



Banco de Finanza (BDF)

Caso de
éxito



1. INFORMACIÓN DE EMPRESA

Entidad

Banco de Finanzas (BDF)

Dirección

Rotonda del Periodista 300m hacia el lago, edificio Centro II, 3º piso, Dirección de Tecnología del BDF, Managua.

Web

www.bdfnet.com

Productos y Servicios

Seguros, Préstamos Hipotecarios y Finanzas.

Mercado Objetivo

Banca orientada al consumo y a los pequeños negocios de los nicaragüenses.

Extracto

El Banco de Finanzas fue fundado el 2 de junio de 1992 con la perspectiva de establecerse sólidamente en el mercado nicaragüense con visión de largo plazo.

A finales del año 2006, el Grupo ASSA de Panamá adquirió una participación mayoritaria del BDF, fortaleciendo así su presencia en Nicaragua y expandiendo sus horizontes de crecimiento hacia Centro América.

Grupo ASSA, S.A. fue fundado en 1972 y las empresas que lo conforman manejan destacadas operaciones en el campo de los seguros y las finanzas en Panamá. El grupo ha iniciado una clara estrategia de expansión en Centroamérica. En Nicaragua, luego de la adquisición accionaria del BDF en el 2006, el Grupo también adquirió control de Metropolitana Compañía de Seguros.

En el 2015 Fitch Ratings calificó al Banco de Finanzas con AA +(nic), lo cual indica una sólida calidad crediticia.



2. INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios, el BDF se definió como una banca orientada al consumo y a los pequeños negocios y se ha caracterizado por brindar oportunidades y acceso al sistema financiero a más de 200 mil nicaragüenses. A nivel local, BDF es el líder en préstamos hipotecarios.





3. LA PROBLEMÁTICA

BDF es un banco enfocado en la mejora continua y en la satisfacción de sus clientes. Como parte de su Programa de excelencia en el servicio, identificó la necesidad de mejorar sus procesos internos con el fin de hacerlos simples para facilitarle a los clientes la forma de hacer negocios con la institución.

El primer proceso priorizado fue el de Gestión de reclamos y sugerencias de clientes, en el cual se buscaba reducir los tiempos de respuesta y asegurar la información oportuna de los avances y resolución de sus gestiones.

Otro proceso que requería mejoras, era el proceso de Gestiones Legales internas, el cual se realizaba de forma manual, con dificultades para el seguimiento de las solicitudes, medición de tiempos de respuesta y reprocesos por falta de documentos/información requerida para poder atender dichas gestiones.

Los procesos priorizados respondían a 3 necesidades específicas:

1. Dar un mejor seguimiento a las diferentes etapas del proceso.
2. Asegurar el 100% de notificaciones a los clientes sobre la resolución de su gestión.
3. Automatizar procesos manuales.

La optimización de estos procesos respondía a una revisión proactiva de las actividades, vistas a través de los ojos del cliente, y requería del involucramiento de las diferentes áreas responsables.





4. LA SOLUCIÓN

Inicialmente se pensó en un software especializado en el manejo de reclamos y sugerencias; luego se planteó la posibilidad de una solución que también pudiera beneficiar a otros procesos del Banco. Se estudiaron mejores prácticas de diferentes industrias y se llegó a la conclusión que en la actualidad las suites de Gestión por Procesos (BPMS) eran la mejor opción para nuestras necesidades.

Se analizaron varias opciones de BPMS en el mercado, tomando en cuenta variables como las necesidades de los procesos, los requerimientos técnicos y financieros, entre otros. Finalmente concluimos que AuraPortal era el proveedor que llenaba nuestros requisitos, expectativas y presupuesto.

El primer proceso incorporado en la plataforma AuraPortal iBPMS, fue el de Gestión de Reclamos, Quejas y Sugerencias, el cual se trabajó con un equipo de consultores de AuraPortal y un Equipo del Banco. Esta metodología de aprender haciendo, guiados por los consultores de AuraPortal, nos permitió acelerar la curva de aprendizaje en la automatización de los procesos.

Al incorporar este proceso en la suite BPM, nuestra necesidad de informar al cliente fue resuelta con las notificaciones que AuraPortal envía automáticamente a los clientes, informándoles sobre los avances y resolución de su gestión.

El segundo proceso incorporado a AuraPortal fue el de Gestiones Legales Internas, el cual se realizaba de forma manual. Se creó un proceso de atención de gestiones legales en el cual se incorporó al formulario solicitud de gestiones, un listado dinámico de documentos requeridos para la atención de cada tipo de gestión, incluyendo una validación que permite continuar con la siguiente etapa del proceso hasta que todos los requisitos estén completos. Este mecanismo eliminó los reprocesos por falta de documentos/información requerida para atender las gestiones. También fue de gran ayuda el contar con las funcionalidades de AuraPortal para dar seguimiento a las tareas asignadas, notificaciones de asignaciones, alertas sobre el vencimiento de tareas y reportes.

“Antes de implementar AuraPortal se hacían análisis post mortem, sobre lo que ya había ocurrido en los procesos y difícilmente podíamos intervenir. Con este software el dueño del proceso puede monitorear en línea cómo van sus indicadores, cómo están sus tiempos, las cantidades de gestiones, con el fin de atender oportunamente al cliente interno o externo”.

*Zurama Corea
Director de Tecnología*

“AuraPortal ha sido para BDF una solución integral, fácil y rápida de implementar, que nos ha permitido automatizar y agilizar nuestros procesos. Es una ayuda para impulsar nuestra cultura de mejora continua y satisfacción de clientes”.

*Nadine Vado
Gerente de Calidad y Procesos*





5. RESULTADOS GENERALES

En el proceso de Gestión de Reclamos se lograron los siguientes resultados:

- ⦿ Reglas de juego robustas para asegurar la autenticidad de usuarios.
- ⦿ El 100% de las notificaciones a los clientes, mejorando su satisfacción.
- ⦿ Medición de las diferentes etapas de las gestiones, lo que contribuyó a la reducción del tiempo de respuesta.

Con la automatización del proceso de Gestiones Legales, se obtuvieron los siguientes resultados:

- ⦿ Eliminación de reproceso por información incompleta. Mejoras en la productividad del área, ya que cuentan con un portal donde pueden dar seguimiento a las tareas asignadas.
- ⦿ Incremento en la satisfacción de los clientes internos, en vista que mejoraron los tiempos de respuesta y el usuario siempre está informado sobre los avances en sus gestiones.



“AuraPortal es un software que nos ha permitido medir nuestros tiempos de resolución de reclamos y quejas con mayor exactitud. Además, el BPM nos ha fortalecido con un proceso más ordenado, conociendo a detalle las diferentes etapas del proceso para un mejor seguimiento. Ahora tenemos una Reportería (indicadores de medición) en tiempo real lo cual ha sido de gran beneficio para mejorar cada vez más nuestro servicio al cliente”.



Norma Maltez
Gerente de Servicio al cliente



SOFTWARE DE GESTIÓN POR PROCESOS (BPM) PARA EMPRESAS

AuraPortal es una empresa internacional proveedora de software, reconocida por firmas analistas líderes, incluyendo a Gartner y OVUM, gracias a su extrema facilidad de uso, rápidas implementaciones, integración con otros sistemas, escalabilidad y muchas otras características.

Empezar con la solución de AuraPortal es fácil. Simplemente cuéntenos sus desafíos empresariales y le guiaremos hacia una implementación BPM exitosa con un elevado ROI que convertirá su proyecto en el próximo Caso de éxito.



Sede USA: +1 857 239 0070
Sede Europa: +34 96 295 4497
info@auraportal.com
www.auraportal.com