

Gerencia IMEX

Creando Experiencias Memorables



IMEX

Inicia desde la escucha activa de quienes viven el día a día con nuestros clientes y asociados.



**YO SOY PARTE
DEL RETO DEL
BILLÓN
Y DEL EXCELENTE
SERVICIO BANCOOMEVA**

Somos el **punto de ignición** de una **reacción en cadena** que nos involucra a todos como empleados de **Bancoomeva** y que inicia desde el **conocimiento** del mercado y la **escucha** de las necesidades de nuestros **asociados/clientes** para **generar experiencias memorables** acordes a su **ciclo de vida** con **productos, comunicaciones y servicio** entregados a través de los **canales** actualizados, idóneos y afines a cada segmento.



Foco de la Estrategia



Asociado/Cliente



**Inteligencia/Analítica
y Conocimiento**



**Ingeniería /
movilización Marca y
Producto**



**Monitoreo de la
Experiencia en cada
contacto**

AJUSTE ESTRUCTURA Y MODELO DE ACTUACION

Esta es la experiencia de cliente que desarrollaremos en conjunto:

Descriptiva

¿Qué ocurrió?

Hechos

- Cliente no usa el cupo de la tarjeta de crédito

Diagnóstica

¿Por qué ocurrió?

Patrones

- Persona familiar
- Núcleo 3 personas
- TDC en Colpatría por 10 millones
- Gustos: viajes, educación
- Probabilidad actual de uso = 20%

Predictiva

¿Qué ocurrirá?

Modelo

- Compras esperadas 2021 con TDC = 10 millones
- 3 millones en educación
- 2 millones en viajes
- 1 MM en restaurantes
- 4 MM otros

Prescriptiva

¿Qué queremos que pase?

Acción

- Probabilidad de uso aumenta a 60% si:
 - Comunicación mailing mensual: posgrados y viajes (Fotos esposa y niños pequeños)
 - 1.500 Millas
 - Tasa especial y descuento MBA
 - Convenios de turismo

HOY

DESAFÍO: Gestión de Cambio, Gobierno, Competencias, Tecnología

Para impactar en la venta y en el servicio, BI y BA deben estar integradas



Input



Minería



Fábrica



Gestión

- Ciclo de Vida
- Mesa Regional IMEX
- CRM
- Base Potencial
- Internet - RRSS
- Iteración

- Patrones
- Propensión
- Oportunidad

- BancaExpress
- AppPyme

-
- Propensión
 - Fábrica
 - Contacto
 - Compra
 - Re-Compra
 - Upgrade

Dirección de Mercadeo: Producto + Publicidad y Marca



ISO 9001:2015

Perspectiva Ingeniería

Riesgo y Gestión

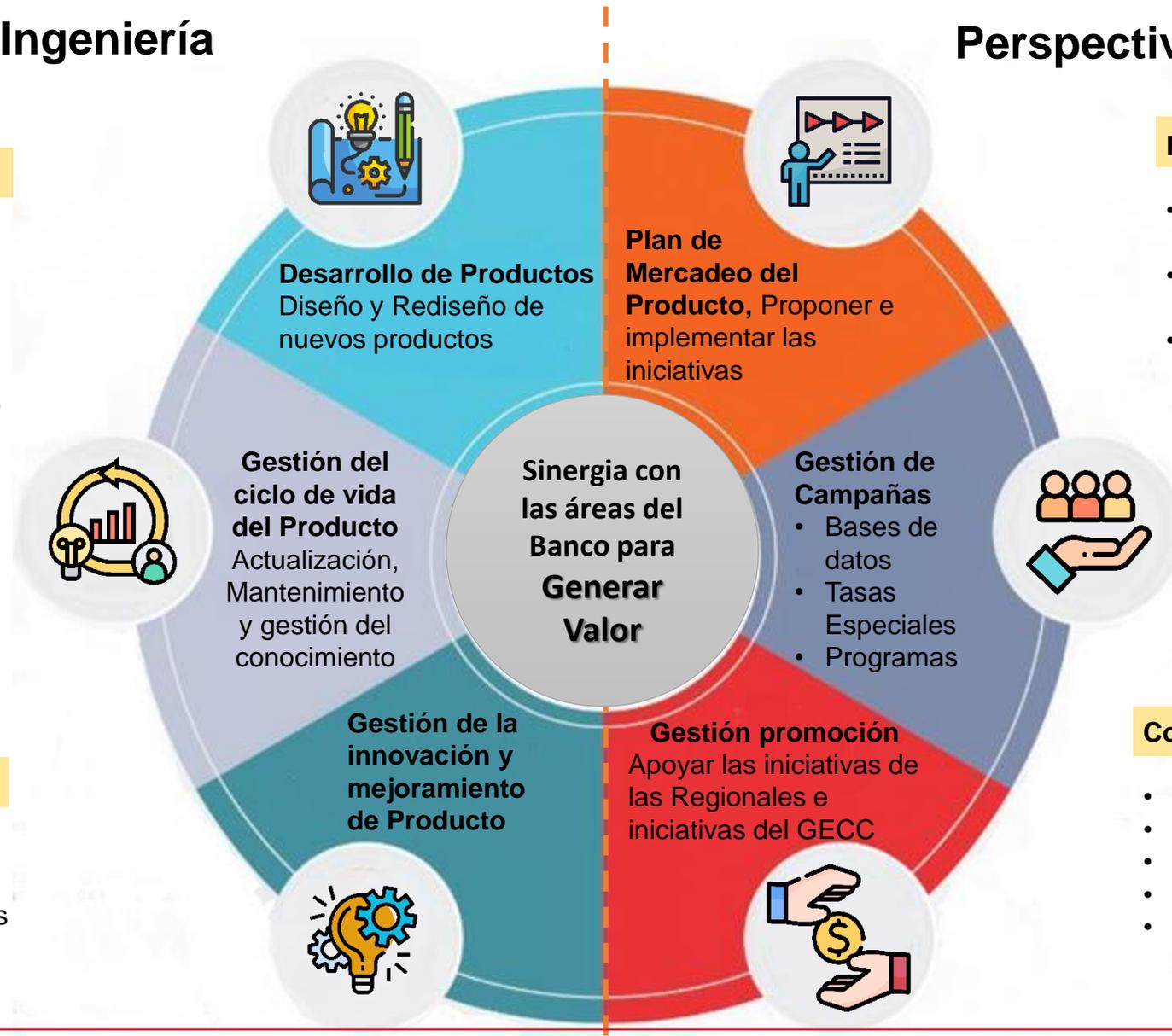
- Co-creación e Implementación de las Políticas de Crédito
- Controles de riesgo y seguridad bancaria
- Cumplimiento Regulatorio
- SARLAFT

Cooameva

- Gerencia de la Comunidad programas especiales de productos
- Sector Educativo
- Sector Protección

Operaciones y Tecnología

- Construcción de Modelos operativos
- Mejoramiento de Procesos
- Gestión de RQM
- Proyectos



Perspectiva Movilización

Financiero

- Análisis Financiero de Campañas
- Gestión de Políticas de Precio
- Viabilidad financiera de productos.

Crédito

- Análisis de Créditos en Base de datos

Comercial

- Soporte de Técnico del Producto
- Herramientas Comerciales
- Simuladores
- Programas de Capacitación
- Apoyo al Diseño de nuevos canales

Declaración Estrategia Bancoomeva - Experiencia

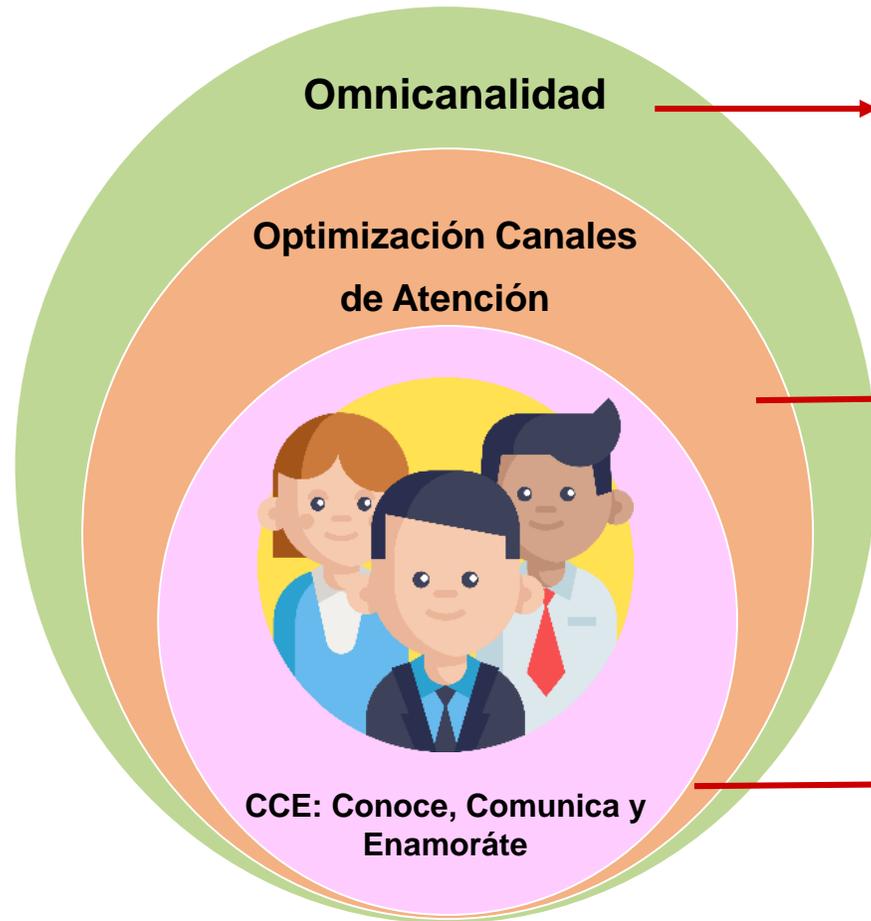
En **BANCOOMEVA** el Asociado y Cliente son el centro de toda nuestra estrategia. Nuestros esfuerzos se basan en posicionarnos como un Banco cercano, que construye **relaciones de largo plazo con sus clientes** a partir de ofertas integrales, **basadas en servicio y una experiencia omnicanal**, con el fin de contribuir al logro de sus objetivos personales y profesionales.



PROYECTO: **Transformando
TÚ Servicio**

- + **Entender** los momentos de verdad del cliente
 - + **Mejorar** la productividad
 - + **Mayor resolutivez** en los canales presenciales y virtuales
 - + **Simplificación en los procesos**
- + **Aumentar** el nivel de satisfacción y recomendación

Ejecución Estrategia: Transformando TÚ Servicio



- ✓ Implementación WhatsApp Business – 80%
- ✓ Piloto Feria Virtual WB – 70%
- ✓ Implementación desarrollo RQM actualización datos – 20%
- ✓ Certificados productos canales virtuales (OV, BM y ChatBot) - 80%
- ✓ Flujos de transacciones – 30%

- ✓ Diseño programa productividad 2021, red de oficinas – 100%
- ✓ Desarrollo de integración programa con SPM – 20%
- ✓ Definición y ejecución acciones de productividad - 30%

- ✓ Construcción modelos de relacionamiento (Vivienda y Cupo Activo) – 100%
- ✓ Mejora en la comunicación – Monitor – 70%
- ✓ Centro de Experiencia garantías CEVIVE Bancoomeva – 50%
- ✓ ChatBot, inclusión experto en vivienda – 40%
- ✓ Redes Sociales – 10%

ATRACCIÓN

VINCULACIÓN / COMPRA

FIDELIZACIÓN

Ejecución de la Estrategia: En resumen

1. Continuar con el desarrollo Modelo de Servicio

2. Fortalecimiento Cultura de Servicio (Gestión Conocimiento y Cambio - Proyecto)

3. Experiencia del Cliente (Modelo Gobierno - Proyecto - Centro Relacionamiento)

4. Fortalecimiento SAC (Consolidación área - Asesoría - Cierre brechas RyO)

5. Medición y Seguimiento (Monitoreo de la Experiencia)

ATRACCIÓN

VINCULACIÓN /
COMPRA

FIDELIZACIÓN



EXPERIENCIAS
MEMORABLES



YO SOY PARTE
DEL RETO DEL
BILLÓN
Y DEL EXCELENTE
SERVICIO BANCOOMEVA

Bancoomeva

Medición y Seguimiento de la Estrategia



Recomendación

Detractores

Neutros

Promotor

Satisfacción

Insatisfechos

Neutros

Satisfechos

Esfuerzo

Mucho
Esfuerzo

Esfuerzo
Medio

Muy poco
esfuerzo

NPS
**Índice Neto
Recomendación**
Representa el grado de
disposición de la
recomendación

INS
**Índice Neto
Satisfacción**
Representa el grado de
satisfacción global con la
experiencia de servicio

CES
Nivel de Esfuerzo
Representa el grado de
esfuerzo que debe realizar
un cliente para desarrollar
una interacción.

Medición y Seguimiento de la Estrategia



Resolutividad

Mi Banco **soluciona de manera oportuna** las solicitudes que realizo y me proporciona las respuestas correctas frente a las dificultades presentadas.



50%



12.5%



40%

Asesoramiento

Mi Banco cuenta con los **conocimientos precisos** para **aconsejar** e informarme respecto a las soluciones, productos y beneficios que puedo disfrutar como Asociado, Cliente o Usuario.



Acompañamiento Personalizado

Mi Banco **piensa en mis necesidades** y me ofrece productos y servicios diseñados especialmente para mí, me permite elegir según mis intereses y mi proyecto de vida.

Retos 2021

Presupuesto del Activo

El crecimiento de cartera para 2021 será de \$702.502 MM, equivalentes a un crecimiento del 20,17%

Linea	% crec	cierre 2020	cierre 2021	\$ crec
Consumo	24,0%	1.824.824	2.261.978	437.154
Vivienda	17,1%	1.060.920	1.242.585	181.665
Comercial	14,0%	596.068	679.751	83.684
Total Redes	20,2%	3.481.812	4.184.314	702.502

Consumo:

- Desembolsos estimados mes: \$156.559 MM

Vivienda:

- Desembolsos estimados mes: \$34.563 MM

Comercial:

- Desembolsos estimados mes: \$53.153 MM

Presupuesto del Pasivo

El crecimiento en pasivos para el 2021 es de **\$ 607.727 MM**

Por Líneas

Línea	cierre 2020	cierre 2021	\$ crec	% crec	Mezcla 2020	Mezcla 2021
Ahorro	870.903	1.101.941	231.038	27%	33,3%	34,2%
Corriente	160.022	188.172	28.150	18%	6,1%	5,8%
CDT	1.583.712	1.931.752	348.039	22%	60,6%	60,0%
Total Banco	2.614.638	3.221.865	607.227	23,2%	100%	100%

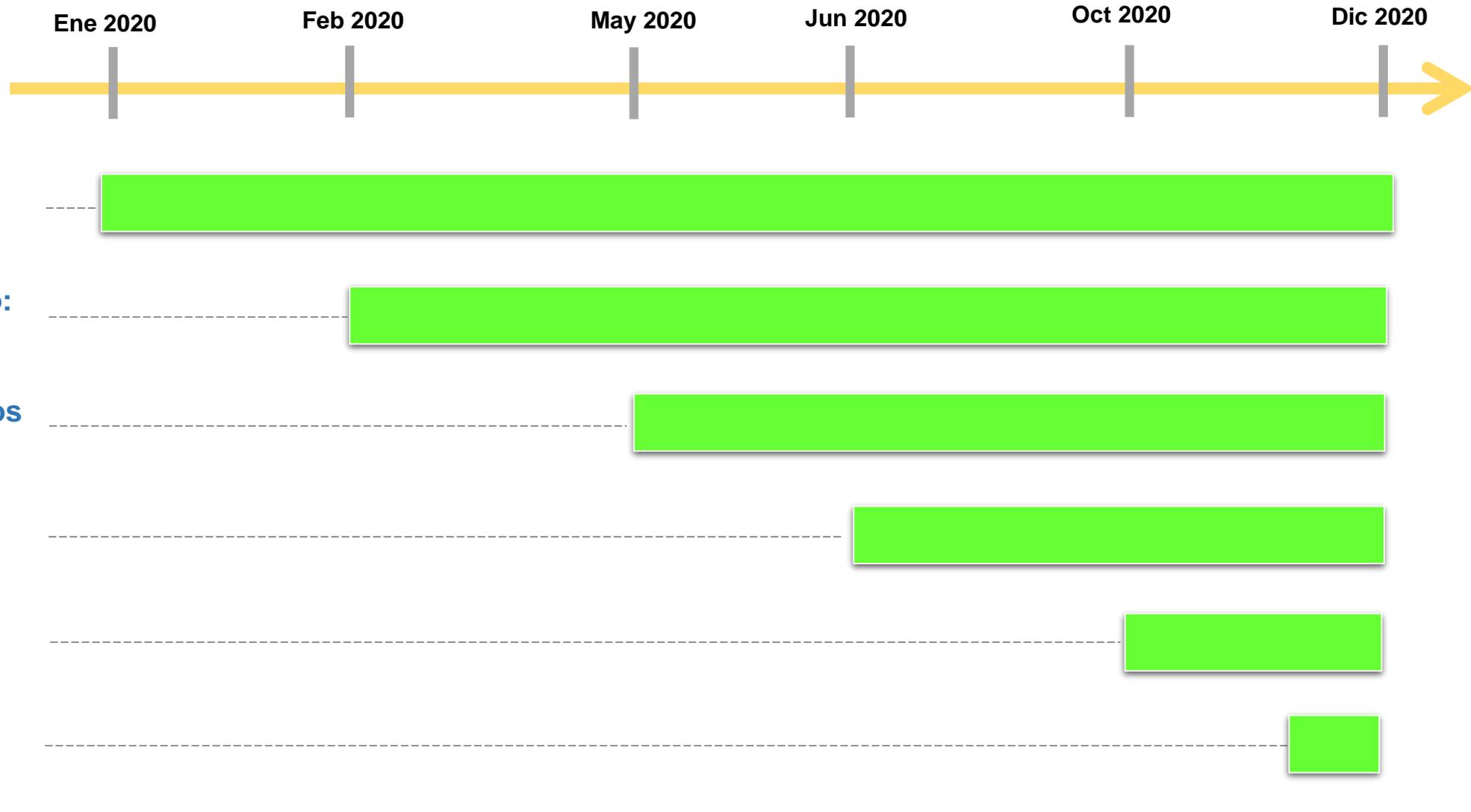
Area / Sector	Crecimiento Anual	% Part.	% crec
Banca Personal	360.268	59%	24,2%
Banca Pyme	102.470	17%	22,7%
GECC	70.428	12%	20,2%
Sector Solidario	43.777	7%	23,7%
Tesorería	30.284	5%	23,6%
Originadores	0	0%	0,0%
Total	607.227	100%	23,2%

Desarrollo de la Estrategia

Programa de Lealtad



Banca Xpress 2021



PLANEACION

1

A partir de los “eventos” agendados el asesor planea la gestión de cada mes

VISTA 360

2

Visualización de la tenencia de producto en el Grupo Comeva

CONTROL DE LAS VENTAS

3

Reportes en línea que facilitan la gestión sobre los clientes



ADMINISTRACIÓN DE CAMPAÑAS

4

Permite la administración de las campañas comerciales

5

RELACIONAMIENTO

Permite la caracterización de clientes, todo en la misma herramienta

EN DESARROLLO

- Inclusión de Gerentes de Oficina en el manejo de CRM
- Estandarización de reportes para seguimiento comercial
- Nuevo esquema 2021 de caracterización basado en segmentos de clientes y 80x

Monitoreo Experiencia



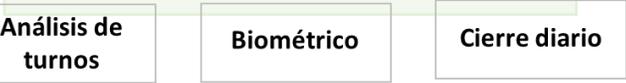
SERVICIO



COMERCIAL



OPERACIONES



INDICADORES

- Cantidad y calidad cliente Oculto al mes y por asesor
- Oportunidad en la entrega de resultados
- Oportunidad en gestión de novedades
- Nivel de resolutiveidad

BENEFICIOS

- Incrementar niveles de servicio (INS – NPS – CES)
- Disminuir inconformidades de los asociados/clientes por el servicio y el modelo de atención en oficinas.
- **Reducir** costos (cliente oculto, publicidad, etc)
- Gestión oportuna de las novedades e incidentes