



CIBSOL: la innovación al servicio de la gente

Mayo, 2021.- BancoSol tiene un laboratorio donde se construyen las microfinanzas del futuro. No es un eslogan, ni una declaración de intenciones, simplemente es cierto. La entidad financiera, cuyo liderazgo global en el campo de las microfinanzas es indiscutible, viene desarrollando desde hace un año el Centro de Innovación de BancoSol CIBSOL, un lugar donde las necesidades de las personas se vuelven desafíos y estos se convierten en soluciones.

Alejandro Gumucio, gerente nacional de Innovación y Transformación Digital de BancoSol explica la ruta crítica de este laboratorio, lo que permite explicar de mejor manera qué es lo que se espera de esta iniciativa. “En una primera etapa se espera que CIBSOL ayude al banco en su transformación digital, que apoye a la digitalización de sus clientes. La segunda etapa busca escalar esta digitalización, hacer que cada vez más personas accedan a los servicios de las finanzas digitales. Ya en una tercera etapa esperamos generar innovaciones más disruptivas, uso de macrodatos, inteligencia artificial, algoritmos especializados... productos más especializados”, explica.

A su turno, el gerente nacional de Tecnología de la Información, Carlos Otálora, recuerda que la innovación siempre estuvo en el ADN del banco. Que de hecho, es una entidad que nace de una mirada innovadora, por lo tanto la inventiva siempre formó parte importante de su desarrollo.

“En el transcurso de los años, la función de la innovación en el banco ha estado cambiando de áreas. Desde hace algunos años el banco comienza a ver a la innovación como una ventaja competitiva y que dedica una dedicación específica. Entonces se define la creación de un área con un nivel jerárquico importante y el propio CIBSOL como una función del área”, explica Otálora.

Aunque toda la estructura de BancoSol está comprometida con la innovación, el hecho de tener una entidad específica pensando en soluciones innovadoras a tiempo completo, le da una dimensión completamente distinta. CIBSOL ha sido diseñado para brindar a un equipo transdisciplinario altamente calificado un ambiente estimulante de trabajo donde simultáneamente se van trabajando varias innovaciones.

Para desarrollar este ambicioso proyecto, los ejecutivos de BancoSol reflexionaron sobre la vertiginosa velocidad con la que las finanzas bancarias estaban cambiando en el mundo. La aparición de las fintech, o tecnología financiera, que pone en manos de cualquier persona la posibilidad de gestionar sus finanzas sin la necesidad de un banco, está desafiando, no



solamente a BancoSol, sino al mundo financiero, a reencauzar la forma en la que relacionan con sus clientes.

Herramienta de cambio

Una de las ideas que es motor de CIBSOL es considerar que la tecnología no es un fin en sí mismo, sino un facilitador. De manera que cada solución tecnológica responde a las necesidades reales de los clientes, no solamente en lo que corresponde a su vida financiera, sino a sus aspiraciones y las de sus familias.

“El modelo de innovación del banco se centra esencialmente en el cliente, no en la tecnología. Lo que nosotros hacemos es hacer que el cliente pueda acceder al mundo digital. Así como el banco ha abierto el camino hacia la inclusión financiera, queremos abrir camino hacia la inclusión digital”, explica Gumucio.

Ambos ejecutivos, Otálora y Gumucio, coinciden en deconstruir el mito de que en Bolivia hay baja penetración de la tecnología de Internet, sobre todo en los sectores populares. La experiencia de BancoSol, respaldada por varios estudios, muestra que el acceso a la red de redes a través, sobre todo, de dispositivos móviles es muy amplia. Sin embargo, hay algunas barreras psicológicas que se tienen que vencer para que la gente confíe sus finanzas a la tecnología móvil, ese es uno de los desafíos de la implementación de CIBSOL.

La Pandemia

A partir de la pandemia del COVID-19, el mundo ha comenzado a cambiar mucho más rápido de lo que todos pensábamos. Muchas cosas son distintas a lo que eran hace apenas un año atrás. Las políticas de distanciamiento social implementadas en todo el mundo, como una forma de contener el avance de la enfermedad, han determinado un verdadero punto de inflexión en la historia.

Esta crisis constitutiva sirvió como catalizador para varios proyectos que CIBSOL se encontraba desarrollando. Había que dar pronta respuesta a algunas necesidades inmediatas del grueso de la cartera de BancoSol, conformada por pequeños empresarios y comerciantes que eran quienes más estaban sufriendo por el rigor de la crisis.

Una de las premisas era desafiar a los clientes a implementar innovaciones que les permitieran redireccionar sus negocios, adaptarlos a los tiempos de pandemia, ayudarles a buscar salidas para sortear la crisis.

La respuesta vino con la iniciativa de implementar, en una fase piloto, 100 páginas web para un igual número de clientes. Los beneficiarios de este proyecto recibieron apoyo en el



desarrollo, diseño y puesta en línea de portales funcionales, con módulos de ventas que les permitió ingresar al comercio electrónico y ampliar el alcance de sus negocios, pese a las restricciones de la pandemia. También recibieron capacitación para poder gestionar las tiendas virtuales de sus páginas web.

Esta fue la primera iniciativa que dio una solución rápida y efectiva a los clientes del banco a través del uso de una innovación tecnológica.

De datos y personas

Uno de los desafíos más grandes que tiene CIBSOL es ingresar al mundo de la inteligencia de datos o “Big Data”. Se trata de usar el análisis matemático para convertir los caudales de información sobre los hábitos financieros de los clientes en soluciones.

Sin embargo, una de las peculiaridades del Centro de Innovación de BancoSol es que, más allá de los datos fríos, la información siempre será cruzada con metodología de investigación social para darle rostro a las cifras.

En este desafío también se está involucrando a todo el personal del banco, aquellos que tienen contacto directo con los clientes, quienes conocen de primera mano sus necesidades financieras, sus anhelos, y también sus reclamos.

El banco está desarrollando los canales adecuados para que cada funcionario de la familia BancoSol pueda aportar con ideas e información al desarrollo de soluciones innovadoras que mejoren la vida de los clientes.