

Sergio Gusmão

La innovación como naturaleza del negocio



PRESIDENTE DEL BANCO DE DESENVOLVIMENTO DE MINAS GERAIS (BDMG), BRASIL

> 1 <

En 2012 el BDMG fue uno de los pioneros, en Brasil, en establecer una plataforma digital para otorgar créditos a micro y pequeñas empresas. Para que el banco pudiera operar en este mercado era necesario ser accesible a través de internet. BDMG Digital ha presentado estas posibilidades proporcionando a los clientes ahorros de tiempo y, para el BDMG, la flexibilidad de administrar su cartera de productos, en línea con la demanda del mercado.



A partir de 2013, con el éxito de la iniciativa, el BDMG avanzó en la digitalización de los procesos de concesión de crédito para empresas medianas y grandes. En el contexto de la transformación digital, 2019 marcó el comienzo de la implementación del SEI (Sistema de Información Electrónica), una plataforma para la gestión de documentos y procesos electrónicos cuyo fin es la digitalización.

En 2020 empezamos con la implementación de la plataforma digital para otorgar créditos a los municipios. La plataforma ya se ha evaluado con algunos ayuntamientos en el estado de Minas Gerais y se lanzará pronto con un enfoque en la transparencia, la trazabilidad y la reducción de costos y, en particular, en la experiencia del cliente. Todo el proceso de la plataforma se está remodelando con módulos importantes en la etapa final, como la inclusión de proyectos, el monitoreo de obras y licitaciones.

> 2 <

El BDMG cree que combinar la digitalización con el impacto en el desarrollo es la clave del banco del futuro. No en vano hemos incluido la transformación digital como uno de los vectores de nuestra Planificación Estratégica 2020-2024. En este contexto, la necesidad de una rápida adaptación, cultura y mentalidad para lo nuevo y la importancia de la data science son premisas para un proceso de mejora continua.

Todo el equipo de BDMG demostró un gran esfuerzo para lograr esta transformación. Tal transformación es continua, ya que las oportunidades para mejorar los procesos, simplificar los procedimientos para nuestro equipo y nuestros clientes son infinitas.

Por supuesto, este es un proceso continuo no siempre fácil. El desarrollo tecnológico de BDMG Digital, con sus diversas interfaces con bases externas, que era una iniciativa completamente innovadora en un momento en que prácticamente no había fintechs y casi no había experiencia de crédito para personas jurídicas a través de internet. A esto se agrega el desarrollo de un modelo de riesgo asertivo que permitiría ganancias de escala sostenibles.

Todo el equipo de BDMG demostró un gran esfuerzo para lograr esta transformación. Tal transformación es continua, ya que las oportunidades para mejorar los procesos, simplificar los procedimientos para nuestro equipo y

nuestros clientes, así como la introducción de nuevas herramientas son infinitas. Lo importante es mantener el espíritu de inquietud y estar conectado con las posibilidades.

> 3 <

BDMG Digital hizo posible una concesión de crédito por internet, sin la necesidad de ningún contacto cara a cara entre el cliente y la institución. La agilidad fue el gran diferencial de esta plataforma. Antes de su implementación solo la respuesta al cliente (tiempo de análisis de crédito) tenía una duración de 60 días. Con la plataforma, el tiempo de respuesta se redujo a una hora. Esto representa un cambio sin precedentes.

La plataforma es flexible y permite trabajar con diferentes productos. Desde su implementación, hemos tenido una gran ganancia en productividad permitiendo una optimización de los equipos involucrados, una reducción en la estructura administrativa, el riesgo, el análisis de crédito y una mayor concentración en el área comercial para atraer clientes.

Las cifras demuestran el éxito de BDMG Digital: más de 75 000 compañías han solicitado crédito desde que se implementó la plataforma a fines de 2012, y hemos otorgado crédito a más de 26 000 compañías, con desembolsos de, aproximadamente, R\$ 1,6 mil millones. Solo en 2019, BDMG Digital registró cerca de 600 mil accesos, considerado un récord histórico.

El control digitalizado de la documentación de empresas medianas y grandes permitió ganancias de productividad significativas y mayor agilidad para responder al cliente. Además, trajo una mayor seguridad y transparencia al proceso.

> 4 <

En Minas Gerais, ocho de cada diez nuevos empleos son creados por micro o pequeñas empresas. En vista de la relevancia de este segmento para el desarrollo del estado, BDMG Digital es uno de los activos más estratégicos

para el banco. Para que su conexión con la sociedad sea aún más asertiva, es esencial que continuemos con nuestro compromiso de avanzar en la innovación tecnológica.

Ya hemos comenzado la implementación de la tecnología de reconocimiento facial con el objetivo de aportar ganancias incrementales a la certificación y autenticidad de los clientes. Además, queremos incluir a nuestros clientes públicos (ayuntamientos) en la plataforma digital, para obtener transparencia, trazabilidad, ahorro de costos y tiempo.

Lo importante es estar en sintonía con lo que sucede en el mundo. Más que eso, adelante. La innovación ya no es una característica del negocio; en muchos casos, es la naturaleza misma del negocio.

El éxito de **BDMG Digital**: más de **75 000** compañías han solicitado crédito desde **2012**, y han otorgado crédito a más de **26 000** compañías, con desembolsos de, aproximadamente, **R\$ 1,6 mil millones**. Solo en **2019** registró cerca de **600 mil** accesos, considerado un récord histórico.

