

# Extracción de información contractual

Una forma rápida de utilizar experiencia y tecnología para atender al negocio y al cliente



## CLIENTE

Una forma rápida de utilizar nuestra experiencia y tecnología para atender al negocio y al cliente

## CASO DE NEGOCIO

El banco necesitaba formalizar el cambio de las condiciones de crédito a través de convenios privados con los clientes, derivado del programa de apoyo por la pandemia del COVID-19.

## ALCANCE

- Incrementar rápidamente la capacidad de atención especializada.
- Generar soporte documental con elegibilidad e información validada.
- Dar continuidad a la generación de negocio.
- Reducir costo de operación.



## ANTECEDENTES

Las instituciones financieras pusieron al alcance de sus clientes un programa de apoyo para diferir, hasta por cuatro meses y/o aumentar en dos más, los pagos de créditos hipotecarios, entre otros tipos de crédito, con motivo de la pandemia del COVID-19. El diferimiento de cada crédito debía quedar documentado en un convenio privado que contara con la información del contrato de crédito original.

## LA SOLUCIÓN

Cibergestión desarrolló una solución operativa híbrida para ejecutar campañas de reorientación, reestructuración o cambio de condiciones en carteras de crédito.

Se implementó en cada institución un proceso de *backoffice* incluyendo las etapas solicitadas, entre ellas: contactabilidad al cliente, integración de bases de datos, generación de documentación para formalizar, formalización con firmado digital y generación y envío del expediente digital para soporte de la operación. Dado el momento coyuntural provocado por la pandemia, el tiempo para iniciar la operación fue muy breve, con un límite de dos semanas en ambos casos.



El diseño operativo realizado consistió en etapas, en las que una proveía de información a la siguiente. La primera etapa consistió en generar una base de datos efectiva a partir de la documentación legal de cada crédito que se adhirió al programa, mediante el uso del OCR, supervisando la extracción con ejecutivos altamente especializados en documentación legal.

En la segunda etapa, se generó el convenio privado personalizado para cada tipo de estructura de crédito con el uso de RPAs. La última etapa consistió en integrar un Kit de Firma que contenía al menos el instructivo para la ejecución, la descripción de documentación requerida en cada caso, la nueva tabla de amortización y el convenio modificatorio, enviando a la institución financiera utilizando la tecnología antes descrita para la integración y envío.

La solución contempla el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad para el manejo de la información sensible, además de cumplir con el tiempo de procesamiento menor a 10 minutos y el ANS establecido por operación.



---

## EL BENEFICIO

- Mejora en la experiencia de más de **7,000** Clientes al haber atendido su solicitud de incorporación al programa.
  - Certeza al generar **100%** de respaldo operativo en los casos contactados.
  - **100%** de trazabilidad punta apunta.
  - Tiempo de respuesta mínimo en la generación de documentación de soporte.
  - Plataforma lista para campañas de seguimiento posteriores
-