

# 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.



# 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

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

# Servicios para Marketing e Inteligencia.

## Caso de Éxito: Corpbanca / BancoEstado.

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.

pe  
gr  
se  
atr

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

- 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

## Mensajería: El servicio Carta de Resguardo se amplía a todo Chile

*A partir del mes de septiembre SINACOFI amplía sus servicios de Carta de Resguardo para todo el territorio nacional, permitiendo a la banca gestionar los movimientos de una hipoteca con mayor agilidad.*

El servicio Carta de Resguardo lleva más de 6 años de funcionamiento en los bancos de la Región Metropolitana, con importantes resultados en la facilitación de la gestión operativa del documento, aumentando la eficiencia del sistema, mejorando los tiempos de respuesta y trazabilidad de la información, manteniendo registros de ausencia de apoderados y otros atributos que lo hacen único en su categoría.

Dichos beneficios fueron observados por la banca y a partir de este año el servicio ha sido implementado en el mes de septiembre para el resto del país.



## SINACOFI pone a disposición de la banca el servicio Huincha de Auditoría

*El servicio Huincha de Auditoría permitirá a los bancos mantener un mayor control sobre las transacciones erróneas en cajeros automáticos, beneficiando sus procesos de control y a sus clientes.*



Para facilitar la gestión de las operaciones erróneas en la red de cajeros automáticos, SINACOFI ha confeccionado un nuevo servicio: Huincha de Auditoría.

Cuando una operación resulta fallida, ésta debe ser controlada y compensada. Es entonces donde el servicio Huincha de Auditoría facilita la gestión entre los distintos bancos incorporando un nuevo flujo de información al proceso de reporte de problemas de cajeros Redbanc.

## Banco Security: Reduciendo Riesgo

BANCO security

La relación de SINACOFI con Banco Security se gesta desde los inicios del banco, comenzando con las operaciones en mensajería y cámara de Compensación, hace más de 5 años la implementación de los servicios de central de riesgos. Esta última apoya los procesos de evaluación de crédito e inteligencia de negocios. Tras Mejor toma de decisión en materia de riesgo de crédito dado que se cuenta con información certera, oportuna y de calidad, con lo cual podemos asegurar minimizar los riesgos y maximizar los beneficios para la organización.

Los servicios son utilizados en varios frentes, dentro del comité de crédito y en inteligencia de negocios, entre otros

usos. El conocimiento del comportamiento del cliente es fundamental para controlar el riesgo, siendo SINACOFI un actor crítico y de gran valor para la toma de decisiones.

La relación de largo plazo y la confianza entre las instituciones nos permite asegurar un proceso de análisis de riesgo y crédito robusto, contando con un canal directo de atención, lo que facilita el desarrollo de negocios.

“El servicio es oportuno, de calidad y nos permite generar mayor información para generar un mejor desempeño en nuestro banco”.



## BCI: Innovación tecnológica al servicio del cliente final.



*Dedo fácil es la innovación de BCI para otorgar créditos instantáneos a sus clientes. Tras la implementación del proyecto, basado en tecnologías biométricas desarrolladas por SINACOFI, hoy es posible acceder a un crédito bancario sin presentar papeles.*

La iniciativa, inspirada en el proyecto llamado "Experiencia del Cliente" y enmarcada en la cultura pro innovación emanada desde la dirección de Banco BCI, busca generar procesos menos engorrosos y más eficientes para otorgar un crédito.

Basados en esta filosofía de servicio, BCI innovación comenzó su proceso de investigación de las tecnologías biométricas, entre otras tecnologías, buscando una solución que les permitiera dar mayor instantaneidad a la asignación de créditos en el segmento C3 y D, confiando el desarrollo del servicio a SINACOFI. Hoy por hoy, el usuario 2.0 está familiarizado con las nuevas tecnologías, lo que permite otorgar un rol protagónico a las TI en el proceso de formalización de un crédito. En la búsqueda realizada por la solución idónea llegaron a las tecnologías biométricas, pues les permitían la verificación de identidad, obtención de información comercial y la recolección de documentación para cerrar el negocio, facilitando al cliente un trámite, que para el segmento objetivo, muchas veces era engorroso. Asimismo, BCI sostiene una relación comercial de larga trayectoria con SINACOFI, permitiéndole confiar en la calidad de servicio que esta última entregaría.

La solución, que denominaron "Dedo Fácil", permite entregar créditos a clientes en menos de 20 minutos, donde con la autorización del cliente y su huella dactilar se puede efectuar todo el proceso sin

papeles y permitiendo al cliente acceder a financiamiento inmediato por montos bajos. Pablo Cousiño, Gerente de Innovación de BCI Innovación, destaca que "Una de las ventajas de contar con esta tecnología es el delivery instantáneo al momento de solicitar un crédito, factor crítico y valorado por los clientes".

Otra de las bondades de la aplicación de las soluciones biométricas de SINACOFI es la capacidad de reducir fraudes por suplantación de identidad, la facilidad de implementación, además de los beneficios operacionales que finalmente se traspasan al cliente. Rubén Aracena, Gerente de Riesgo BCI Nova, comenta que "En BCI Nova nos ha permitido reducir el riesgo de suplantación y fraude, además de contar con información suficiente para la toma de decisiones". En este sentido, Pablo Cousiño destaca que

"contar con reglas de decisión no fue tarea fácil, pero logramos un modelo óptimo para nuestros clientes, donde se va de la sucursal con su crédito cursado, aprobado y con el dinero en el bolsillo, todo ello en una sola visita.

Finalmente, otro de los beneficios de la utilización de biometría es facilitar el contacto directo entre ejecutivo y cliente, ya que al realizar procesos electrónicos y estandarizados el ejecutivo puede potenciar su calidad de atención. Cabe destacar que en el primer mes de operaciones BCI Nova logró más de mil transacciones exitosas.



# 6° Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas | 2011

## La industria se reúne en el VI Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas 2011

El 1 de Septiembre 2011 la industria bancaria y comercio se reunió en el VI Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas, este año bajo el lema Juntos por el cliente, una industria fortalecida.

SINACOFI, en alianza con CMS Group y otras empresas, organizan año tras año esta instancia donde todos los actores de mercado analizan tendencias, nuevas tecnologías y comparten experiencias.



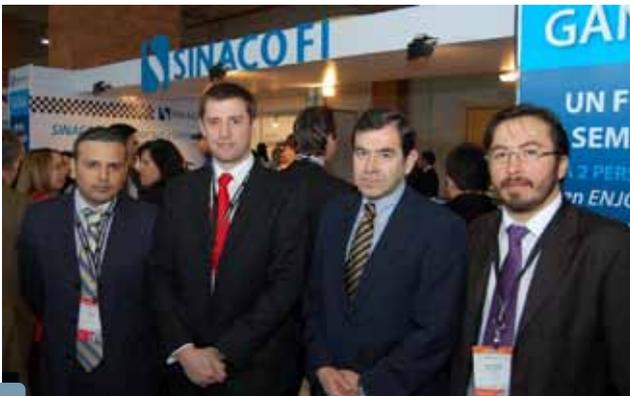
Francisco Ureta • Ted Montoya



Katherine Vásquez Madariaga, Jefe de Marketing y Comunicación, SINACOFI •



Ricardo Matte • Paola Bustos, Gerente Comercial, SINACOFI • Sebastián Molina CMS • Enrique Hasbún



Franci Ureta • Leandro Fernández AIS • William Rebolledo • Esteban Barrientos



William Rebolledo • Paola Bustos, Gerente Comercial SINACOFI • Fernando Contardo, Gerente General SINACOFI

## SINACOFI se reúne con sus clientes en Cuerovaca

El jueves 7 de julio 2011 SINACOFI se reunió con sus clientes en el conocido Restaurant Cuerovaca. La instancia contó con la clase práctica del sommelier Luis Calderón y el chef de Cuerovaca, Rodolfo Báez, donde aprendimos a cocinar un buen bife y realizar la combinación perfecta para que nuestro asado en casa tenga un sabor excepcional.



# Meat & Wines



Fernando Contardo Díaz-Muñoz, Gerente General, SINACOFI y Hernán Arancibia Sepúlveda, Gerente de División Riesgo Crédito



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,



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

## Tendencias de Riesgo. Cambiar por Profesiones

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.



# 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.*

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



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)