

Colocación de préstamos en línea en Colombia

Retos y aprendizajes

Abril 2017



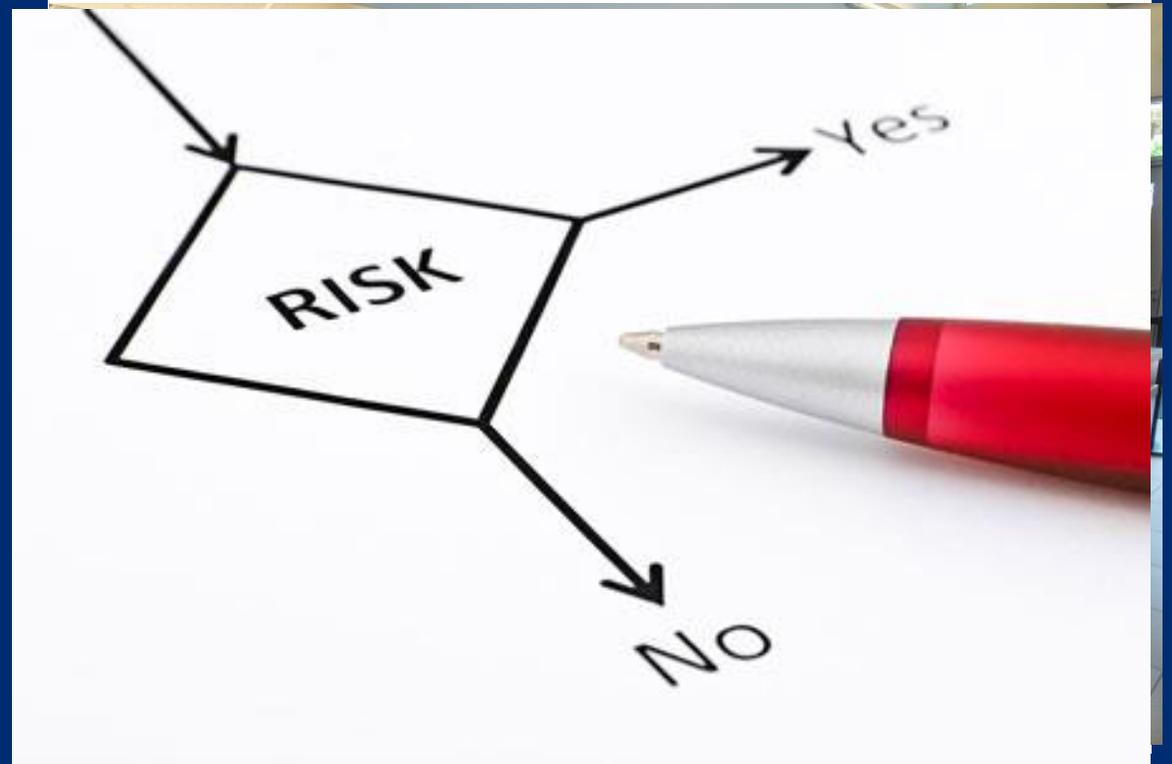
Entorno para la colocación online

Tenemos una población diversa

El uso de internet y plataformas digitales todavía tiene mucho camino que recorrer

La industria mantiene un modelo anclado al mundo físico

Operamos en un entorno regulatorio adverso al riesgo



Retos organizacionales para la colocación online

Conocer claramente a quién quiero venderle

Cuestionar los procesos actuales, que están diseñados para el mundo físico, no el digital

Comunicar de forma efectiva a la población



Identificar y ejecutar las oportunidades con base en la dificultad de ejecución

- Es más fácil venderle a un cliente existente que uno nuevo para el banco
- Los préstamos preaprobados son más fáciles de procesar

Diseñar procesos exclusivos para el mundo digital

- Eliminar los pasos que están asociados exclusivamente a la venta física
- Optimizar los tiempos de procesamiento de las diferentes áreas (ej.

Garantizar la experiencia digital ante todo

- Generar ofertas exclusivas o diferenciales
- Buscar interacciones rápidas, claras y transparentes
- Si el proceso requiere contacto con un humano, hacerlo rápido y personalizado

Comunicar de forma personalizada, pero no invasiva

- Identificar los medios más efectivos para “enganchar” al cliente
- Comunicarse con base en las necesidades

