

El Camino de la Transformación Digital en la Industria Financiera y de Seguros

GRUPO BDO FINTECH AMÉRICA

RESUMEN EJECUTIVO

Estamos seguros de que existe un camino que indefectiblemente deberá ser transitado por todas las compañías: hablamos de La Transformación Digital. La misma se puede entender como un medio para apoyar el cambio necesario que las empresas deben afrontar si quieren continuar siendo competitivas. **Modificar el foco del negocio, poniendo al cliente en el centro de la escena, es hoy la clave.** Para esto, deberán alinear sus procesos, cambiar su cultura y aprovechar las enormes ventajas en eficiencia y simpleza que brindan las nuevas tecnológicas.

En Latinoamérica las Fintech & Insurtech están poniendo en jaque a las empresas tradicionales, que son las que mejor conocen el negocio financiero pero que, en muchos casos, su burocracia y obsolescencia tecnológicas las torna débiles en cuanto a la experiencia del cliente.

Esta brecha se agigantó con la pandemia que sacudió el escenario de una manera sin precedentes, de una vez y para siempre.

La aceleración que ha habido en el último tiempo en materia digital terminó de reconfigurar el universo social y la manera de vincularnos entre las personas.

La mediatización tecnológica se expandió y alcanza desde la comunicación primaria y más próxima, hasta formas más complejas como los modos de comerciar, transaccionar y penetrar en los mercados.

Las empresas de servicios financieros, en este contexto, tienen una doble tarea: por un lado, deben transformarse para cumplir la función que les toca dentro del engranaje de esta gran maquinaria, esto significa permitir el acceso y correcta circulación del capital sobre canales menos físicos; y, por otro lado, deberán tener la capacidad de transformarse internamente para lograr la agilidad que demanda la nueva dinámica.

Tecnología, procesos y cultura son los tres pilares sobre los cuales las empresas de servicios financieros deberán hacer crecer el nuevo circuito; y cuando decimos crecer es porque los números en la región siguen demostrando que aún existe un segmento de la población que todavía no está accediendo a los beneficios de la bancarización, lo que convierte al desafío en una oportunidad de crecimiento sumamente atractiva.

Sabemos que no todas las organizaciones están preparadas para andar solas este camino. También sabemos que no todas tienen el mismo trayecto del camino recorrido. Pero para todas, en cada lugar en el que se encuentren, tenemos una propuesta de acompañamiento.

Te invitamos a recorrer juntos el camino de la transformación digital.

Grupo BDO Fintech América.

Transformación Digital

DEFINICIÓN

La Transformación Digital es el medio actual que están utilizando las empresas para lograr el cambio cultural y de negocios necesarios para afrontar los nuevos desafíos del mercado.

La misma, la entendemos como el desarrollo de capacidades digitales o tecnológicas aplicadas a los procesos de las empresas con foco en el cambio cultural.

No solo implica el uso de nuevas tecnologías, sino que también es necesario cambiar el foco del negocio; cuyo principal objetivo deberá ser el mejorar la experiencia de los clientes.

La tecnología es el medio y la clave para este gran desafío.



Definir una Estrategia Digital



Repensar el modelo de negocios y alinear los procesos internos y externos



Uso intensivo de Innovación



Incorporación de nuevas tecnologías



Cambio cultural hacia una cultura digital

El camino de la Transformación Digital



REACCIÓN - RESILIENCIA - REALIZACIÓN

A partir de la trayectoria y experiencia del Grupo BDO Fintech América hemos identificado que las empresas de servicios financieros en Latinoamérica han iniciado el camino hacia la transformación digital de manera dispar. Mientras que algunas comenzaron con las primeras señales de la digitalización, otras recién en este último tiempo se dieron cuenta de la necesidad imperiosa de comenzar a andarlo. Claro que también aparecen nuevas empresas o startups que parten 100% como digitales pero que no por eso dejan de necesitar ayuda.

Todas, en cualquier instancia donde se encuentren, necesitan corregir, adaptar o mejorar algún aspecto. Desde BDO Fintech América transformamos lo que percibimos de nuestras experiencias comunes en conceptos que permitan iluminar ese camino y **ofrecemos servicios de Transformación Digital de principio a fin o bien con productos adaptables a cualquier estadio de la transformación en donde tu organización se encuentre.** Y desde ya, potenciamos nuestro ADN - Auditoría, Impuestos, Outsourcing, AML, Gobierno Corporativo, Riesgos - combinando

Salvaguardando
su negocio

Incorporar resiliencia y mantener
su negocio en funcionamiento

Regresar al trabajo exitosamente
en la nueva normalidad



el expertise técnico con innovación y tecnología para brindar mayor eficiencia y competitividad.

A modo de esquematización, elaboramos un recorrido separado en tres etapas. No está de más aclarar que estas etapas no se presentan de manera inobjetable

ni cerradas, sino que funcionan más bien de manera ejemplificadora y con el fin único de orientar al cliente a que identifique en qué estadio se encuentran y, con ello, qué tipo de servicios le aportarán mayor beneficio.

Las diferentes etapas del camino

REACCIÓN

El negocio está en peligro si no cambiamos. Dentro de esta primera parte del camino podemos encontrar a empresas que apenas se encuentran dando los primeros pasos o están buscando ayuda para comenzar a hacerlo. **Estas empresas ya se dieron cuenta de que la transformación digital llegó para quedarse y que será necesario un cambio o su futuro se verá afectado.** Están dispuestas a cambiar, pero aún no saben cómo.

[Ver soluciones](#)



Las diferentes etapas del camino

RESILIENCIA

El negocio está bajo control y la digitalización en marcha, pero aún quedan cosas por hacer. La dirección de la empresa está alineada y convencida del rumbo, pero la cultura de la empresa aún encuentra resistencia al cambio. La tecnología ya empieza a llevar a cabo, de manera automatizada, procesos que antes eran manuales y requerían del trabajo humano. Los empleados, ahora, están orientados a tareas creativas y que aportan mayor valor en el negocio.

[Ver soluciones](#)

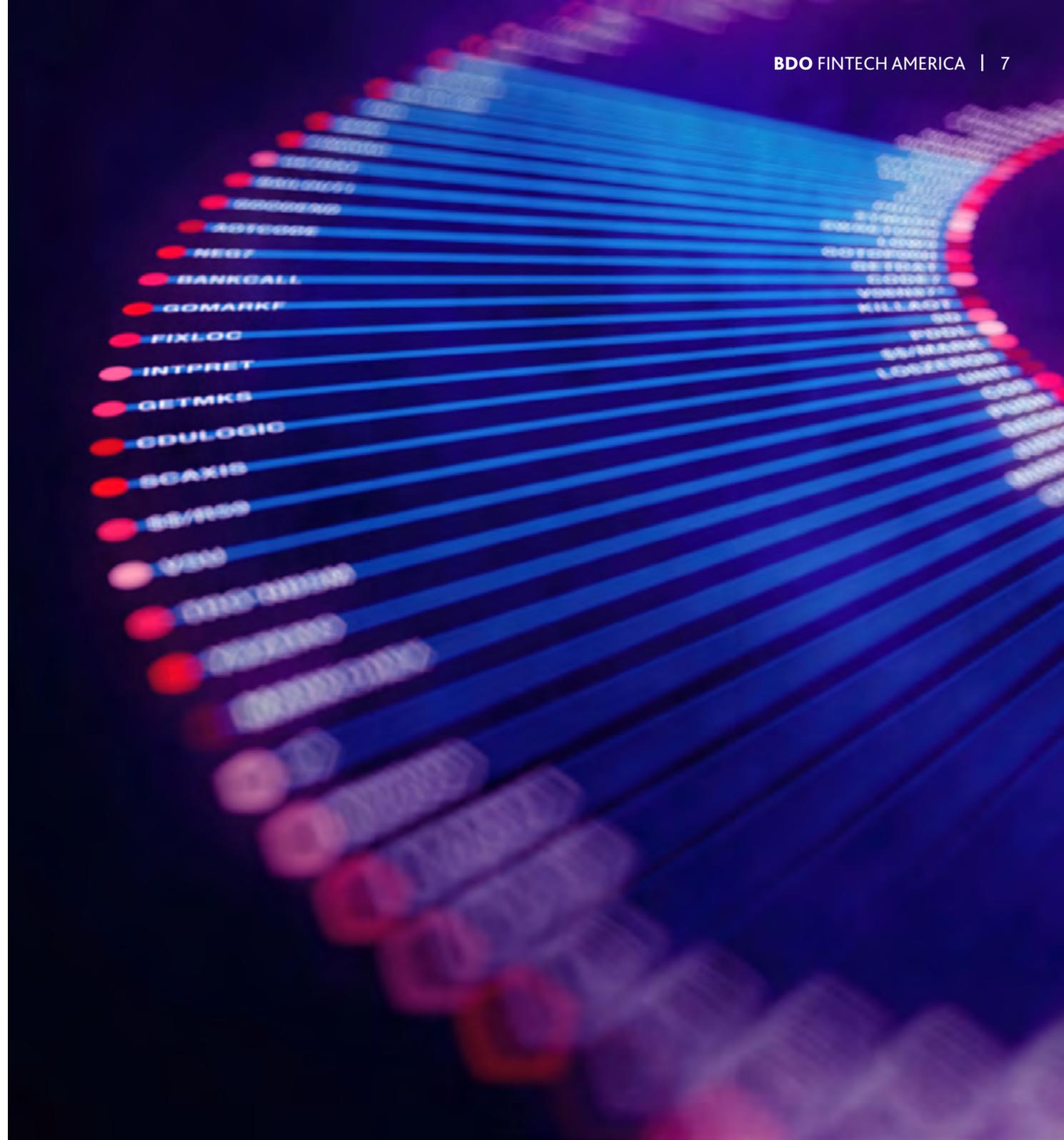


Las diferentes etapas del camino

REALIZACIÓN

Somos una empresa digital: el negocio está alcanzando o superando las tasas de crecimiento esperadas. Aplicando el conocimiento y aprendizaje de las primeras etapas continuamos con una adaptación que, sabemos, nunca culminará. Extendemos la racionalización y cuantificación a todas las áreas, creamos nuevos productos, servicios y escenarios posibles para adelantarnos a los cambios y ser lo suficientemente flexibles y ágiles para la adaptación.

[Ver soluciones](#)



Soluciones que brindamos

Los acompañamos en todo el camino de la Transformación Digital ya sea a través de soluciones propias o integrando a reconocidos socios de tecnología. Aquí detallamos algunas de ellas, que consideramos de mayor impacto en la actualidad de la industria.

Modelo de Negocio Digital. Gobierno Digital

▶ Desarrollo de Software

Implementación de Chatbots

▶ Data Analytics

Implementación de RPA

▶ Soluciones basadas en IA / Machine Learning

Transformación Auditoria 4.0

▶ Otros Productos y Soluciones basados en tecnología

Soluciones que brindamos

TECNOLOGÍAS QUE UTILIZAMOS

Soluciones paperless

Big Data

RPA (Robotic Process Automation)

Mobile Onboarding

IA & Machine Learning



MODELO DE NEGOCIO DIGITAL. GOBIERNO DIGITAL

Transformamos los modelos tradicionales en Modelos Digitales, alineando el modelo de negocios a las necesidades de los clientes.

- Diseñamos estrategias digitales.
- Simplificamos procesos.
- Creamos Cultura Digital.
- Utilizamos la tecnología como medio.
- Creamos valor y Sustentabilidad.



IMPLEMENTACIÓN DE CHATBOTS

Gestionamos la conversación con tus clientes de manera automática brindando un servicio 24/7 los 365 días del año sin esfuerzo manual generando importantes ahorros en horas hombre.

- Un chatbot es un programa de inteligencia artificial concebido para interactuar con el usuario y responder preguntas predeterminadas automáticamente.
- Los chatbots existen porque es una forma rápida y económica de atender las dudas que tenga un usuario o cliente sobre las prestaciones de tu producto o servicio. Lo que se busca, pues, es ofrecer un servicio similar al que ofrecen los call center pero instantáneo.
- La incorporación de este sistema es fundamental para conseguir ahorrar costos en personal que, de otra forma, sería reemplazado por humanos.

Soluciones que brindamos



IMPLEMENTACIÓN DE RPA

Te acompañamos en el camino de optimizar tus procesos. Los robots reducen los costos de la ejecución de los mismos. Tus trabajadores dejarán de hacer trabajo manual muy repetitivo y de poco valor produciendo así, más tiempo que sobraré para aplicarlo a tareas de mayor impacto.

- El 70% de las automatizaciones son realizadas a través de RPA, ganando en eficiencia, ahorro de tiempos y dinero y valor agregado en las tareas de los empleados
- Los robots tienen la capacidad de tomar decisiones de negocio previamente configuradas
- Actúa sobre los dispositivos de entrada, como el teclado o el ratón, de la misma forma que lo haría una persona.



TRANSFORMACIÓN AUDITORIA 4.0

Facilitamos la labor del auditor a partir de la implementación de Procesos Digitales mejorando así los estándares de calidad a través de la mejora continua.

- La auditoría realiza una cantidad importante de controles, chequeos de información, validaciones y otras actividades que muchas veces se realizan "post mortem".
- La incorporación de tecnología ayuda a poder realizar estos controles en el mismo momento, disminuyendo riesgos, fraudes y errores de presentación de información entre otros.
- El concepto de Auditoría Continua, conlleva la utilización de tecnología para poder actuar al instante.
- La Transformación Digital dentro del área de Auditoría es clave para pasar de un estado de control ex post a un estado ex ante.



DESARROLLO DE SOFTWARE

Creamos tu próximo software a medida aplicando la solución tecnológica que mejor se adapte a tus necesidades.

- Si se necesitan herramientas puntuales y específicas para una tarea determinada, la desarrollamos a la medida de tus necesidades.
- El cambio de un core bancario puede ser muy costoso, es por esto que desarrollamos sistemas para complementarlo.
- Programamos en todos los lenguajes.
- Desarrollamos Apps que los complementen.

Soluciones que brindamos



DATA ANALYTICS

Transformamos tus datos en conocimiento útil a través de Dashboards para que puedas contar permanentemente con esa información valiosa que necesitas a la hora de tomar decisiones.

- Los dashboards pueden ayudar a visualizar la información que necesitas de una manera más ágil y simple, mostrando los datos más importantes y las principales conclusiones.
- Con Data Analytics se puede analizar la información para obtener tendencias, basándonos en la información histórica, ayudarnos a predecir el futuro, segmentar clientes, customizar los datos para ser más concretos y estar más seguros a la hora de tomar decisiones.



SOLUCIONES BASADAS EN IA / MACHINE LEARNING

Evolucionamos tus procesos a través de desarrollos que aprenden de sí mismos volviéndose cada vez más autónomos y precisos, brindando así mejoras de vanguardia que conllevan a importantes ventajas competitivas.

- Transforma la relación entre tus clientes y tu compañía a través de asesores digitales que incorporan reconocimiento de texto y voz generando un importante aliciente que es la disponibilidad permanente.
- Aplica machine learning al proceso de detección de fraude para detectar posibles maniobras fraudulentas a partir de tus propios datos.



OTROS PRODUCTOS Y SOLUCIONES BASADOS EN TECNOLOGÍA

- Gestor Documental y Firma Digital
- Diseño de procesos digitales
- Soluciones basadas en blockchain
- Sistema de Prevención de Lavado de Dinero
- Sistemas para la Gestión de Riesgos
- Sistema de Autoevaluación de Riesgos de AML
- Sistema de Gestión de Compliance
- Sistema de Gestión y Rendición de Anticipos y Gastos
- Sistemas de Gestión de Proveedores y Pagos
- Recibo Digital

Sobre qué basamos nuestras soluciones

GESTIÓN DEL CAMBIO: LA DIFERENCIA ESTÁ EN LAS PERSONAS

Si creemos que la Transformación Digital es únicamente una cuestión de incorporación de tecnología, estamos iniciando el camino con información incompleta.

Uno de los aportes diferenciales de BDO consiste en tener equipos capacitados para acompañar el proceso de las personas en ese contexto de cambio.

Cada proceso de cambio crea incertidumbre, pero también momentos de motivación y entusiasmo cuando se notan progresos y los resultados se hacen tangibles. Para ello ofrecemos una metodología estructurada, cuidadosa y probada desde hace más de diez años en diversos proyectos y compañías de distintas industrias y tamaños.

Nuestro enfoque ayuda a las organizaciones a impulsar la curva del cambio: creamos contexto, acompañamos los impactos y aseguramos su consolidación y mejora.

Acompañamos a nuestros clientes a transitar el proceso a partir del conocimiento, entendimiento y diálogo constante entre todas las partes implicadas porque creemos que la mayor probabilidad de lograr un cambio con éxito se produce cuando invitamos a sus protagonistas a co-crear, involucrarse, aprender y colaborar con la nueva realidad.

Nuestro soporte se materializa mediante la identificación de las personas que estarán afectadas por estos cambios, mediante análisis de posibles inconvenientes durante el cambio o después de éste y en estrategias de comunicación y capacitación para que las personas estén listas para ese futuro.



Sobre qué basamos nuestras soluciones

ECOSISTEMA DE ALIANZAS

Además del conocimiento, experiencia y know-how propio de BDO, hemos desarrollado una estrategia de alianzas en toda la región que nos permite integrar soluciones que nos complementan. Si hablamos de flexibilidad, agilidad y adaptarse a los nuevos tiempos ¿por qué no abrir el juego para incorporar a esos nuevos jugadores e ideas que surgen en el mercado? Trabajamos con empresas jóvenes y startups de toda la región y llevamos sus ideas disruptivas a su organización.

Pero lo más importante, el acompañamiento punta a punta es siempre desde BDO; lo que garantiza simpleza, facilidad en el relacionamiento y evita cualquier problema y descoordinación en el proceso de cambio.

ALIANZAS



POR QUÉ BDO

Socios estratégicos para la Transformación Digital

En BDO hacemos lo que hacemos de manera excepcional y lideramos en cada lugar donde estamos presentes: hemos sido la organización global con mayor crecimiento en nuestro rubro durante los últimos 10 años, y atendemos a más de 775.000 clientes a nivel global.

Independientemente del país, servicio, línea o industria, somos líderes en nuestros mercados: por nuestras elecciones, nuestro compromiso y nuestras acciones.

Somos el Socio Estratégico para transitar el desafiante camino hacia la transformación digital:

- Ofrecemos un servicio de inicio a fin o adaptable a la etapa en que se encuentre el cliente.
- Contamos con especialistas de la Industria y un equipo técnico de desarrollo + un ecosistema que nos complementa: lo que no desarrollamos, lo integramos.
- Somos un equipo con cientos de profesionales a lo

largo de Latam, con experiencia en la industria y especialización en Transformación Digital

- Conocemos las fragilidades de la industria financiera y de seguros.
- Somos ágiles y nos adaptamos a las necesidades.
- Construimos un ecosistema que nos permite integrar soluciones e incorporar ideas nuevas.
- Sabemos encontrar soluciones que aporten valor.
- Somos una red global, con amplio entendimiento de las necesidades de cada país en particular.

NÚMEROS QUE AVALAN NUESTRA EXPERIENCIA



+20 PAÍSES EN LA REGIÓN

+3600 PERSONAS CAPACITADAS EN MÚLTIPLES DISCIPLINAS



+200 clientes en la Industria Financiera

+100 CLIENTES EN LA INDUSTRIA DE SEGUROS

+50

CLIENTES FINTECH

+80 clientes en compañías bursátiles



BDO Fintech América

LÍDER DE AMÉRICA

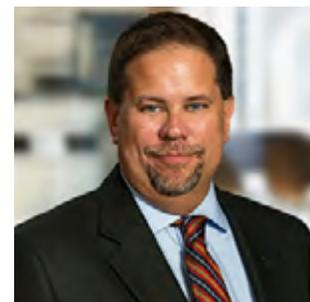


Albert Lopez
CEO de BDO en América

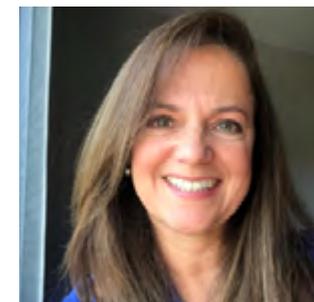
LÍDERES FINTECH DE LA REGIÓN



Nicolás Franco
BDO en Argentina



Ernie Saumell
BDO en EE.UU.



Luz Vásquez
BDO en Canadá

COMITÉ DIRECTIVO

- Florencia Bo**
BDO en Argentina
- Mauricio Benítez**
BDO en Chile
- Luis Enrique Sanchez**
BDO en Colombia
- Carlos Charraga**
BDO en México
- Aida Escribano**
BDO en Puerto Rico

LÍDERES POR PAÍS

- Marcelo Berthin**
BDO en Bolivia
- Adriano Correa**
BDO en Brasil
- Gerald Hernandez**
BDO en Costa Rica
- Julio Navarrete**
BDO en Ecuador
- Diego Fernandez**
BDO en El Salvador
- Erick Rocha**
BDO en Nicaragua

- Carlos Pinto**
BDO en Panamá
- Emilio Guillén**
BDO en Paraguay
- Víctor Verá Tudela**
BDO en Perú
- Maria Liliana Beriguete**
BDO en República Dominicana
- Ariel Mari**
BDO en Uruguay
- Yelitza Coll**
BDO en Venezuela

CONTACTO

ARGENTINA

María Florencia Bo

Directora

fbo@bdoargentina.com

www.bdoargentina.com

LÍDERES DE LA REGIÓN

Ernie Saumell (USA)

esaumell@bdo.com

Nicolás Franco (ARGENTINA)

nfranco@bdoargentina.com

Luz Vásquez (CANADÁ)

luz.vasquez@bdo.global



Service provision within the international BDO network of independent member firms ('the BDO network') is coordinated by Brussels Worldwide Services BVBA, a limited liability company incorporated in Belgium.

Each of BDO International Limited (the governing entity of the BDO network), Brussels Worldwide Services BVBA and the member firms is a separate legal entity and has no liability for another such entity's acts or omissions. Nothing in the arrangements or rules of the BDO network shall constitute or imply an agency relationship or a partnership between BDO International Limited, Brussels Worldwide Services BVBA and/or the member firms of the BDO network.

BDO is the brand name for the BDO network and for each of the BDO member firms.

The fee income of the member firms in the BDO network, including the members of their exclusive alliances, was US\$ 9.6 billion in 2019. These public accounting, tax and advisory firms provide professional services in 167 countries, with 88,120 people working out of 1,809 offices worldwide.