

# MUNDO SINACOFI 2011

## SINACOFI implementa Cámara 2A y 2B en canje electrónico.

- Exitosa Prueba de Contingencia Global

*Scotiabank Chile:  
Transacciones inmediatas  
que facilitan el acceso al crédito  
de los clientes.*

*Coopeuch:  
Experiencia en Calidad de Servicio.*

- Premiación Instructores Canje Electrónico

- SINACOFI se reúne con sus clientes en Mar Cini.



# SERVICIOS PARA

# MARKETING e INTELIGENCIA

Apoyamos sus decisiones de negocios  
y le ayudamos a encontrar los clientes que necesita



- Prospecto de Clientes
- Enriquecimiento de Cartera
- Contactabilidad de Clientes
- Normalización de Direcciones

*Disponemos de más de 13 millones de candidatos  
para encontrar a su grupo objetivo.*



En esta edición tenemos el agrado de informales que a contar de abril disponemos de las reuniones 2A y 2B de la Cámara de Moneda Nacional, importante hito en el proceso de modernización de Canje Electrónico, tanto para las reuniones de protesto como de errores.

En otro ámbito, en el marco de nuestras Políticas de Seguridad de la Información, se llevó a cabo la Prueba de Contingencia Global que SINACOFI definió para este año, como un medio para poner a prueba la robustez de su Plan de Continuidad de Negocios, las que dieron excelentes resultados y oportunidades de mejora para el plan, contribuyendo a la prevención de riesgos en situación de contingencia real. Cabe destacar nuestro agradecimiento a las Instituciones que apoyaron las pruebas, facilitándonos la simulación del escenario y su proceso central.

Los invitamos a conocer más de esta edición, la que esperamos sea de su agrado

Un Afectuoso Saludo



Fernando Contardo Díaz-Muñoz • Gerente General • SINACOFI

# Canje Electrónico: Desde el mes de abril SINACOFI dispone de las reuniones 2A y 2B de la Cámara de Moneda Nacional Electrónica.

Este servicio representa un cambio importante en la forma en que la Banca intercambia los cheques y documentos, mejorando de manera significativa sus procesos internos al contar con archivos electrónicos bajo estándares internacionales para el intercambio automatizado de los documentos. Entrevistamos a Hernán Balbontín R., Subgerente de Proyectos Especiales y a Daniel Escobar R., Product Manager de Canje Electrónico, integrantes del equipo de SINACOFI, quienes tuvieron a cargo la gestión e implementación de este servicio desde sus inicios.

## Cumpliendo Etapas: Reuniones 2A y 2B

La Reunión 2A, conocida también como “Reunión de Errores”, y la Reunión 2B, denominada como “Reunión de Protestos y Devoluciones”, son un complemento dentro de la Cámara de Moneda Nacional. En ambas se requiere la participación de usuarios bancarios que analicen y tomen decisiones a través de ambas reuniones, a fin de concretar el intercambio de cheques y documentos. Según Daniel Escobar R., “el Canje Electrónico moderniza los procesos de canje que afectan al país, logrando eficientar sus procesos y ponerlos a la altura de naciones más desarrolladas”.

## ¿Cuál es la diferencia entre ambas?

La principal diferencia entre ambas radica en su función:

- **Reunión 2A - De Errores:** Tiene por finalidad ajustar o corregir electrónicamente errores de aquellos documentos capturados en la Primera Reunión.
- **Reunión 2B - De Protestos y Devoluciones:** Tiene por finalidad la presentación o intercambio de documentos protestados no pagados por los bancos en su rol de pagadores.



Hernán Balbontín R., Subgerente de Proyectos Especiales y Daniel Escobar R., Product Manager, ambos de SINACOFI.

Antiguamente los bancos recibían los documentos, los retiraban en la cámara, validándolos y pagándolos o protestándolos cuando fuese pertinente. Allí se realizaba un intercambio físico. Hoy en día la gran diferencia radica en que además de un intercambio físico, se hace un intercambio electrónico, lo que genera diversos atributos al proceso, entre ellos:

- Automatizar y eficientar Procesos.
- Mejorar Controles.
- Generar mayor rapidez.
- Brindar más seguridad a los procesos de la Banca.
- Generar Economías de Escala.
- Sentar las bases para implementar el truncamiento de documentos.

## ¿Qué actividades o labores se realizaron durante la implementación de la cámara 2A y 2B?

“El proyecto en general se ha abordado desde una óptica de industria, actuando colaborativamente y previniendo cualquier error en conjunto” destaca Hernán Balbontín. Desde esta perspectiva, el proceso de prueba previo a la implementación, en donde se testea que ambas reuniones y el sistema funcionen, bajo estándares de escenario real, incluso se hace en las cámaras en paralelo. Esto nos trae resultados en un informe que demuestra las diferencias y correcciones entre el sistema real y el sistema de prueba facilitando la mejora continua de éste.

Una vez finalizadas las pruebas, todas las localidades iniciaron la marcha blanca donde se comienza a utilizar sólo el sistema real, resguardando los resultados obtenidos del sistema real en el sistema de pruebas aún, para proteger la información. “Estas medidas de seguridad se mantienen como acciones preventivas hasta que el sistema se encuentre en rigor y se hayan probado todas las eventualidades posibles” concluye Daniel Escobar R.

## Premiación Instructores de Canje Electrónico

El día 03 de junio de 2011 se llevó a cabo la ceremonia de Premiación de Instructores de Canje Electrónico. Los galardonados tuvieron la desafiante tarea de capacitar a todas las localidades bancarias en el proceso de implementación de canje electrónico, quienes acudieron en representación de la Asociación de Bancos – ABIF - a 47 localidades de Arica a Punta Arenas, capacitando a más de 540 personas de la Banca en un período de dos

meses. Este ciclo se realizó de manera teórica y práctica, comprendiendo cursos de entre 10 y 12 horas semanales.

El evento comenzó a las 17:00 horas en el auditorio del edificio Nueva Costanera, sede principal de SINACOFI y ABIF, donde se distinguió la labor de los 20 instructores de canje electrónico:

Pedro Saavedra C. Banco Bbva/Tcs (R) • Andrés Roa M. Banco Bice • Néstor Venegas F. Banco De Chile • Manuel Moraga B. Banco De Chile • Solange Riveros B. Banco Estado • Paola Silva P. Banco Estado • Marcelo Ríos R. Banco Estado • Marcelo Moya V. Banco Estado • Katherine Carrasco C. Banco Falabella • José Antolin C. Banco Falabella • Marcelo Guerrero M. Banco Internacional • Francisco

Prieto Z. Banco Itaú • Carlos Roman J. Banco Santander • Marcelo Salas M. Banco Santander • Rodolfo Torres G. Banco Scotiabank / Tcs (R) • Nelson Rodríguez C. Banco Security • Ricardo González F. Bci • Néstor Quintanilla S. Bci • Erasmo Camilo R. Corpbanca • Julio Larenas N. Rabobank



Premiación Canje Electrónico

## Coopeuch: Experiencia en Calidad de Servicio

La calidad de servicio es fundamental para SINACOFI, es por ello que nos hemos interesado en conocer de cerca qué opinan nuestros clientes. En esta edición compartimos con Ted Montoya, Subgerente de Procesos de Crédito de Coopeuch, quien por años ha podido conocer nuestra organización y la forma como hacemos negocios.

Para Ted Montoya la calidad de servicio es un factor importante al momento de seleccionar un proveedor estratégico. En este sentido el ejecutivo nos comenta que "El equipo SINACOFI se ha caracterizado por su cordial atención y habilidad para identificar claramente nuestras inquietudes en materias de originación de créditos y la información relevante para este proceso". Este es el rol asesor que viene hace un tiempo desarrollando SINACOFI, apoyando y contribuyendo en forma activa y proactiva a la toma de decisiones de negocios. Paola Bustos, Gerente Comercial de SINACOFI, destaca que "La comunicación fluida con el cliente y el asesoramiento directo nos

permite facilitar la gestión de negocios e ir más allá de la transacción, conociendo las necesidades de nuestros clientes y ofertándoles lo que realmente necesitan".

Coopeuch, la cooperativa de ahorro y crédito más importante del país, se encontraba en la búsqueda de herramientas que le permitieran optimizar el proceso de crédito, bajo marcos de riesgo acotados para llegar a su grupo objetivo con mayor seguridad. Fue así como iniciaron las negociaciones con SINACOFI para ampliar sus servicios contratados. Para Ted Montoya, la razón para confiar en nuestra empresa fue la conjugación de tres variables muy relevantes: La calidad de las herramientas desarrolladas, una buena relación costo-beneficio y las exitosas pruebas efectuadas durante el proceso de compra.



• Ted Montoya, Subgerente de Procesos de Crédito, COOPEUCH.



## Scotiabank Chile: Transacciones inmediatas que facilitan el acceso al crédito de los clientes.

SINACOFI y Scotiabank Chile, emprendieron el desafío de implementar el servicio **Informe de Cotizaciones Previsionales** en 50 sucursales de la red Banco Desarrollo de Scotiabank, obteniendo excelentes resultados a poco andar y originando la expansión del proyecto hacia el segmento de Banca Personas que atiende la red Scotiabank.

El servicio es integral y altamente tecnológico, permitiendo validar la vigencia de la cédula de identidad en línea con el Servicio de Registro Civil, obtener la autorización del titular y finalmente contar con el informe de cotizaciones de los últimos 12 meses en una sola operación. El servicio ha permitido agilizar la gestión operacional de Banco Desarrollo, facilitándoles llegar a sus clientes y efectuar procesos más fluidos, rápidos e instantáneos. Claudio Bórquez, Gerente de Riesgo Consumo y Microempresas de Scotiabank, indica que "El servicio que implementamos nos ha facilitado la realización de negocios más rentables, actuando como factor relevante el compromiso de los equipos tanto del Banco como de SINACOFI. Lo que antes representaba para muchos clientes una operación engorrosa, hoy se ha transformado en un eficiente mecanismo que les permite a las personas concretar créditos en sólo una visita, sin tener que llevar mayor documentación".

*"Tener esta herramienta muestra un gran nivel de seriedad y de adaptación. Ahora podemos aportar mucho a los clientes con procesos altamente tecnológicos, que nos ponen como un referente en la industria en innovación."*

Scotiabank Chile ha implementado más de 300 puntos de consulta en sus diversas sucursales a lo largo del país y se apronta a incrementarlos próximamente, marcando una nueva tendencia para la banca y manteniendo los altos estándares en calidad de servicio que lo caracterizan.

El servicio, a su vez, permite prevenir fraudes, suplantaciones, y complementar los mecanismos ya implementados en sucursales. Paola Ortiz, Senior Manager del Segmento Consumer Finance, señala que "El contar con una herramienta que sistematice el proceso de verificación de identidad es un tremendo avance para nosotros, pues además de mejorar la calidad de servicio, nos permite disminuir fraudes y la influencia del error humano en el proceso de verificación de identidad"



Claudio Bórquez, Gerente de Riesgo Consumo y Microempresas, Scotiabank y Paola Ortiz, Senior Manager del Segmento Consumer Finance, Scotiabank.



# VINOS Y SABORES DEL MUNDO



## Vinos y Sabores del Mundo: SINACOFI se reúne con un grupo de clientes en restaurant Mar Cini

El miércoles 27 de abril a las 19:30 horas, se llevó a cabo el primer espacio de conversación con un grupo de clientes en el restaurant Mar Cini. Ambientados bajo el concepto "Vinos y Sabores del Mundo", se compartió una velada que combinó música, gastronomía y vino de Perú, Italia y Francia que dio lugar a un ambiente de culto.



Fernando Contardo Díaz-Muñoz, Gerente General, SINACOFI y Hernán Arancibia Sepúlveda, Gerente de División Riesgo Crédito Banca Persona, Banco de Chile.



Franci Ureta Quiñones, Jefe Comercial, SINACOFI y Jorge Herrera Peris, Subgerente de Riesgo Personas, Banco Security.



Mauricio Santander Toro, Jefe de Fidelización, SINACOFI; Fernando de la Cruz, Gerente Comercial, Portal Cheque y René Meneses Fierro, Supervisor de Pasivos, Banco Santander.



Fernando López Molina, Jefe de Evaluación Central, BCI Nova y Deborah Alarcón



Luis Enrique Calderón M., Sommelier, Armonía Wines y Katherine Vásquez Madariaga, Jefe de Marketing y Comunicación, SINACOFI

## Prueba de Contingencia Global: SINACOFI pone a prueba sus sistemas.

Entre los días 15 y 17 de abril se llevó a cabo la Prueba de Contingencia Global, la que puso a prueba la recuperación y entrega de los servicios de Mensajería, Central de Riesgos, Transferencia de Archivos y Canje Electrónico en el Sitio de Contingencia, obteniendo excelentes resultados.

Con el objeto de probar en forma periódica los escenarios de mayor impacto en caso de un eventual problema, verificar los procedimientos de reacción y que el entrenamiento de nuestros profesionales ante estas situaciones se encuentren vigentes, se realizó una prueba de contingencia global en SINACOFI, comprobando que efectivamente estamos preparados para entregar

nuestros servicios críticos desde el Sitio de Contingencia, tanto en el tiempo que demoró la actividad como en el tiempo de reacción de nuestros colaboradores, la que se mantuvo en un rango calificado de aceptable para el servicio y plan de negocios de nuestra organización, considerando que los escenarios y las condiciones de los servicios siempre cambian dependiendo de la situación.

Cabe destacar la participación del Comité de Continuidad de Negocios de la Asociación de Bancos, quienes concurren como observador del proceso, así como las Instituciones – clientes y proveedores - que colaboraron en el proceso.



Eduardo Saavedra, Gerente de Operaciones y Tecnología, SINACOFI • María José Salcedo, Contralora, SINACOFI • Álvaro Osses, representante de Banco de Chile, Comité de Continuidad de Negocios de ABIF • Rodolfo Mahn, representante de BCI, Comité de Continuidad de Negocios de ABIF • Giovanna Villanueva, representante de Corpbanca, Comité de Continuidad de Negocios de ABIF • Karina Santelices, Subgerente de Seguridad de la Información, SINACOFI.

**CMS FORUM**  
SANTIAGO

1 de septiembre  
Espacio Riesco Santiago 2011 | Chile

**6° CONGRESO NACIONAL DE  
CRÉDITO & COBRANZAS**

**JUNTOS POR EL CLIENTE. UNA INDUSTRIA FORTALECIDA**

SOCIO LOCAL

 **SINACOFI**

Te invita a participar

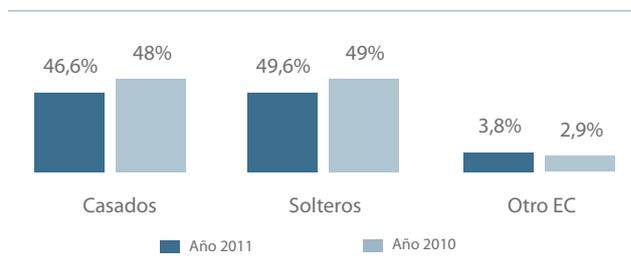
# Los matrimonios disminuyeron casi un 3% en un año



SINACOFI ha realizado un análisis de una muestra representativa de la población chilena comparando el total de registros de personas a Marzo 2010 con Febrero 2011.

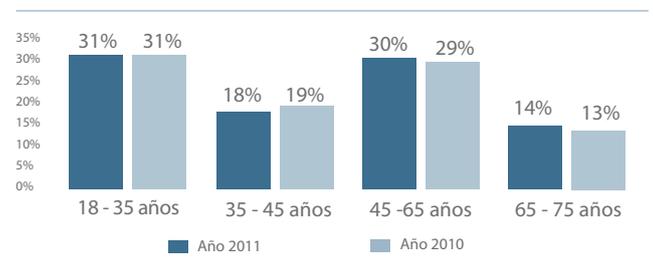
De acuerdo a nuestras cifras, el número total de matrimonios disminuyó en aproximadamente un 3%, mientras los solteros mantuvieron su participación porcentual respecto a la población. En otras palabras el motivo de esta disminución en los matrimonios se debe principalmente a los divorcios efectuados en el período y en segundo lugar a nuevos estados de viudez. Por otro lado, los difuntos aumentaron un 7% en relación a la medición del año 2010, contabilizando más de 97.000 defunciones en el transcurso de un año.

Distribución Poblacional por Estado Civil 2010 - 2011



Fuente: Servicio de Registro Civil e Identificación.

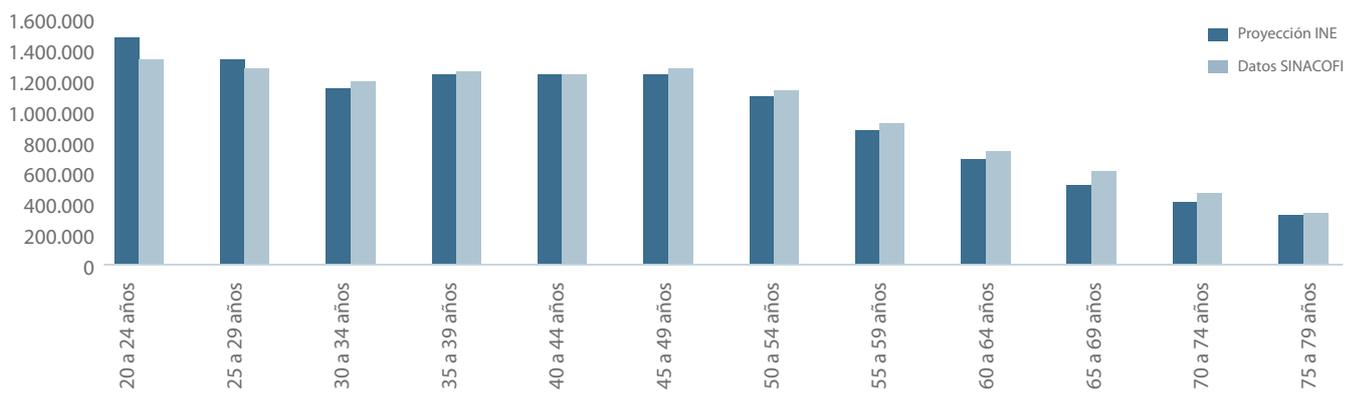
Distribución Poblacional por Grupo Etéreo 2010 - 2011



Fuente: Bases de datos de SINACOFI. No incluye menores de 18 años.

En otro sentido, podemos ver que la distribución de los grupos etéreos se ha mantenido en el tiempo con una leve disminución en los grupos más jóvenes, tal como se proyectara en el último censo y como se manifiesta la tendencia mundial, donde en los próximos años se espera un incremento de la población más longeva.

Población Chilena por Grupo Etéreo / Proyección INE v/s Base SINACOFI



Fuente INE, Proyección al 30 de junio 2010 con antecedentes Censo 2002

Cabe destacar que el Instituto Nacional de Estadísticas INE realizó en el mes de junio 2010 una proyección poblacional, donde las cifras proyectadas se ajustan a la realidad que experimentan nuestros registros.

SINACOFI conoce la importancia de analizar el comportamiento de la población y los cambios que pueden ocurrir en otras variables. Para realizar un completo análisis de su grupo objetivo es necesario contar con información certera y precisa. En este sentido, SINACOFI dispone de una gama de servicios que permiten prospectar un grupo objetivo de personas, enriquecer información de su cartera de clientes, normalizar información que usted ya posee y generar datos de contacto, contribuyendo a su llegada al target y facilitando la contactabilidad de sus clientes actuales. En definitiva, apoyamos su gestión de negocios.

# INFORME DE COTIZACIONES PREVISIONALES

## 5 razones para **contratarlo:**

- Disminución de costos operacionales
- Menos Fraudes
- Mejor Calidad de Atención
- Negocios más Rentables
- Mayor satisfacción del cliente



- Servicios Estratégicos
- Certeza en la Información
- Seguridad
- Disponibilidad 7 x 24
- Confianza



Certificado ISO 9001:2008

Certificado ISO 27001:2005



Nueva Costanera 4091 • Vitacura • Santiago • Chile  
Fono: (56-2) 892 2500 • [contactenos@sinacofi.cl](mailto:contactenos@sinacofi.cl) • [www.sinacofi.cl](http://www.sinacofi.cl)