

CASO DE ÉXITO



LÍDERES EN EL SECTOR FINANCIERO DE AMÉRICA LATINA

Sector: Financiero
Usuarios: +1000 usuarios
Implementación: Gestión de microfinanzas
Kata Mobile



Banco Pichincha es la institución financiera privada más importante de Ecuador y con presencia en Perú, Colombia, Panamá y España. Sus múltiples premios internacionales y sus más de 3 millones de clientes lo respaldan como un importante actor internacional en el mercado financiero.

Desde su creación en 1906, **Banco Pichincha** se ha caracterizado por ir a la vanguardia de la industria, ofreciendo los mejores y más innovadores servicios financieros, siendo siempre una empresa responsable tanto con sus clientes, como con sus empleados, proveedores y el medio ambiente.

Su misión es atender a los microempresarios con servicios y productos financieros adecuados, de forma oportuna y sostenible. Con un modelo estratégico y responsable socialmente.

Apuntando hacia el futuro

En su constante búsqueda por mantenerse como el mejor banco de Ecuador, **Banco Pichincha** se transformó para ser más simple, eficiente y cercano para sus clientes, por lo que comenzó una renovación digital para perfeccionar sus procesos de microcrédito y ofrecer mejores productos y servicios.

Tradicionalmente, los asesores hacían todo el trabajo en papel y de forma manual, lo que resultaba ineficiente por la gran inversión de tiempo que podría utilizarse al servir a más clientes.

Además, las nuevas políticas del banco ahora apuntan hacia un futuro más amigable con el medio ambiente y uno de los pasos para lograrlo fue la digitalización de los procesos para poder reducir el consumo de papel.

Por otro lado, al ser líder del sector, la institución debía mantenerse a la vanguardia en materia de seguridad y eficiencia, tomando como aliada a la tecnología.

Hacia un proceso digital

Banco Pichincha se acercó a **Kata Software** para digitalizar el área de microfinanzas y ambas compañías trabajaron en equipo para diseñar una solución que cubriera todas las actividades que conforman el área: la prospección, levantamiento de información, aprobación, desembolso y gestión de cobranza.

Gracias al trabajo en conjunto y a la poderosa plataforma **Kata Mobile** de **Kata Software**, nació **SIMA**, la solución de **Banco Pichincha** para la gestión integral de procesos en campo.

En los primeros cinco meses, se implementó una versión piloto de la solución, la cual inició con 50 asesores en campo y en menos de tres meses incorporó a más del 50% de la fuerza comercial. Con esta primera versión fue posible gestionar, desde la oficina móvil, los siguientes procesos:

Preevaluaciones

Simulaciones de créditos

Gestión de ofertas

Evaluaciones financieras

Gestión de la verificación de las solicitudes

Paulatinamente se fueron agregando nuevas funcionalidades a la solución. Además, se hicieron cuatro despliegues importantes:

Colocación individual

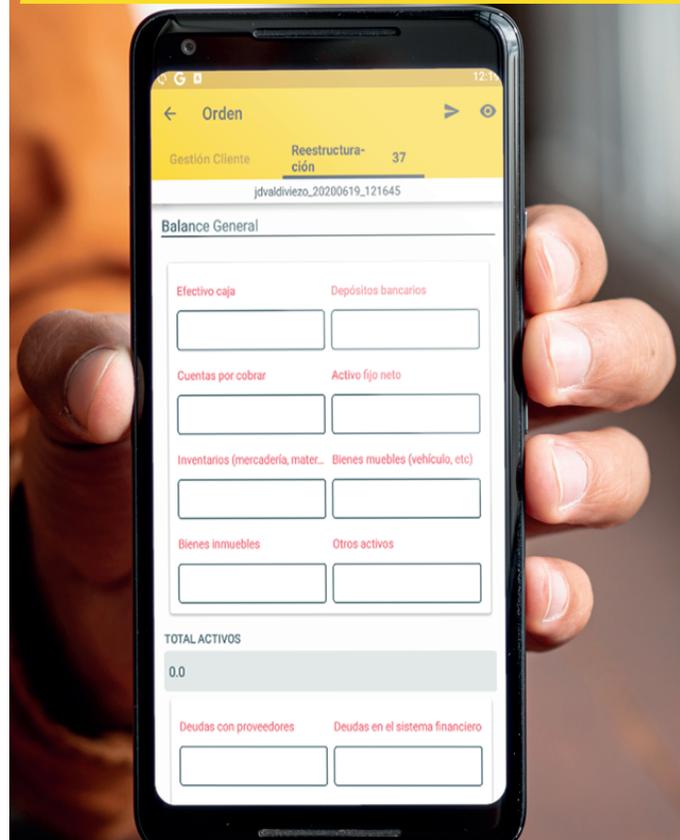
Seguros

Cobranza individual

Colocación grupal

Es así como **SIMA** se convirtió en una aplicación móvil integral con un proceso 100% digital que optimiza la gestión comercial para atender necesidades financieras de forma fácil y oportuna.

Con la oficina móvil y las herramientas que provee, la productividad de los asesores en campo ha incrementado un 200%.



Con **SIMA**, los asesores en campo pueden gestionar integralmente todos los procesos de microcrédito individual y diligenciar los productos financieros directamente en la ubicación de los clientes y prospectos, lo cual agiliza significativamente la operación.

Algunas de las actividades que actualmente se pueden gestionar con **SIMA** son:

Apertura de cuentas

Asignación automática de oferta de valor proactiva

Asignación automática de bases comerciales

Evaluación crediticia de productos y servicios

Verificación automática de solicitudes y créditos preaprobados

Desembolso

Gestión de cobranza

Ampliaciones de pago

Oferta de seguros

Colocación de Microcrédito Individual y Grupal

Visado y Desembolso Digital

Integración File Digital del Cliente

Cobranza y Reestructuraciones

Resultados tangibles

Gracias a **SIMA**, la operación del área de microcrédito en **Banco Pichincha** mejoró significativamente. Con la oficina móvil y las herramientas que provee, la productividad de los asesores en campo ha **incrementado un 200%**.

Con la mejoría de la eficiencia en visitas, ahora los asesores pueden atender a más clientes en menos tiempo. Además, la plataforma proporciona una vista integral de la cartera de clientes y los indicadores establecidos por la institución. Con esta información, los asesores planean más fácilmente y de mejor forma sus actividades del día a día.

Por otro lado, los supervisores pueden monitorear en tiempo real el trabajo de los asesores en campo. Haciendo más fácil la toma de acciones correctivas y planeación de nuevas estrategias personalizadas en cada cartera.

Asimismo, el proceso de evaluación para la aprobación de crédito se ha optimizado, por lo que ahora es posible obtener una respuesta más rápida, mejorando la relación con el cliente y teniendo más aprobaciones.

Por último, gracias a la mejora tanto en los procesos del área como en la productividad de los asesores, los costos de la fábrica de crédito se han **reducido en más del 50%**.

Ser competitivos

Banco Pichincha y **Kata Software** se encaminaron a seguir evolucionando la solución y mejorar los procesos para que el banco se mantuviera competitivo. Dos de los objetivos fueron:

Seguir creciendo el número de operaciones con el mismo equipo comercial y de asesores.

Optimizar el proceso de microcrédito simplificando el proceso comercial del asesor.

Así fue como **Banco Pichincha** se enfocó en robustecer el proceso de cobranza y mejorar el perfil de los analistas, pasando de ser técnicos a realmente manejar las finanzas.

Por otro lado, se modificó el diseño, la sistemática comercial y la capacidad de medir la productividad, con lo cual han logrado triplicar la capacidad comercial con el mismo equipo, pasando de **USD 900 millones a USD 1,600 Millones** en 2022.

Se automatizó la decisión del analista al ingresar toda la data desde campo y en tiempo real, generando el P&G, un balance, un flujo de caja y una recomendación cualitativa para ver la capacidad de pago del cliente. De esta manera el motor define si el cliente está aprobado o queda en pendiente.

Gracias a la automatización de procesos con SIMA,

199,000 clientes pudieron adquirir un seguro mediante un proceso **100% digital**

642,636 clientes abrieron sus cuentas de ahorro en menos de **7 minutos** sin necesidad de acudir físicamente a la sucursal bancaria.

Banco Pichincha creció más de un **29%** su stock de cartera.

Los desembolsos crecieron más de **42%**

En palabras de Banco Pichincha

El trabajo en conjunto de **Banco Pichincha** y **Kata Software** trajo muchos beneficios al banco, entre ellos:

Mejora en los tiempos de respuesta al cliente en punta al aplicar la preevaluación en línea que permite confirmar si aplica o no la solicitud de crédito.

Contar con información en campo de los clientes actuales permitiendo ser más eficiente en el proceso de captura y actualización de datos.

Mejora en tiempos de respuesta al cliente del estatus de su solicitud de **48 horas** a menos de **24 horas**.

Reducción en documentos físicos solicitados al cliente.

Desembolso en punta a clientes de cierto perfil en menos de **15 minutos**, el mismo día que ingresó su solicitud.

Resultados

De la mano de **SIMA**, **Banco Pichincha** ha logrado:

Optimizar los tiempos de respuesta a clientes.

Incrementar la productividad.

Eficientar los procesos de negocio.

+100K Gestiones de Crédito, Desembolso y Cobranza.

Seguimiento efectivo de la gestión en campo para la fuerza de ventas de microfinanzas.

Eliminar el 70% de los procesos con papeleo y revisiones manuales.

Por otro lado, **Banco Pichincha** ha mejorado las condiciones de vida y la experiencia de sus clientes gracias a sus ofertas adecuadas, oportunas y sostenibles generadas en **SIMA**. De 2020 a 2021:

Banco Pichincha creció más de un 29% su stock de cartera.

Los desembolsos crecieron más de 42%. El 56% otorgados a mujeres y el 44% a hombres.

Además, **SIMA** ha permitido generar porcentajes de crecimiento extraordinarios:

578% de crecimiento en los montos desembolsados.

393% de crecimiento en el número de operaciones.

La productividad aumentó un 36% para el crédito individual y 22% para el grupal.

Gracias a **SIMA**, la eficiencia de los procesos ha sido de gran impacto, dando una atención oportuna a los microempresarios y trayendo la productividad y eficiencia que **Banco Pichincha** necesitaba para mantenerse competitivo.

