada gestión a sus colaboradores de manera individual.

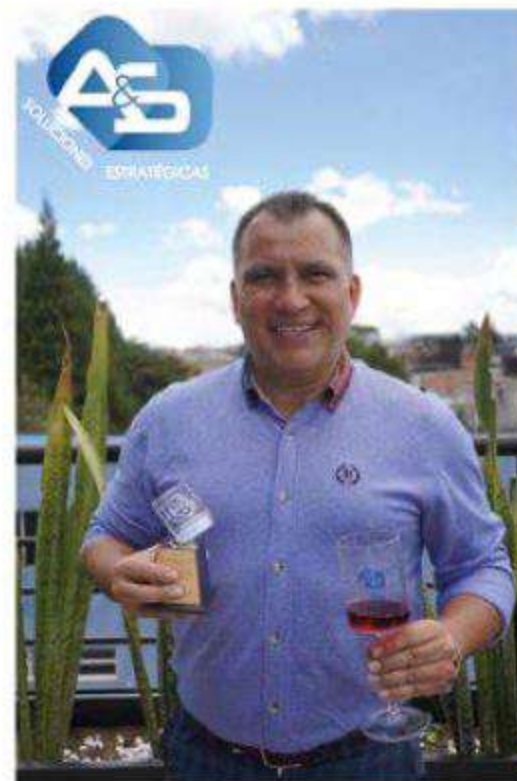
¿Cuáles son esos tres indicadores que no pueden faltar en el tablero de mando del equipo directivo de un banco orientado a los segmentos microfinancieros?

Como Banco de microfinanzas los tres principales KPIs que monitoreamos en este 2023 de manera permanente son:

- **La liquidez:** el movimiento de las tasas de interés, la inflación y la incertidumbre política por las reformas propuestas, han afectado la duración de los activos y pasivos que gestionamos, estrechado los márgenes financieros. Su proactivo seguimiento nos indicara cuanto tenemos en la caja para ejecutar las acciones estratégicas que nos hemos trazado.

- **Deterioro de la cartera:** los indicadores de calidad de cartera nacen de la rigurosa aplicación de la metodología de microcrédito, el relacionamiento con nuestros clientes y el entendimiento de su realidad. Nuestros equipos de riesgo y soluciones amables monitorean y usan la explotación de datos para facilitar los procesos de recuperación y ofrecer una solución equilibrada entre las capacidades económicas de nuestros clientes y el ciclo de vida que esperamos.

- **La rotación de personal:** construir relaciones cercanas con nuestros clientes requiere un tiempo adecuado de maduración, por eso la permanencia de nuestros colaboradores es fundamental para el éxito de nuestro modelo y es cuidada desde el liderazgo comercial hasta nuestro equipo de Talento humano, pues queremos construir una experiencia laboral memorable de todos nuestros equipos.



John Fredy Velandia Martínez, CEO FUNDADOR

A&S SOLUCIONES ESTRATÉGICAS S.A.S 5 AÑOS EN EL MERCADO

Es con gran entusiasmo y gratitud que compartimos con ustedes un momento trascendental en nuestra trayectoria empresarial. ¡Hoy, levantamos nuestras copas para celebrar nuestros 5 años de logros en el mercado!

A lo largo de este viaje, hemos sido testigos de cómo nuestros clientes han confiado en nosotros para tercerizar procesos claves de su negocio, permitiéndoles enfocarse en lo que más importa: su crecimiento y éxito. Y en cada paso del camino, hemos sido bendecidos con un equipo apasionado y dedicado, cuyo talento y compromiso han sido el motor detrás de nuestro crecimiento sostenido.

Agradecemos sinceramente a nuestra familia, clientes, y colaboradores por su apoyo inquebrantable a lo largo de estos años.

Sin su confianza en nuestro equipo y nuestros servicios, esta emocionante travesía no hubiera sido posible.

Con la mirada puesta en el futuro, estamos emocionados de enfrentar nuevos desafíos y alcanzar mayores alturas. Continuaremos invirtiendo capacitando a nuestro equipo con las mejores herramientas y recursos, y ampliando nuestra oferta de servicios para satisfacer las cambiantes necesidades del mercado.

Una vez más, gracias por ser parte de nuestro éxito. ¡Este aniversario es tanto suyo como nuestro! Esperamos seguir siendo su socio de confianza durante muchos años más.

www.aysbpo.com.co