

NOMBRE DEL POSTGRADO: Gerencia Comercial con Énfasis en Ventas.

TÍTULO DEL PROYECTO: Plan de Mercadeo para Productos de Inclusión Financiera en Bancolombia en la ciudad de Medellín

AUTOR(es): Rave Salinas Diego Mauricio y Jimenez Marin Carlos Mario.

AÑO Y MES: 2014/04.

NOMBRE DEL ASESOR: Chavarro Miranda Fernando

DESCRIPCIÓN O ABSTRACT

Tradicionalmente, ciertos segmentos o estratos de la población mundial ha sido marginada del sistema financiero; es por esto que en los últimos años el sector financiero, motivado por políticas gubernamentales y de organismos multilaterales, ha estado desarrollando mecanismos que permitan bancarizar a la población no atendida, mediante productos de Inclusión Financiera.

¿Cómo Bancarizar desde Bancolombia a los sectores menos favorecidos de la ciudad de Medellín, de una manera ágil, oportuna y de fácil acceso, con un plan de mercadeo que permita la inclusión financiera?

Palabras claves: sistema financiero, sector financiero, microfinanzas, microcrédito, bancarizar, cultura financiera.

SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO: Financiero.

TIPO DE ESTUDIO: Trabajo aplicado.

Objetivo general

Facilitar la comercialización y el disfrute de los servicios financieros de Bancolombia por parte de la población que tradicionalmente no ha estado bancarizada en la Ciudad de Medellín.

Objetivos específicos

Incrementar la participación de Bancolombia en el mercado de los grupos poblacionales de menores ingresos del país.

Definir un portafolio de productos y servicios que superen la satisfacción de las necesidades financieras del segmento objetivo.

Caracterizar la industria, el sector y los agentes que hacen parte del mercado de inclusión financiera.

Determinar el segmento al cual se debe dirigir la oferta de productos de inclusión financiera.

Precisar los canales adecuados para la prestación de los servicios de inclusión financiera.

Establecer los medios de comunicación entre el Bancolombia y los segmentos objetivos de la inclusión financiera en la ciudad de Medellín.

Resumen

La falta de acceso a los servicios financieros de cierto segmento de la población mundial, ha sido un tema de discusión de gobiernos y organismos multilaterales. Particularmente, en Latinoamérica, la exclusión financiera de la población de bajos ingresos es un problema generalizado. Por lo anterior, en los últimos años el sector financiero, motivado por políticas gubernamentales y de organismos multilaterales, ha desarrollado mecanismos que permitan bancarizar a la población no atendida, mediante productos de inclusión financiera, los cuales deben ser comercializados mediante los canales de los que disponen las entidades financieras y para su comercialización se requiere de un plan de mercadeo que garanticen éxitos en todo este proceso.

Este modelo de plan de mercadeo, en primer lugar permite definir cómo llegar a la población objetivo, aportando así a la formalización de la economía y, por ende, a la disminución de la pobreza y el desarrollo económico del país; y en segundo lugar facilita la comercialización y el disfrute de los servicios financieros por parte de la población no bancarizada.

Frente al tema de inclusión financiera, se pueden encontrar tres referentes jurídicos en Colombia; el primero contemplado en el último Plan Nacional de Desarrollo, instrumentalizado por ASOBANCARIA, el segundo en la reglamentación existente para la protección del consumidor financiero y el tercero la regulación sobre el esquema de corresponsalía bancaria y sobre los productos de ahorro y crédito.

Con el objetivo de crear un plan que sea coherente con el mercado, es necesario realizar un análisis de los escenarios que tendrá que enfrentar la entidad para posteriormente plantear estrategias que respondan a los escenarios que se proyectan. De esta manera, en los planes de mercadeo se debe analizar y proyectar escenarios para seis ámbitos: económico, tecnológico, político-laboral, político-legal, demográfico y sociocultural.

Mediante el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se logra tener claridad y un mejor panorama de la situación actual de las entidades financieras y el potencial de analizar para poner en práctica propuestas metodológicas frente a su modus operandi actual, dando pie a abarcar mayor parte del mercado, dejando a un lado tácticas tradicionales e incursionando en algo tan importante como lo es el ser y aprovechando el saber.

Conclusiones

Latinoamérica presenta una situación económica favorable para la inclusión financiera, con un nivel de PIB acumulado a 2012 de 7 millones de dólares, inflaciones anuales menores a un dígito para sus principales países, con excepción de Venezuela y Argentina y tasas de desempleo menores al 10% con excepción de Colombia, Barbados, Jamaica, Bahamas y República Dominicana. Este ambiente macroeconómico permite concluir que es el momento histórico para gestar importantes iniciativas en temas de desarrollo y crecimiento social y económico, apoyados por la inclusión financiera.

Por las características de los productos y las estrategias de inclusión financiera, el segmento objetivo se puede definir como todas aquellas personas, empresas o instituciones que por su nivel de ingresos o actividad económica, tradicionalmente no han sido atendidos por la banca.

Bancolombia debe alinear sus distintas áreas con la dirección de mercadeo para asegurar concordancia en sus tácticas y acciones y de esta forma se vea reflejado en los resultados comerciales.

Se debe realizar un control constante del plan de mercadeo, para identificar anomalías que alteren lo establecido y tomar acciones correctivas a tiempo. De igual forma, el presupuesto debe ser analizado detenidamente para evitar inconvenientes en el desarrollo del plan de mercadeo.

Por último, podemos concluir que la nueva tendencia de la telefonía móvil es vital para la comercialización y uso de productos de inclusión financiera, este medio se debe aprovechar más para llegar a los clientes de una manera más ágil y oportuna.

Se evidencia que el plan de mercadeo puede presentar cambios en cualquier fase, lo importante es identificarlos a tiempo y si es preciso ejecutarlos, mediante un control y presupuesto claro para garantizar un adecuado funcionamiento.

Bibliografía

Asobancaria, (2012). Balance Social de la Banca Colombiana 2011. La banca, motor del desarrollo del país [en línea]. http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/responsabilidad_social/balance_social_del_sector_financiero/AB_Balance_Social_Junio5.pdf. 2 de junio de 2013.

Asobancaria, (2012). Resumen Ejecutivo Informe de Inclusión Financiera Colombia 2011 [en línea]. <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/2714048.PDF>. 9 de junio de 2013.

Asobancaria, (2012, Marzo). Informe de Inclusión Financiera [en línea]. <http://www.asobancaria.com/portal/page/portal/Asobancaria/documentos/comunicados/2012>. 23 de junio de 2013.

Asobancaria, (2012, 19 de Junio). Informe de Inclusión Financiera 2011 [en línea]. <http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/2714047.PDF>. 16 de junio de 2013.

Banco Central del Ecuador, (2012). Inclusión Financiera aproximaciones teóricas y prácticas [en línea]. <http://www.afi-global.org/library/publications/inclusi-n-financiera-aproximaciones-te-ricas-y-pr-cticas>. 12 de mayo de 2013.

Becerra Platín, J. D. (2008). "Aproximación al pensamiento político colombiano" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 101. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/co/>

Canal Caracol.<https://ventas.canalcaracol.com/PortafolioPublico/VisualizarTarifasPublicas.aspx>. 7 de abril de 2013

Coltefinanciera (2013). ¿Cómo está estructurado el Sistema Financiero en Colombia? <http://www.coltefinanciera.com.co/el-sistema-financiero-colombiano/icomoo-esta-estructurado-el-sistema-financiero-en-colombia>. 28 de abril de 2013

Cuéllar, M. (2012). Colombia en la senda de Inclusión Financiera Transaccional. En: III Congreso de Acceso a Servicios Financieros, Sistemas y Herramientas de Pago. (Acto de Instalación: 2012: Cartagena de Indias, Colombia.

Corporación Financiera Internacional (IFC). Economist Intelligence Unit – The Economist (2009). Microscopio global sobre el entorno de negocios para las microfinanzas.

DANE, Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2005). Censo General 2005. Santa Fe de Bogotá D. C. – Colombia: Diseño y diagramación en la Dirección de Difusión, Mercadeo y Cultura Estadística del Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE, publicado en Abril de 2008.

El Congreso de la República de Colombia (2009). Ley 1329 de 2009. Recuperado de:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3684>; fecha: febrero 25 de 2014; hora: 12:00 p.m.

El Congreso de la República de Colombia (2003). Ley 795 del 14 de enero de 2003. Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

El Presidente de la República de Colombia (2006). Decreto 2333, del 12 de julio de 2006.

Por el cual se modifica el artículo [13](#) del Decreto 20 de 2001, modificado por los Decretos [3215](#) de 2002, [116](#) de 2004 y [33](#) de 2005.

El Presidencia de la República (2011). Decreto 4809 de 2011. Tomado de

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2011/Documents/Diciembre/20/de c480920122011.pdf>

El Presidencia de la República (1989). Decreto 624 del 30 de marzo de 1989. Por el cual se expide el Estatuto Tributario de los Impuestos Administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales.

European Microfinance Network. http://www.european-microfinance.org/definicionexclusion_financiere_es.php. 14 de abril de 2013.

Frasser, I y Vizcarra, V. (2011, diciembre). *Manual Genérico Implementación de Corresponsal Bancario*. Proyecto BID Rural.

Garrido, C; García, G; Morales, R. (2011). *Los esquemas de corresponsalía bancaria en México: ¿solución al problema de acceso a servicios financieros? Análisis Económico*, vol. XXVI, núm. 61, 2011, pp. 117-137

Grandes, M., Martiarena, A., Fariña, M. F. (2010). *¿Y dónde está la demanda? Una nueva metodología para cuantificar y caracterizar la demanda potencial por microcréditos en Argentina [en línea]* (Documento de trabajo No. 5 de la Escuela de Negocios de la

Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica Argentina). Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/y-donde-esta-la-demanda.pdf>

Hopkin, R. Inclusión financiera y tecnologías de la información y comunicación: oportunidades y desafíos. En: “*Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas e Inclusión Financiera: Un Encuentro En Marcha*” (Taller: 2012, Cusco, Perú. Organizada por el proyecto Capital, con el apoyo de la Fundación Ford y el IDRC de Canadá. Cusco, Perú.

Impuesto 4 x 1.000. <http://cuentadeahorros.com.co/impuesto-4-x-1000.html>. 5 de mayo de 2013.

Inga, P. (2012, Julio). Inclusión financiera a través de servicios financieros móviles http://institutodelperu.org.pe/index.php?option=com_content&task=view&id=2024&Itemid=77. 19 de mayo De 2013

Microscopio Global. Tomado de <http://www5.iadb.org/mif/Conocimiento/DatadeDesarrollo/Microscopio/tabid/529/language/es-ES/Default.aspx>

Moreno, L. (2007). *Expansión de los servicios financieros a la población de bajos ingresos de Latinoamérica*. The McKinsey Quartely, 83-91.

Parlamento europeo (2009). Cumbre del G-20 en Pittsburgh. Resolución del Parlamento Europeo, de 8 de octubre de 2009, sobre la Cumbre del G-20 celebrada en Pittsburgh los días 24 y 25 de septiembre de 2009.

Pedroza, P. (2011). Microfinanzas en América Latina y el Caribe: El sector en cifras 2011. Publicación del Banco Interamericano de Desarrollo [en línea]. <http://www.microfinanzas.org/uploads/media/getdocument.pdf>. 26 de mayo de 2013.

Plan Nacional de Desarrollo (2014). Tomado de:

<https://www.dnp.gov.co/PND/PND20102014.aspx>

Reforma Financiera, (2009). Tomado de

<http://asocajasrevistamasvida.asocajas.org.co/index.php/revista-mas-vida-no-9/120-proteccion-al-consumidor-financiero-en-colombia>

Superintendencia Financiera de Colombia. [http://www.superfinanciera.gov.co/GuiasInformativas/glosario-s.htm#SECTOR FINANCIERO](http://www.superfinanciera.gov.co/GuiasInformativas/glosario-s.htm#SECTOR_FINANCIERO). 21 de abril de 2013

Superintendencia Financiera de Colombia (2013). Circular Externa 038 del 26 de diciembre de 2013. Referencia: Instrucciones frente al proceso de implementación de las Normas de Información Financiera – NIF.

Superintendencia Financiera de Colombia (2011). Circular Externa 039, de septiembre 6 de 2011. Referencia: Cláusulas y prácticas abusivas.