



**CASO DE ÉXITO**

# Onboarding Digital

230.000 nuevas cuentas en un mes



Banco Agrario  
de Colombia



**INFOCORP**  
helping people LOVE their bank

## **Banco Agrario de Colombia** crea 230.000 nuevas cuentas digitales en el primer mes de la pandemia del coronavirus

### **COMPANY OVERVIEW**

- **Cliente:** Banco Agrario de Colombia
- **País:** Colombia
- **Fundación:** 1999
- **Activos:** USD 9.800 millones
- **Cantidad de clientes:** 6 millones
- **Sucursales:** 787
- **Productos:** Plataforma Omnicanal, canales digitales web y móvil y Prisma Campaigns.



## Reto: **Bancarizar** a 3 millones de personas

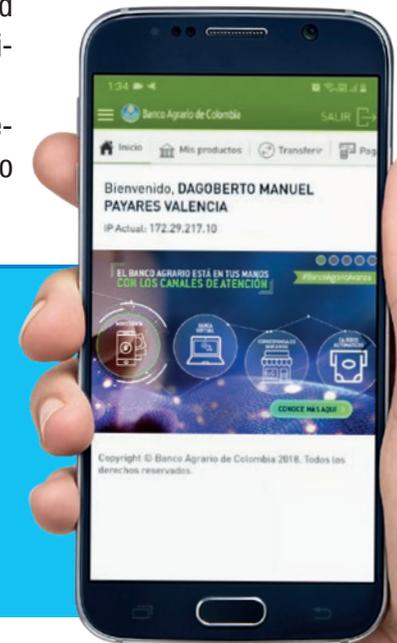
En julio de 2019, Iván Duque, Presidente de Colombia lanza un nuevo plan de gobierno con un gran reto: crecer del 80% al 85% para el 2022 en materia de inclusión financiera. Crecer un 5% en Colombia significa bancarizar a 3 millones de personas, de las cuales 600 mil pertenecen a la población rural, principalmente formada por campesinos y pequeños comercios no bancarizados.

**Banco Agrario de Colombia** como entidad llamada a resolver las estrategias gubernamentales de apoyo y financiamiento al agro colombiano y de los ciudadanos de recursos limitados, a través de inclusión financiera y bancarización, es el principal actor para lograr este objetivo.



**Por eso a fines de 2019 el Banco comienza a trabajar junto a Infocorp en el proyecto de Movicuenta**, una cuenta de ahorro para que nuevos clientes puedan aplicar de manera 100% digital a través de la App del Banco, sin necesidad de realizar desplazamientos a sucursales y permitiendo transacciones a cero costo. Con la llegada del COVID-19, el proyecto se aceleró y finalmente se logró adelantar su lanzamiento para marzo de 2020.

Si bien el objetivo inicial era crear 500 cuentas nuevas por mes, debido a la pandemia, ese número se **multiplicó por 460 veces, llegando en cuatro meses a 230.000 cuentas nuevas en el Banco.**



## Un desafío más una pandemia

Como principal actor en materia de inclusión financiera en Colombia, el Banco Agrario asume en 2019 junto al Presidente del país un gran desafío por delante: bancarizar a 3 millones de personas para el 2022. El problema era que el Banco aún no contaba ni con un producto ni con una solución tecnológica que permitiera la apertura de cuentas ágiles, sin trámites engorrosos y a bajo costo, adaptada para este segmento de la población.

Este desafío a su vez se vio acelerado por la llegada del COVID-19 y la necesidad de responder con una cuenta sencilla y rápida para el pago de un subsidio destinado al programa gubernamental Jóvenes en Acción, adelantando el lanzamiento en un período de dos meses y que implicaba estar preparados para la apertura de al menos 250.000 cuentas en simultáneo.



*“Debido a una decisión del gobierno que requería proveer una cuenta bancaria para recibir subsidios, nos enfrentamos a la necesidad de abrir 80.000 cuentas en dos semanas y 230.000 cuentas en el primer mes. Si bien ya estábamos trabajando en el proyecto de apertura de cuentas online, desde el punto de vista técnico nuestra plataforma e infraestructuras internas aún no estaban preparados para manejar esos volúmenes. Nuestro socio, Infocorp, se mantuvo ágil y realizó los ajustes necesarios para que nuestros servicios internos superaran el cuello de botella en corto tiempo”*

Luis Carlos Motta, Chief Innovation  
Manager de Banco Agrario.

### LOS PRINCIPALES DESAFÍOS

- 1 Entender el contexto y el mejor canal para bancarizar a un segmento de la población dispersado geográficamente.
- 2 Diseñar un producto y proceso no existentes en el portafolio del Banco, ajustado a la normativa vigente.
- 3 Lanzar un proceso 100% digital sin papeles y que evitara desplazamientos a oficinas físicas.
- 4 Encontrar un mecanismo que asegurara que la persona que creara su cuenta fuera quien decía ser.
- 5 Garantizar que el canal no se congestionara al acceder múltiples usuarios en simultáneo.
- 6 Atender la expectativa de poder atender la creación rápida de al menos 250.000 nuevas cuentas.
- 7 Contar con un sistema que permitiera almacenar toda la nueva información a recibir y custodiar.

# Movicuenta

la cuenta 100% online

Teniendo en cuenta que en Colombia el 87,5%\* de los hogares en centros poblados y rural disperso cuenta con al menos una persona con teléfono celular y al menos un 53,5%\* de personas en esa población cuentan con celulares inteligentes, el Banco entendió que la mejor forma de llegar al segmento buscado fuera utilizando el celular, y particularmente la App móvil como canal.

<b>95,2%</b>	del total nacional de hogares con al menos 1 celular
<b>87,5%</b>	hogares en centros poblados y rural disperso
<b>53,5%</b>	de personas cuentan con celular smartphone en centros poblados y rural disperso

\*Boletín técnico de Indicadores básicos de TIC en hogares de 2018 del DANE

## UN NUEVO PRODUCTO PARA UNA NUEVA REALIDAD

El siguiente paso para el Banco fue crear un nuevo producto: una cuenta electrónica de bajo monto, que permitiera una apertura sin papeles, con menores requisitos, cero costo de transacciones y validaciones automáticas de identidad. Un producto sencillo que sobretodo permitiera que ciudadanos que nunca habían tenido relación

con el sector financiero formal comenzaran a construir un historial bancario, fomentando el ahorro así como también abriéndoles la oportunidad de acceder en un futuro cercano a productos crediticios, fomentando así su crecimiento económico y social.

La infografía promociona la Movicuenta del Banco Agrario de Colombia. Incluye los logos de 'La equidad es de todos' y 'Prosperidad Social' en la parte superior izquierda, y '#Jóvenes EnAcción' en la superior derecha. El título principal es 'CON MOVICUENTA TU CELULAR ES TU BILLETERA'. El texto central dice: 'COMENZAR A AHORRAR EN POCOS MINUTOS ES MUY FÁCIL CON MOVICUENTA:'. Se detallan seis beneficios con íconos: 1. 'ESTÁ EXENTA DEL 4X1000 (GMF)' con un ícono de un dedo levantado. 2. 'RETIROS SIN COSTO en cajeros de nuestras oficinas y corresponsales Banco Agrario' con un ícono de un teléfono. 3. 'RETIROS AL MES de tres salarios mínimos' con un ícono de billetes. 4. 'SIN CUOTA DE MANEJO ni monto por apertura' con un ícono de una moneda. 5. 'EL DINERO ESTÁ PROTEGIDO con el seguro Fogafin' con un ícono de un escudo. 6. 'SALDO DISPONIBLE máximo de ocho salarios mínimos' con un ícono de un portafolio. En la parte inferior derecha se encuentra el logo del Banco Agrario de Colombia.





## UNA APP, MILES DE NUEVAS CUENTAS

Una vez claro el producto, el Banco comenzó a buscar una solución que le permitiera ofrecerlo en la App móvil y pudiera gestionarse de manera 100% digital. Para eso era necesario desarrollar un flujo que contemplara la apertura de una cuenta de principio a fin para no clientes del Banco, por ejemplo verificación de identidad de manera automática, preguntas de verificación e integración con el canal digital y el core bancario. Y todo sin necesidad de papeles ni desplazamientos a oficinas físicas.

Si eres beneficiario de **¡CÓMO SE HACE!** y ya abriste tu MovCuenta del Banco Agrario, así puedes retirar tu incentivo a partir del **9 de febrero de 2023**.

Sigue estos pasos:

1. Recuerda tu usuario y clave de ingreso a MovCuenta. Si los olvidaste, haz lo siguiente:
  1. Ingresar a Banco Agrario App.
  2. Ingresar a la opción ¿Ha olvidado su contraseña?
  3. Ingresar tu usuario (lo recibiste en tu correo electrónico cuando abriste la MovCuenta).
  4. Recordar un código de seguridad a tu celular (SMS) o correo electrónico.
  5. Ingresar el código de seguridad.
  6. Registrar tu nueva clave de ingreso y confirmarla.
2. Recuerda tu clave transaccional (es diferente a la de ingreso). Si no la has creado, entra a Banco Agrario App con tu usuario y clave y sigue los pasos que ves. Si la creaste, pero la olvidaste, entra a Banco Agrario App con tu usuario y clave y haz lo siguiente:
  1. Ingresar al menú superior trasluzado y haz clic en la opción Configurar y luego Cambio/olvido clave transaccional.
  2. Recibirás un código de seguridad a tu celular (SMS) o correo electrónico.
  3. Ingresar el código de seguridad.
  4. Registrar tu nueva clave transaccional y confirmarla.
3. Dentro de Banco Agrario App, ingresa a la opción Transacciones y selecciona Retiro sin tarjeta.
4. Selecciona la cuenta origen de los recursos, es decir tu MovCuenta.
5. Digita el valor a retirar y selecciona Continuar. Ten en cuenta que, en cajeros automáticos, puedes retirar en una transacción hasta \$400.000, en los comercios habilitados puedes retirar en una transacción hasta \$500.000.
6. Valida los datos de la transacción y selecciona Continuar.
7. Ingresar tu clave transaccional (la que creaste en el paso 2).
8. Verás un mensaje de confirmación con un pin de 4 dígitos para realizar el retiro en cajeros automáticos o comercios habilitados. Tienes 30 minutos para hacerlo; de lo contrario, deberás volver a realizar el proceso.

Sigue estos pasos en el cajero automático del Banco Agrario:

1. Selecciona la opción Transacciones sin tarjeta.
2. Toca la opción Banco Agrario.
3. Presiona la opción Retiros.
4. Ingresar tu número de cédula y oprime Anotación.
5. Ingresar el valor que vas a retirar (debe ser el mismo que ingresaste en Banco Agrario App) luego oprime Anotación.
6. Confirma el valor y de nuevo oprime Anotación.
7. Ingresar el pin de 4 dígitos.
8. Retira tu dinero.

Ten presente que tu dinero está seguro en tu **MovCuenta** y puedes disponer de él cuando quieras.

Si tienes dudas sobre este proceso, comunícate con la Línea Contacto Banco Agrario 01 8000 91 5000.

La equidad es de todos Prosperidad Social

#Jóvenes EnAcción

1. Selecciona la opción Transacciones sin tarjeta.
2. Toca la opción Banco Agrario.
3. Presiona la opción Retiros.
4. Ingresar tu número de cédula y oprime Anotación.
5. Ingresar el valor que vas a retirar (debe ser el mismo que ingresaste en Banco Agrario App), luego oprime Anotación.
6. Confirma el valor y de nuevo oprime Anotación.
7. Ingresar el pin de 4 dígitos.
8. Retira tu dinero.

Banco Agrario de Colombia

*“Decidimos trabajar este proyecto de apertura de cuenta 100% digital junto a Infocorp, ya que es nuestro proveedor de canales digitales desde 2013, y no solo conoce nuestro Banco sino que cuenta con una gran experiencia en soluciones tecnológicas adaptadas a la Banca”*

Luis Carlos Motta, Gerente Nacional de Innovación Digital de Banco Agrario.

## Mucho más que una cuenta

La solución de Infocorp para la Apertura de Cuentas Digitales y proceso de Onboarding digital le permitió a Banco Agrario de Colombia gestionar internamente no solamente todo el proceso, sino también la garantía de poder integrarse con servicios de terceros. Y le permitió ofrecer un producto con un gran diferencial, ya que a diferencia de otras cuentas digitales, un nuevo cliente del Banco con Movicuenta obtiene todos los beneficios de un cliente tradicional.

La solución consiste en el uso de una plataforma para la gestión del flujo, que inicia con la creación de campañas de marketing segmentadas y personalizadas implementadas en diversos canales como email y redes sociales, campañas de retargeting y seguimiento del usuario en el funnel comercial. Así como también el proceso de apertura de



la cuenta desde la home de la aplicación móvil de Banco, en donde el usuario debe completar un proceso con sus datos, validar su identidad, a través de la integración con el servicio de un tercero, y se realiza un chequeo del perfil crediticio. La aprobación del cliente se realiza de manera automática y finaliza con la generación de un nuevo usuario en la aplicación móvil, en donde tiene acceso inmediato a su nueva cuenta de ahorro. Un proceso fácil, rápido y confiable.



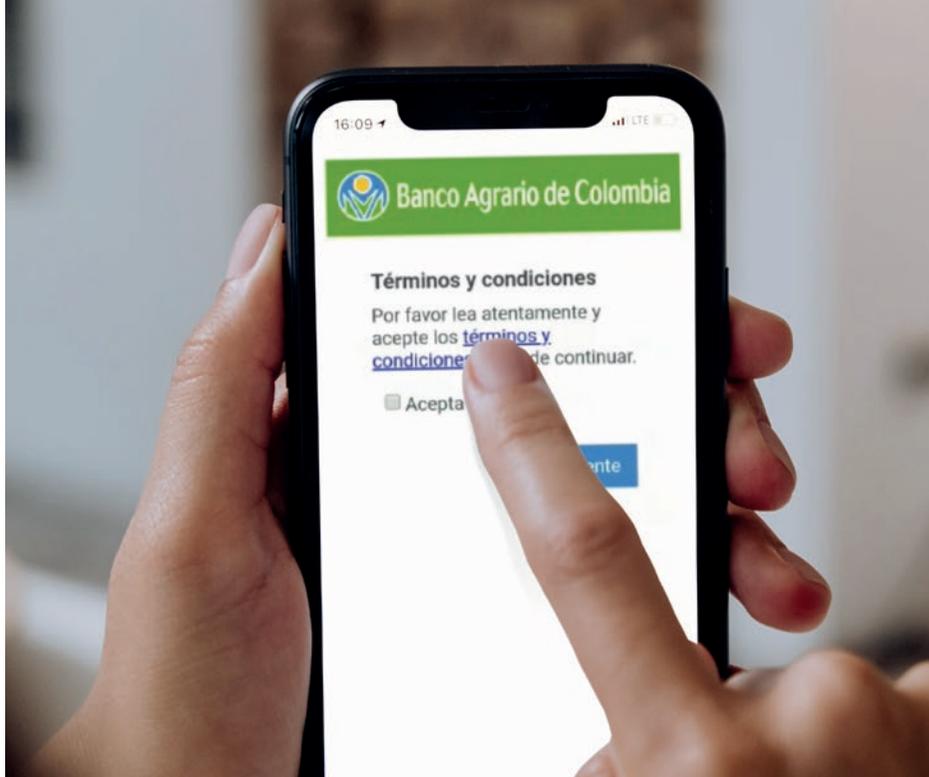
**Prisma**  
CAMPAIGNS

Es una Plataforma de marketing diseñada para ayudar a las instituciones financieras a profundizar las relaciones con sus clientes a través de experiencias omnicanales digitales. A través del uso de los canales online y estadísticas, los Bancos pueden ejecutar conversaciones uno a uno con sus clientes para aumentar su fidelidad y share of wallet.



# Proceso para la creación de usuario





“Trabajar con Infocorp nos permitió un posicionamiento más competitivo en el mercado, al lanzar Movicuenta, una cuenta sencilla y ágil con apertura 100% digital, y lograr 230.000 nuevos clientes en el primer mes.”

Es tan fácil y rápido para una persona generarse una cuenta, que el resultado en apenas cuatro meses ya es de 230.000 cuentas nuevas. Esto le permitió al Banco no solo sumar nuevos clientes, sino descongestionar la red de oficinas y posicionar al Banco a nivel digital con un producto altamente competitivo. También le abre al Banco nuevas oportunidades de negocio, ya que podrá crear nuevos productos personalizados a medida, como el acceso a créditos, apoyando el crecimiento económico y social de la población rural.

El impacto no solamente es para el Banco, sino también a nivel social, ya que estas nuevas cuentas desestimulan el uso de efectivo, brindan una mayor formalización en el flujo de efectivo en la ruralidad, y el acceso a pymes y micro empresas a abonar salarios de manera digital, fomentando el ahorro y la bancarización.

Este es un caso de cómo la omnicanalidad puede revolucionar la forma en que los bancos se comunican y se relacionan con sus clientes. Y de cómo la tecnología, parte fundamental para brindar experiencias digitales de principio a fin, es clave para que las entidades bancarias puedan optimizar y crear valor en las comunicaciones con sus clientes y obtener ventajas competitivas.



## **SOBRE INFOCORP**

En Infocorp somos especialistas en Banca Digital con 25 años de experiencia y más de 40 bancos con nuestros productos en Latinoamérica y el Caribe. A través de IC Banking, nuestra plataforma omnicanal inteligente, brindamos innovadores canales digitales para ayudar a que los usuarios amen a su banco.

*¿Conversamos?*



**INFOCORP**

helping people LOVE their bank

[marketing@infocorpgroup.com](mailto:marketing@infocorpgroup.com)

[Infocorpgroup.com](http://Infocorpgroup.com)