



Desafíos de la banca en la nueva normalidad

▶ 16° Congreso Internacional de Crédito y Cobranza



Banco de Occidente

*Del lado
de los que hacen.*



4. Garantizar la sostenibilidad y rentabilidad

1. Administrar el riesgo de crédito, asegurando la solvencia

Principales desafíos

3. Acelerar la transformación digital

2. Adecuar el modelo de negocio a la nueva realidad

1. Administrar el riesgo de crédito, asegurando la solvencia

Crisis actual sin precedentes – la causa es sanitaria, súbita, generalizada, y con efectos severos de forma inmediata



Crisis tradicionales: Causas endógenas (mala gestión de riesgo, crecimiento no sostenible) o exógenas (desbalances macro), sectorizadas y gestadas en períodos prolongados

- La magnitud del deterioro es aún incierto — pero se han tomado medidas relevantes.
 - Alivios han sido necesarios y significativos: +225 billones en alivios y apoyos programa PAD 42,6%
 - El aplazamiento de los pagos ha limitado la información sobre la real situación financiera de los deudores
 - Incertidumbre sobre situación futura – ¿cuándo y cómo se “normaliza la nueva normalidad”?



- Por fortuna, sistema financiero sólido y con el capital suficiente para poder absorber el deterioro*

15,5%* Solvencia del sistema financiero



- Además, no estamos frente una crisis de liquidez o de mercado

*Fuente: Asobancaria, corte Julio 2020

*Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, corte Julio 2020

1. Administrar el riesgo de crédito, asegurando la solvencia

Entidades debemos continuar irrigando crédito a firmas y hogares para apoyar la recuperación

Finalmente, **debemos evitar a toda costa una crisis financiera** — para no convertir una crisis de corto plazo en una de largo alcance



✓ Fortalecer una **cultura y buen hábito de pago**



✓ ... y de cobranza — debemos apoyar a nuestros clientes con soluciones ajustadas a su realidad



✓ Entidades debemos reinventar modelos de riesgo — incorporando nuevas variables y metodologías (p.e., analítica) en segmentos como PYMEs...



✓ Sector financiero juega un papel clave en la recuperación de la economía
Marzo a Julio 2020 \$124,2 billones*



11,7% del PIB

2. Adecuar el modelo de negocio a la nueva realidad



Modelo de distribución y transacción

- Migrando aceleradamente a un modelo de venta y transacciones de atención remota y virtual apoyada en procesos digitales
- Optimización red de distribución física, tanto en número de puntos físicos como en formatos.
 - Sistema venía reduciendo el numero de oficinas
 - ¿Cuál debe ser el tamaño de las redes con reducciones de hasta el 40% en transaccionalidad en oficinas?



Transición en el modelo operacional de un esquema 100% presencial a híbrido

- Gestión del talento humano
- Procesos
- Infraestructura física
- Seguridad de la información y ciber seguridad

3. Acelerar la transformación digital

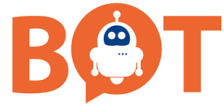
El cambio de hábito de consumidor, que venía como tendencia y se aceleró por la pandemia, seguramente permanecerá y se profundizará

- ✓ Nuevas opciones de pago
- ✓ Nuevos servicios en canales
- ✓ Nuevos productos digitales

Bancamovil



CataBot



IVR Visual



WhatsApp for Bussines



Desarrollo de soluciones digitales



4. Alianzas con Fintech

1. Fortalecer canales actuales y herramientas digitales

2. Implementar nuevos canales

3. Innovar digitalmente

Crear cultura digital en el cliente a través de la promoción y uso de los canales

4. Garantizar la sostenibilidad y rentabilidad



Presión en ingresos y márgenes en los próximos meses



- ¿Bajos crecimientos de cartera?
- Tasas bajas por periodos prolongados
- Aumento significativo del gasto de provisiones
- Impacto en todas las líneas de ingresos
- Entrada de nuevos jugadores

Mantener rentabilidad y fortalecimiento patrimonial requiere un salto en productividad y eficiencia



- Optimización de gastos corto plazo ($\approx 10\%$) con retos estructurales hacia el futuro
- Replanteamiento modelo de servicio y la estructura de costos del negocio
- Foco en lo esencial y de valor para los clientes y el negocio
- Captura de nuevas oportunidades (Adquisiciones estratégicas)

▶ Gracias

Para descargar la presentación
escanea el código:

Envíanos tus inquietudes a:
jcare@bancodeoccidente.com.co

