

Premio

Valor Compartido

Cámara de Comercio de Bogotá

CASO DAVIPLATA

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ

Los criterios de evaluación de las 53 postulaciones recibidas fueron:

El Premio de Valor Compartido, creado por la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), es un reconocimiento a las empresas que a partir de un negocio rentable han logrado mejorar condiciones sociales, económicas o ambientales. Esta iniciativa tiene como propósito promover una nueva cultura empresarial basada en las compañías como protagonistas del bienestar de la sociedad.

∨
Impacto y contribución para solucionar una problemática específica y para obtener beneficio económico en la empresa.

∨
Potencial y acciones de escalabilidad para ampliar la cobertura del proyecto o para su réplica.

∨
Enfoque innovador para solucionar un problema determinado, así como la huella del proyecto en la organización interna de la empresa.

Servicios financieros en favor de la inclusión social

Facilitar el manejo del dinero en la población perteneciente a la base de la pirámide es el objetivo de DaviPlata, el servicio financiero de Davivienda que, desde su puesta en marcha en 2011, tiene como propósito contribuir con la inclusión social y financiera de la población colombiana no bancarizada, a través de la administración de su dinero desde el celular, sin necesidad de tener una cuenta bancaria o tarjeta débito y de forma totalmente gratuita.

Esta iniciativa, ganadora del Primer Premio de Valor Compartido de la Cámara de Comercio de Bogotá, se ha convertido, con más de 1.800.000 colombianos usuarios, en el primer producto financiero en Colombia para el manejo del efectivo electrónico desde un teléfono celular. Su meta es lograr la inclusión financiera de más de 4 millones de colombianos.

Davivienda es una organización del sector financiero con más de 40 años de experiencia, que cuenta con más de 16.000 personas dedicadas a servir a más de 6,6 millones de clientes a través de 743 oficinas. Esta organización, que nació en 1972 y actualmente pertenece al Grupo Empresarial Bolívar, es una de las cinco marcas más valiosas y es el primer banco en recordación publicitaria en Colombia. La compañía tiene operaciones en Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador y Estados Unidos.

Y es que en Colombia de los más de 45 millones de habitantes que hay en el país, sólo 19 millones tienen acceso al sistema financiero. Este bajo indicador de bancarización configura un escenario que da cuenta de la importancia de generar procesos de inclusión social y financiera.

Frente a ello, con la necesidad de crear una solución innovadora que dé respuesta a este segmento, y como una clara oportunidad de negocio, la organización encomendó a un grupo de líderes el desarrollo de esta iniciativa, dando paso a DaviPlata, un mecanismo rentable para

la organización, que facilita y promueve la participación de la base de la pirámide en los servicios de los bancos, propiciando además nuevas opciones para que a futuro puedan acceder a sistemas de microahorro, microseguros y microcréditos. Con este servicio, DaviPlata además busca abrir una puerta para atraer gran parte de los flujos de efectivo que circula en el país, cifra que asciende a un promedio de 27 billones de pesos.

“A través de una plataforma tecnológica el banco permite que cualquier persona abra una cuenta de ahorros que puede manejar desde su teléfono móvil, facilitando las transacciones, retiros y movimientos financieros de personas de bajos recursos”, señala Orlando Durán, Vicepresidente de DaviPlata.

Para la consolidación de esta idea de negocio se utilizó la plataforma de innovación desarrollada por la Familia Bolívar, basada en el SIT – Systematic Inventive Thinking Methodology–, una metodología para la creación de nuevos productos, resolución de problemas y comunicaciones de marketing, aplicada a nivel mundial en 64 países a lo largo de los últimos 17 años.

Con el objetivo de garantizar la adecuada prestación de este servicio, se configuró una red de aliados que fortalecen la calidad del mismo:

Redeban. Red con un portafolio especializado de servicios de procesamiento de las transacciones de DaviPlata con la infraestructura más confiable y segura de la industria y operado bajo las mejores prácticas y estándares globales.

Operadores Celulares. Empresas de telefonía celular que prestan el servicio de transporte de la transacción financiera, desde el celular hasta Redeban Multicolor. Se entienden como operadores celulares Claro, Tigo, Movistar y Uff.

SistemCobro. Outsourcing de gestión de servicio al cliente a través del cual se brinda a la red de usuarios atención personalizada para dar información sobre el servicio, atención de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios por medio de llamadas desde cualquier celular al #688 y mensajes sms enviados al código 80888.

Conexred-Puntored. Corresponsal Bancario de Davivienda.

Intelligen feed Back. Interacción del ciclo de vida del lenguaje bidireccional a través del #688.

“El actual ambiente competitivo exige compañías preparadas para los desafíos de crear productos y servicios capaces de generar valor para la sociedad”,
Efraín Forero,
Presidente de Davivienda.

Sobre la Creación de Valor Compartido Impacto con valor social

La compañía ha logrado un gran crecimiento desde el lanzamiento de DaviPlata en abril del 2011. Esta iniciativa comenzó con 5.000 giros nacionales mensuales y actualmente son 55.000, demostrando ser una solución para las comunidades que buscan la facilidad y seguridad en el manejo del dinero.

A la vez, la llegada de la compañía a las comunidades por medio de DaviPlata implicó recurrir a alianzas con distintas entidades gubernamentales. Actualmente más de un millón de beneficiarios del programa Familias en Acción reciben su dinero a través de su teléfono celular y la pueden retirar en cajeros Davivienda o Puntos DaviPlata (corresponsales bancarios, como pequeñas tiendas que suman más de 5.000 en todo el territorio nacional).

A nivel organizacional, DaviPlata se consolidó como una unidad de negocio independiente al Banco Davivienda, la cual cuenta con áreas especializadas como Línea de Negocio, Línea Comercial, Tecnología, Operaciones, Procesos y Proyectos.

Con este servicio que contribuye al desarrollo económico del país y a la reducción de la pobreza, facilita la apropiación de la tecnología, favorece

la modernización de la infraestructura y la promoción de canales que promuevan el acceso a servicios financieros básicos, Davivienda proyecta estandarizar y compilar la información sobre la creación y consolidación de esta iniciativa para generar conocimiento alrededor de este tema. Se espera expandir y replicar el modelo en los demás países en donde la empresa hace presencia como Panamá, Costa Rica, Honduras, El Salvador, y Miami.

¿Cómo funciona DaviPlata?



CARGAR PLATA

- Cuenta Davivienda
- Consignación Oficina
- Otro DaviPlata
- Dispersiones masivas
- Remesas internacionales



HACER PAGOS

- Pagos de servicios públicos y privados
- Compras en comercios
- Recargas de celular



SACAR PLATA

- Retiros sin tarjeta débito
- Acceso inmediato

Rendimientos económicos para la empresa



A través de DaviPlata se generaron más de 45 millones de transacciones en el 2013, moviendo más de 4 billones de pesos.

Valor Social Creado



En 2013 se realizaron más de 720 mil dispersiones de nómina por parte de más de 1.400 empresas afiliadas al sistema.

Más de 5 millones de dispersiones de subsidios del Gobierno Nacional se produjeron el último año.

Más de 3.000 personas se han beneficiado con los programas de educación financiera.

DaviPlata ahora cuenta con 5.000 corresponsales bancarios en 872 municipios del país, desde los cuales se realizan pagos, transacciones y giros, beneficiando a la empresa y a las comunidades.

Además del impacto social, este producto ofrece otros beneficios para la sociedad en general. Un billete le cuesta al Banco de la República y a los contribuyentes entre 53 y 103 pesos, dependiendo de su denominación. Los billetes de menor cuantía son los que más se deterioran debido a su alta circulación, y la reposición de ese papel moneda cuesta más de 6.000 millones de pesos al año. La circulación del dinero a través de medios electrónicos como DaviPlata contribuye a una reducción en el gasto público de producción billetes, y permite el flujo de recursos económicos en una plataforma segura.

Daviplata, una clave para la inclusión financiera

Por medio de DaviPlata, Davivienda ha logrado la inclusión financiera de poblaciones que no tenían acceso a los servicios bancarios por distintos motivos. Con ello ha abierto puertas para que estas comunidades conozcan los beneficios del sistema y tengan oportunidades para obtener créditos y mejorar su calidad de vida. Además, este servicio reduce los costos de operación de la compañía, por lo que ahora muchas organizaciones quieren replicar su estrategia.

Efraín Forero,
Presidente de
Davivienda

Orlando Durán,
Vicepresidente de
Daviplata

¿Cómo nace la iniciativa de Daviplata?

Efraín Forero: Conscientes de que un poco más del 30% de la población bancarizable no tiene ningún tipo de vinculación con el sector financiero, empezamos a trabajar con los gobiernos locales y departamentales para tener unas reglamentaciones precisas y llegar a ese público objetivo. Davivienda se ha preocupado por el interés social, y ha desarrollado varias iniciativas usando como vehículo nuestras cuentas de ahorro y en general en nuestros portafolios de consumo.

Orlando Durán: Daviplata empezó como una herramienta piloto con los empleados del banco. Posteriormente, fuimos desarrollando el mismo método con algunas empresas que nos contrataban para el pago de nóminas. Luego el Ejército Nacional nos permitió implementar este producto con todos los soldados para que pudieran hacer transacciones, pagos y transferencias a sus familias sin tener que atravesar distancias para llegar a un pueblo y buscar una oficina de giros. Para el futuro queremos llegar a todos los municipios a través de las jornadas en las que llevamos el producto. Estamos fortaleciendo nuestras herramientas y programas de alcance masivo, para ofrecer las soluciones financieras a nuestros consumidores.

¿Cómo concibe Davivienda la creación de valor compartido?

Efraín Forero: La creación de valor compartido identifica a Davivienda como una entidad bancaria allegada a sus clientes y tiene como punto de partida la preocupación por las necesidades de cada uno de ellos. El premio a la Innovación con Valor Compartido que recibimos de la Cámara de Comercio nos ayuda

a fortalecer este tipo de iniciativas sostenibles para el beneficio de la comunidad. Somos conscientes de que estas propuestas no pueden ser filantrópicas únicamente, sino que deben enfocarse en generar valor a través de un servicio fundamental para el país y para los clientes. En el fondo tenemos la obligación de estructurar este sistema de una forma rentable, porque si no genera ingresos, no es sostenible. El actual ambiente competitivo exige compañías preparadas para los desafíos de crear productos y servicios capaces de generar valor para la sociedad. Lo que más nos interesa es que las personas puedan aprovechar su ingreso al sistema de una manera óptima y segura.

¿Cómo se involucra la alta gestión de la compañía con este tipo de iniciativas?

Efraín Forero: Los lineamientos generales de la organización son trazados desde la Holding de la compañía, en un trabajo conjunto que hacemos con los equipos directivos, presidentes y vicepresidentes de toda la organización. La innovación es un tema que trasciende a todas las empresas en el grupo y está directamente vinculado a un frente estratégico en cabeza de cada uno de los directivos, es un aspecto fundamental para la organización.

Daviplata nace a través del modelo de Innovación Compartida de la compañía, que cuenta con el soporte de más de 3.000 líderes. Nuestro proceso de innovación es un compromiso con la responsabilidad social, es un lineamiento corporativo muy fuerte encabezado por los dirigentes de la compañía. El desarrollo de DaviPlata nos exige tener un equipo de 80 profesionales idóneos, que bajo los lineamientos corporativos de Davivienda están pendientes de cubrir las necesidades de nuestros clientes, con herramientas de fácil acceso, con apoyo tecnológico ágil y eficaz.

¿Cuál es la inversión que se ha hecho y cuáles son los resultados económicos que se esperan?

Efraín Forero: Hemos invertido un poco más de 60 millones de pesos, pero tenemos que ajustarnos a nuevas formas de acercamiento con los clientes, y además avanzar para entregar mejores programas.

“Contamos con 2 millones de usuarios, pero 1,1 millones jamás habían tenido relación alguna con una entidad bancaria. Hemos invertido más de \$60 mil millones y hemos tenido muy buena acogida en el público en general”.

Efraín Forero,
Presidente de
Davivienda.

¿Con qué obstáculos se han encontrado y cómo se han superado?

Efraín Forero: Una vez estructurada nuestra plataforma, hicimos aproximaciones para llevar este producto a las poblaciones, pero nos encontramos con comunidades apáticas al sistema financiero. Davivienda goza de una buena imagen, pero no encontramos el ambiente adecuado para llegar a las personas, por ello fue necesario buscar aliados como el gobierno nacional, las alcaldías y las empresas para que pudiéramos superar esas barreras.

Sin embargo, el mayor aprendizaje fue para nosotros, porque éramos quienes no comprendían el contexto de la situación, no habíamos tenido en cuenta las creencias de las personas y sus expectativas. Valoramos la forma en que las personas pensaban y actuaban respecto al sistema bancario y a partir de esto desarrollamos la capacidad para dialogar con la comunidad.

¿Cuántas personas acceden al servicio de Daviplata y cuánto tiempo duró el desarrollo de la iniciativa?

Orlando Durán: en este momento tenemos 2 millones de clientes registrados en Daviplata, quienes hacen cerca de 5 millones de transacciones mensuales. Unimos la innovación con la tecnología y la experiencia de Davivienda, para llegar de una forma muy sencilla a las comunidades que no estaban bancarizadas y que con esta herramienta, ingresan al sistema crediticio, lo que es una puerta a su desarrollo personal.

Efraín Forero: En el futuro próximo estaremos ingresando con más fuerza en el servicio de giros y remesas de la cual esperamos una participación mucho mayor. Hemos hecho alianzas que nos han permitido estar en más de 5.000 puntos en pequeñas tiendas en varios municipios. Estas alianzas con terceros nos permiten tener una buena cobertura y vamos a seguir trabajando para que el sistema tenga una cobertura mayor que nuestros servicios bancarios normales.

¿Cuáles son los beneficios para las personas y la compañía?

Orlando Durán: Para todos es importante la sencillez en las soluciones. El uso del teléfono celular (no tiene que ser un teléfono de última tecnología), permite el uso de Daviplata en cada dispositivo móvil de tecnología estándar. Este es el tipo

de equipos que manejan los pobladores de las comunidades rurales y esa practicidad es propia de nuestra herramienta. El uso de Daviplata desde cualquier teléfono celular reduce los costos y el tiempo que se gasta para hacer transacciones. Con este producto garantizamos la transparencia y la seguridad de los recursos de nuestros clientes, y de esa manera se reduce el transporte dinero en efectivo.

Efraín Forero: Con DaviPlata rompimos esquemas en el mercado bancario, no estamos cargando ningún costo al cliente sino que lo asumimos nosotros. Este modelo hace parte de la inversión que hace la compañía para el desarrollo de sus servicios. Hemos decidido no cobrar su uso, ya que esperamos poder mantener unos servicios básicos que el cliente no debe pagar, allí radica el diferencial de inclusión que ofrecemos. Esta plataforma nos permite hacer negocios rentables con la base de la pirámide y ampliar nuestro rango de clientes, en consecuencia estamos haciendo una inversión a futuro supremamente rentable.

¿Cómo promover el valor compartido en otras empresas?

Efraín Forero: Las tecnologías móviles van a ser cada vez más diferentes, porque se están reinventando y tenemos que estandarizar todo el proceso para exportarlo a otros países. No es una estrategia fácil de aplicar, es necesario contar con el apoyo de los operadores móviles y contar con aliados estratégicos para las redes de sucursales. Hay algunas experiencias en África y Asia con nuevos tipos de modelos que nos invitan a perfeccionar lo que tenemos y estar muy atentos a cuáles son las innovaciones en el mundo.

¿Cómo entiende el papel de las empresas en el desarrollo de la sociedad?

Efraín Forero: Para todas las empresas la sostenibilidad es esencial, es una manera de identificar el perfil de una empresa y saber cómo se compromete con las comunidades más allá de sus propios intereses corporativos.

En Davivienda estamos haciendo un mejor país, buscamos que nuestras iniciativas sean benéficas para las comunidades y que con el apoyo del Gobierno Nacional

“Desde hace dos años y medio logramos estructurar esta plataforma sobre la tecnología celular que busca ofrecer servicios financieros y transaccionales de forma sostenible a la población que no ha estado vinculada al sector bancario”,

**Efraín Forero,
Presidente de
Davivienda.**



obteníamos resultados satisfactorios. Los inversionistas analizan con mucho cuidado estas características. Cada tres meses tenemos comités con los accionistas y la sostenibilidad es un aspecto fundamental. Al interior de la compañía las buenas prácticas se fortalecen y continuamente estamos informando a nuestros accionistas, clientes y empleados sobre lo que venimos adelantando con nuestras iniciativas.