

PUBLICACIÓN EXCLUSIVA  
CLIENTES SINACOFI

# MUNDO SINACOFI 2012

EDICIÓN TRIMESTRAL / N° 23 • OCTUBRE 2012

• Liberación temprana: desde septiembre los clientes cuentacorrentistas acceden a depósitos con documentos liberados a las 9 AM.

• Se prevé que el próximo año la cartera de morosidad alcance un 75% con respecto al período anterior al "Borronazo".

• Nuevo modelo estadístico de Scoring

• Coopeuch y SINACOFI aliados en la optimización de hipotecas.  
*Entrevista a Marcela Núñez, Coopeuch*

• Perspectiva Económica: crisis europea y crecimiento.

Tecnologías biométricas que impactan en la satisfacción del cliente.  
*Entrevista a Gabriela Preciado, BCI.*

 SINACOFI



# REALICE NEGOCIOS EN LAS OFICINAS DE SU CLIENTE

*SINACOFI ofrece una amplia gama de servicios a través de plataformas remotas que permiten a nuestros clientes llevar sus negocios hasta el lugar donde se encuentre el cliente final.*

- Aproveche cada momento de contacto presencial.
- Cierre negocios en una sola visita.
- Obtenga toda la información en dispositivos móviles.
- Efectúe contratos y firme con huella dactilar.





A fines de septiembre dimos inicio a las operaciones de liberación temprana obteniendo excelentes resultados en el desafío de mejorar el canje nacional, acontecimiento que marca un hito en esta materia a nivel país, beneficiando a millones de chilenos cuentacorrentistas.

La satisfacción de nuestros clientes es parte importante de nuestra propuesta, así como el compromiso con mantenernos constantemente mejorando servicios y construyendo nuevos, es por ello que en esta edición les presentamos el nuevo modelo de Score de Crédito y la ampliación del servicio Carta de Resguardo a otorgantes de crédito no bancarios.

En el marco del VII Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas 2012 hemos querido ampliar el contenido de las perspectivas económicas apoyándoles con un completo reportaje a la connotada presentación realizada por Vittorio Corbo, ex presidente del Banco Central.

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



Eduardo Saavedra León  
Gerente de Operaciones y Tecnología  
SINACOFI

# Liberación Temprana: Desde el 24 de septiembre de 2012 los clientes cuentacorrentistas acceden a depósitos con documentos liberados a las 9 AM.

***SINACOFI dio inicio conjuntamente con la banca a la operación de la reunión Liberación Temprana de Cheques y Documentos.***

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) junto al Banco Central de Chile dieron luz verde a la propuesta de Liberación Temprana de Cheques/Documentos.

Esta aprobación es un hito histórico a nivel país porque genera un cambio en el actual sistema del proceso del canje, disminuyendo el tiempo de retención de los fondos depositados con cheques. El nuevo modelo informático y operacional favorece principalmente a personas naturales y pequeños empresarios quienes disponen de la liberación de sus fondos en sus cuentas corrientes a las 09:00 horas de la mañana, provenientes de depósitos con documentos efectuados el día anterior. "Diseñar e implementar este proyecto implicó poner a prueba nuestro *know how* y la capacidad de aprendizaje de nuestros equipos de trabajo, pues nunca antes en Chile se había llevado a cabo un proyecto como éste. Conocíamos la importancia del cambio y el impacto que un error podría tener en los más de 400.000 clientes bancarios que cada mañana requieren de sus fondos debidamente abonados en sus cuentas corrientes, lo que nos motivó a auto desafiarnos como equipo, realizar un trabajo de máxima prolijidad y establecer controles acuciosos a lo largo del desarrollo del proyecto, obteniendo excelentes resultados" comentó Eduardo Saavedra León, Gerente de Operaciones y Tecnología de SINACOFI.

El nuevo modelo considera que SINACOFI reciba los archivos/ingresos provenientes de los Bancos con toda la información de aquellos cheques y documentos a retener para cada institución financiera (Devoluciones Potenciales). Estos datos son validados y procesados en SINACOFI, generando un nuevo archivo que es enviado a cada una de las instituciones financieras con el detalle informativo de los cheques/documentos a liberar y que fueron intercambiados en la cámara del día anterior. Hernán Balbontín Rodríguez, Subgerente de Proyectos Especiales de SINACOFI, comenta que "a simple vista disminuir el tiempo de retención de cheques parece ser algo sencillo, pero el trasfondo tecnológico y de seguridad que hay detrás del beneficio hicieron de este proyecto un desafío enorme, debiendo cuidar que procesos ya

establecidos en el canje y cámara de compensación pudieran seguir ejecutándose normalmente e incorporando el cambio tecnológico de manera nativa, sobre todo cuando hablamos de coordinar ello a nivel de industria".

Bajo la normativa anterior, si una persona depositaba un cheque en su cuenta corriente disponía de los fondos a partir de las 13:30 horas del día hábil siguiente. Con la modificación de la normativa, esa misma persona puede disponer de sus fondos, depositados con cheques en su cuenta corriente, a las 09:00 horas del día hábil siguiente, adelantando la disponibilidad del dinero en aproximadamente cuatro horas.

Según Daniel Escobar Royo, Product Manager de Canje Electrónico de SINACOFI señala que "Este nuevo modelo de canje minimiza la probabilidad de protestos de cheques por falta de fondos porque existe una alta compatibilidad entre los bancos para el traspaso de dinero a través de transferencias electrónicas, facilitando el flujo entre el banco y el cliente cuentacorrentista".

El proyecto impulsado por la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) se ha propuesto como objetivo cerrar el año 2012 con un 95% de liberación de los cheques a las 09:00 horas, estimándose que este modelo beneficiará a más de 2,8 millones de clientes.



Daniel Escobar, Product Manager de Canje Electrónico  
• Eduardo Saavedra, Gerente de Operaciones y Tecnología  
• Hernán Balbontín, Subgerente de Proyectos Especiales,  
todos de SINACOFI.

# SINACOFI estrena nuevo modelo estadístico de Scoring



Los modelos predictivos son ampliamente utilizados para muchas disciplinas. El Score de Crédito posee múltiples aplicaciones como apoyo a la gestión de riesgos, provisiones y cobranza, entre otros, y es una herramienta ampliamente difundida y utilizada en la industria financiera y de crédito masivo, en general, permitiendo ajustar las acciones o decisiones de las organizaciones en referencia a los resultados que del modelo se obtienen. En la realidad bancaria de Chile nos encontramos con modelos únicos o mixtos, donde en este último se complementa el modelo interno del banco con el modelo de buró, que aporta el comportamiento en el resto del mercado. Al respecto, Ingrid Barahona Quiroz, Gerente de Desarrollo de Negocios de SINACOFI destaca que “los modelos predictivos facilitan la gestión de carteras estableciendo un grado de certeza dentro de un grupo de similares características y que sumado a una regla de decisión del negocio en el que es aplicado permite mantener un adecuado control del riesgo”.

En este sentido, el servicio de Score de Crédito de SINACOFI, que se encuentra en el mercado desde mediados del 2007, está basado en un modelo matemático que entrega un score o calificación de riesgo que identifica una probabilidad de no pago mayor a 90 días en un horizonte de 24, 18 o 12 meses según el tipo de producto y política de cada cliente, customizando el servicio de modo que se ajuste al requerimiento de la institución.

En julio de 2011 se publica la Ley 20.521 que modifica a la Ley 19.628 de Protección de Datos Personales y que establece la prohibición de realizar todo tipo de predicciones o evaluaciones de riesgo comercial que no estén basadas únicamente en información objetiva relativa a las morosidades

o protestos de las personas naturales o jurídicas de las cuales se informa. “Nosotros ya nos encontrábamos trabajando en nuestro nuevo modelo de scoring, por lo que la publicación de la ley no fue dificultad para aplicarlo al nuevo modelo, presentando una oportunidad para nuestros clientes, sumándose a una nueva versión ajustada a la realidad del mercado con indicadores de eficiencia de excelente calidad y adecuado a la legislación chilena” comentó la ejecutiva.

El nuevo modelo utiliza sólo información de protestos y morosidades de las personas naturales, considera información de comportamiento en el sistema financiero e información de comportamiento en la banca y en el comercio. En su desarrollo se han empleado avanzadas técnicas estadísticas que han permitido compensar las restricciones de la ley, mejorando los resultados obtenidos. “El nuevo modelo es concreto y objetivo, permitiendo un análisis certero a nuestros clientes y adaptado a sus necesidades. En efecto hemos dispuesto pilotos gratuitos para que nuestros clientes conozcan la calidad de nuestro modelo” concluyó Ingrid Barahona.

## Usos del nuevo score de crédito:

- Permite disponer de una calificación de riesgo de cualquier persona con referencias o una cartera de forma masiva, sin necesidad de solicitar ningún tipo de información y respetando la ley vigente.
- Excelente herramienta para selección de clientes potenciales en una campaña.
- Se alcanzan niveles de eficiencia muy elevados independientemente del grado de vinculación del cliente con la entidad y del canal de captación utilizado.
- La combinación de modelos internos con el nuevo score de crédito de Sinacofi incrementa significativamente la calidad de riesgo de las carteras.
- Complemento ideal y necesario a los modelos de riesgo internos de las instituciones para filtrar casos “aparentemente buenos” y recuperar casos “dudosos”, ya sea de no clientes o clientes, para oferta de productos, aumento de cupos, etc.
- Permite atacar con las mejores garantías a segmentos “nuevos” para la institución o “poco conocidos”.
- Permite aplicarlo tanto a productos de corto como de largo plazo, ya que se ha calibrado el modelo a distintos horizontes temporales, a fin de proveer una mayor información al usuario y adaptarlo al tipo de producto analizado.



Ingrid Barahona,  
Gerente de Desarrollo de Negocios SINACOFI.

# Cartas de Resguardo: Coopeuch y SINACOFI aliados en la optimización de la gestión de hipotecas

*El servicio Cartas de Resguardo que opera desde el año 2005 exclusivamente para bancos, a partir del segundo semestre amplió su cobertura a otras empresas del sistema financiero y otorgantes de créditos hipotecarios, siendo suscrito por la cooperativa de ahorro y crédito más grande del país.*

Durante el segundo semestre de este año, Coopeuch, la cooperativa de ahorro y crédito más importante del país, se incorpora como pionera al servicio Carta de Resguardo para otras empresas del sistema financiero y otorgantes de crédito hipotecario.

Coopeuch, con más de 550.000 socios y una red de 86 oficinas a lo largo de todo Chile, brinda soluciones financieras ágiles y eficientes a vastos sectores de la comunidad, incluyendo aquellos lugares alejados de las urbes y estableciendo vínculos de confianza para el largo plazo con las personas. En este ánimo colaborativo con la comunidad es que Coopeuch se ha incorporado exitosamente el mercado hipotecario, satisfaciendo la demanda de miles de familias chilenas con colocaciones crecientes e interesantes planes de desarrollo. Marcela Nuñez Valenzuela, Subgerente Hipotecario de la cooperativa, señala que “estamos con un importante plan de expansión en hipotecas. El año pasado crecimos sobre un 40% en saldo de colocaciones, cifra que repetiremos este año. En este sentido, estamos muy interesados en que este desarrollo vaya acompañado de un buen servicio y la modernización de los procesos hipotecarios, donde vemos la implementación de las cartas de resguardo electrónicas como un avance en esa línea”.

Las cartas de resguardo tradicionales requieren de la realización manual y su tiempo de procesamiento puede durar varios días, lo que puede afectar la satisfacción de los clientes, pues siempre esperan agilidad en la respuesta de la institución, representando una de las principales desventajas del sistema antiguo. Con la incorporación de la carta de resguardo electrónica en la gestión de hipotecas, el proceso se automatiza, disminuyendo el ciclo e inyectándole dinamismo y vanguardia. “Vemos una oportunidad en la mejora de los tiempos de respuesta de

las cartas de resguardo utilizadas en las compraventas con alzamiento de garantías y compras de cartera, lo que acorta el tiempo total de la operación hipotecaria, y se traduce en un mejor servicio para los socios. Lo anterior va muy ligado a nuestro objetivo estratégico de transformarnos en la institución con mejor servicio de hipotecas para la clase media y emergente” destacó la ejecutiva.

Hoy en día el servicio de Carta de Resguardo le permitirá a Coopeuch gestionar los movimientos de una hipoteca entre



Marcela Nuñez Valenzuela,  
Subgerente Hipotecario Coopeuch

instituciones y repactaciones con una institución bancaria en particular y un formato estándar para evitar los rechazos por forma. El servicio incluye la carta de resguardo, la liquidación y el aviso de prepago de la operación, de personas e inmobiliarias, tanto en Santiago como en regiones. El servicio cuenta con un registro centralizado de las cláusulas de alzamiento y apoderados vigentes de cada institución, estableciendo canales de comunicación únicos y estandarizados. Eduardo Tapia Montes, Product Manager del producto en SINACOFI señala “esta adhesión de Coopeuch generará múltiples beneficios a la cooperativa, dado que el servicio permite automatizar el proceso, unificar la carta de resguardo, evitar los rechazos por forma y acordar los plazos de respuesta”.



Eduardo Tapia Montes,  
Product Manager SINACOFI

Adicionalmente, este servicio genera de forma mensual un informe de gestión, dirigido a los responsables de las áreas hipotecarias, que permite conocer el cumplimiento de los acuerdos a nivel global entre las mismas.

“Creemos que este servicio mejorará nuestra comunicación con el resto de las instituciones financieras y nos ayudará a tener respuestas más rápidas, así como también un mejor seguimiento de las operaciones de nuestros socios”, concluyó Marcela Núñez.


**BENEFICIOS DE CARTA DE RESGUARDO**

- Permite mejorar la calidad de servicio al cliente.
- Permite que la gestión operativa de una carta de resguardo sea eficiente, disminuyendo su tiempo de procesamiento.
- Disminución de rechazos de las cartas de resguardo por forma, mediante la aplicación de formato estándar validado por las Instituciones bancarias.
- Contar con un workflow de servicio que abarca la totalidad del proceso de gestión, dejando trazas del proceso completo, es decir, emisión, liquidación de prepago y registro del pago.
- Mantiene un registro actualizado de los períodos de ausencia de los apoderados, permitiendo validar a priori el interlocutor válido para la firma de documentos, evitando un potencial rechazo de las escrituras, por forma.
- Permite cerrar formalmente el proceso de la carta de resguardo, evitando la generación de rezagos.
- Permite monitorear el cumplimiento de los acuerdos establecidos mediante los informes de gestión que genera el sistema.
- Permite integrar la información de este proceso con las mesas de dinero, áreas contables y legales.

# Perspectiva Económica: Crisis europea y crecimiento

Mirada de Vittorio Corbo en VII Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas



Desde el 2009 que se anunciaba la crisis de la Zona Euro, donde la especulación de los mercados cambiarios y el miedo por el impacto a nivel mundial puso en alerta a los países de los cinco continentes. Para entonces era difícil precisar qué sucedería en lo concreto y el impacto en la economía nacional, pero llegado el 2012, en conjunto con la caída de las economías de más países de la Zona Euro permitió esbozar el impacto en nuestro escenario actual.

Vittorio Corbo, ex presidente del Banco Central de Chile y miembro del Consejo Consultivo sobre política monetaria y cambiaria del Fondo Monetario Internacional, expuso acerca de las perspectivas económicas en el VII Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas, señalando que Chile se encuentra en buen pie para enfrentar la crisis.

## La Crisis Europea

Los esfuerzos por mitigar los efectos de la crisis en la Zona Euro han obligado a los Jefes de Estado de la Unión Europea a adquirir acuerdos que permitan a las naciones salir de este estado de decaimiento de la economía, debiendo invertir fuertemente en el restablecimiento económico.

El pasado 28 y 29 de junio los Jefes de Estado se reunieron en una cumbre y, posteriormente, lo hicieron los Ministros de Hacienda el día 9 de julio, generando importantes acuerdos que permitirán, a través de la asignación de fondos debidamente controlados, contribuir al recupero de las naciones de la zona, contando con amplio apoyo del Banco Central Europeo para el restablecimiento del funcionamiento de este mercado monetario.

El spread y las tasas de corto plazo eran muy dispares entre naciones, siendo un desafío para Europa su modificación y llevando al Banco Central Europeo a un cambio de liderazgo y a generar cambios radicales para impulsar la política monetaria de Europa que hasta entonces fue deficiente, fijando una hoja de ruta e instando a los países en necesidad oficialicen su solicitud de fondos europeos para la recuperación.

Se prevé una lenta recuperación de la crisis que podría extenderse hasta el 2016, donde se estima que el más perjudicado podría ser Alemania, pues depende mucho del comercio, entre otros temas.

En el caso de España e Italia, éstos deben enfrentar importantes reformas para recuperar el crecimiento, enfrentar la solvencia, donde este último no crece hace una década. En el caso de Grecia deberá formalizar un programa de ajuste creíble.

*Ha bajado la probabilidad de un colapso.  
Hoy se visualiza un camino.*

Pese a ver trazado un camino la forma como se recorra puede ser diversa. La pendiente se vislumbra positiva y hay que mantener el camino sostenido hacia ello. Lo que se puede mejorar contando con mecanismos de supervisión, avanzar hacia una mayor unión bancaria, un mayor rol del Banco Central Europeo. Si ello se logra, posiblemente, el panorama puede permitir una mayor tasa de bonos de bajo riesgo, menor prima de riesgo de países periféricos y se recuperan las bolsas mundiales.

Es importante señalar que ha bajado la probabilidad de un colapso. Hoy se visualiza un camino, lo que no se veía hace tres meses atrás y hay importantes lecciones aprendidas.

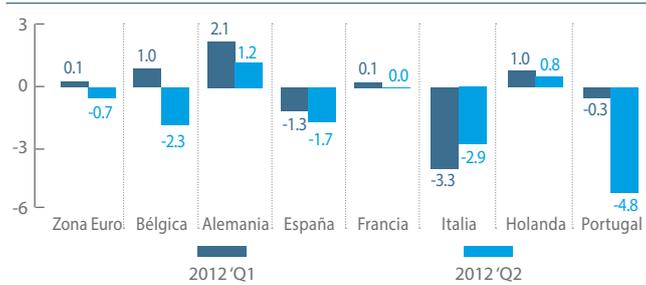
## La Economía Mundial

La economía mundial se ha debilitado con fuerza en los últimos meses, arrastrada por una desaceleración generalizada en los países avanzados.

En Estados Unidos se prevé un crecimiento en torno al 2%, siendo la economía más avanzada en su ajuste, su sistema financiero y en el apalancamiento de la familia, su crecimiento ha sido afectado por un bajo consumo privado y de la inversión. El desempleo ha subido levemente, alcanzando sobre el 8% y el nivel de confianza de los consumidores ha disminuido, siendo el más bajo en los últimos 18 meses, lo

que se refleja en un débil crecimiento del consumo en torno al 1,5%. La incertidumbre en las políticas fiscales sin duda afecta el consumo, pero se ve amortiguado con un mercado hipotecario que ya tocó fondo, donde se aprecia el valor de la vivienda, con mayores precios de las propiedades, el mercado de la construcción está subiendo.

**Perspectivas de la Economía Mundial**  
Crecimiento Económico en la Zona Euro  
(variación trimestral anualizada)



Nota: Series desestacionalizadas  
Fuente: Eurostat

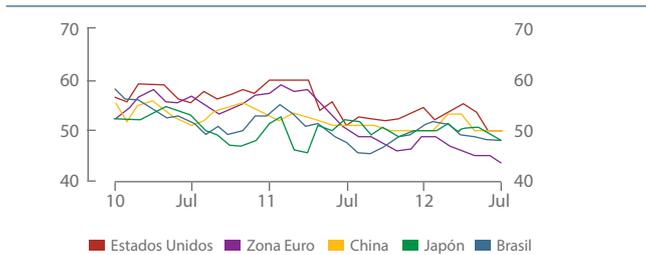
La Zona Euro ingresa rápidamente en recesión con un crecimiento en caída los últimos dos trimestres consecutivos, al igual que Alemania.

Si bien Japón obtuvo un crecimiento acelerado en el 2011 como efecto de la reconstrucción por el terremoto y maremoto que los afectó, este año el decaimiento de la Zona Euro le afectará, principalmente porque el mercado europeo es destino de cerca de un 30% de las exportaciones de Japón, creciendo sólo un 1,4% en el segundo trimestre y como consecuencia de la recesión europea.

**“En Estados Unidos los últimos años se ha visto que desaparecen dos bancos en promedio por semana”**

Refiriéndonos al mercado manufacturero, podemos observar que el crecimiento se deteriora a nivel general en la gráfica con valores por debajo del 50 o en contracción.

**Perspectivas de la Economía Mundial**  
Índices PMI de Manufacturas



Nota: Valor mayor (menor) a 50 implica expansión (contracción) en el mes anterior  
Fuente: Bloomberg

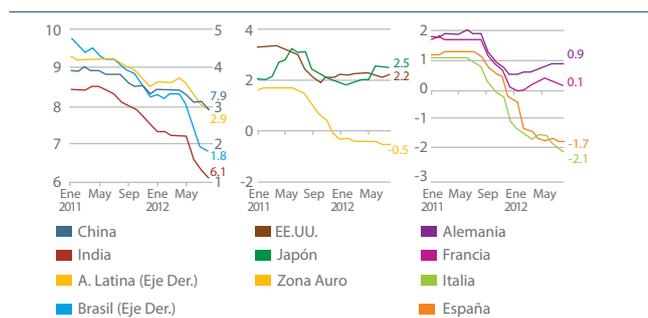
El mundo emergente también pierde dinamismo. China crece a menores tasas después de verse afectado por su

burbuja inmobiliaria y sus políticas internas obteniendo un crecimiento un 7.4% real, número que parece interesante, pero China crece a tasas cercanas al 10%, donde se espera utilice políticas de estímulo para mejorar.

En India la producción se desacelera producto de los ajustes internos para un mayor control de la inflación y los altos déficits fiscales. El resto de Asia Emergente sufre los efectos por la desaceleración de los países avanzados.

En el caso de América Latina, Brasil debió subir las tasas para mitigar los efectos de la inflación, motivo por el cual su crecimiento se vio afectado, logrando un crecimiento de un 2.7% el año pasado y 0.8% este trimestre, a diferencia del 7% logrado en el 2010 con una desaceleración que ya comienza a mostrar los impactos de la crisis europea. Argentina está afectada por las restricciones cambiarias y los efectos de Brasil.

**Perspectivas de la Economía Mundial**  
Perspectivas de Crecimiento Económico para el 2012  
(Variación % del PIB Real)



Fuente: Consensus Forecasts

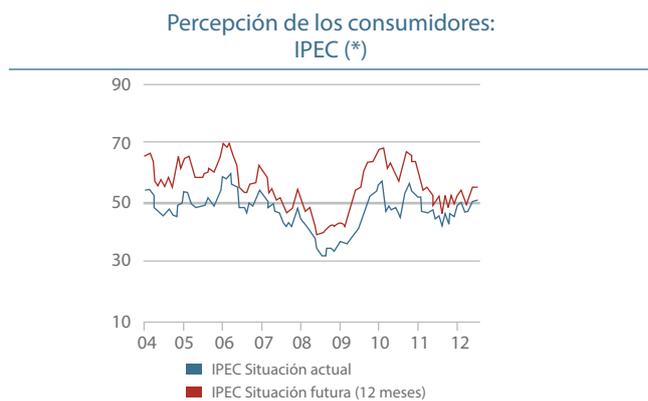
Cabe destacar que los costos de la estabilización de la economía mundial trae consigo una reducción del crecimiento, siendo ello un escenario mucho mejor que un colapso económico. Sin embargo, la economía mundial crecerá en torno a un 3% este 2012 y el próximo año debido a la incertidumbre y el decantamiento de los efectos de la crisis.

### La Economía Chilena

La economía chilena obtiene beneficios por los buenos términos de intercambios, como es el caso del Cobre que está muy por encima en su precio, y por las políticas macro relativamente expansivas, obteniendo un crecimiento del 8,2% en el último trimestre del 2011, el que ha decrecido al primer trimestre 2012 logrando un 5,1% y acelerado en el segundo trimestre con un 7,1%. La demanda ha crecido, pero afectado por el crecimiento de las existencias, donde las ventas al detalle se han desacelerado, acumulando inventarios. Por lo que el segundo semestre será menos acelerado y afectado por los cambios normativos, la variación de las tasas, la mayor cautela en el otorgamiento de créditos, entre otros.

## Chile ha aprendido de las crisis pasadas

Por otra parte, hoy Chile se encuentra muy cercano al pleno empleo, donde en el trimestre abril – junio, el empleo creció un 1,3% anual, la tasa de desempleo se redujo hasta 6,6% y los salarios nominales perdieron dinamismo en el margen. Los consumidores se encuentran más optimistas y ello se refleja en los cuatro meses consecutivos en que la expectativa de la situación futura supera los 50 puntos.

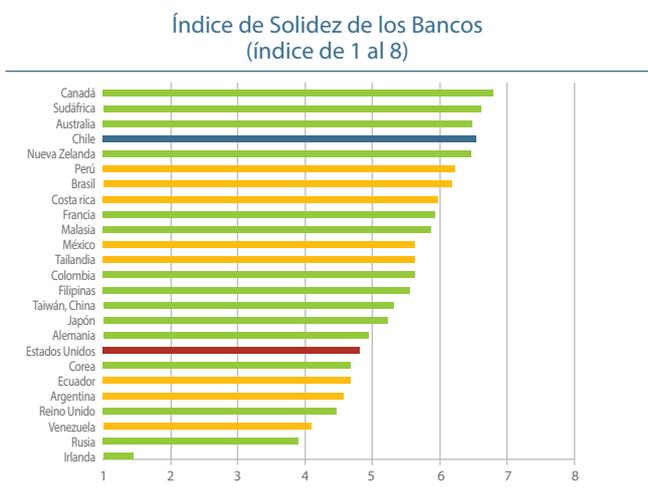


(\*) Un valor sobre 8(bajo) 50 puntos indica optimismo (pesimismo).  
Fuente: Adimark, ICARE/Universidad Adolfo Ibañez

Las exportaciones han decaído. Sin embargo, el ajuste de la producción debiera permitir que cedan las existencias, facilitando el crecimiento, explicado principalmente por los servicios, comercio y construcción, con proyecciones de crecimiento anual en torno al 5% este año, con un consumo que perderá fuerza por el menor dinamismo de la masa salarial y las condiciones financieras menos auspiciosas. La inflación por consiguiente se situará a diciembre 2012 en torno al límite inferior del 2% a 2,5%.

### El Sector Financiero

El índice de solidez de los bancos nos sitúa en el quinto lugar a nivel mundial, por sobre las economías emergentes y las economías desarrolladas, símbolo de la robustez de nuestro

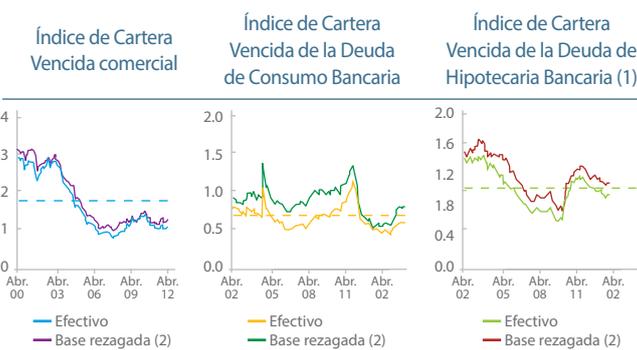


Fuente: The Global Competitiveness Report 2011-2012, World Economic Forum

sistema financiero, el que ha funcionado normalmente a pesar de la volatilidad externa y como consecuencia del aprendizaje de la Crisis Asiática, expresado en un incremento de la supervisión y normativa.

El crédito privado ha crecido con fuerza, donde la deuda de los hogares representa el 35% del PIB, lo que comparado internacionalmente es bastante normal. El crédito global se expande, la oferta se restringe y la demanda pierde dinamismo.

La cartera vencida se encuentra controlada y por niveles más bajos que el promedio efectivo en los diversos tipos de crédito.



Línea segmentada corresponde al promedio del índice efectivo  
(1) Excluye a Banco Estado (2) Se consideran 12 meses de rezago para la base comparativa  
Fuente: IEF. BCCh Primer Semestre 2012

Finalmente, la crisis europea y la desaceleración de China serán variables críticas que afectarán el desarrollo de la economía chilena, no estando exentos de los efectos en sus cambios, los que se manifestarán más intensamente después del año 2013. Sin embargo, el aprendizaje de las crisis anteriores nos sitúan en buen pie para enfrentar los escenarios futuros, apoyados en una inflación cercana a la meta, la liquidez de la moneda extranjera, el tipo de cambio flotante, la solvencia fiscal, la credibilidad de la institucionalidad del Banco Central y la adecuada regulación. Los cuidados estarán en el manejo del empleo, las políticas y el déficit fiscal. “Chile está navegando muy bien” concluyó Vittorio Corbo.

# BCI División Automotriz: Tecnologías biométricas que impactan en la satisfacción del cliente.

*BCI, pionero en la implementación de tecnologías biométricas en la banca, y SINACOFI, líder en la prestación de servicios al sector financiero, se unen en la implementación del modelo de delivery de crédito instantáneo en su División Automotriz mediante la incorporación de soluciones biométricas de vanguardia.*

La oferta de vehículos ha aumentado en el último tiempo, así como las cifras de crecimiento que muestra la industria Automotriz, proyectando ventas por 300 mil unidades en el 2012 y según las estadísticas a este año permiten confiar en que esta proyección se cumplirá, según expresa la Asociación Nacional Automotriz de Chile A.G. (ANAC). En este sentido, las empresas deben estar preparadas para enfrentar una demanda creciente y considerar que el cliente actual tiene poco tiempo para realizar trámites, una clave de éxito que la División Automotriz de BCI tiene muy clara.

BCI ha sido pionero en innovación en la banca, siendo el primer banco en habilitar sistemas en línea a nivel de caja y cuentas corrientes; también el multi crédito vía web donde los clientes podían acceder en línea a fondos de crédito de consumo de acuerdo a sus montos aprobados; fue el primer banco en contar con una filial 100% online a través de T-Banc; cambió radicalmente la arquitectura e interiorismo de las sucursales, imprimiéndoles modernidad y vanguardia; implementó dispositivos multiservicios en estaciones de servicio que permitían a sus clientes realizar transacciones de bajo valor y recientemente introdujeron la biometría en el proceso de aprobación de crédito, permitiendo obtener un delivery instantáneo de efectivo a través de Dedo Fácil en Banco Nova y luego Dinero Instantáneo en BCI.

En una nueva iniciativa de innovación para el banco, BCI División Automotriz incorporó las tecnologías biométricas en su proceso de asignación de crédito imprimiéndole agilidad y sorprendiendo a sus clientes, haciendo de su experiencia de compra un trámite agradable, con menos papeles y resultados inmediatos. Gabriela Preciado, Gerente de División Automotriz de BCI comenta que "esta iniciativa tiene el objetivo de brindar una mayor experiencia y un mejor servicio de venta en los distintos Distribuidores de Automóviles y en los Canales Directos del Banco. Es por eso que se pensó en contar con un proceso de crédito ágil y especializado en la industria Automotriz, apoyado por un sistema que soporte la gestión del crédito transversal a todos los canales del banco".

La aplicación de las nuevas tecnologías permite que hoy en día las soluciones informáticas sean incorporadas a procesos de negocios, con una mirada más integradora y adecuada

a la realidad de los clientes, entendiendo sus necesidades, su cultura y los tiempos con que cuentan para utilizar los servicios, obteniendo importantes beneficios en el servicio al cliente, así como un adecuado control sobre la aplicación de las reglas de negocio del banco. "Uno de los beneficios que provee esta nueva y moderna forma de hacer negocios es ofrecer los mejores tiempos de respuesta al cliente para el financiamiento de productos automotrices demandados en el mercado, así como ofrecer a la red de distribuidores y al cliente final una propuesta de valor y de negocio altamente competitiva" comenta la ejecutiva.

Las tecnologías biométricas de SINACOFI permiten que en la sucursal, y bajo la autorización del cliente, se efectúe el proceso de recopilación de información personal, comercial, se verifique la identidad y se obtenga el informe de cotizaciones previsionales actualizado, haciendo más expedito el proceso de venta y verificación de antecedentes.

A meses de incorporada la División Automotriz los frutos ya se han visto. "Hoy disminuyeron los tiempos de aprobación de las solicitudes de crédito y la documentación solicitada para el cierre de éstas, lo cual se traduce en una ventaja competitiva en el servicio entregado al cliente" concluyó Gabriela Preciado.



Gabriela Preciado,  
Gerente de División Automotriz de BCI

# Se prevé que el próximo año la cartera de morosidad alcance un 75% con respecto al período anterior al “Borronazo”.

**A siete meses de publicada la Ley 20.575 se puede apreciar la rápida reincorporación de personas a la situación de morosidad, superando ya 1 millón de personas.**

En febrero pasado, la información de protestos y morosidades de los beneficiarios del llamado “borronazo” fue eliminada de los registros de morosidad, no así la obligación de pagar. Es por ello que pese al beneficio propiciado por la normativa, ante un nuevo incumplimiento de pago de las obligaciones, las personas volverían a incorporarse a los registros. Cabe señalar que la medida sólo benefició a personas naturales.

Al momento de la publicación cerca de 3 millones de personas fueron beneficiadas con el “borronazo” y eliminadas de los registros de morosidad, cambiando así su calidad como sujeto de crédito. En algunos casos, las personas de deudas únicas cumplieron con su obligación de pagar y no siguieron endeudándose a niveles de saturar su capacidad de pago, por lo que su eliminación culminó en una salida definitiva de las bases. Sin embargo, aquellas personas que sostenían deudas en cuotas y que no cumplieron con el pago de ellas volvieron a reingresar por sus nuevas cuotas vencidas, incrementando la base de morosidad. A agosto de este año la base de morosidad de la banca se ha repoblado en un 86% con respecto a febrero de este año y anterior a la publicación de la referida ley.

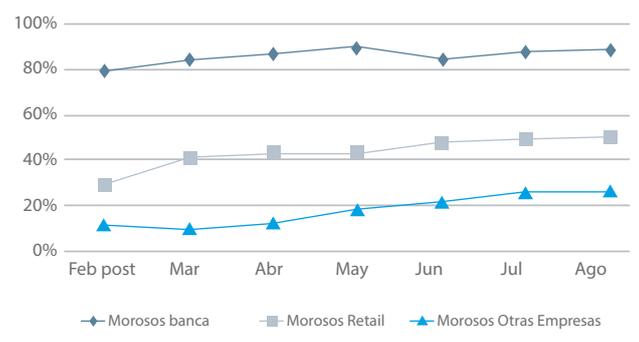
En el caso de la información de las empresas acreedoras no bancarias, como son los factoring, mutuarías, manufactureras y/o productivas, éstas no venden a crédito, sino que contra factura o pagarés, por lo que las deudas no vuelven a reingresar a las bases de datos debido a que es un negocio entre particulares y su cobro no es progresivo. En este caso corresponden acciones judiciales para recuperar las deudas pendientes.

Adicionalmente, en este segmento la información de autopistas debió ser eliminada de los registros. Por lo tanto tanto por este efecto como por lo indicado en el punto anterior, la reducción de la cantidad de publicaciones tiene un efecto permanente y el nivel de repoblamiento de estas morosidades es mucho menor, lo que se traduce en que el crecimiento de las bases asociadas a otras empresas ha sido lento, del orden del 26% al mes de agosto.

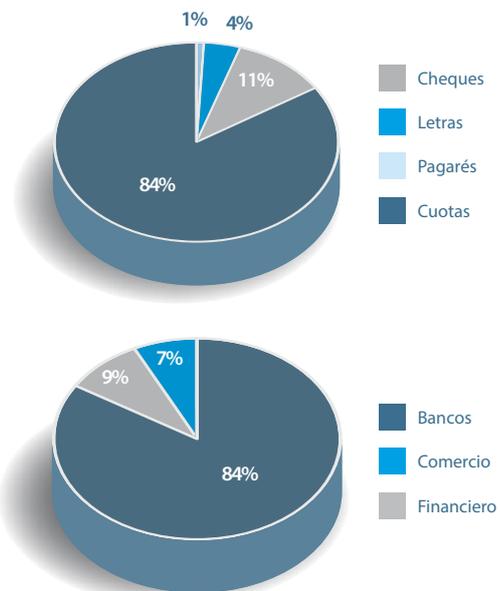
Por su parte, si bien en el retail, tal como ocurre en la Banca, las personas que mantenían créditos en cuotas y que han vuelto a

incumplir sus obligaciones de pago, se han reincorporado a los registros de morosidad se observa un repoblamiento un tanto más lento que en la banca, como resultado de un proceso de depuración de la información de repactaciones efectuada por este sector, alcanzando al mes de agosto niveles de repoblamiento del orden del 50%.

**Evolución Rut - Personas**



Al analizar el Boletín Comercial, luego de la publicación de la ley se observa un cambio en su composición, debido a que muchas deudas dejaron de publicarse, lo que provocó la redistribución de las deudas que lo componen. Hoy la deuda con las instituciones bancarias representa el 84% del Boletín Comercial - un incremento del 29% con respecto al 2011- y si a esto sumamos los Protestos de Cheques informados por la banca, se alcanza un 95% del Boletín.



# SINACOFI se reúne con sus clientes en el VII Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas



El 29 de agosto de 2012 fue realizado el VII Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas, tocando temáticas de gran interés en la industria y abordando desde cerca la crisis europea y los cambios normativos.



Roberto Guajardo, Gerente de Riesgo Banco de Chile • Fernando Contardo, Gerente General SINACOFI • Claudio Bórquez, Gerente Área Crédito Retail ScotiaBank Chile



Felipe Florit, Subgerente de Riesgo Personas Banco Bice • Luis Ignacio Moreno, Gerente de Riesgo Empresas Banco Bice • Mauricio Santander, Jefe de Fidelización SINACOFI



Franci Ureta, Jefe Comercial SINACOFI • Macarena Pino, Jefa de Estudios y Sistemas Telefónica • Luis Castro, Subgerente de Riesgos Telefónica



Carlos Gonzalez, Gerente de Riesgos Coopeuch • Ingrid Barahona, Gerente de Desarrollo de Negocios SINACOFI • Ted Montoya, Subgerente de Políticas y Procesos Coopeuch



Claudio Arriagada, Gerente de Operaciones Fastco • Katherine Vásquez, Jefe de Marketing y Comunicaciones SINACOFI • Enrique Vitar, Gerente de Cobranza La Polar



Paola Bustos, Gerente Comercial SINACOFI • Cristián Vásquez, Subgerente de Proyectos Banco Santander (Chile)



Marcelo Jofré, Cobranza Minorista BBVA • Paulina Musalem Subgerente de Cobranza BBVA



Alex Toro, Gerente de Riesgos Cencosud • Cristián Vásquez, Subgerente de Proyectos Banco Santander (Chile) • Jorge Zuñiga, Gerente de Cobranza CMR Falabella



Patricia Kuroiwa, Subgerente de Riesgo Ripley

# SINACOFI se reúne con sus clientes en Restaurant Cívico



En el mes de julio 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 revivieron la música de los 80's, a cargo del grupo, tributo a Soda Stereo, Prófugos.



Oswaldo Julio, Jefe Control de Gestión de Riesgo Coopeuch • Manuel Vivanco, Subgerente Inteligencia de Riesgo Coopeuch • Jorge Ocharan, Jefe Departamento de Modelos Banco Estado • Roberto Monsalve, Jefe Departamento de Modelos Coopeuch.



Jorge Chacón, Analista de Riesgo • Jorge Wagenreld, Analista de Riesgo • José Ignacio Rodríguez, Analista de Riesgo, todos de Aval Chile.



Mauricio Santander, Jefe de Fidelización SINACOFI • Jenny Acevedo, Jefe Administración Proveedores Banco Security • Javier Briones, Gerente Administración y Servicios Generales Banco Security • Paola Bustos, Gerente Comercial SINACOFI.



Cristián Hernández, Subgerente Operaciones Forum • Thexa Candia, Ingeniero de Gestión Comercial Senior, SINACOFI • Ricardo Moraga, Subgerente de Crédito Forum • Noemi Rubilar, Subgerente Servicio al Cliente Forum.



Verónica Ramos, Ingeniero de Fidelización SINACOFI • Natalia Adad, Coordinadora de Servicios Tanner • Rodrigo López, Subgerente de Tecnología Tanner • Paula Oyarzún, Jefe Atención Clientes SINACOFI.



Jorge Herrera, Gerente Riesgo Persona Banco Security • Ana María Abarca, Jefe de Riesgo Financiero Banco Security • Franci Ureta, Jefe Comercial SINACOFI • Víctor Barría, Jefe Riesgo Empresa Banco Security.



Marco Antonio González, Gerente Riesgo Caja 18 • Claudio Castro, Gerente Operaciones Caja 18 • Alejandro Rodríguez, Jefe Crédito Caja 18 • Solange Farfán, Subgerente Inteligencia de Riesgo Caja 18 • Paula Muñoz, Prestaciones Legales Caja 18 • Marlitt Soto, Coordinadora Canal InfoMAX SINACOFI • Mario Cubillos, Analista Riesgo Caja 18.



Mario Escudero, Subgerente de Control de Gestión Contable Banco Itau • Luis Zamora, Subgerente Calidad Banco Itau • Franci Ureta, Jefe Comercial SINACOFI • Luis Alberto Tapia, Subgerente de Producción Banco Itau.

# INFORME DE COTIZACIONES PREVISIONALES

## *Ventas más seguras, negocios más rentables*

Sea parte de este revolucionario servicio y disminuya sus costos operacionales y fraudes, aumente la calidad de servicio a sus clientes y la rentabilidad de su negocio.



Ahora también disponible  
en CANAL MÓVIL



Mayor información en [ventas@sinacofi.cl](mailto:ventas@sinacofi.cl) o llamando al 892 26 00.

 **SINACOFI**

# PROSPECTO DE CLIENTES


En esta navidad queremos que el viejito  
haga negocios con usted.



- Obtenga un conjunto de potenciales clientes de acuerdo al perfil que usted requiera.
  - Mejore su contactabilidad.
  - Obtenga un mejor resultado de sus campañas de marketing.
  - Mejore la calidad de la data que usted posee del grupo objetivo.
- 
- 
- 