

El 2020 fue un año duro por la pandemia de COVID-19

## **BancoSol usa la innovación tecnológica para luchar contra la crisis**

*Durante el año pasado BancoSol apoyó a miles de comerciantes y pequeños empresarios a recuperarse de los efectos de la pandemia con el uso de la tecnología*

El año 2020 la llegada de la pandemia y las medidas asumidas por las autoridades para contener su avance dejaron a miles de comerciantes y pequeños emprendedores sin posibilidades de ganarse la vida. Fronteras cerradas, calles vacías, incertidumbre y confinamiento afectaron a uno de los sectores más vulnerables de la sociedad boliviana.

BancoSol tomó la iniciativa de apoyar la resiliencia de sus clientes, pero además de otros miles de personas a través del uso de la tecnología. En un contexto en el que necesitaban “reinventarse o morir”, las iniciativas de la entidad financiera les brindaron la oportunidad y las herramientas para superar los problemas financieros derivados de la pandemia y las medidas de distanciamiento social.

“La situación de crisis generada por la pandemia nos ha puesto a pensar de manera muy activa en qué soluciones podíamos brindar a nuestros clientes. Había varios proyectos ya en curso en los que tuvimos que apretar el acelerador, pero los resultados no pudieron ser mejores, creo que hemos ayudado a mucha gente a sobreponerse a la crisis económica”, explica el subgerente nacional de Marketing y Responsabilidad Social Empresarial de BancoSol, José Luis Zavala.

Una de las ideas de partida fue que el mundo estaba cambiando frente a sus ojos. En BancoSol sabían que la economía supersimbólica, las transacciones online, el comercio electrónico... que tan esquivos habían sido para el cliente promedio del país, debían convertirse en la nueva normalidad.

### **100 páginas web**

Una de las iniciativas más importantes implementadas por BancoSol fue la inclusión de 100 de sus clientes al mundo del comercio online. La conversión digital tuvo varias fases: la selección de los emprendimientos que pudieran apoyarse en la internet para proyectar sus ventas al mundo digital, la capacitación de los microempresarios en las finanzas y el marketing digital y finalmente el diseño y puesta en línea de las páginas web.

La iniciativa permitió la reconversión de pequeños talleres, tiendas y comercios varios, del mundo real al mundo virtual. Las fronteras físicas para la venta de productos y servicios se diluyeron de repente para estos 100 negocios que, lo mismo podían hacer negocios en su ciudad de origen, otras ciudades del país o cualquier lugar del mundo.

“Lo más lindo de esta experiencia ha sido ver cómo nuestros clientes artesanos, dueños de pequeños negocios e iniciativas, se convirtieron de a poco en verdaderos estrategas de los negocios online, acompañarlos en la aventura de lanzarse a hacer negocios en el

ciberespacio. Son personas que pudieron convertir a la crisis de la pandemia en una oportunidad para crecer en el mundo virtual”, declara el ejecutivo.

Las primeras 100 páginas web puestas en línea son el programa “piloto” de una experiencia que en los siguientes meses llegará a muchos otros emprendimientos de clientes de BancoSol.

“Es un salto hacia el futuro para los clientes del banco que hasta ahora han estado al margen de los beneficios del comercio electrónico y las ventas por Internet. Vamos a redinamizar los mercados de nuestros clientes, necesitamos que trabajen, que se repongan. El país necesita de nuestros artesanos, comerciantes, emprendedores, necesitamos que la economía se reponga, por el bien de todos”, detalla Zavala.

### **Capacitación online**

Uno de los programas más exitosos del 2020, no solo por la cantidad de personas alcanzadas, sino por el impacto positivo en la comunidad ha sido una serie de webinars en los que más de 150 mil personas pudieron recibir formación a distancia a través de Internet.

Las plataformas digitales se convirtieron en aulas abiertas a la participación de miles de personas, clientes o no del BancoSol que recibieron las herramientas necesarias para la transformación de sus negocios.

Se impartieron cursos online de negocios digitales, transformación de negocios en tiempo de pandemia y varias otras temáticas enfocadas en ayudar a la gente a recuperarse de la crisis.

“Esta iniciativa fue parte del aporte de BancoSol para apoyar a los pequeños emprendedores a superar la crisis ocasionada por a pandemia. Estamos viviendo un escenario que cambia rápidamente, en el que es necesario reinventarse y nosotros hemos bridado el espacio virtual para esa transformación ”, explica el subgerente Nacional de Marketing y Responsabilidad Social Empresarial, José Luis Zavala.

A través de interfaces como Zoom o Facebook, miles de usuarios de internet accedieron al conocimiento que compartieron expertos en temas como marketing digital para pequeños emprendedores en el módulo “Digitaliza tu Negocio”. Un curso con herramientas para incursionar en el comercio en línea con simples herramientas como Facebook Marketplace.

La formación para las finanzas personales también fue parte de los paquetes de formación remota. En el módulo “Educación Financera Diferente” los participantes pudieron aprender, de manera muy lúdica, técnicas de ahorro inteligente, manejo de presupuestos para el hogar, o cómo hacer que los ingresos rindan un poco más en tiempos de crisis.

También para apoyar a los pequeños negocios se transmitió el módulo “Emprendiendo con éxito” En esta parte del curso virtual, se hizo un estudio sobre los cambios que se operan en los mercados y los consumidores en este tiempo, las recetas para que los emprendedores puedan reinventarse y finalmente, se analizaron ejemplos de transformaciones exitosas de negocios en tiempos de COVID-19.

“Hemos apoyado, a través de la tecnología, no solamente a que la gente pueda recuperarse económicamente, también las redes nos han servido para apoyar a las familias durante la cuarentena rígida, con actividades para disfrutar en familia y reducir el estrés del encierro en los niños, por ejemplo”, detalló Zavala.

## **CIBSOL: la innovación al servicio del bienestar**

El gran paraguas que resguarda las iniciativas del BancoSol es un laboratorio de ideas que se conoce como Centro de Innovación de BancoSol o “CIBSOL”, un espacio estimulante donde un equipo se dedica a diseñar soluciones financieras a los problemas cotidianos de los clientes y usuarios de la banca. Su empeño cotidiano es el de generar productos y servicios que mejoren la vida de las personas.

“Alineados con los principios del banco, el trabajo de CIBSOL es crear formas cada vez más innovadoras de que los servicios financieros lleguen a una mayor cantidad de personas, sobre todo de los sectores más vulnerables de la sociedad para transformar sus vidas para bien” Explica José Luis Zabala.

En este laboratorio creativo se transforman, por ejemplo, miles de datos fríos en ideas concretas. El análisis del llamado “big data” puede ponerse al servicio de los intereses de los clientes de BancoSol.

Una alianza entre Mastercard y Accion asesoró a BancoSol para la transferencia de conocimiento en transformación digital. Ese fue el génesis de CIBSOL.

“La demografía ha cambiado. Las personas, sobre todo de las nuevas generaciones, demandan formas distintas de interactuar con el sistema financiero. La pandemia ha sido un catalizador de todos estos fenómenos, un acelerador de esos cambios. Es por eso que el CIBSOL se encuentra diseñando soluciones que transformen a nuestros clientes tradicionales en clientes digitales. Estamos convencidos que la tecnología puede convertirse en bienestar para las personas, para que puedan pasar menos tiempo haciendo cola en el banco y tengan más tiempo para atender sus negocios o a su familia”, sostiene Zavala.

CIBSOL trabaja con la mirada puesta en el horizonte de sentido de que la tecnología, más que un fin en si misma, es un vehículo para mejorar la vida de las personas.