

Novo Fluxo de Análise de Crédito no Varejo

MARCELO PEREGO

Senior Manager
Banco Bradesco

MARIANA MARCHIOLLI

Senior Manager
Banco Bradesco



Bradesco

18% dos brasileiros
estão na mente

Top 2 no
mercado de
Afluente

38 milhões de,
60% de principalidade no
relacionamento com o cliente

Clientes +73MM



Segundo maior
banco privado do
Brasil

Líder de PME

Top 2 em Corporate e Empresas

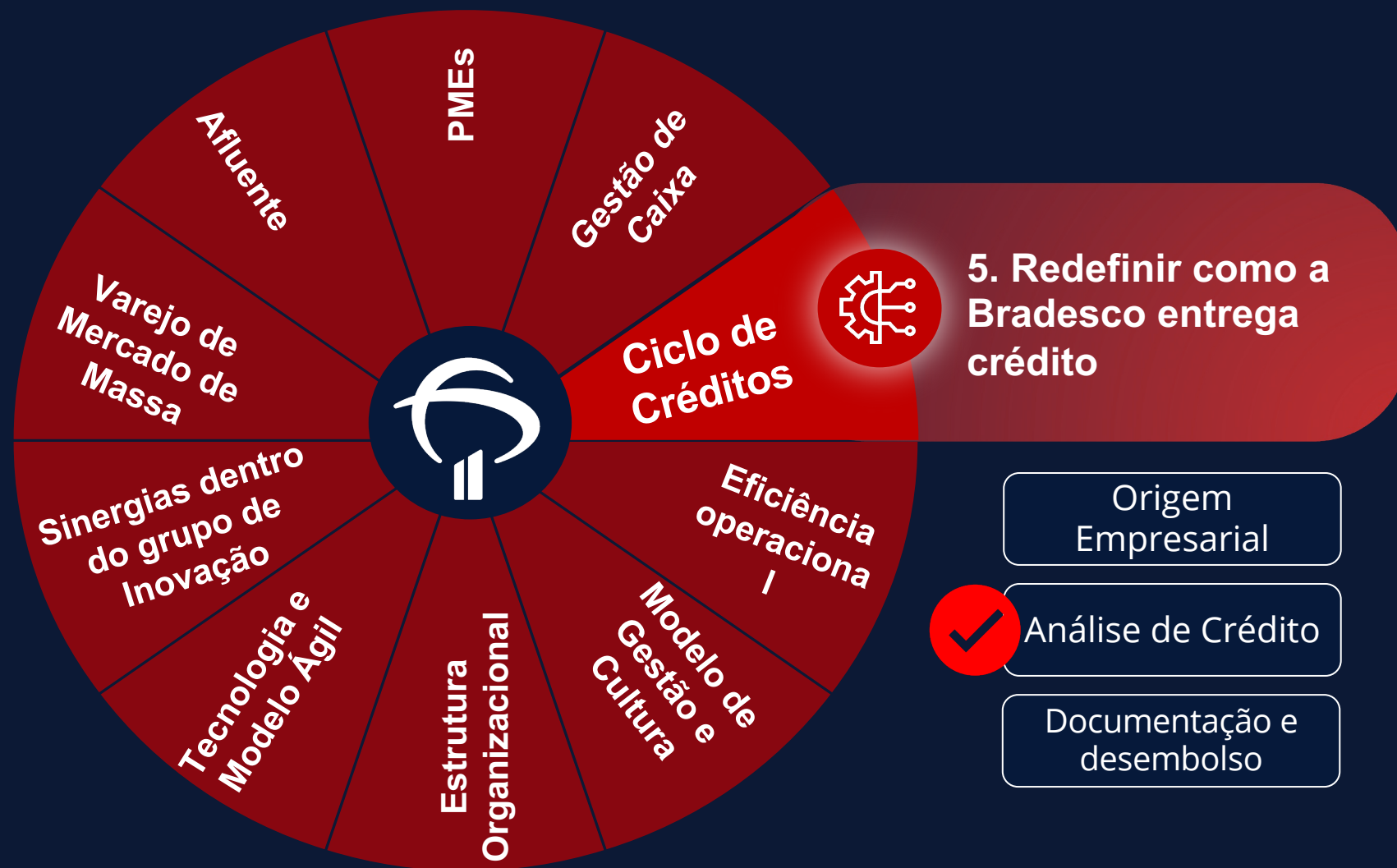
Segundo maior banco
privado do Brasil

Líder e maior grupo de
seguros na América Latina

+US\$ 20 bilhões de receita em 2024

Crédito como um pilar de mudança

No 1º trimestre de 2024, a Bradesco iniciou uma **transformação** em 10 pilares liderada pela CHANGE para alcançar **uma recuperação sustentável da lucratividade**, com **maior agilidade, eficiência e uso da tecnologia**



O Desafio



Transformando a jornada de análise de decisão de crédito

Nosso desafio é **reduzir o risco operacional** e **encurtar o tempo de análise**, ao mesmo tempo em **que proporcionamos a melhor experiência possível** para todos os usuários envolvidos no processo de aprovação de crédito. Ao **mesmo tempo**, buscamos **acelerar o time to market** adotando uma plataforma sólida e **líder de mercado** que ofereça a segurança, eficiência e **agilidade de implementação** necessárias para apoiar **melhorias contínuas**.

Plano Tático

Diante do desafio, realizamos um estudo sobre possíveis fornecedores que atenderiam às nossas necessidades. Depois, criamos o plano de implementação.

1



Busca de fornecedores para avaliar qual ferramenta de mercado seria a mais adequada

2



Elaboração do plano de implementação da ferramenta. Para isso, começamos projetando a aplicação usando a solução de blueprint Pega GenAi

3



Definimos **4 ondas** para implementar toda a jornada da Análise de Crédito do Varejo

Ondas para implementar o novo fluxo de trabalho de análise de crédito

1

Implementação da Nova Jornada de Análise

Nosso foco era resolver as maiores dores das mesas de Crédito e das áreas técnicas, sem alterar o fluxo de trabalho do gerente nesta fase inicial. Com essa abordagem, desenvolvemos uma solução que permite reduzir o tempo de resposta e reduzir o time to market.

2

Piloto MVP Segmento Empresas

Com o MVP já em uso, estamos avançando com a expansão gradual da ferramenta, coletando continuamente feedback dos usuários enquanto implementamos novos recursos para evoluir a jornada.

3

Expandir o uso

Implementação para o segmento Negócios e também para Cliente PF, escalando a solução.

4

Implementar Nova Jornada de Captura

Transformação da experiência de submissão de propostas. Área comercial terá jornada mais simples, intuitiva e totalmente integrada ao Cockpit do gerente.



As ondas 1 e 2 estão prontas

Estamos aqui



Principais Diferenciadores da Ferramenta Pega

Antes da Pega

Como era antes

-  **As propostas** só chegam à mesa do analista **no dia seguinte**
-  **+20 telas** necessárias para completar o fluxo de trabalho de submissão e aprovação
-  **Dados descentralizados**, exigindo consulta em múltiplas rotinas e centros de custos
-  **Jornada não personalizada**
-  **Sem automação** na distribuição de propostas — **o processo é feito manualmente**
-  **Aplicação** mainframe com alta **complexidade** para aprimoramentos

Após a PEGA

Como funciona após implementar o PEGA como ferramenta de análise de propostas de crédito

-  Recepção de submissão **de propostas online**
-  **Painel de Propostas**, oferecendo muito melhor usabilidade
-  **Dados centralizados** para a ferramenta de análise, oferecendo maior visibilidade para avaliação de crédito
-  **Jornada Personalizada**
-  **Distribuição** automatizada de propostas, com regras parametrizadas
-  100% nuvem, **ferramenta low-code**, permitindo implementações **10× mais rápidas**

Depoimentos de Usuários



- *"A facilidade de trabalhar com essa ferramenta nos ajuda a entregar no menor tempo possível, o que, por sua vez, apoia nossos objetivos em relação ao tempo de produção, qualidade da análise e relacionamento com os clientes."*

Hanna, Crédito Analista



- *"Essa evolução não é apenas tecnológica, mas muito estratégica, porque fortalece nossa produtividade e impulsiona nosso crescimento."*

**Kauan
Gerente de Análise de Crédito**



- *"Alcançamos considerável eficiência na qualidade de nossas decisões, permitindo rastreabilidade total e acompanhamento em todas as etapas da análise."*

**Nathan
Analista de Crédito**

Resultados alcançados até agora

Redução de **75%** no número de telas e cliques necessários para analisar a proposta

Queda de **50%** nos sistemas utilizados

Redução de **20%** nos passos manuais





Thank you