



IFR Reporte Bimestral NOVIEMBRE – DICIEMBRE 2018

Iniciativa de Finanzas Rurales de USAID presentó resultado de estudios sobre demanda de servicios financieros digitales en zonas rurales de Colombia

Conocer las características del cliente de servicios financieros digitales en zonas rurales de Colombia y la tipología de los productos a ofertar a través de canales digitales, es uno de los grandes desafíos del sistema financiero colombiano. Por ende, es una necesidad para avanzar en la inclusión financiera rural.

Es por eso que durante 2018 la Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR) de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), en articulación con ACH-Colombia, llevó a cabo un estudio sobre demanda de servicios financieros digitales en zonas rurales del país. El documento busca entregar datos relevantes que le sirvan a los intermediarios financieros en la toma de decisiones y en la definición de estrategias para promover el uso de medios electrónicos y el desarrollo de nuevos productos y/o servicios para la población rural.

Hallazgos relevantes

- El cliente rural utiliza Facebook (82,3%) y WhatsApp (79,9%) como fuente de información digital y está interesado en obtener un producto digital por conveniencia y facilidad (no tener que hacer filas, cercanía y rapidez). Sin embargo, le sigue causando desconfianza el tema de seguridad informática en la decisión de si adquirir o no un producto digital. Este aspecto es variable dependiendo del rango de edad y el nivel educativo de los entrevistados.
- Sólo el 15% de las personas aceptarían un crédito digital sin solicitarlo. Este es un comportamiento simétrico entre los bancarizados y no bancarizados. Las principales razones por las cuales una persona no aceptaría la oferta de un crédito digital son: suena a estafa, no hay cómo confirmar la información que supuestamente envía el banco; no hay quién le



Dairo Estrada presentó estudio sobre servicios financieros digitales en zonas rurales.

Foto: IFR

explique. Por su parte, las razones para tomar un crédito digital son: que los plazos sean cómodos

(35,9%), que la tasa de interés sea baja (28,9%), que no pida muchos requisitos (16,2%), y que no tenga que diligenciar muchos documentos (5,9%). Con respecto a la utilización de la aplicación del banco, quienes la usan suelen tener un nivel educativo mínimo de secundaria y su rango de edad está entre 36 y 45 años. Las personas jóvenes entre 18 a 25 años, estudiantes y de estrato 3 muestran una tendencia a aceptar un crédito a través de un correo electrónico. La mayoría de las personas entre el rango de edad de 18 a 35 años acceden a internet a través del celular, principalmente por recargas y otros por plan de datos. Los clientes bancarizados

Microempresas de Colombia continúa su proceso de transformación digital financiera. Es por esto que el pasado 1 de diciembre



Asociadas a Microempresas de Colombia aprendiendo a usar el crédito digital.

Foto: IFR

en el rango de edad de 25 a 35 años prefieren que les notifiquen a través un mensaje de texto en el celular.

El costo de las transacciones es una limitante para la bancarización, toda vez que uno de los estudios relaciona la variable estadística “No bancarizados” con la percepción de que el banco se queda con gran parte del ahorro. En el último estudio la variable sobre la percepción del costo empieza a perder relevancia si al cliente le ofrecen un producto digital, donde prefieren que sea fácil, seguro y que le enseñen a utilizarlo.

Microempresas de Colombia lanzó Credifácil, modalidad de crédito digital inmediato

lanzó la nueva modalidad de crédito digital a través de su aplicación móvil para sistemas operativos Android y iOS. Esta funcionalidad permite al asociado solicitar un crédito digital que, en caso de ser aprobado, se desembolsará en su cuenta de ahorros a la vista en tan solo segundos. Cabe destacar que en el primer día de operación de esta nueva línea se realizaron 28 desembolsos por COP \$76 millones. A hoy, se han colocado 66 créditos por COP \$178 millones, lo que beneficia a asociados de la Cooperativa en municipios como San Pedro de Urabá, Chigorodó, Apartadó, Ituango, Amalfi, El Bagre, Zaragoza, Caucasia, Rionegro, Montelíbano y Puerto Berrío, entre otros.

El desembolso del crédito se realiza en la cuenta de ahorros a la vista de

Microempresas de Colombia. Si la persona no tiene cuenta de ahorros en la Cooperativa, el sistema automáticamente solicita autorización para activarla o crearla.

Cabe recordar que en el mes de septiembre se lanzó la aplicación móvil de la Cooperativa en donde los asociados pueden consultar su estado de cuenta, la ubicación de oficinas y corresponsales bancarios, hacer el pago de sus obligaciones, realizar transferencias entre cuentas, hacer giros y, ahora, solicitar crédito.

Para Daniel Ruiz, director de Tecnología e Innovación de Microempresas de Colombia, esta nueva modalidad se convierte en “una herramienta inmediata de financiación que tendrán los microempresarios para sus unidades productivas, ya que permite solicitar el crédito por la aplicación y, en tan sólo segundos, tener el dinero en su cuenta de ahorros a la vista. Queremos lograr empoderamiento digital en los microempresarios, algo que nos diferencia de cualquier otra cooperativa, no solo en Colombia sino en el mundo”.

Por su parte, Patricia Pérez Guerra, gerente de la Cooperativa, manifiesta que “en Microempresas de Colombia creemos que a través del desarrollo tecnológico el microempresario puede acceder a mejores oportunidades financieras. Por esta razón desde 2011 hemos venido desarrollando y mejorando nuestro modelo de atención mediante el uso de herramientas tecnológicas, a cero costo y en tiempo real. Esto nos ha permitido llegar de manera oportuna a las zonas rurales más apartadas y garantizar la prestación de los servicios financieros de manera ágil y segura”.

Con esta nueva modalidad de crédito se espera que los microempresarios asociados obtengan su crédito de manera inmediata para la creación y el fortalecimiento de sus negocios. Con estas iniciativas, Microempresas de Colombia afirma su compromiso con ser un referente de inclusión

social y financiera, con herramientas tecnológicas a la medida que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Esta aplicación fue creada en alianza con USAID a través de IFR, que busca mejorar la inclusión financiera de poblaciones vulnerables en zonas de conflicto para promover la oferta de servicios financieros adaptados a las necesidades de los productores rurales, así como a micro, pequeños y medianos empresarios.

Yarumal ahora cuenta con oficina de Bancompartir

Brindar un servicio cercano y de calidad a las familias y microempresarios de Yarumal, es el propósito con el que Bancompartir, respaldado por USAID, llegó al municipio antioqueño de Yarumal. Esta es la sucursal número 96 del banco, punto clave en su proceso de consolidarse en el departamento y llegar a todas las regiones del país, especialmente las más apartadas.

Desde hace más de 30 años, Bancompartir ha sido reconocida como una entidad financiera que ofrece a los microempresarios y familias de estratos 1, 2 y 3, el acceso a servicios financieros rentables, y que les permite crecer económicamente. En este sentido, el banco ofrecerá para los habitantes del norte



Bancompartir abrió una nueva oficina en Yarumal.
Foto: IFR

de Antioquia productos de su portafolio tales como créditos de vivienda, remodelación, vehículo, libre inversión, pequeña y microempresa, y diferentes modalidades de ahorro, CDT y seguros.

“Para Bancompartir es un orgullo continuar consolidando, luego de 19 años, su presencia en Antioquia con la apertura de su oficina en Yarumal. Es la octava oficina en el departamento, una plaza caracterizada por un importante desarrollo empresarial, minero y agrícola. Estamos comprometidos con la comunidad, que contará con un equipo altamente capacitado para resolver las dudas y brindar una asesoría personalizada a todos los ciudadanos del municipio. Queremos invitar a todas las familias a que se acerquen y vivan una experiencia distinta, la cual se basa en compartir y trabajar juntos por los sueños de los yarumaleños”, afirmó Sergio Alberto Arenas, Gerente Regional Zona Occidente de Bancompartir.

Davivienda y su apoyo a la tienda Loly

“De todo como en botica”, decían las abuelas al referirse a aquellos lugares en donde se podía encontrar todo lo imaginable. Esa frase bien podría aplicarse al establecimiento que con mucho esfuerzo y dedicación creó Marlody Cerquera Andrade en el barrio Julián Polanía de Palermo (Huila). Golosinas, abarrotes, legumbres y productos de aseo, son solo algunas de las cosas que se pueden encontrar en La Tienda de Loly, un establecimiento que además se caracteriza por la sonrisa permanente de su propietaria que si algo tiene es vocación de servicio.

Marlody Cerquera Andrade nació en Teruel (Huila) hace 35 años, diez de los cuales lleva

viviendo en Palermo. Aunque extraña a sus padres, que aún viven en su pueblo natal, la



La Tienda de Loly.

Foto: IFR

compañía de su esposo Francisco Javier y de sus hijas Mariana y Salomé de 8 y 4 años le permiten sentirse a gusto en esta población del norte del departamento. Aparte de que la tienda de abarrotes ha sido un negocio muy popular en su familia y de que se sienta realizada como persona gozando de independencia económica, sus hijas son el principal motivo para desempeñarse como comerciante en su casa, ya que puede darse el lujo de trabajar y atenderlas al mismo tiempo.

La idea del negocio surgió hace ocho años. En un comienzo invirtió un millón de pesos y, debido a que no tiene casa propia, ha estado en tres sitios distintos del municipio de Palermo, pero siempre ha mantenido su tienda. Ella afirma que es mucha la clientela que la busca a donde ella va, por su forma de atender, por sus sonrisas. Hoy en día tiene una ubicación excelente que le permite tener mucho mayor flujo de clientes y por ende

mejores ingresos, los mismos que reutiliza para mantener siempre el mejor surtido, respondiendo a los pedidos y recomendaciones de sus clientes. Adicionalmente, al frente del local, un gigantesco árbol le da sombra en las tardes y eso, junto con el cantar de los pájaros, hacen de la tienda de Loly un negocio al que da gusto entrar.

Marlody dice que en estos ocho años de trabajo no ha estado sola; ha contado con el apoyo de su esposo que, aunque trabaja en un supermercado del pueblo, la apoya en todo lo que ella requiera. También ha contado con un aliado financiero: el Banco Davivienda con su línea de microcrédito. A pesar de su amplia red y cobertura, Davivienda no atendía poblaciones rurales con productos de microcrédito (el crédito más pequeño era de casi US \$2,000, más de seis veces el salario mínimo en Colombia). Por ello, IFR ayudó al banco a crear una división de microcrédito y diseñó pilotos para implementar el modelo en seis municipios objetivo, incluido Palermo.

Como resultado de esta intervención, hace poco más de dos años un asesor del banco le dejó un volante. En ese momento no se sintió segura del producto que le ofrecían, sin embargo, hace 18 meses tomó la decisión de contactar al asesor para indagar más acerca del crédito y se encontró con que no necesitaba más garantía que su firma personal, que le desembolsaban a los pocos días y lo tomó. Hoy se siente muy satisfecha porque suplió las necesidades que tenía en equipo y en surtido, pero sobre todo porque goza de una excelente reputación en el sector financiero y porque puede ser una empresaria independiente, una excelente mamá y una incomparable esposa, tres cosas que la motivan a seguir adelante.