

PUBLICACIÓN EXCLUSIVA  
CLIENTES SINACOFI

# MUNDO SINACOFI 2012

EDICIÓN TRIMESTRAL / N° 22 • JULIO 2012

- SINACOFI obtiene el tercer lugar en ranking de mejores empresas para trabajar en Chile.

- SINACOFI incorpora sus servicios a canal móvil.

- Conocer la identidad del cliente es clave. Entrevista Raúl Norambuena, Banco Estado.

- Nuevas funcionalidades para los servicios de Mensajería Electrónica.

- Nuevo Servicio Alerta Desgravamen.

 **SINACOFI**




Inyecte agilidad y seguridad a sus procesos de evaluación

## INFORME DE COTIZACIONES PREVISIONALES

- Información de la fuente (AFP).
- Servicio en línea.
- Permite conocer el nivel de renta, empleador y continuidad laboral.





En esta edición tenemos el agrado de compartir con nuestros clientes la obtención del 3er lugar en el ranking de mejores empresas para trabajar en Chile *"Great Place to Work"*. Instancia que nos reafirma que el compromiso con nuestros colaboradores y su desarrollo es un ingrediente primordial para un buen clima organizacional, el que hemos logrado potenciar y mejorar año tras año en esta evaluación.

En la línea de la mejora continua, iniciamos el Ciclo de Actualización de Conocimientos 2012, donde hemos dispuesto diferentes talleres de formación continua en nuestros servicios y tecnologías, a fin de facilitar a nuestros clientes la gestión del conocimiento al interior de la organización.

Nuestra filosofía de servicio apunta a lograr que la experiencia del cliente se enriquezca a lo largo de la relación con SINACOFI, motivo que nos moviliza a seguir en la senda de la mejora y fortalecimiento de nuestra propuesta de valor.

Esperando que esta edición sea de vuestro agrado, los invito a conocerla.



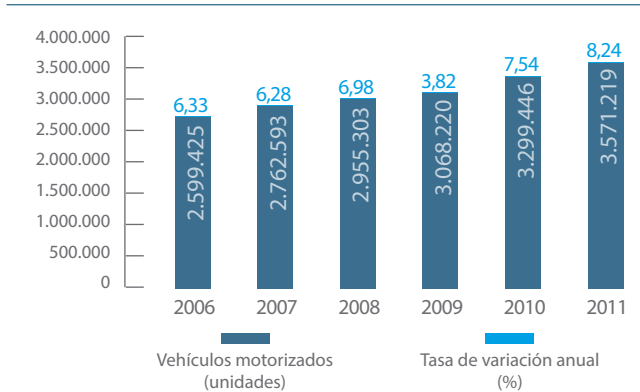
Paola Bustos Urrutia  
Gerente Comercial  
SINACOFI

# El mercado automotriz no se detiene

**En el 2011 el parque automotriz superó los 3.6 millones de vehículos y se prevé un mayor crecimiento en el futuro.**

Según indican las fuentes oficiales, el parque automotriz podría seguir creciendo por un largo tiempo más. Tal es así que las cifras aportadas por el Instituto Nacional de Estadística – INE – señalan que el crecimiento acumulado del parque automotriz representa un 39% desde el año 2006 al 2011, aportando más de 1 millón de unidades al sistema.

PARQUE VEHICULAR MOTORIZADO, TOTAL PAÍS, 2006-2011

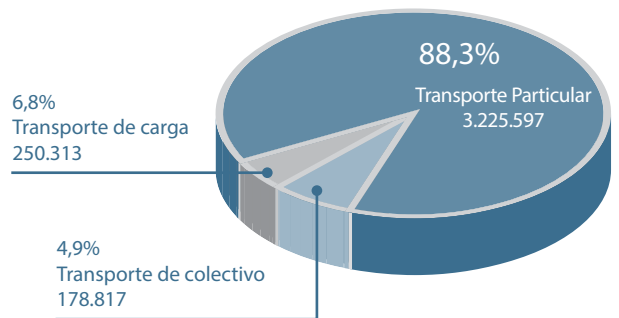


Fuente: INE

En el año 2011 se comercializaron sobre las 330 mil unidades de vehículos livianos, donde el 41% de dichas ventas se concentran en la Región Metropolitana. Este aumento en las ventas de vehículos contribuyó en aumentar el parque automotriz (vehículos motorizados) en un 8.24%, disponiendo de 1.72 unidades (automóviles y station wagon) por habitante mayor de 18 años.

Según la Asociación Nacional Automotriz de Chile A.G. – ANAC – las ventas del 2012 serán históricas, al igual que las del 2011, con una estimación de ventas de 300 mil unidades de vehículos livianos. Las cifras aportadas al mes de junio de 2012 señalan que el crecimiento del segmento ha sido de un 0.6% por sobre el mismo período en el año 2011. Asimismo, el análisis de la industria realizado al cierre del primer trimestre señala que el mercado de los vehículos livianos obtuvo 4% menos de ingresos comparado con el mismo período del año anterior, un buen resultado en consideración que la proyección contemplaba una contracción del 10%. El mercado de camiones cerró con 1.559 unidades, un 3% menos respecto al mismo período del 2011, siendo coherente con la proyección de la asociación gremial.

VEHÍCULOS EN CIRCULACIÓN, POR TIPO DE TRANSPORTE, 2011 (PORCENTAJE)



Fuente: INE

El análisis de precios realizado en abril de 2012 señala que el 45% de los vehículos livianos vendidos a esa fecha tiene un valor inferior a los 8 millones de pesos, mientras que al hacer un análisis del segmento automóviles, esta cifra crece a un 70%.

Resulta interesante analizar el aporte y crecimiento del mercado de camiones y buses, con un total de 6.978 unidades a marzo 2012, disminuyendo sólo un 2% con respecto a la proyección realizada, lo que refleja la estabilidad del sector exportador.

En el constante proceso de mejora de sus servicios, SINACOFI ha enriquecido la información automotriz, proporcionando a sus clientes un alto estándar de calidad en la información en este ámbito, contando con una vigencia a mayo de 2012, cuya fuente es el Servicios de Registro Civil e Identificación.

La generación de negocios asociados al financiamiento automotriz particular o de flotas es de gran relevancia, considerando que este segmento crece permanentemente, motivo por el cual la nueva información aportada viene a consolidar esta preocupación constante por las necesidades de nuestros clientes, apoyándoles con un servicio de información más detallado y certero, que permite respaldar patrimonio o recuperar deudas.

El servicio que ofrece SINACOFI facilita datos identificatorios del vehículo como son: tipo de vehículo, marca, modelo, placa patente única (PPU), año y rango de tasación.

# Canje por Imágenes: La implementación de nuevas tecnologías cambiará el pago de cheques

*El proyecto Canje por Imágenes avanza rápidamente e incorpora System x de IBM como plataforma para procesamiento.*

El proyecto Canje por Imágenes es la evolución natural del Canje Electrónico, que se implementó a fines del año 2009 y tiene como objetivo modernizar el proceso de canje de modo que los clientes obtengan la liberación de sus depósitos en forma más ágil y los bancos aumenten eficiencia de sus procesos.

El proyecto procura llevar el canje de documentos tradicional a los estándares internacionales, aplicando las nuevas tecnologías, incorporando políticas coherentes con las mejores prácticas internacionales y homologando procesos.

Durante el mes de junio se materializó la selección de la infraestructura tecnológica que apoyará el sistema, adjudicándose IBM la licitación. Eduardo Saavedra León, Gerente de Operaciones y Tecnología señaló que “el diseño de la performance tecnológica del proyecto es una actividad crítica y como tal nos preocupamos de estudiar en profundidad la oferta tecnológica del mercado, entrevistándonos con los principales proveedores de la industria y optando por aquella que mejor satisface la exigencia del proyecto”.

El proceso de canje y cobro de cheques será optimizado y modernizado, donde la imagen digitalizada del documento será protagonista de la nueva forma de pagar cheques, incorporando nuevas metodologías de trabajo, nuevos procesos de formalización del pago, mayor seguridad al proceso, mayor agilidad a las transacciones con cheques, entre otros múltiples beneficios. Al respecto el ejecutivo señala “Lo que antes parecía ficción en un tiempo más será una realidad para la Banca, no sólo por el mejor estándar de operación, sino porque permitirá ampliar el abanico de

servicios de la banca hacia sus clientes cuentacorrentistas y potenciará la innovación al interior de las instituciones. Con el canje por imágenes Chile sin duda se verá beneficiado”.

El estándar internacional al que se ha adherido la banca para el procesamiento de cheques es ampliamente utilizado en Norteamérica y posee cualidades que permitirán operar con mejores prácticas internacionales para el tratamiento de documentos valorados, representando un gran avance para el país y para los sistemas de pago de bajo valor. “Para llevar a cabo el proyecto con éxito hemos trabajado a nivel de industria, con los bancos, con la ABIF y en conjunto con las entidades reguladoras representadas en el Banco Central de Chile y por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) lo que inyecta una visión holística y de valor agregado al proyecto” concluyó el ejecutivo.



Eduardo Saavedra León,  
Gerente de Operaciones y Tecnología, SINACOFI

# SINACOFI obtiene el tercer lugar en ranking de mejores empresas para trabajar en Chile

GREAT PLACE TO WORK®

El miércoles 10 de mayo, en el edificio corporativo de El Mercurio, se dio cita a la ceremonia oficial de premiación del estudio Great Place to Work año 2012. Estudio que tiene como finalidad medir el clima laboral y el nivel de satisfacción de sus empleados en sus respectivas empresas. En esta ceremonia se develaron los lugares que ocuparon cada una de las firmas que participaron en esta nueva versión.


De las 84 compañías del segmento que participaron en esta medición, SINACOFI obtuvo el 3<sup>er</sup> lugar, ubicándose

por segundo año entre las 5 mejores empresas para trabajar en Chile. Sin duda un reconocimiento que nace desde los mismos trabajadores de la compañía.

Según palabras de Fernando Contardo, Gerente General de SINACOFI, "este éxito es la representación de cada uno de sus colaboradores, donde en equipo hemos sabido construir un mejor clima organizacional".



Equipo SINACOFI en premiación *Great Place to Work* 2011



En el año 2006 obtuvimos el N°33 en nuestra primera participación en el ranking *Great Place to Work*. En el 2011, participamos por sexta vez y hemos logrado el N°3.

Estamos convencidos que las grandes empresas son construidas por grandes personas y el esfuerzo de todos nos hace un mejor lugar para trabajar.

Gracias a ustedes cada año somos mejores.

*SINACOFI único buró de crédito en ranking de mejores empresas para trabajar en Chile.*

**GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®**

2011 | 2009  
2008 | 2006

# Nuevas funcionalidades para los servicios de Mensajería Electrónica y FT3

Para el Sistema de Mensajería TID WEB y Servicio FT3, a partir del mes de mayo SINACOFI puso a disposición de la Superintendencia de Bancos una nueva funcionalidad que permite conocer la hora exacta de envío de archivos por parte de las instituciones financieras y recepción en la SBIF.

La información que es consultada y procesada por la SBIF a través de un Web Service desarrollado por SINACOFI, es un dato imprescindible para complementar la información de monitoreo a los archivos recepcionados y que es dispuesta a los ejecutivos de las instituciones financieras a través de la página web del organismo regulador.



## Ciclo de Actualización de Conocimientos 2012



**SINACOFI lo invita a participar del Módulo II del Ciclo de Actualización de Conocimientos desarrollado especialmente para usuarios de la plataforma Tid Web.**

Temas a tratar:

- Comunicaciones con Banco Central de Chile
- Comunicaciones con Superintendencia de Bancos
- Comunicaciones con Bancos
- Cajeros automáticos

Fecha: 3 al 6 de septiembre.

Lugar: Centro de Capacitación SINACOFI  
Compañía 1390, piso 17. Of. 1703. Edificio YMCA, Santiago Centro.

Inscripciones: Patricia Tropa - ptropa@sinacofi.cl - F: 892 25 08



# Biometría Móvil: Ahora nuestros servicios están donde está su cliente.

*Biometría móvil es el nuevo concepto de movilidad que entrega SINACOFI, lo que facilitará la gestión en terreno mediante el uso de la tecnología biométrica con huella dactilar, permitiendo incluso cerrar negocios en las oficinas del cliente.*

Realizar negocios en un ambiente competitivo y con clientes que cada vez tienen menos tiempo para hacer trámites ha sido determinante para que las empresas aprovechen al máximo cada momento de contacto que tienen con él, reduciendo el tiempo de la preventa y fortaleciendo el cierre de negocios. Dar las facilidades al cliente para que realice sus trámites por completo en un mismo lugar, en tiempo real, con una sola persona y con la comodidad de ser atendido donde a él le acomode es una gran ventaja en estos tiempos. Con mayor razón si el tiempo de operación de la preventa puede reducirse a la realización de negocios instantáneos, sacando mayor provecho al contacto con el cliente, generando una mayor cercanía en el proceso de atención y reduciendo el riesgo de ser tentado por otro competidor.

SINACOFI ha entendido la necesidad del mercado, sumando sus servicios al canal remoto a través del uso de sistema Android, conectividad 3G y tecnología biométrica aplicada a soluciones móviles. El canal permite utilizar múltiples servicios a la vez, siendo personalizados de acuerdo a la necesidad de cada cliente y de las reglas de negocio que éste defina.

La plataforma de servicio es moderna, muy amigable y ha sido desarrollada para ser utilizada intuitivamente, obteniendo sus resultados en pocos pasos y rescatando los mismos códigos de usabilidad universal que un usuario de Smartphone utiliza hoy, lo que propicia la rápida adopción de la tecnología en los usuarios.

Uno de los mayores beneficios que posee este nuevo canal es llevar el negocio de nuestro cliente hasta el cliente final, integrando la cantidad de servicios que se requieran para concretar la operación en terreno, imprimiéndole modernidad y vanguardia al proceso comercial.

Con las tecnologías móviles se puede, entre otros, verificar la identidad, conocer el estado de cédula y consultar tanto información comercial como de renta, lo que permite prevenir fraudes por suplantación de identidad y asignación créditos y entrega productos en forma fácil y eficiente.

El nuevo canal remoto permite llegar a cualquier lugar con un sistema de alta confiabilidad para verificar y registrar a sus clientes de forma biométrica y en tiempo real, entregando velocidad y agilidad al cierre del negocio. Permite una venta mucho más rápida y segura porque facilita la gestión operacional asociada a algún riesgo comercial. Asimismo, nuestra solución genera un ahorro importante en gastos administrativos y de gestión para la empresa, aumentando la eficiencia del ejecutivo en terreno y mejorando el servicio de cara al cliente, pues el negocio puede ser cerrado en el lugar y en pocos minutos, cosa que la biometría estacionaria no permite.



# Conocer la identidad del cliente es clave en el negocio bancario



*Año tras año SINACOFI realiza la validación de datos de personas naturales con el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), permitiendo a la banca ratificar la información identificatoria de sus clientes para la correcta ejecución de las operaciones comerciales. Ello como requisito básico que establece la ley, donde un dato mínimo como el error en un nombre puede enlodar un negocio y echar por tierra el esfuerzo comercial.*

Conocer al cliente es una de las premisas básicas para lograr su satisfacción y concretar con éxito tanto los negocios como relaciones de largo plazo. Es por ello que un dato tan sencillo como el nombre o RUT, puede causar estragos en el proceso de atención si éste se encuentra mal escrito, así como en la experiencia de servicio, la documentación legal, el cumplimiento de la normativa e incluso en los registros en sistemas tecnológicos.

En efecto, tanto la Ley General de Bancos, que establece a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras – SBIF - su organización y atribuciones, como la Recopilación Actualizada de Normas de SBIF, referido al capítulo 18-5 de Información Sobre Deudores de Instituciones Financieras, instruye la base para implementar y ejecutar las medidas de diligencia y conocimiento de los clientes, priorizando el buen funcionamiento del sistema informativo, la veracidad y fiabilidad de la información, así como la forma en que cada institución debe cumplir con su obligación de informar al regulador, según consta en el Manual del Sistema de Información, cobrando aún mayor relevancia la gestión de la información y conocimiento del cliente.

Es por ello que cada año SINACOFI realiza un proceso de validación que permite conocer a las instituciones la completitud y veracidad de su información, disminuir las inconsistencias entre registros, corregir información y a su vez reducir fraudes.

Raúl Norambuena, Subgerente de Datos Corporativos de la Gerencia Divisiva de Operaciones y Sistemas de BancoEstado señala “los beneficios de este proceso son variados, mantener actualizado y validados los antecedentes mencionados, permiten a BancoEstado operar con mayor rigurosidad, más precisión, mayor calidad y ser más oportunos en el quehacer operacional y de negocios, permitiéndonos cumplir con nuestro rol y objetivos”.

Una de las grandes ventajas de este proceso es el trabajo directo que se realiza con la fuente oficial, en este caso el Servicio de



Raúl Norambuena, Subgerente de Datos Corporativos de la Gerencia Divisiva de Operaciones y Sistemas de BancoEstado

Registro Civil e Identificación – SRCel – manteniendo altos estándares de calidad de la información. Para el ejecutivo bancario la principal ventaja es poder contar con bases de información actualizadas y certificadas, considerando la masividad de la cartera de clientes que mantiene BancoEstado, es poder definir y ejecutar procesos automáticos de gran volumen para la gestión operacional y comercial.

Validar grandes volúmenes de información resulta muy costoso para las instituciones, tanto en los desembolsos de dinero como también en el despliegue tecnológico y profesional que deben realizar. Atendiendo a esta realidad SINACOFI ha propuesto un modelo de negocio que potencia el trabajo cohesionado de la industria, permitiendo generar economías de escala y cumplir con la normativa.

Entre la información validada se consideró RUT, Nombre completo, Fecha de Nacimiento, Sexo, Nacionalidad, Estado Civil, Fecha de Matrimonio (si corresponde) y Fecha de defunción (si corresponde). En este sentido el ejecutivo indica que “BancoEstado utiliza esta información en procesos relativos a gestión, clasificación, segmentación y evaluación de clientes, permitiendo mejores ofertas de productos y mayor eficacia en la generación de clientes prospectos, actividades y procesos que nos permiten cumplir con nuestro rol y objetivo de ser un banco público, universal y permitir la bancarización como medio de desarrollo de todos los chilenos” concluye Raúl Norambuena.

# Alerta Desgravamen: Agregando valor a la gestión de seguros de desgravamen

*Asegurar la oportuna activación de un seguro de desgravamen puede ahorrar importantes recursos a las compañías. En este sentido SINACOFI ha lanzado al mercado un nuevo servicio que permite fortalecer el proceso de activación para el cobro de los seguros de desgravamen, reduciendo sus tiempos de procesamiento y automatizando la generación del certificado de defunción.*

La gestión de seguros de desgravamen permite hacer el recupero de los productos asociados al crédito que posee una persona que ha fallecido, sin embargo, este proceso implica a las organizaciones hacer un esfuerzo por conocer quiénes de sus clientes han fallecido, con la consecuente emisión de los certificados que permitan acreditar el hecho ante las compañías aseguradoras. Este proceso puede tardar mucho tiempo y significar un alto costo para la organización, pudiendo incluso perder el beneficio de la póliza si ésta no es cobrada a tiempo.

Según las cifras aportadas por SINACOFI, las defunciones se encuentran en torno a las 80.000 personas anualmente, por lo que cobra más importancia contar con un proceso robusto y que facilite la gestión del seguro de desgravamen, restándole las componentes manuales.

Para apoyar esta gestión, SINACOFI ha creado **Alerta Desgravamen**, servicio diseñado tanto para instituciones bancarias como no bancarias y que permite optimizar parte del proceso de gestión de seguros desde varios frentes, ya sea monitoreando la cartera del cliente, enriqueciéndola y validando las defunciones en un proceso customizado para la gestión de seguros.

El servicio actualmente conjuga el enriquecimiento de información con la entrega del certificado de defunción digital emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación – SRCel-, donde la organización tiene la posibilidad de validar la defunción de sus clientes en el mismo proceso de enriquecimiento de información y en caso que el proceso detecte difuntos el servicio entrega inmediatamente el certificado de defunción, incluyendo la causa de muerte, desde la fuente oficial, facilitando la gestión del cobro del seguro de desgravamen para cada individuo de la cartera y generando ahorros en tiempo.

Además, de acuerdo a las necesidades del cliente, el servicio puede monitorear una cartera generando el entregable clave en forma inmediata y con la periodicidad que el cliente

requiera, permitiéndole además ser alertado oportunamente. Ingrid Barahona Q., Gerente de Desarrollo de Negocios de SINACOFI señala que “el servicio es flexible, adecuándose a las necesidades del cliente, permitiéndole generar importantes mejoras a los procesos de activación del seguro de desgravamen, ya sea en el mejor retorno por recupero a través de pólizas, así como en los tiempos de procesamiento de la información”.

Alerta Desgravamen ha sido diseñado para apoyar la gestión de nuestros clientes, integrándose a su proceso habitual e inyectándole velocidad y proactividad. “Con este servicio el cliente puede descansar en nosotros la detección de la defunción en su cartera, robusteciendo un eslabón crítico en el proceso de recupero de cartera” sentenció la ejecutiva.

## Beneficios:

- Mantiene actualizada la información de clientes.
- Se entera oportunamente si alguno de sus clientes fallece.
- Mayor agilidad en el cobro de seguro de desgravamen.
- Ahorro de tiempo en los procesos operativos mediante la automatización.
- Mayor acierto en el recupero de activos asegurados.
- Ahorro en costos de operación.



Ingrid Barahona Quiroz, Gerente de Desarrollo de Negocios SINACOFI

# 7º CONGRESO NACIONAL DE CRÉDITO & COBRANZAS

29 de Agosto | Espacio Riesco | Santiago

**LA CARRERA DEL CRÉDITO  
SUPERANDO OBSTÁCULOS**



**10% DESCUENTO**  
PARA CLIENTES DE SINACOFI

**INFORMES E INSCRIPCIONES**

(+56 2) 583 2237 (Int 42) | E-mail: [chile@cmspeople.com](mailto:chile@cmspeople.com)

SOCIO LOCAL

 **SINACOFI**

# SINACOFI se reúne con sus clientes en Restaurant Cívico

El jueves 10 de mayo de 2012 SINACOFI se reunió con sus clientes en el restaurant Cívico, ubicado en el centro cultural Palacio la Moneda. A la cita asistieron representantes de la industria financiera, quienes disfrutaron de un momento de esparcimiento a cargo de Jani Dueñas del Club de la Comedia.



Paola Bustos, Gerente Comercial, SINACOFI • Fernando Contardo, Gerente General, SINACOFI • Franci Ureta, Jefe Comercial, SINACOFI • Rodrigo Letelier, Gerente Operaciones Centrales y Sucursales, Banco ITAU.



José Miguel Norambuena, Subgerente Inteligencia de Negocios, Banco Corbanca • Catalina Fernández, Analista Inteligencia Comercial, Banco Corbanca • María Carolina Ottone, Analista Senior Seguimiento Comercial, Banco Corbanca.



Thexa Candia, Ingeniero de Gestión Comercial Senior, SINACOFI • Aubrey Robinson, Gerente Riesgo Pyme, Scotiabank • Alberto Parra, Gerencia de Crédito Banca Pyme, Scotiabank.



Lilian Morales, Ingeniero de Gestión Comercial Senior, SINACOFI • Alexis Cona, Gerente de Modelos & IT, Scotiabank • Mario San Cristóbal, Manager Plataformas de Evaluación Consumer Finance, Scotiabank.



César Minchel, Ingeniero de Seguimiento, Banco Ripley • Scarleth Anacona, Ingeniero de Seguimiento, Banco Ripley • Ivonne Parra, Analista de Seguimiento, Banco Ripley • Katherine Vásquez, Jefe Marketing y Comunicaciones, SINACOFI.



Katherine Gasset, Administradora de Contratos, Banco BBVA • Myriam Campos, Jefe de Unidad de Compras de Tecnología, Banco BBVA • Cristián Sastre, Jefe Unidad Tecnología, Banco BBVA.

# SINACOFI imparte ciclo de Capacitación para clientes de Mensajería Electrónica

En abril se dio inicio al Ciclo de Actualización de Conocimientos año 2012. EL primer taller realizado fue denominado "Carta de Resguardo Electrónica". Este taller entregó todos los elementos necesarios para el tratamiento de mensajes SINACOFI, donde el participante al finalizar el taller, quedó capacitado para manipular mensajes preparados, enviados y recibidos. Al taller asistieron representantes de las instituciones bancarias del país.



Claudio Muñoz, representante de Banco de Chile y Eduardo Tapia, Product Manager SINACOFI.



Henry Araya, representante de Banco Internacional.



José Tomás Ureta y Carolina Tacchi, ambos representantes de Banco Internacional.



Rody Gómez, representante de Banco de Chile y Eduardo Tapia, Product Manager SINACOFI.



Nibaldo Yañez, representante de Banco de Chile y Eduardo Tapia, Product Manager SINACOFI.



París Gamonal, representante de Banco de Chile y Eduardo Tapia, Product Manager SINACOFI.

# Mantenga su negocio protegido

## LÍNEA PREVENCIÓN DE FRAUDE

Actúe proactivamente y proteja su negocio. SINACOFI cuenta con una amplia gama de servicios que le facilitarán la prevención del fraude.

- Verificación de identidad.
- Verificación defunción en línea.
- Verificación estado cédula.
- Verificación de domicilio.
- Verificación de cheques.\*



\*Disponible a través de nuestros distribuidores.

Transforme el cobro de sus seguros desgravamen en eficiencia y protección para su negocio

**NUEVO SERVICIO**

## **ALERTA DESGRAVAMEN**

- Agiliza sus procesos de cobro de seguros.
- Disminuye trámites de cobro de seguros para sus clientes.
- Previene fraudes por suplantación.
- Servicio validado con el Servicio de Registro Civil e Identificación.

