



# Happy

## CUSTOMERS STORIES

# BBVA

BBVA, una institución financiera líder a nivel internacional, tiene una presencia sólida en Colombia a través de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia SA. Su amplia red de 390 oficinas, 1,300 cajeros automáticos y más de 7,136 agentes bancarios lo convierten en un pilar clave en la industria financiera colombiana.

## EN UN VISTAZO

### Retos

- Descentralización
- Riesgo crediticio elevado y falta de visibilidad.
- Altos costos operativos y dependencia de documentos físicos.

### Beneficios

- Reducción del riesgo crediticio en un 30%.
- Reducción del 30% en los costos operativos
- Reducción del time-to-market de 2 días a 30 minutos



"En Bonita, resulta muy fácil diseñar formularios, generar modelos de análisis de riesgos y hacer seguimiento. Gracias a Bonita hemos optimizado los procesos y tenemos menos operaciones manuales"

**José Arturo Gómez**

Ingeniero Industrial, BBVA

## CONTEXTO Y DIFICULTADES

BBVA se enfrentaba a un desafío importante en el procesamiento de préstamos personales y profesionales en Colombia. Antes de la implementación del proyecto Bonita, las oficinas locales manejaban los préstamos de manera independiente, siguiendo sus propios procedimientos. Esto resultó en tiempos de procesamiento no estandarizados y subóptimos en muchas instancias.

## OBJETIVOS

Los objetivos clave del proyecto de BBVA con Bonita fueron los siguientes:

- Establecer un enfoque centralizado para coordinar todos los equipos relacionados con el procesamiento de préstamos.
- Unificar y optimizar los procesos de procesamiento de préstamos en todo el mercado colombiano.
- Reducir significativamente el riesgo crediticio.
- Disminuir los costos operativos.
- Mejorar la supervisión y control de los procesos de préstamos.

## SOLUCIÓN CONTEMPLADA

BBVA optó por implementar la solución Bonita para centralizar y automatizar el procesamiento de préstamos en Bogotá. Esto cambió fundamentalmente la forma de trabajo del banco, permitiéndole procesar solicitudes de crédito de manera más rápida que otros bancos. Más de 600 empleados del BBVA ahora gestionan los créditos con la ayuda de Bonita, lo que incluye la gestión de identidades, la validación de riesgos y la creación de cuentas, entre otros.

## VALOR ESPERADO

La implementación de Bonita se planteó con la expectativa de lograr los siguientes beneficios clave:

- Reducción en el riesgo crediticio
- Reducción de los costos operativos
- Mayor time-to-market

## VALOR ACTUAL

Hoy en día, el procesamiento de préstamos ya no está distribuido, sino centralizado en Bogotá. Este cambio ha transformado la forma de trabajo del BBVA en Colombia, permitiéndole procesar solicitudes de crédito de manera más rápida que otros bancos. Con más de 7,800 usuarios en 460 oficinas que utilizan Bonita diariamente, el banco ha experimentado mejoras significativas en su eficiencia y capacidad de servicio.

Resultados clave:

- **Reducción en el riesgo crediticio del 30%** mediante la validación automática de préstamos y una mayor visibilidad de los clientes.
- **Reducción de los costos operativos en un 30%** al eliminar la necesidad de solicitar y esperar documentos de los clientes.
- Reducción del time-to-market **de 2 días a 30 minutos**