



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

INICIATIVA DE FINANZAS RURALES DE USAID

DOCUMENTACIÓN UN VIAJE POR EL PROGRESO DEL PAÍS – INNOVACIÓN EN ZONAS RURALES CON EL CAMIÓN SUCURSAL DEL BANCO DE BOGOTÁ

Este informe es posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados no reflejan las de USAID ni las del gobierno de los Estados Unidos.

CONTENIDO

ACRÓNIMOS	2
INTRODUCCIÓN	3
ANTECEDENTES	4
INTERVENCIÓN DE IFR.....	5
Metodología	5
IMPACTO EN BANCO DE BOGOTÁ.....	8
CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES.....	9

ACRÓNIMOS

- AT: Asistencia técnica
- CB: Corresponsal Bancario
- IF: Instituciones Financieras
- IFR: Iniciativa de Finanzas Rurales
- USAID: Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional



INTRODUCCIÓN

La Iniciativa de Finanzas Rurales (IFR o la Iniciativa) de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) tiene como fin mejorar los niveles de inclusión financiera en 197 municipios de Colombia mediante la asistencia técnica y el acompañamiento a Instituciones Financieras (IF), de modo que estas ofrezcan más y mejores productos y servicios a las comunidades rurales del país. En aras de promover la inclusión financiera y fomentar el desarrollo rural en sus municipios objetivo, el 22 de enero de 2016 Banco de Bogotá firmó un memorando de Entendimiento con el propósito de coordinar esfuerzos y cooperar en la expansión de servicios financieros rurales en las zonas objetivo de IFR; en el marco de este acuerdo de entendimiento el Banco presentó una propuesta para aplicar a la bolsa de innovación de IFR, la cual consistía en la creación y adaptación de un “**Camión Sucursal**” como estrategia de posicionamiento de marca de la entidad, así como para facilitar la promoción y activación de productos financieros y corresponsales, abrir espacios prácticos y de proximidad para el fomento de la educación financiera, y servir de canal alternativo transaccional para clientes futuros y actuales del banco. Este convenio fue firmado por un valor de \$955.511.149, de los cuales Banco de Bogotá aportó \$535.841.884, e IFR realizó aportes en efectivo por \$399.669.265 y en especie por \$20.000.000.

El Banco de Bogotá es uno de los bancos más importantes de Colombia. Inició labores el 15 de noviembre de 1870 como la primera institución financiera creada en el país, con un capital de \$500.000 y con la facultad de emitir billetes. Actualmente posee un equipo de más de 13.311 colaboradores para atender a más de 5,3 millones de clientes, a través de 780 oficinas (incluyendo centros de pago y recaudo) y 1.750 cajeros electrónicos, cubriendo la totalidad del territorio nacional. Cuenta con un amplio portafolio de servicios para los diferentes segmentos, personal, empresarial y oficial, cuya atención tiene un modelo comercial establecido.

Con el Camión Sucursal el Banco de Bogotá ha llegado a poblaciones de difícil acceso, llevándoles servicios financieros a los pobladores de las zonas rurales del país, dando pasos importantes para mejorar la inclusión financiera de los colombianos.

ANTECEDENTES

El Banco de Bogotá con el apoyo de IFR creó y adaptó un “Camión Sucursal” que permitiera brindar a los habitantes de las zonas rurales servicios como: promoción y procesamiento de solicitudes de crédito, apertura de cuentas de ahorro, apoyo a corresponsales bancarios y demás productos del Banco, incluyendo los esfuerzos encaminados a promover la educación financiera.

Esta iniciativa se realizó para complementar los esfuerzos realizados con la puesta en marcha de la “Ruta del progreso”, el cual consistía en un vehículo tipo bus que ejercía como una agencia móvil. Sin embargo, el equipo técnico de IFR en coordinación con el Banco identificó que para llegar a zonas rurales remotas y aisladas era necesario otro tipo de vehículo mejor adaptado a las condiciones de las vías rurales. De aquí surge la necesidad de cofinanciar un camión agencia.

Con la Ruta de inclusión financiera “**Un viaje por el progreso del país**”, aunque se tenían problemas por el difícil desplazamiento por las carreteras del país se llevaron a cabo visitas de promoción y de actividad comercial en 50 municipios IFR.



Presentación del Camión Sucursal del Banco de Bogotá en el marco del Plan Antioquia (Medellín, noviembre de 2017). En la foto de izquierda a derecha: Diego Montoya Ossa, director nacional Banca Red y Premium del Banco de Bogotá; Luis Pérez Gutiérrez, gobernador de Antioquia; y Kevin Whitaker, embajador de Estados Unidos en Colombia.

METODOLOGÍA

En el año 2017 la IFR abrió una convocatoria para apoyar el diseño, desarrollo, prueba y/o masificación de iniciativas innovadoras que permitieran ampliar el acceso a los servicios financieros por parte de micro, pequeños y medianos empresarios rurales ubicados en los corredores geográficos delimitados por la Iniciativa. El objetivo de esta convocatoria era recibir propuestas que incluyeran la expansión de portafolio de ahorro, créditos y seguros, mejorar la calidad del portafolio de servicios financieros, llegar a más poblaciones rurales o vulnerables, disminuir los costos para la entidad y el asociado y mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de servicios financieros.

En respuesta a esta convocatoria en junio del 2017 se firmó el convenio de **Challenge** con el Banco de Bogotá **“Un viaje por el progreso del país – Innovación en zonas rurales con el Camión Sucursal”** el cual tenía como objetivo la implementación de llevar innovación en el modelo de atención y en la manera en la que se ofertan los productos financieros del Banco de Bogotá en las zonas más rurales y más remotas de los municipios priorizados por IFR. El proyecto consistía en la adaptación de un camión para que sirviera como sucursal móvil del banco, de modo tal que pudiera usarse para llevar información de productos y servicios a zonas rurales apartadas. Adicionalmente, se establecieron tres objetivos para este proyecto, a saber:

- i. Expandir la cobertura rural y la vinculación de nuevos empresarios y productores agropecuarios con productos ajustados y mejorados para atender los segmentos Microfinanzas, Micro I y Micro II.
- ii. Ampliar el portafolio de productos para el sector cafetero a través de la tarjeta cafetera inteligente (así como hacer presencia en zonas estratégicas para los caficultores).
- iii. Implementar y apoyar canales innovadores en los municipios IFR, para facilitar el acceso, minimizar los costos de transacción para el cliente y la reducción del manejo de efectivo para la entidad.

Para poder cumplir con estos objetivos a través de la puesta en funcionamiento del camión, el vehículo fue adaptado de la siguiente manera:

- **Chasis adaptado:** El Chasis fue adaptado para desplazarse por carreteras destapadas, con fuerte inclinación y/o con espacios reducidos.
- **Aula externa:** Se le adicionaron pantallas y sonido externo al camión, y se dotó el mismo con sillas que se pueden ubicar fuera del mismo ampliando así el área física efectiva, de modo tal que se lleven a cabo actividades fuera del vehículo, pero conectadas a este.

- **Espacio Interno mejorado y abierto:** El interior del Camión Sucursal es traslucido y visible desde el exterior, lo que permite a los pobladores tener confianza sobre lo que pueden encontrar al interior.

Una vez hechos los respectivos ajustes el vehículo, y antes de su puesta en marcha por las carreteras del país, IFR y el Banco definieron tres fases de operación del mismo: Preparación, ejecución y seguimiento, cada una de ellas con una serie de pasos necesarios para garantizar el éxito del proyecto. Las actividades quedaron planteadas así:

A. Preparación:

- Selección de municipios.
- Identificación de estrategias comerciales.
- Identificación de medios de comunicación para difusión
- Identificación de eventos locales para participación y/o vinculación del Banco.
- información de contactos clave en los municipios a visitar.
- Coordinación de reuniones con actores en territorio.
- Preparación de materiales de comunicación.

B. Ejecución:

- Activación de marca.
- Aclaración de dudas de los clientes caficultores, cambio de clave y uso de cédula cafetera inteligente.
- Oferta de productos del Banco (cuenta de ahorros, microcrédito, crédito comercial, compra de cartera y crédito de vehículo).
- Entrega de promocionales del Banco y material informativo sobre el uso de canales.
- Capacitación sobre productos y canales de atención del Banco y activación de clientes en los diferentes Canales (banca móvil SMS, Cajero Automático, Línea de atención).

C. Seguimiento:

- Fortalecimiento y refuerzo de mensajes de campañas comerciales y de cobranza.
- Fortalecimiento y acompañamiento a Corresponsales Bancarios.
- Publicación de historias de éxito.
- Recolección y generación de informes de resultados.

Entre noviembre de 2017 y agosto de 2019 la Ruta para la Inclusión Financiera logró impactar a más de 60.000 habitantes rurales de 38 municipios focalizados por IFR. Asimismo, se lograron **Captaciones** por un monto de \$7.650MM, **Colocaciones** por un total de \$5.094MM, **Microcréditos** por un total de \$1.440 MM.

Además de estos resultados financieros, el Banco también evaluó positivamente el hecho de que la mejora en el diseño permitió una reducción de los costos vinculados a la

operación del camión, como gasolina, parqueadero, peaje, reparaciones y menor tiempo en mantenimiento. Adicionalmente, la presencia del camión permitió que los asesores y los clientes interactuaran en las calles, plazas, escuelas y durante los eventos principales de los municipios visitados. Gracias a las pantallas, sillas y sonido, y a la presencia de fuerzas comerciales del Banco de Bogotá dedicadas a los distintos perfiles de clientes, se pudo mejorar los programas actuales de difusión de productos y, en especial, los programas de educación financiera dedicados a los Caficultores, los microempresarios y productores de zonas rurales.



Camión sucursal del Banco de Bogotá como parte de la Ruta para el Progreso en el municipio de Isnos (Huila).

IMPACTO EN BANCO DE BOGOTÁ

El impacto de las acciones del proyecto de innovación que apoyó IFR en el Banco de Bogotá fue positivo, es importante resaltar que esta innovación esta basada en los aprendizajes obtenidos con el bus sucursal en la “Ruta del Progreso”, gracias al camión sucursal la entidad logro visibilizar los servicios y productos que ofrece a la población rural en municipios apartados, este camión ayuda a reducir las barreras de acceso a los servicios financieros, y por lo tanto la población rural es la mayor beneficiada ya que no solo cuenta con productos y servicios de una entidad financiera reconocida, también con la cercanía, el contacto directo con el asesor que le permite despejar todas las dudas sintiéndose una cliente especial para la IF.

La ejecución de este proyecto en los municipios permitió que la IF hiciera presencia en municipios que durante mucho tiempo han visto al sector financiero lejano a su realidad, esto hace que los habitantes de las zonas rurales retomen los lazos de confianza con instituciones, retomen sus proyectos de vida en el campo y consideren nuevamente que una institución tan importante como el Banco de Bogotá no es ajeno a las necesidades de los campesinos colombianos.

Los principales resultados fueron:

- Se visitaron más de 70 municipios que no contaban con acceso al sistema financiero.
- Se realizó inclusión financiera a jóvenes y niños en poblaciones de difícil acceso, actualmente el banco atiende a más de 71.000 jóvenes y niños.
- Se otorgaron más de 10.000 créditos a pobladores de zonas rurales del país.
- Se realizó financiación de \$100.000 M en estas poblaciones.
- Se capacitó a 20.000 personas en temas de educación financiera.
- Se bancarizaron 460.000 cafeteros por medio de la tarjeta cafetera.

- Colombia avanza en el desarrollo de acciones que fomentan la inclusión financiera, para continuar en este camino se debe articular el trabajo del Gobierno Nacional, de las autoridades regionales, la banca, las organizaciones y la sociedad civil para impulsar estrategias efectivas que permitan generar cambios positivos en el mejoramiento de la calidad de vida de la población rural.
- Para la generación de las estrategias de inclusión financiera que en realidad sean efectivas es necesario plantearlas desde las perspectivas de la población rural, incluyendo sus necesidades, su forma de vida, y su forma de aprendizaje.
- El camión sucursal ha permitido generar acercamiento entre la población rural y el Banco de Bogotá, para sostenerlo es necesario realizar visitas con mayor periodicidad a los municipios colombianos.
- Debido a las difíciles condiciones de conectividad de los municipios colombianos, es necesario que el camión cuente con alguna herramienta que permita la conexión para poder dar respuesta ágil a los habitantes de las poblaciones rurales.
- Es necesario involucrar en las estrategias de inclusión financiera a los gobiernos regionales y locales, no solo con el fin de realizar acciones aisladas en las localidades, también en la planificación y toma de decisiones para lograr la sostenibilidad en las estrategias utilizadas por cualquier IF y entidad reguladora.
- La creación de este tipo de estrategias como “el camión sucursal” debe estar acompañada de una estrategia de comunicaciones para que la mayoría de la población rural tenga la oportunidad de conocer y acceder a los servicios prestados por el camión.