Fondo Multilateral de Inversiones
Miembro del Grupo BID

REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO (FINAL)

JULIO 2016 - DICIEMBRE 2016

SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

NOMBRE DEL PROYECTO: Inclusion Financiera vía Corresponsales No Bancarios con Telefonia Movil

Nro. Proyecto: CO-M1085 - Proyecto No.: ATN/ME-13299-CO

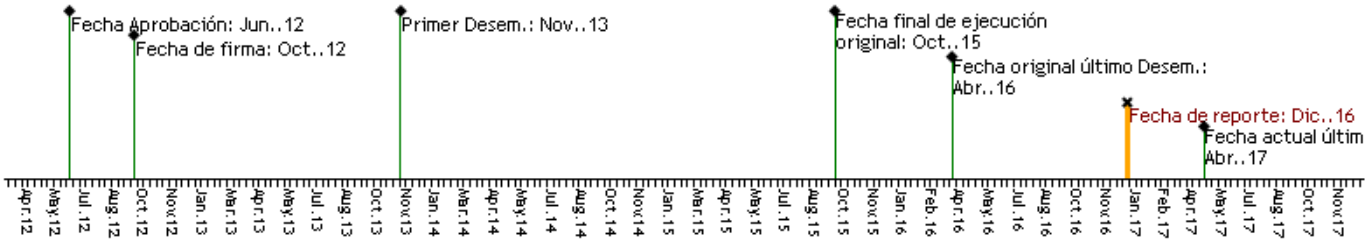
Propósito: Incrementar
el acceso hacia los servicios financieros por parte de la población de zonas
rurales en Colombia..

País Administrador	País Beneficiario
COLOMBIA	COLOMBIA

Agencia Ejecutora: BANCOLOMBIA S.A.

Líder equipo de diseño: MARTHA LUCÍA MUÑOZ
Líder equipo de supervisión: MARTHA LUCÍA MUÑOZ

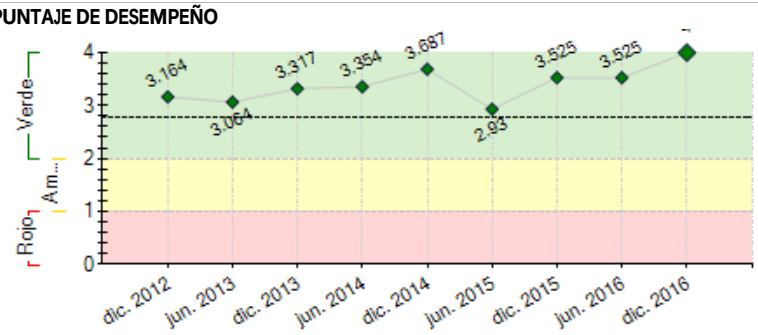
CICLO DEL PROYECTO



RECURSOS

	Aprobado	Cancelado	Desembolsado
FOMIN	$330,000.00	$49,629.32	$280,370.68
Contrapartida	$1,071,313.00	$0.00	$1,425,524.03

PUNTAJE DE DESEMPEÑO



----- Promedio desempeño FOMIN

SECCIÓN 2: RESULTADOS Y LOGROS

Desempeño del proyecto una vez terminado

Después de implementar el primer piloto en el municipio de Hispania, se procede la implementación del modelo en 16 municipios, territorios de valor ambiental y estratégico ubicados en zonas que han sido afectadas por el conflicto armado. Se continúa desarrollando estrategias en los 3 pilares fundamentales del modelo: gestión educativa, gestión social y gestión de sostenibilidad, ampliando el portafolio de productos y servicios ofrecidos en cada uno de los pilares. Así mismo, se procede a realizar diferentes actividades en las poblaciones como ferias, charlas de educación financiera en empresas, campañas comerciales, campañas con los corresponsales bancarios, web de referidos, etc.

A continuación se describe las diferentes resultados finales que se realizaron en la masificación del modelo:

Gestión Social: ***Canales*:** Junto con la venta se comenzó a incentivar la descarga de la aplicación del producto ahorro a la mano, generando una mejora en la experiencia del producto. Así mismo se priorizaron la implementación de CB en los municipios. Creación de plataforma virtual la cual consiste en la obtención de puntos, para la redención de premios, los puntos se podrán obtener mediante: la apertura de ahorro a la mano y la usabilidad de la cuenta. **Logros:** 10.142 descargas de la aplicación, y 132 nuevas implementaciones de CB.

Gestión Social: Portafolio: Se realizaron en 7 ferias financieras en 5 municipios, en donde promocionamos el producto de ahorro a la mano, y el portafolio de

Bancolombia. Así mismo implementamos 2 campañas comerciales, una con 100 CB y otra con 8 informadores de las sucursales en los municipios.**Logros:** En la ferias logramos abrir: 478 cuentas, en la campaña de CB se abrieron: 1.347 y vendieron 117 seguros de accidentes y en la campaña de informadoras 151 cuentas. En total e aperturaron 30.412 cuentas

Gestión Educativa: Se oficializó al interior de la organización, una nueva presentación de educación financiera, basada en las experiencias que se obtuvieron en los pilotos. Así mismo se creó en juego Don Chepe, el cual será un instrumento en las charlas que se realicen. **Logros:** se reproducirá 200 juegos de Don Chepe, se han capacitaron aprox 250 personas en las ferias.

Gestión de sostenibilidad: Se está incentivando usabilidad en la cuenta, como el pago de facturas y las recargas a celular, así mismo se creó estrategia para la apertura de cuentas de nóminas, implementación programa Banco2. **Logros:** 6.034 cuentas de nóminas, 320 cuentas de banco2

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo a losresultados obtenidos y al documento de evaluación final el proyecto logró laconstrucción de un modelo de negocio válido, probado e integrado como parte delos productos de la agencia ejecutora. Existe hoy un portafolio integral deinclusión financiera que incluye tanto productos activos como pasivos, así comola oferta de servicios financieros que incrementan la inclusión financiera desegmentos de población tradicionalmente excluida del sistema financiero formal.Estos productos se están ofreciendo a través de la plataforma tecnológicadesarrollada, - la billetera electrónica Ahorro a la Mano -, probada enfuncionamiento en 11 municipios rurales, no sólo en su funcionalidad sinotambién en su acogida por parte de la población rural de bajos ingresos.

''Ahorro a la Mano"puede considerarse como un producto indispensable para el ecosistema rural deservicios financieros móviles inclusivos. Previo a su existencia, la atenciónen zonas alejadas se centraba en los llamados corresponsales bancarios, quefacilitaban a los usuarios la realización de transacciones como depósitos, yretiros de efectivo, operaciones que están sujetas a la preexistencia de unacuenta en la entidad financiera. Aunque el canal de corresponsalía bancaria esinclusivo, con este se genera la necesidad de desplazamiento del usuario a lapoblación más cercana a su ubicación. Ahora con Ahorro a la Mano se puede hacerla vinculación en el lugar donde se encuentre el usuario, y a través de estacuenta, acceder automáticamente a otros productos como Crédito a la Mano,basado en el manejo de la cuenta, con cupos asignados sin necesidad de trámitesdocumentales o desplazamientos a sucursales bancarias.

Evaluación final

1. Uno de los grandes obstáculos para la inclusión financiera era el costo de las comunicaciones ya que por las distancias en algunos municipios debía ser satelital. Haber creado e implementado un producto de ahorro que opera desde su apertura a través del celular hace que se le dé la oportunidad a toda la comunidad de acceder al sistema financiero formal y a un muy bajo costo.
2. Los objetivos del programa fueron alcanzados de manera amplia, los productos fueron desarrollados, colocados y probados y a un costo razonable que lo hace asequible a toda la comunidad con muy bajo esfuerzo.
3. Las cifras de cuentas de ahorro a la mano abiertas y en funcionamiento dejan ver las bondades del proyecto, solo resta mantener la dinámica y estrategias implementadas por el banco para lograr las metas.
4. Se eliminó uno de los obstáculos más importantes de la inclusión financiera, los largos desplazamientos de la comunidad rural, para poder vincularse a una entidad financiera, los corresponsales bancarios facilitaban la trazabilidad pero requerían del desplazamiento para la apertura de una cuenta de ahorro. Ahorro a la mano se abre desde cualquier lugar donde se encuentre una persona y exista comunicación celular.
5. Podemos hablar de que se está dando una inclusión financiera integral ya que no solo se está dando la posibilidad al ahorro sino que se está dando de manera automática un acceso al crédito sin los trámites y desplazamiento que se requería para obtener un crédito.
6. La capacidad, compromiso y profesionalismo del equipo asignado por el banco para la ejecución del proyecto fue un factor fundamental para el logro de los objetivos de una manera exitosa y sostenible, esto unido al compromiso institucional abanderado por las directivas del Bancolombia.

Retos y desafíos: Continuar con la dinámica de crecimiento en cobertura a través de corresponsales bancarios que son un factor esencial en la inclusión financiera real, facilitando los temas de educación financiera, promoción y realización de transacciones por parte de los usuarios en especial lo referente a depósitos en zonas alejadas y de difícil acceso.
Lograr las metas definidas por la dirección del Banco de lograr masificar el ahorro y crédito a la mano por lo menos en un millón y medio de clientes donde no hay sucursales del Banco.
Lograr un alto nivel de confianza en la población sobre la seguridad del uso de los teléfonos móviles para realizar transacciones.

Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

De acuerdo con los comentarios del evaluador

Al respecto y luego de analizar el documento recibido, nos es grato informarle que el FOMIN no tiene objeción al mismo, razón por la cual da por cumplida la cláusula contractual correspondiente. A efectos de contar con los valores finales para los indicadores del proyecto, recomendamos enfatizar la implementación de las estrategias diseñadas a fin de poder evaluar en el mes de mayo (cierre final previsto) aquellos referentes a la reducción de costos de transacción para los beneficiarios, para la entidad y usabilidad de los canales y productos de banca móvil, así como recopilar las lecciones aprendidas en la ejecución del proyecto.

Evaluación final http://mif.iadb.org/file.aspx?DOCNUM=EZSHARE-604455162-29

SECCIÓN 3: INDICADORES

Propósito:

Incrementarel acceso hacia los servicios financieros por parte de la población de zonasrurales en Colombia..

Clasificación: Muy Satisfactorio

	Indicadores	Línea de base	Planificado	Logrado	Porcentaje
R.1	Habitantes de Hispania inscritos en servicio de banca móvil.	0	1000	1125	0 %
R.2	Habitantes de Hispania afiliadas al sistema financiero formal por primera vez, a través del servicio de banca móvil.	0	150	212	0 %
R.3	Usuarios realizan al menos dos transacciones al mes.	0	600	575	0 %
R.4	usuarios que utilizan más de un servicio del banco.	0	500	539	0 %
R.5	Nivel de satisfaccion de los usuarios, CNB y puntos de aceptación de la prueba piloto	0	70	75	0 %
R.6	Habitantes de zonas rurales inscritas en servicio de banca móvil.	0	20000	30412	0 %
R.7	Usuarios utilizan al menos dos veces al mes el servicio de banca móvil.	0	12000	17726	0 %
R.8	Personas afiliadas al sistema financiero formal por primera vez, a través del servicio de banca móvil	0	5000	5488	0 %
R.9	Nivel de satisfacción entre los usuarios del servicio	0	70	81	0 %

Componente 1: Diseño del Modelo de Negocio	**C1.I1**	Modelo de negocio del proyecto piloto diseñado. Alineación del modelo de negocios con el marco regulatorio, capilaridad del modelo de CNB, determinar servicios financieros a ofrecer.	0	1	1	0 %

Peso: 25% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C1.I2**	Metodología de educación financiera definida	0	1	1	0 %
Componente 2: Implementación de la Plataforma Tecnológica para Banca Móvil **Peso:** 10% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C2.I1**	Plataforma tecnológica para banca móvil ajustada implementada			Si	0 %
Componente 3: Diseño e implementación de la prueba piloto **Peso:** 40% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C3.I1**	Prueba piloto implementada.			Si	0 %
Componente 4: Diseño e implementación del modelo de masificación de banca móvil **Peso:** 25% **Clasificación:** Muy Satisfactorio	**C4.I1**	Se cuenta con un modelo de inclusión financiera sistematizado y replicado en 10 municipalidades rurales de Colombia.			Si	0 %
	C4.I2	Se cuenta con un nuevo modelo de inclusión financiera, que brinde una reducción de los costos operativos en un 30%.			Si	0 %

Hitos	Planificado	Fecha Vencimiento	Logrado	Fecha en que se logró	Estado

FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO

[X] Demoras en la aprobación legislativa
[X] Diseño del proyecto/Componentes
[X] Cambios en la política de la Agencia Ejecutora

SECCIÓN 4: RIESGOS

RIESGOS CRÍTICOS GESTIONADOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN

NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO: Baja **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 6 **RIESGOS VIGENTES:** 0 **RIESGOS NO VIGENTES:** 1 **RIESGOS MITIGADOS:** 5

SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD

Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto: P - Probable

El modelo inclusivo ya está en funcionamiento y con clientes vinculados, forman parte del portafolio del Banco, en su portal se encuentran incluidos con los otros productos. La meta de Bancolombia de llegar a nuevos clientes rurales es grande. Por ahora, los resultados obtenidos en este proyecto fueron bastante satisfactorios, y auguran futuros logros. De 20,000 nuevas cuentas de ahorro proyectadas, se abrieron 30.142 cuentas a través de Ahorro a la Mano en zonas rurales. A mayo 31, el saldo en estas cuentas es de $2.177 millones de pesos, con un promedio en cuenta de $71.572 pesos colombianos. De estos clientes, 17.726 usuarios utilizaron al menos dos veces al mes el servicio de banca móvil, observándose cad.a vez un mayor uso y número de transacciones en la medida que van adquiriendo confianza en el canal. Vale la pena destacar, que de estas cuentas 5.488 fueron personas que por primera vez se afiliaron al sistema financiero formal a través del servicio de banca móvil

FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO

[No se reportaron factores para este período]

Acciones implementadas relativas a la sostenibilidad:

Se concluye que para que el modelo de cultura financiera sea sostenible en el tiempo, este debe incluir un amplio portafolio de productos y servicios que complementen la demanda de los clientes en las poblaciones. Así mismo, la importancia de la usabilidad del producto entra a jugar un papel fundamental en la rentabilidad y por ende sostenibilidad del modelo. Una venta entrelazada con educación financiera y capacitación en los usos y beneficios de la cuenta Ahorro a la Mano, producen una experiencia memorable del producto y por ende una recomendación del mismo, fomentando un numero significativo en aperturas de autogestión y referidas. En la masificación del modelo se generaron 13.882 cuentas de autogestión y referidas: aperturas que no fueron producidas por la fuerza comercial de Bancolombia o por los corresponsales bancarios. Evidenciando así un ahorro significativo en recursos comerciales y de mercadeo.

Plan de Sostenibilidad

SECCIÓN 6: CONOCIMIENTO

Lecciones Aprendidas	Relativo a	Autor
1. El hecho que dentro de los objetivos misionales del organismo ejecutor existiera el desarrollo de un modelo de inclusión financiera, genera todo el apoyo requerido de la entidad para lograr los objetivos e impactos del proyecto, y sobre todo el interés de garantizar su sostenibilidad en el tiempo.	Sustainability	Muñoz, Martha Lucía *[FOMIN]*
2. La población que vive a las afueras del casco urbano, continua con problemas de conectividad y señal celular afectando el debido funcionamiento del producto.	Risk	OSORIO, LINA MARIA

3. Definitivamente la gestión educativa es el pilar fundamental para el modelo de cultura financiera, de una buena educación en los productos y servicios depende la usabilidad de los mismos y la recomendación hacia nuevos clientes.	Sustainability	OSORIO, LINA MARIA
4. El apoyo del gobierno municipal cobra una importancia vital para la implementación del modelo de cultura financiera; Así mismo es importante tener en cuenta que los corresponsales bancarios se convierten en un apoyo indispensable para los servicios post venta de los productos y servicios	Sustainability	OSORIO, LINA MARIA
5. Para obtener buenos resultados en el modelo de cultura financiera, se debe tener aliados importantes, tanto en el sector publico como en el sector privado. Se resalta este ultimo, ya que desde las nominas de las empresas privadas, se pueden generar una bancarización sostenible, ya que son cuentas que recibirán ingresos constantes e incluyen la usabilidad del producto.	Implementation	OSORIO, LINA MARIA

Indique cuáles son los principales productos, dónde se encuentran y cómo podrían aplicarse o "compartirse" con otras entidades o proyectos similares.

Modelo de Inclusión Financiera.

Productos principales del proyecto

[Feb. 2014] Hoja de Proyecto 2013 (Technical publications)

Autor: BANCOLOMBIA

[Ene. 2015] Hoja de Proyecto 2014 -Bancolombia (Technical publications)

Autor: Bancolombia

[Dic. 2016] Hoja de Proyecto Bancolombia 2016 (Technical publications)

Autor: Bancolombia