

RED ACCION

ACCION

# El futuro digital: un camino hacia adelante

*17 Mayo 2017  
Santa Cruz, Bolivia*

Kathleen Yaworsky  
Twitter: @kyaworsk

Investing in individuals.  
Improving our world.

**“ We're witnessing the creative destruction of financial services, rearranging itself around the consumer. Who does this in the most relevant, exciting way using data and digital, wins! ”**

**- Arvind Sankaran**  
Senior Advisor  
McKinsey & Company



# Principales tendencias en los servicios financieros digitales

## Pasado

**Centrado en el banco**  
p.ej. Horarios de apertura bancaria

**Canales aislados**

**No o integración limitada de terceros**

**Sistemas cerrados y portales**

**Enfocado en hardware**  
p.ej. Para servicios y autenticación

**Calificación crediticia manual**

## Presente y futuro

**Centrada en el cliente**  
p.ej. Canales digitales 24/7

**Canales Omni**  
Todos los servicios en todos los canales

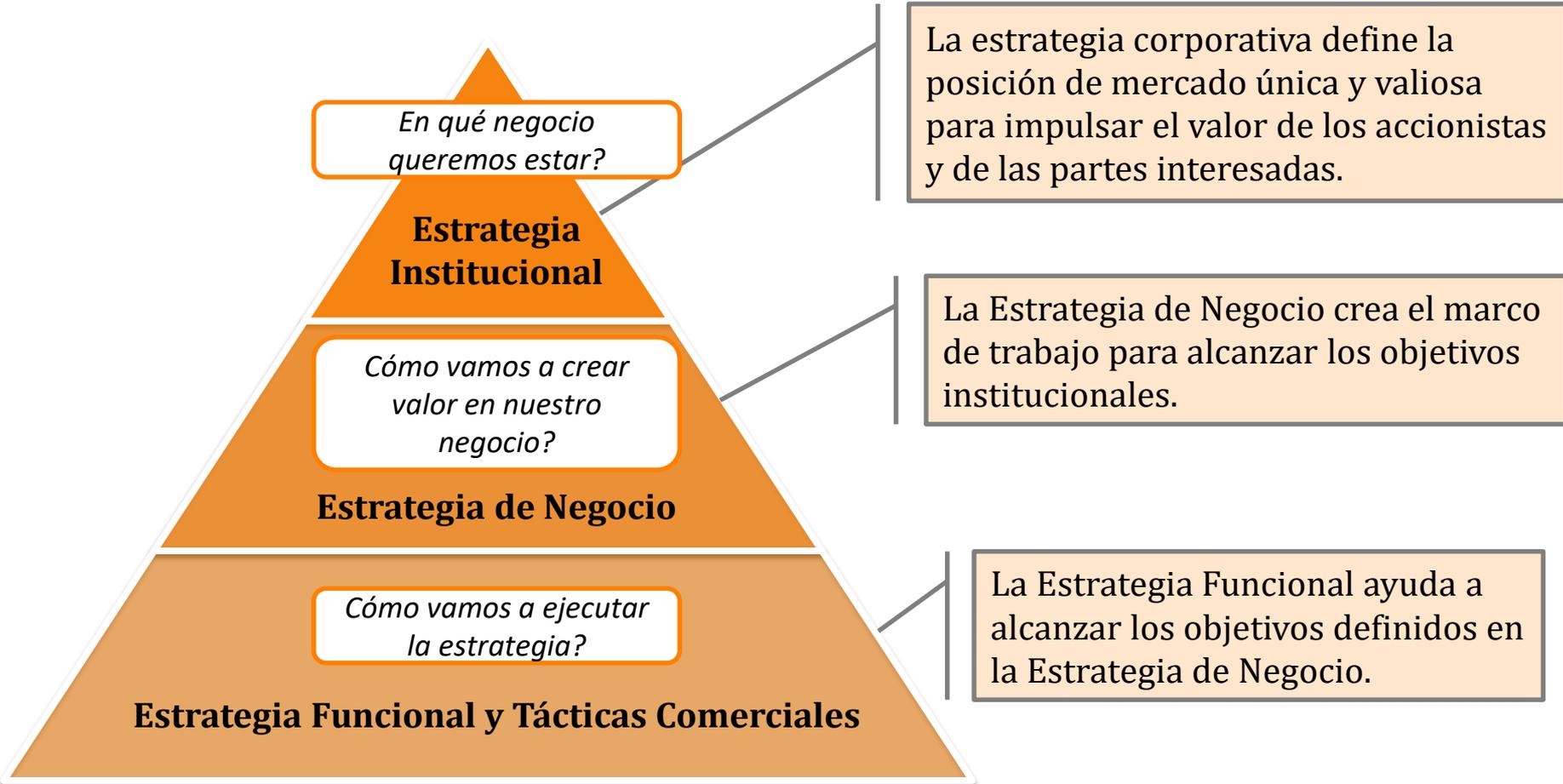
**Integraciones múltiples + APIs abiertas**  
p.ej. A través de agregadores

**Portales para terceros**  
p.ej. Agentes corresponsales

**Enfocado en móvil y software**  
p.ej. Para todos los servicios + bio + OTP

**Datos digitales -> Calificación crediticia automática**

# Planificación de la Estrategia



# Un enfoque holístico es fundamental para una estrategia digital efectiva

*Una estrategia digital define cómo una empresa utiliza la tecnología digital para maximizar sus resultados empresariales y crear un mayor valor para los accionistas y las partes interesadas.*

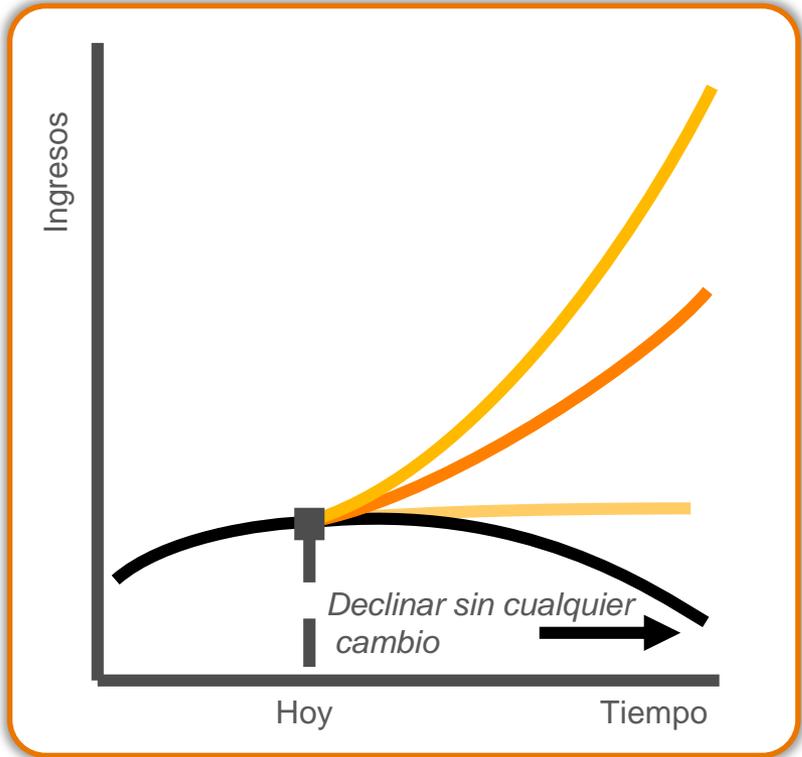


## ***La estrategia digital debe abordar lo siguiente:***

- 1) Apoyar la Estrategia de Negocios trazando y aprovechando las nuevas realidades del mercado.
- 2) Desarrollar una visión unificada sobre todos los componentes clave del negocio: clientes, proveedores, socios.
- 3) Asegúrese de optimizar los procesos empresariales.
- 4) Siga una trayectoria evolutiva pragmática después de realizar un análisis de brechas entre el potencial estado futuro y las capacidades y activos existentes.

# El status quo no es una opción - ¿Qué camino tomarás?

## Asegúrese de que su estrategia aborde tres niveles de innovación



### Innovación radical

- Crear el mercado futuro
- Invierta en futuras oportunidades
- Crear nuevos modelos de negocio
- Alianza con socios estratégicos

### Nuevos productos/servicios

- Crear nuevos cambios en el mercado
- Rápida implementación de innovaciones
- Realizar la renovación del mercado
- Alianza con socios

### Victorias rápidas

- Modificaciones o adiciones de productos
- Nuevos enfoques de marketing
- Adaptarse al entorno cambiante
- Capitalizar los activos corrientes

# El futuro de la inclusión financiera es personal – escuchar a los clientes

Conocimiento    Investigación y Consideración    Solicitar y abrir una cuenta    Transaccionar en la cuenta    Recibir Apoyo    Sentirse fiel



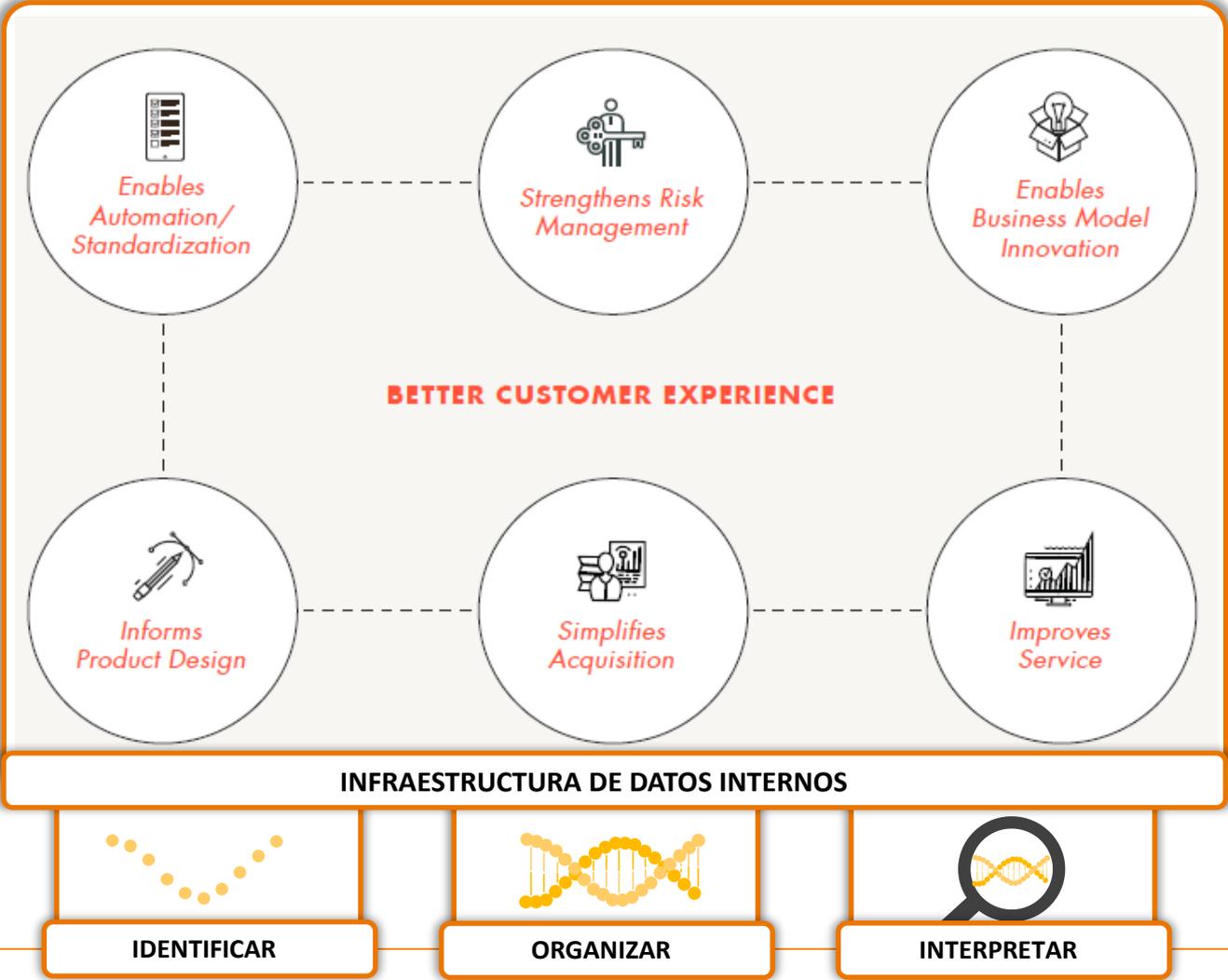
## Oferta de valor en cada punto de contacto:

<b>Experiencia del cliente</b>						
--------------------------------	--	--	--	--	--	--

## Procesos y tecnología necesarios:

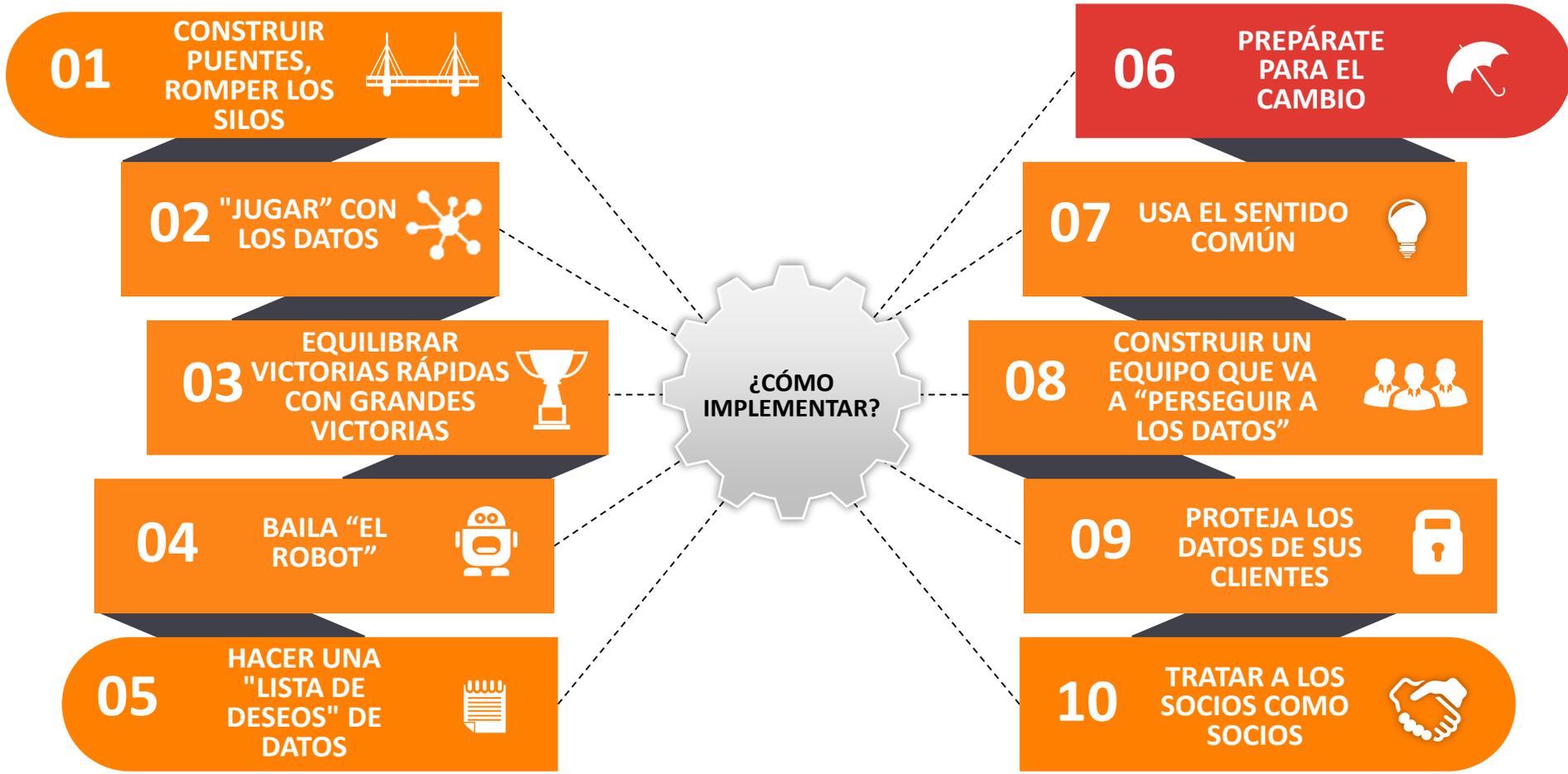
<b>Proceso de atención frente al cliente</b>						
<b>Back Process:</b>						

# Los datos son el combustible para impulsar la transformación digital



Fuente: [Liberar la promesa de 'big data' para promover la inclusión financiera](#)

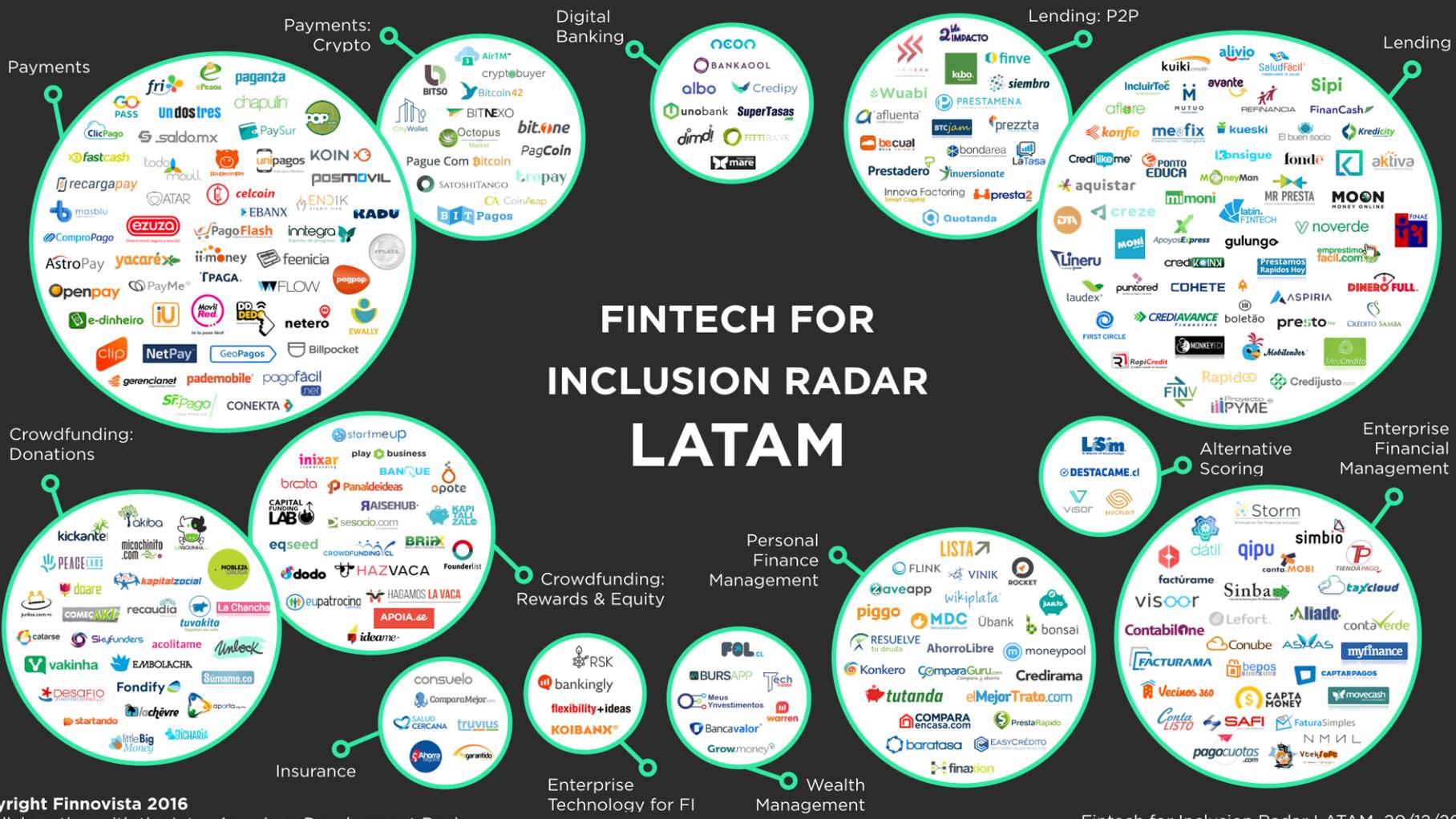
# 10 consejos para una implementación exitosa



# La gestión del cambio se trata de personas, no de tecnología



# Fintech amplía y profundiza el alcance de la inclusión financiera

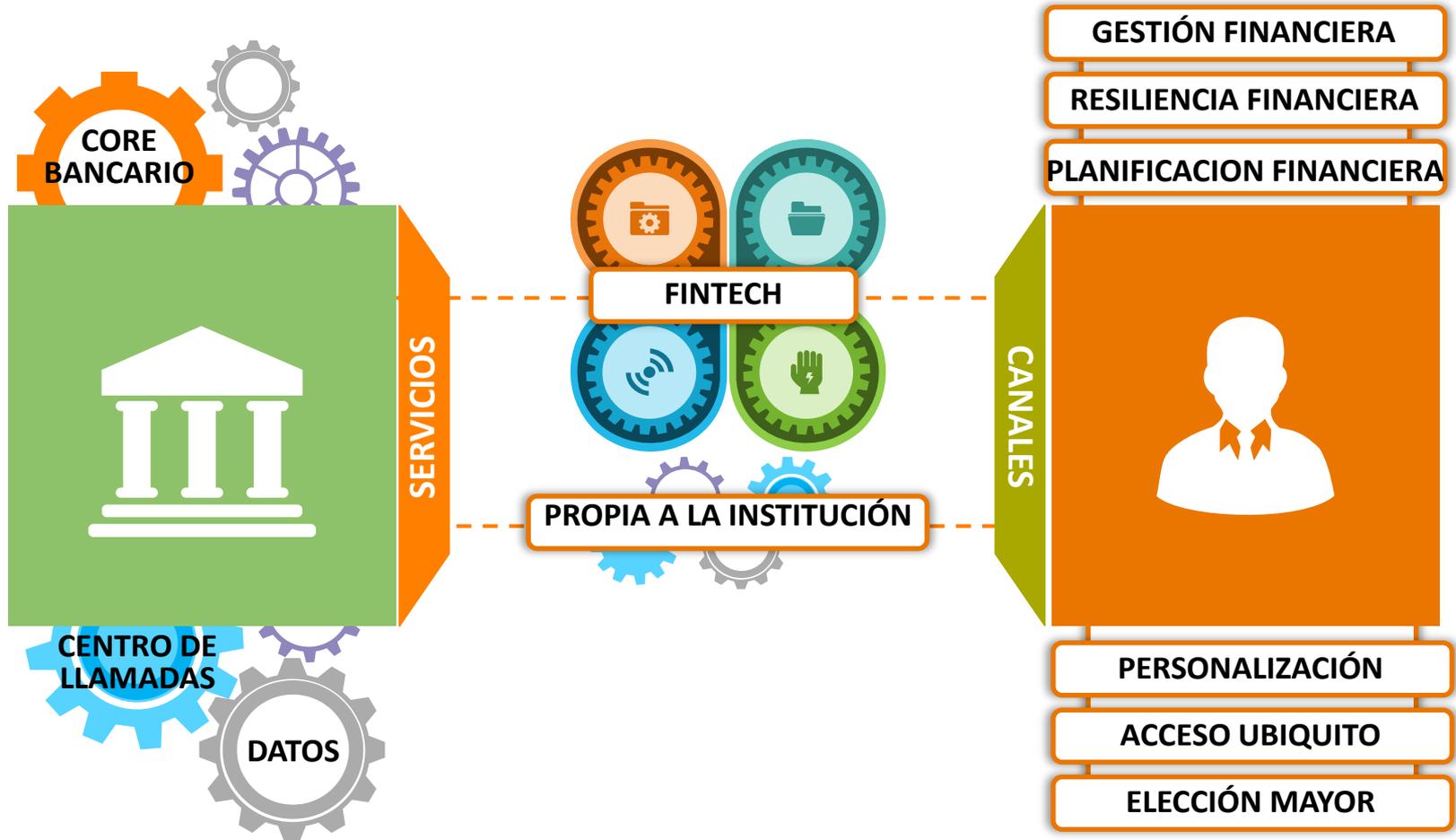


Copyright Finnovista 2016  
In collaboration with the Inter-American Development Bank

Fintech for Inclusion Radar LATAM 20/12/2016



# Conviértase en el socio de elección para proveer servicios (financieros)





Innovation is the ability to  
see change as an  
opportunity – not a threat.

Steve Jobs

quote fancy