



**Pedro Navea**

*CEO – SURGIR Santander Microfinanzas*

Ejecutivo con destacada trayectoria en gestión estratégica y comercial en el sistema financiero, con experiencia en México, EE.UU., Chile, Colombia y Perú. Orientado a la innovación, diseño y reformulación de estrategias y modelos de negocio.



Tendencias en Transformación Digital  
Pedro Navea

# Transformación Digital

El Camino hacia la Inclusión Financiera 4.0



## DATA-DRIVEN

Decisiones basadas en datos para mejores resultados comerciales y crediticios



## TECH-ENABLED

Tecnología existente al servicio de la eficiencia y experiencia del cliente



## PEOPLE-CENTERED

Transformación cultural como clave del éxito sostenible

# El Poder de la Data en Microfinanzas

Transformar información en ventaja competitiva para decisiones inteligentes en tiempo real



## DECISIONES COMERCIALES

- ✓ Segmentación inteligente de clientes por comportamiento y potencial
- ✓ Productos personalizados basados en patrones de uso
- ✓ Optimización de canales de venta por zona geográfica
- ✓ Predicción de demanda y oportunidades de cross-selling



## GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

- ✓ Scoring alternativo usando transacciones y comportamiento digital
- ✓ Early warning systems para detectar deterioro temprano
- ✓ Análisis predictivo de cartera y stress testing automático
- ✓ Estrategias de recuperación personalizadas por perfil

# Transformación Digital

en Inclusión Financiera



**Bots  
Inteligentes**



**Inteligencia  
Artificial**



**Canales  
Digitales**



**Cloud  
Computing**



**Data Driven**



**Ciberseguridad**



**Innovación**



**Interoperabilidad**



**Accesibilidad**



**Educación  
Financiera**



**Sostenibilidad**



**UX Design**

# Tecnologías Disponibles HOY

No Reinventes la Rueda

La revolución ya está aquí. Solo necesitas implementarla.



## CORE BANKING EN LA NUBE

- **Temenos, Mambu, nCino**

Plataformas core banking completamente funcionales

- **Implementación 6-12 meses**

Vs. 2-3 años de desarrollo propio

- **Costo 60% menor**

Comparado con desarrollo desde cero

- **APIs nativas**

Integración inmediata con ecosistema fintech



## CANALES DIGITALES LISTOS PARA USAR

- **Apps white-label financieras**

Soluciones móviles completamente personalizables

- **Chatbots especializados**

IA conversacional para microfinanzas

- **Plataformas omnicanal**

Zendesk, Salesforce Service Cloud

- **Onboarding digital**

KYC automatizado con OCR e IA



## INTELIGENCIA ARTIFICIAL & AUTOMATIZACIÓN

- **Robots de procesos (RPA)**

UiPath, Automation Anywhere para tareas repetitivas

- **IA predictiva para riesgos**

Machine Learning para scoring crediticio

- **Lean de procesos digitales**

Optimización automática de workflows

- **Asistentes virtuales**

GPT-4, Claude para atención al cliente 24/7

## Transformación Cultural Necesaria

Del mindset tradicional al digital-first

### ANTES

**"Siempre lo hicimos así"**

Decisiones por intuición

Cliente viene a oficina

Proceso manual = control

Resistencia al cambio



### DESPUÉS

**"¿Qué dicen los datos?"**

Decisiones data-driven

Vamos donde está el cliente

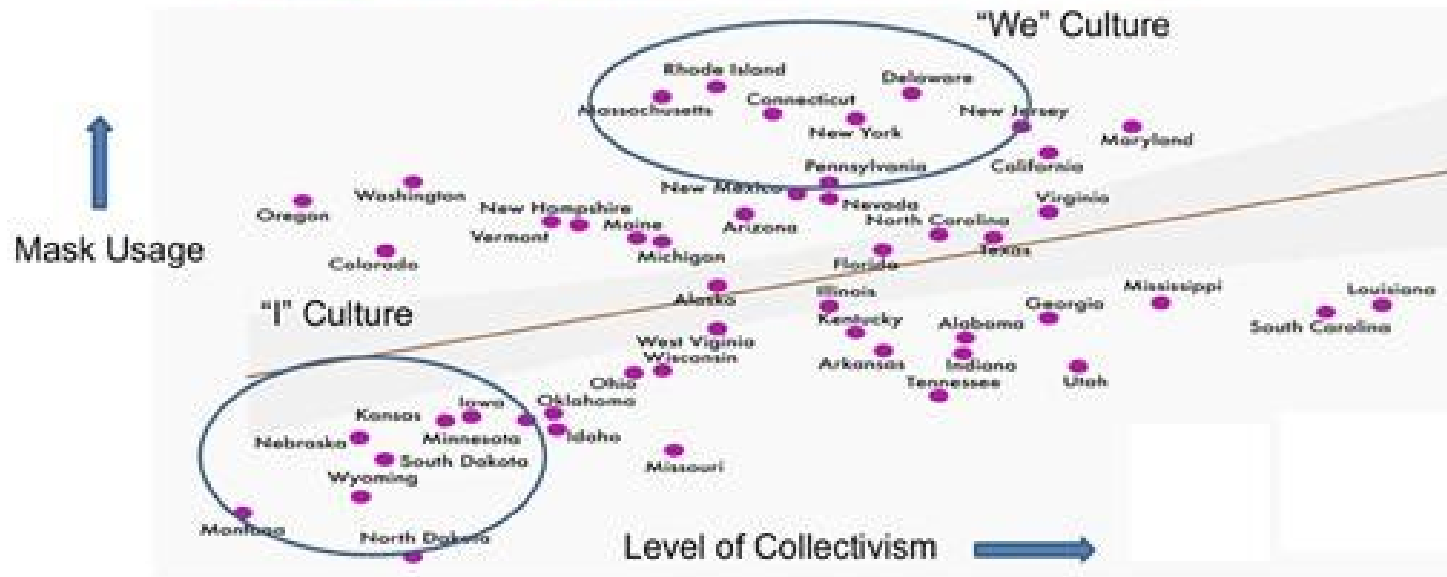
Automatización = precisión

Experimentación continua

# Transformación Cultural Necesaria

Del mindset tradicional al digital-first

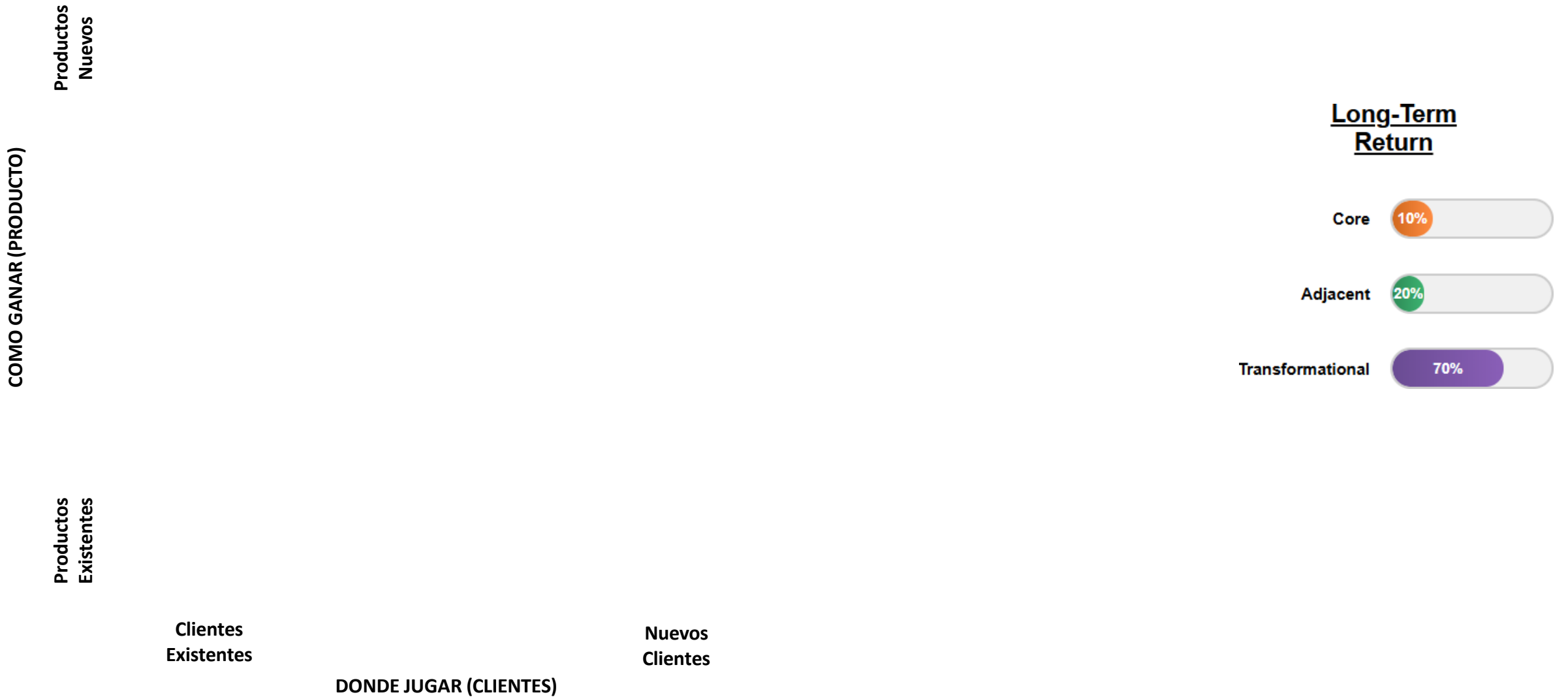
## Pandemic Scenario: Mask-wearing



## Culturally-influenced

Dataset on mask usage: 249,000 individuals in all 50 states  
(New York Times and Dynata Research)

# Matriz de Innovación Estratégica



# El Futuro es HOY

¿Estás listo para liderar la transformación?



## LA OPORTUNIDAD

- Tecnología accesible y probada
- Data disponible esperando ser usada
- Clientes demandando experiencias digitales
- Ventana competitiva aún abierta



## LA URGENCIA

**"No se trata de SI vas a transformarte digitalmente, se trata de qué tan RÁPIDO lo harás"**



## PRÓXIMOS PASOS

1. Evaluar madurez digital actual
2. Seleccionar partners tecnológicos
3. Diseñar plan transformación cultural
4. Comenzar pilotos de alto impacto

## El momento de actuar es AHORA

**La transformación digital no es una opción,  
es una necesidad de supervivencia**