



Sector: Microfinanciero

Presencia: Colombia

Implementación: Originación de microcrédito individual y gestión de cobranza

Kata Mobile, Kata Engine



Contactar es una microfinanciera colombiana privada de participación mixta y sin ánimo de lucro que presta soluciones financieras prioritariamente al sector rural. Su objetivo es brindar un servicio con responsabilidad social que impulse el progreso y sostenibilidad de sus clientes.

Contactar tiene 31 años en el mercado colombiano, con presencia en Nariño, Cauca, Valle del Cauca, Quindío, Risaralda, Putumayo, Tolima, Huila, Cundinamarca, Boyacá y Meta, atiende aproximadamente a 130 mil clientes y va por una cartera superior a un billón de pesos colombianos con más de 250 mil clientes para 2024.

Apuntando a objetivos concretos

Contactar tiene como aliado estratégico a **Kata Software**, con el cual, el objetivo fue lograr que el flujo de negocio de Contactar fuera claro e intuitivo, haciendo seguimiento y monitoreo de la gestión en campo para determinar oportunidades de mejora, eliminar reprocesos, realizar asignaciones sin intervención humana, poder validar en campo el estudio de crédito, ahorrar papel, poder descartar clientes en etapas tempranas y, por supuesto, digitalizar los procesos.

Contactar decidió implementar **Kata Mobile** para la cobranza y colocación, iniciando a la cobranza en línea con recibos de pago offline, por otro lado, la colocación en punta, habilitando la creación de tipos de solicitud de crédito comercial, microcrédito y crédito agropecuario.

Asimismo, se integró **Kata Engine** para la evaluación de las solicitudes de crédito capturadas en campo, considerando las políticas, reglas de negocio, niveles de autonomía y manejo de excepciones durante todo el ciclo de la originación.

CONTACTAR OFRECE:

LÍNEAS DE CRÉDITO

- MICROCRÉDITO
- CRÉDITO COMERCIAL
- CRÉDITO AGROPECUARIO

MICROSEGUROS

- SEGUROS DE DEUDA
- SEGUROS VOLUNTARIOS

TALLERES Y CAPACITACIONES GRATUITAS

- PROMOCIÓN Y SALUD DE ENFERMEADES
- PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS
- PRODUCCIÓN PECUARIA
- EDUCACIÓN FINANCIERA
- AGRICULTURA SOSTENIBLE

Además, se digitalizaron los expedientes de una manera centralizada y amigable para la revisión de los comités de crédito, de forma que se pueda tomar una decisión ágil y brindar respuesta inmediata a la solicitud del cliente, considerando diferentes escenarios: aprobación, rechazo y/o corrección de solicitudes.

Implementación

Con el proceso de cobranza, **Contactar** salió a producción con 5 oficinas. El primer mes se estableció la aplicación y posteriormente se fue incrementando el número hasta completar las 70.

El proceso de colocación salió gradualmente, empezando con las oficinas del departamento de Nariño hasta completar las faltantes en un período de 4 meses.

Fueron 40 los asesores participantes del programa piloto, para luego dar paso a más de 600 asesores en la masificación.

Integraciones a la medida

Mediante **Kata Mobile**, Contactar puede realizar una segmentación de la mora basado en la estrategia de cobranza establecida por el negocio y según la edad de mora, la cual orienta al asesor para priorizar su trabajo de recuperación estandarizando el registro de gestión. También permite realizar el recaudo en campo a través de su dispositivo móvil.

Por otro lado, la originación en Kata Mobile permite al asesor crear una orden en campo para clientes nuevos o existentes, realizando validaciones de políticas internas del cliente. También permite capturar la información de datos complementarios, datos del negocio, del cónyuge, análisis financieros, balance general y venta de seguros.

Adicionalmente, permite realizar la captura de evaluación de actividades comerciales y cultivos agrícolas, los cuales son proyectados en el flujo de caja por medio de un dispositivo móvil que presenta la proyección del crédito del cliente de acuerdo con su plazo para evaluar su capacidad de endeudamiento mes a mes.

También, permite realizar la captura de documentos por medio de fotografías que serán utilizadas para crear el expediente digital del cliente y, de esta forma, contribuir a la política de cero papel. Una vez guardada la orden, esta es visualizada en comité de crédito en la plataforma de Kata Engine.

Como ya se mencionó, los beneficios que **Kata Mobile** otorga son: la captura completa de las solicitudes, el análisis financiero del cliente, descarte temprano de clientes, la validación de reglas de negocio y la promoción y prospección de forma online y offline.



Por último, **Kata Engine** permite crear una orden cuando el cliente se acerca a la oficina o cuando llama a call center. En esta plataforma se realiza la consulta de clientes antiguos o el ingreso de datos en caso de ser cliente nuevo, hasta la viabilidad del cliente para ser asignado a un asesor de acuerdo a la zona que le corresponda y continuar con el proceso de evaluación en **Kata Mobile**.



Kata Engine también realiza el comité de crédito cuando una orden se completa en **Kata Mobile**, permitiendo aprobar, rechazar y/o devolver solicitudes para corrección dependiendo cuál sea el caso. Aquí mismo se podrá visualizar el resumen de la solicitud y las fotografías tomadas de los documentos, así como la constitución de garantías reales.

Objetivos cumplidos

Mejorar la productividad del asesor en más del 20%.

Eliminar reprocesos de la operación realizando validaciones en campo.

Optimización de los tiempos del asesor por medio de la programación de actividades diarias en una ruta.

Disminución del ciclo de otorgamiento de un crédito.

Mayor flexibilidad para incorporar nuevas sucursales y asesores en campo.

Facilidad en el levantamiento de la información de los créditos desde dispositivos celulares.

Los asesores puedan trabajar Online y Offline.

Los asesores en campo pueden realizar cualquier tipo de gestión: cobranza, crédito, actualización de información, etc.

Kata Software y **Contactar** siguen trabajando en conjunto para evolucionar las capacidades de la solución con nuevos casos de uso, apoyando en la actualización de datos de sus clientes y en que **Contactar** tenga la capacidad de administrar la plataforma de productos de Kata Software con la mayor independencia posible para dar mantenimiento e incorporar más servicios.

Por otro lado, seguimos trabajando como aliados estratégicos para evolucionar la solución, de forma que **Contactar** pueda continuar su camino de microfinanciera a banco.

KATA
SOFTWARE

INCLUSION FINANCIERA CONFIABLE

Mejoramos la productividad del personal en campo del sector financiero al mismo tiempo que aceleramos los procesos de atención a los clientes finales.

Conozca más en:
www.kata-software.com