

# JUNTOS



## Cómo Bancolombia usó Juntos CAM para duplicar la captación de préstamos en un año

### Contexto

Antes de la era digital, conocíamos y confiamos en nuestro banquero en la sucursal. Ya sea que se tratara de un préstamo con garantía hipotecaria o de financiar una educación o un nuevo negocio, íbamos al banco, nos reuníamos con el gerente de la sucursal, nos saludamos, nos sentamos y conversamos. Esa secuencia ayudó a forjar una confianza entre el gerente del banco y nosotros.

Sin embargo, a medida que los clientes se mueven hacia interacciones digitales, esas relaciones están desapareciendo para todos los clientes, excepto a los de banca preferencial. Las relaciones digitales resultantes para una gran mayoría de los clientes a menudo se sienten impersonales. Esto presenta un problema para los bancos debido a la combinación de la complejidad de los productos financieros y la

falta de confianza por parte del cliente. La confianza establecida una vez en la sucursal se ha perdido. Para resolver este problema, los bancos necesitan una solución digital que pueda construir relaciones personalizadas y confiables a escala.

Mediante el uso de nuevas tecnologías, como la Conversational Account Management (CAM), los bancos pueden establecer y mantener conversaciones personalizadas, de alto valor y bidireccionales con los clientes que, a su vez, impulsan la adopción de productos bancarios.

Juntos la plataforma líder en Conversational Account Management que los bancos utilizan para impulsar crecimiento al establecer y profundizar relaciones con los clientes a gran escala.

## Desafío

Bancolombia lanzó un nuevo producto de préstamo digital llamado Crédito a la Mano a sus clientes pre-aprobados. El banco ya había introducido ventas digitales y marketing móvil para impulsar la adopción

por parte del cliente, pero aún tenía objetivos ambiciosos para aumentar aún más la aceptación del producto.



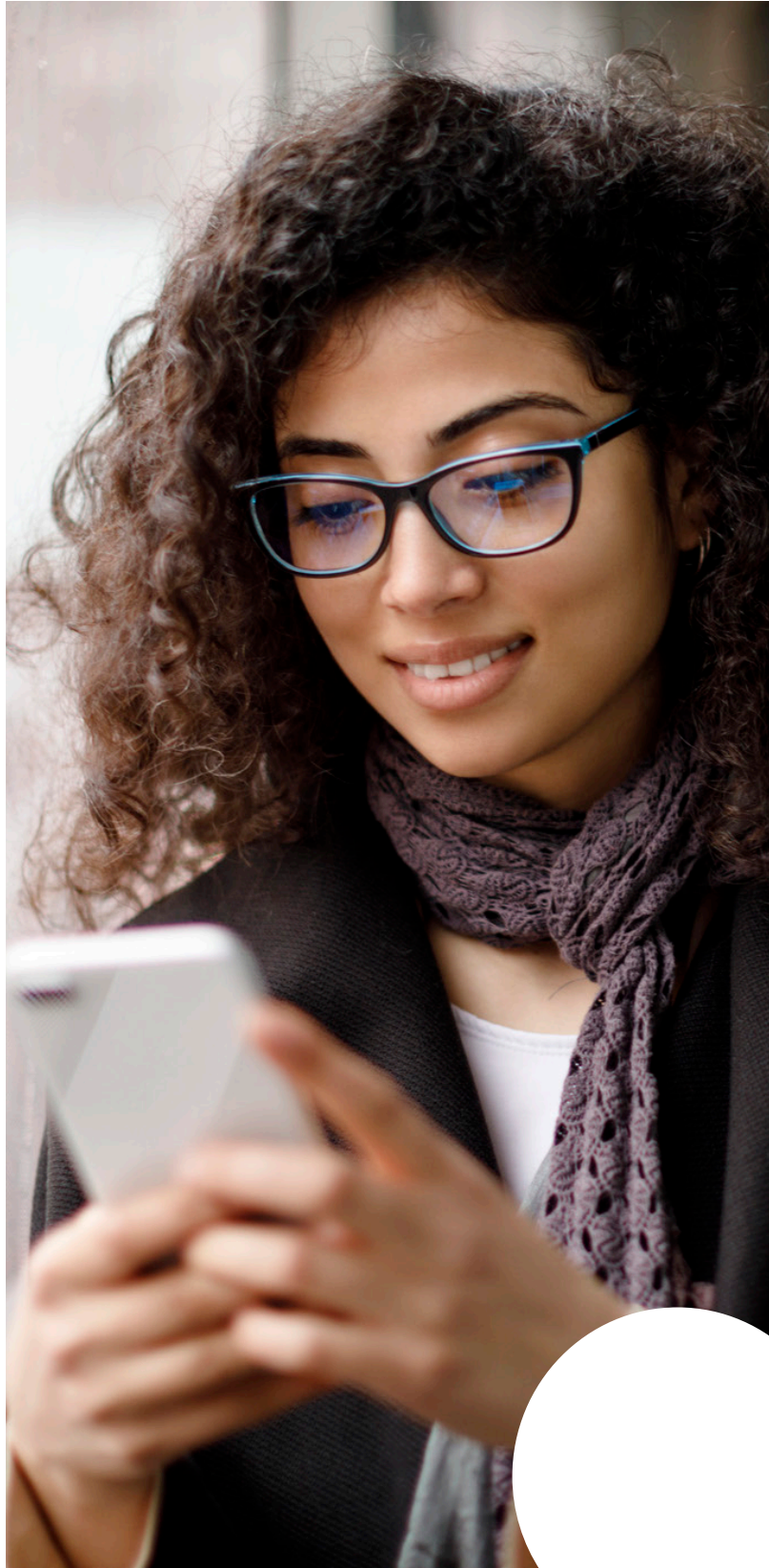
## Solución

Bancolombia implementó la solución Juntos Conversational Account Management (CAM) que combina tecnología avanzada con inteligencia humana para crear conversaciones bidireccionales atractivas y personalizadas con sus clientes a escala. La solución CAM de Juntos le dio a Bancolombia la capacidad de enviar mensajes de texto bidireccionales automatizados y proactivos que generaron un compromiso sin precedentes y una mayor captación de préstamos.

En lugar de emplear campañas tradicionales de oferta dura y blanda (también conocido como “spam”), las conversaciones del banco utilizaron el sofisticado enfoque de contenido de Juntos diseñado para saber en que punto del ciclo de compra se encontraban sus clientes. Las conversaciones diseñadas por Juntos, ayudaron a los clientes a tener un mejor entendimiento acerca de las ofertas de préstamos, explicaron sus beneficios en los contextos únicos de la vida financiera de cada cliente, los guiaron a través del proceso de aceptación y respondieron sus preguntas en el camino.

## Impacto

- Desde que Bancolombia comenzó su asociación con Juntos, ha mantenido conversaciones móviles automatizadas con **más de 1.2 millones de clientes**.
- Los clientes que establecieron conversaciones por medio de CAM, fueron **9 veces más probables de aceptar la oferta de préstamos** que los clientes que no.
- **El 98% de los clientes eligieron permanecer inscritos** en conversaciones CAM. Incluso muchos clientes que nunca respondieron a los mensajes de CAM valoraron los mensajes personalizados de la plataforma demostrado por su opción de continuar recibiendo mensajes.
- A través de conversaciones CAM, Bancolombia **aprendió cómo mejorar** otras comunicaciones de marketing con sus clientes.
- **El puntaje NPS de Bancolombia entre los clientes que conectaron con CAM fue de 69**, excepcionalmente alto en la industria bancaria.



Para obtener más información sobre Juntos, visita [www.juntosglobal.com](http://www.juntosglobal.com) o contáctanos en [info@juntosglobal.com](mailto:info@juntosglobal.com)