



Transformación Digital En Las Cooperativas De Ahorro Y Crédito



Por: Osvaldo Laurido-Santos
olaurido@osvaldolaurido.com

Introducción

Tradicionalmente el modelo de negocio de las cooperativas de ahorro y crédito se ha basado en las relaciones personales con interacción cara a cara con los socios. La transformación digital es una iniciativa estratégica vital para las cooperativas. Representa un cambio importante al incorporar tecnología en los procesos, el negocio, el personal y la oferta de productos y servicios a los socios.

Si las cooperativas combinan productos y servicios digitales con sus atractivas tasas de interés y el trato amable a sus socios, podrán ser fuertes competidores con una oferta de valor competitiva. Para lograr esto se puede requerir inversión para mejorar un core existente o adquirir un core moderno, que facilite la interconexión entre plataformas de las cooperativas.

La transformación digital no significa enfocarse en incorporar tecnología por tecnología, sino en el por qué y para qué incorporarla. Debe haber un caso de negocio, además de un claro valor tanto para el socio como para la cooperativa, para emprender una transformación digital.

La manera de llevar a cabo la transformación digital de forma exitosa es identificando las necesidades y metas del negocio y las necesidades de sus socios. Los cambios que conlleva la transformación digital afectan a todos los niveles de la institución, y pueden incluso desafiar el modelo de negocio establecido o la identidad institucional.



Aplicaciones En La Nube

No es fácil convertir una cooperativa que ha estado durante años atendiendo a sus socios personalmente, en una que lo va a hacer digitalmente sin la necesidad de atenderlos físicamente en sus oficinas. Para ello se requiere de aplicaciones en la nube que apoyen de forma electrónica las actividades de la cooperativa. Entre estas aplicaciones se encuentran:

1. Afiliación digital: el primer paso a tomar es poder captar nuevos socios de una manera digital. Esto requiere de mapear los procesos que se requieren para activar un nuevo socio, captar sus ahorros y otorgarle préstamos. Esto se realizan utilizando tecnología de afiliación digital.
2. Billetera digital: contar con una aplicación móvil que permita hacer pagos sin necesidad de tener tarjetas plásticas, guardar información relacionada al socio y proveer funcionalidad de control de fraude.
3. Banca en línea y móvil: canal web y móvil para que el socio pueda realizar operaciones desde su casa con una computadora o desde su teléfono celular. Este canal debe permitir realizar las operaciones que el socio estaba acostumbrado a realizar en las oficinas de la cooperativa.
4. Cobranzas inteligentes: solución que permite detectar patrones de comportamiento de pagos de los socios y en caso de morosidad, automatizar las gestiones de cobranza para mantener el control de la morosidad.
5. Core financiero en la nube: proveerá el motor de ahorros para generar los estados de cuenta y cálculos de intereses devengados. Sistema de préstamos en la nube que permita generar el cronograma de pagos y funcionalidad de reprogramación de crédito.

Estas son las principales aplicaciones hacia la transformación digital de una cooperativa. Una transformación de una cooperativa tradicional a una NeoCoop donde la atención de sus clientes es 80% digital.

Reclutamiento Digital

El proceso de reclutamiento digital facilita:

- La verificación de identidad segura y más rápida.
- El tiempo de procesamiento mínimo.
- La incorporación de socios de forma transparente.
- Los resultados sin errores y altamente precisos.

La transformación digital ha obligado a las cooperativas a aprender, adaptarse y evolucionar mientras prospera la dura competencia influenciada por Fintech y TechFin.

Beneficios De La Transformación Digital

Algunos beneficios de la transformación digital para la cooperativa:

- Más socios afiliados: lo cual conlleva crecimiento de negocios.
- Menos costos: sustancialmente inferior a otros canales.
- Más productos y negocios.
 - Incremento de ingresos.
 - Mayor participación del mercado.
 - Nuevos mercados y zonas geográficas.
 - Mayor número de socios.
- Más rentable que otros canales.
- Mejor toma de decisiones.
- Gestión de datos más sencilla.
- Operaciones más rápidas.
- Competencia versus bancos, cajas, financieras.

Algunos beneficios de la transformación digital para los socios:

- Acceso conveniente.
- Tiempos de respuesta más rápidos.
- Interacción personalizada y comunicación más focalizada.
- Finanzas más seguras.

Mapa Vial

Las cooperativas de ahorro y crédito necesitan un mapa vial para maximizar la inversión en tecnología digital. Las consideraciones que se deben tener para el mapa vial de transformación digital son:

1. **Claridad**
Las estrategias deberían proporcionar claridad sobre la línea de tiempo del proyecto. Se consideran las tecnologías que se modernizarán para respaldar la transformación, qué procesos se optimizarán y cómo.
2. **Agilidad**
Al ver la transformación digital a través del lente de experiencia del cliente, está claro que la capacidad de responder rápidamente a los cambios del mercado es primordial.
3. **Resiliencia**
La resiliencia entra en juego cuando las cooperativas de ahorro y crédito piensan en fortalecer sus sistemas existentes e implementar otros nuevos para el éxito a largo plazo.
4. **Simplicidad**
Las cooperativas de ahorro y crédito deben tener en cuenta la simplicidad al determinar qué procesos modernizar. Si un proceso existente es ineficiente o no ofrece el resultado deseado, existe una buena posibilidad de que continúe decepcionando incluso después de que se haya infundido nuevas tecnologías.

Este artículo pretende dar una perspectiva de las implicaciones de la transformación digital en el mundo cooperativo. Los beneficios son significativos por lo cual se debe considerar la implementación de la tecnología digital, a la vez que se e-ingenian los procesos y el componente de personal se optimiza.

Para información adicional léase el artículo complementario Un Enfoque De Transformación Digital que se encuentra en el [blog](#). Este entra en mayor detalle de lo que es la Transformación Digital.