

mundo



Sinacofi

SEPTIEMBRE

EDICIÓN

38

ENTREVISTA
RAMÓN HEREDIA
DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES DE LA BANCA DIGITAL

CASO DE ÉXITO
BANCO ESTADO

NOTICIAS
TODO LO QUE PASÓ EN EL
CONGRESO NACIONAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS

SOCIALES
CHARLA DE RIESGO Y SEGURIDAD

Columna de Opinión

Enrique Marshall Rivera
Vicepresidente BancoEstado

Que no le
**Vengan
con cuentos**

Alerta  Defunciones



Esté siempre un paso adelante.

Tenga su cartera de clientes monitoreada, evite pérdidas para su empresa y descubra nuevas oportunidades de negocio según las necesidades vigentes de la familia de su cliente.

Beneficios:



Identifique a las personas fallecidas del mes anterior.



Información validada con fuentes oficiales.



Actualización mensual y anual para mayor completitud.



Anticípese a nuevas oportunidades de negocio.

Usos:



Cobro seguros desgravamen.



Bloqueo y cierre de productos.



Prevención de fraudes.



Adaptar los productos a las necesidades vigentes de la familia de su cliente.

índice mundo

EDITORIAL

01

Fernando Contardo
Gerente General

COLUMNA DE OPINIÓN

02

Enrique Marshall Rivera
Vicepresidente BancoEstado

ENTREVISTA

03

Ramón Heredia
Director de Digital Bank Latam

EXPERIENCIA DE SERVICIO

04

Karina Santelices
Gerente de Seguridad de la Información, Sinacofi

CASO DE ÉXITO

05

Banco Estado

SOCIALES

06

*Charla de Riesgo y Seguridad
RSE - Elección de nueva Fundación*

NOTICIAS

07

*Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas
Sinacofi, Great Place To Work*



01



02



03



07



Transformación Digital

Desde hace algún tiempo, casi todo lo que sucede a nuestro alrededor tiene una componente digital. Nuestro quehacer en la vida cotidiana, laboral o de estudios, se ha visto fuertemente influenciado por una serie de cambios profundos, que algunos llaman revoluciones.

Estamos viviendo una gran transformación de los procesos de negocios con una adopción masiva, creciente e irreversible de tecnología.

Estas irrupciones han levantado el fenómeno de la transformación digital, a través del cual las empresas con procesos productivos tradicionales convierten su estructura de negocio y organización, para que explote en todos los niveles la potencia del canal digital.

Muchos consumidores ya se han transformado digitalmente y las nuevas generaciones casi en su totalidad. La forma en que consumen servicios, la forma en que se comunican, las expectativas que tienen respecto de la información que esperan recibir, la forma en que adquieren productos y servicios, etc., hacen al nuevo consumidor más exigente que los consumidores de hace algunos años, que operaban en un mercado tradicional. La

globalización y competencia obliga a las empresas a hacer cambios para mitigar el riesgo de quedarse atrás y evitar desaparecer.

Para Sinacofi este escenario nos motiva y desafía a materializar cambios en productos o servicios de alta tecnología que desde luego aporten un gran valor. Buscamos incrementar nuestra oferta actual de servicios y también complementarla, en un ambiente de cooperación con proveedores, clientes y algunas fintech, de modo que nuestros clientes puedan a su vez mejorar su oferta de valor a sus propios clientes. En el camino hacia estos cambios hay varios pasos que vamos dando simultáneamente: fomentar nuestras capacidades de innovación; cambiar nuestros procesos; entendiendo que la tecnología no es el centro, sino que lo importante está en el servicio al cliente y que lo digital no es un fin por sí mismo, sino más bien provee oportunidades para entregar mejores y más ágiles servicios.

Es por eso que Sinacofi, ad portas de cumplir los 30 años de existencia, vive con entusiasmo la era de transformación que nos toca vivir, esperando aportar más a la transformación que están viviendo nuestros clientes.

Esta edición pretende exponer, de forma general, las distintas miradas de la revolución digital y sus impactos en la industria financiera; así como estimular la reflexión y el debate sobre la gestión de sus oportunidades y desafíos.

Saludos Cordiales,

Fernando Contardo
Gerente General Sinacofi



Enrique Marshall Rivera
Vicepresidente BancoEstado

Enrique Ignacio Marshall Rivera, economista, académico, investigador y consultor chileno, fue Vicepresidente y Consejero del Banco Central de Chile. Trabajó en el Centro de Investigaciones y Desarrollo de la Educación. Actualmente es el Vicepresidente de BancoEstado.

Las nuevas tecnologías como grandes aliadas de la inclusión financiera

La digitalización y la inclusión financiera son dos objetivos que marcan los cambios que se están observando en la industria bancaria a nivel global y Chile no es la excepción.

Si bien no es completamente nueva, la transformación digital es una tendencia que se ha intensificado en los últimos años. Los bancos están muy interesados en ello porque les permite reducir costos y aumentar los índices de eficiencia. Habría que destacar que Sinacofi, desde sus orígenes, ha hecho aportes muy relevantes en esa línea. Los he seguido con atención desde que trabajé en la Asociación de Bancos en los años ochenta.

Sin embargo, la fuerza más importante es la que proviene de los clientes. Muchos de ellos ya no quieren ir al banco y buscan realizar todas sus operaciones a través de canales no presenciales. En esa parada están los jóvenes, pero ellos no son los únicos. En todos los grupos etarios una fracción creciente de personas

advierte los beneficios que trae consigo el moverse en esa dirección.

Con todo, la transformación digital no es solo incorporación de nuevas tecnologías. Es una nueva forma de entender y ejercer la actividad bancaria, con múltiples implicancias para nuestras organizaciones, incluyendo todo lo que se relaciona con el gobierno corporativo y la cultura interna.

Por otro lado, la inclusión financiera es una temática instalada en la agenda pública de prácticamente todos los países del mundo. Si bien se la asoció en algún momento con políticas de corte social o de beneficencia, es hoy un objetivo relevante en el campo de lo propiamente económico y financiero.

Sus beneficios en materia de productividad y eficiencia, por ejemplo, son múltiples. Pensemos sólo en el sistema de pagos. Las personas que acceden por primera vez a una cuenta bancaria ven ampliadas sus opciones para realizar sus transacciones. Las empresas pueden dejar de lado los cheques y pagar a sus empleados y proveedores con transferencias electrónicas, lo que conlleva un ahorro. Los bancos se benefician al procesar menos operaciones por caja y más a través de canales digitales con el consiguiente impacto positivo en costos y eficiencia.

Lo que quisiera destacar es que digitalización e inclusión financiera son fuerzas complementarias que se refuerzan mutuamente. Las nuevas tecnologías han sido grandes aliadas de la inclusión financiera. Sin ellas habría sido muy difícil avanzar en la incorporación de nuevos segmentos a los servicios financieros a costos razonables.



Ramón Heredia Jerez
Director de Digital Bank Latam

Ramón Heredia Jerez, MBA Universidad de Chile, Ingeniería de Sistemas de la UTEM, Director Ejecutivo de Digital Bank Latam, Ebanking News Component Group y Digital, además de sus contribuciones como mentor en Incubadoras y Startups.

Desafíos y oportunidades de la Banca Digital

1 ¿Cómo utilizar la tecnología para que los servicios financieros sirvan, por ejemplo, para disminuir el efectivo?

El que las personas puedan llevar a cualquier lugar sus dispositivos móviles y que mediante ellos logren relacionar sus tarjetas de crédito, cuentas bancarias y monederos electrónicos, facilita enormemente la utilización de transacciones electrónicas en el día a día. La irrupción de este tipo de tecnología, nos permite progresivamente realizar más transacciones electrónicas que reemplazan el uso del dinero en efectivo. En países como Dinamarca y sus vecinos nórdicos, la utilización del efectivo ha disminuido considerablemente, llegando a cifras de menos del 20%, todo esto gracias a políticas públicas que han permitido en conjunto con la Banca desarrollar un sólido ecosistema de pagos digitales. La disminución del efectivo, trae directos beneficios en la reducción de los costos de transporte, emisión y reducción de los riesgos de asaltos y robos en las personas.

2 ¿Cómo se encuentra Chile posicionado en cuanto a la digitalización financiera?

Chile es uno de los países más desarrollados de Latinoamérica en servicios financieros digitales, en penetración de uso de dispositivos móviles y en bancarización. Todas estas variables lo ubican en una posición privilegiada para desarrollar un ecosistema robusto de pagos digitales.

El uso de las transferencias interbancarias en línea mediante dispositivos móviles, ha permitido que los chilenos desarrollen un uso cada vez mayor de transacciones electrónicas en desmedro del efectivo. Aún estamos lejos de las cifras que muestran los países nórdicos, sin embargo, están todas las condiciones para ir hacia esas metas.

3 En su opinión ¿Cuál es el camino para que las personas confíen y usen los medios digitales al momento de efectuar sus transacciones financieras?

En el caso de Chile, los desafíos están por un lado en seguir desarrollando la bancarización de la población, para que pueda tener productos financieros ligados a medios digitales y por otro en el cambio cultural de las personas, que vean este tipo de transacciones como seguras y fáciles de usar.

El desarrollo de un ecosistema de pagos digitales donde la población en general pueda recibir sus pagos, consultar sus transacciones y lo que es más importante poder realizar pagos en los comercios y en los lugares donde se mueve diariamente son puntos fundamentales en el recorrido de este camino.

Hoy tenemos la tecnología y los productos financieros, los retos principales están en la masificación y la interconexión. Para esto se deben crear incentivos iniciales para que las personas conozcan estos nuevos medios de realizar sus transacciones. Un ejemplo es lo que hizo Paypal que al principio de su servicio, regalaba dólares a los primeros usuarios que ayudaran a difundir el medio de pago entre sus contactos.

4 ¿Algún mensaje que quiera darle a la industria bancaria y oferentes de crédito en general sobre sustituir el efectivo. ¿Cuáles serían las precauciones a tomar?

La disminución del uso del efectivo está directamente ligada con el aumento en la bancarización de la población. En la medida en que más personas tengan acceso a productos financieros, podrán conectar estos productos a medios digitales y de esta forma disminuir el uso que hacen del dinero efectivo. Las personas que más usan hoy el efectivo, son las de más escasos recursos, por lo que el desafío en este punto tiene que ver con el acceso, la educación financiera y un manejo reforzado de la seguridad de las transacciones.

El mensaje para la industria financiera, es que más que las precauciones de una industria como la chilena, que ha mostrado ser de primer nivel mundial, es reforzar el desarrollo de un ecosistema integrado, que permita a las personas vivir su día a día sin fricciones en el acceso a los medios de pago digitales. En este punto creemos que conectar la solución móvil de Pago Rut de BancoEstado, con el proyecto de Pago Móvil interbancario que ha desarrollado CCA para permitir el cobro en línea entre los bancos mediante los celulares, es un paso que permitiría aumentar considerablemente el uso de las transacciones electrónicas, con la consiguiente disminución del uso de efectivo.

Ramón Heredia Jerez
Director de Digital Bank Latam



Karina Santelices
Gerente de Seguridad de la Información, Sinacofi

La importancia de la Ciberseguridad y su relación con Transformación Digital

La Transformación Digital es un cambio de época, de cómo hacemos las cosas, de cómo vivimos. Tenemos una magnífica oportunidad de ser más eficaces, rentables, rápidos y ágiles.

¿Estamos listos para hacer de esta transformación una ventaja competitiva?

Ya nos parece habitual hablar y escuchar de tecnologías de análisis de datos, virtualización, movilidad, redes sociales, dispositivos inteligentes, cloud, internet de las cosas, Machine Learning, y también de “ciberseguridad”, observando incluso cómo este último puede afectar las cuentas de resultados de las empresas.

Lo anterior se explica porque junto con el aumento de tendencias y tecnologías digitales, la cibercriminalidad, el robo de información y el ciberterrorismo, han aumentado también en cantidad y variedad, lo que hoy supone un reto para el desarrollo. Es necesario por tanto, trabajar sobre modelos cambiantes de ataques, que requieren desde el punto de vista de la protección, una mayor especialización y una mejor estrategia de respuesta.

La creación de un clima de confianza digital, resulta vital para impulsar nuevas y actualizadas formas de hacer las cosas. La seguridad y la protección de la información adquieren una gran relevancia en la era de la digitalización. Si tradicionalmente la función de seguridad de la información estaba dedicada en gran medida a tareas operativas o de cumplimiento, en el nuevo entorno digital debe estar directamente involucrada en la definición de la estrategia corporativa, facilitando que la adopción de la transformación digital se construya sobre pilares sólidos en materia de seguridad.

Saber afrontar de manera positiva este cambio es, sin lugar a dudas, una ventaja competitiva para una organización.

Karina Santelices
Gerente de Seguridad de la Información, Sinacofi

Alerta Defunciones

Sinacofi ha respondido en frecuencia, oportunidad y calidad de la información



BancoEstado®

Para Banco Estado, contar con el servicio de monitoreo Alerta Defunciones ha sido un valor agregado a lo que ya tenían y les ha permitido reducir aún más el riesgo financiero en su operación.

“En relación al servicio de Alerta Defunciones, se nos hace importante contar con esta información ya que es un dato sustancial que permite acotar las diferencias de información, así también para los controles, entre el proceso de actualización anual de la cartera de personas que hace Sinacofi y las ocurrencias de fallecimientos que son informadas por este servicio.

En general ha sido un aporte relevante para todo el proceso de venta, ya que las alertas por fallecimientos quedan en línea y con ello se evita posibles fraudes. Otro de los usos importantes que le damos a esta información, es para la activación de los seguros de desgravamen que cuentan con cláusulas de plazo para su cobertura.

En relación a la calidad del servicio, hasta el momento ha cumplido con nuestras expectativas, dado que de la base recibida, el 80% es positivo y no estaban registrados en nuestras bases.

Para nuestra empresa, la frecuencia del servicio y oportunidad es la adecuada, lo que nos ha permitido incrementar nuestra base de control. En definitiva la información que nos provee Sinacofi, es un complemento trascendente para nuestros procesos ya que apoya nuestra política de disminuir el Riesgo Operacional. Las respuestas que hemos necesitado, están dentro de lo esperado, en calidad y oportunidad de la información requerida”.

Alberto Toledo
Jefe de Departamento Clientes Deudores e Informes
BancoEstado



20 de Junio

Conversemos de Riesgo y Seguridad

El pasado 20 de Junio, invitamos a nuestros clientes a un desayuno especial para tratar temas de gran importancia y actualidad. Específicamente, lo que está relacionado con los riesgos, manejo seguro de información y la normativa que nos regula en estas materias.

En la ocasión contamos con la participación de Andrés Pumarino, socio de Legaltrust, quien desarrolló el tema de los nuevos marcos regulatorios; Romina Garrido, Directora Ejecutiva de Fundación Datos Protegidos, expuso acerca de protección de datos y la exposición de las empresas, y Karina Santelices, Gerente de Seguridad de la Información de Sinacofi, se refirió a cómo un programa efectivo de seguridad ayuda a la gestión de riesgo.

Fue una completa mirada desde sus respectivas especialidades que estamos seguros fueron un aporte para todos los asistentes.



1. Karina Santelices, Gerente de Seguridad de la Información de Sinacofi.
2. Andrés Pumarino, socio de Legaltrust.
3. Romina Garrido, Directora Ejecutiva de Fundación Datos Protegidos.

En Sinacofi elegimos entre todos a quien ayudar

La ganadora fue la Fundación Laura Vicuña



En la fotografía vemos al equipo Sinacofi acompañado de ejecutivos de la Fundación Laura Vicuña.

El comité de Responsabilidad Social Empresarial de Sinacofi desde comienzos de este año ha estado trabajando en la elección de una nueva fundación que apadrinar.

En el proceso se seleccionaron 3 fundaciones, las cuales se presentaron en nuestras oficinas para que fueran conocidas por los colaboradores y que ellos pudieran elegir según su preferencia y conocimiento de sus actividades, principios, valores y beneficiados.

Bajo el concepto: "cuando das, el que recibe eres tú", se realizó el nuevo proceso de elección y, en Julio del presente año, resultó ganadora la Fundación Laura Vicuña, que se dedica principalmente al cuidado de las niñas desvalidas, desarrollando programas y proyectos sociales en beneficio de niñas y jóvenes que han sido vulnerados en sus derechos.

Contamos con todos los colaboradores de Sinacofi para que la fundación logre cada día hacer de mejor manera su ayuda y aporte a la sociedad.



22 de agosto de 2017 en Centro Parque, Santiago

UNA VEZ MÁS SINACOFI JUNTO A CMS REALIZARON EL CONGRESO NACIONAL DE CRÉDITO Y COBRANZAS, EN ESTA OPORTUNIDAD FUE LA VERSIÓN DUODÉCIMA



En sociedad con CMS, Sinacofi invitó a sus clientes a participar en el Congreso de Crédito y Cobranzas más importante del país, que este año realizó su duodécima versión. El tema central fue la Transformación Digital y su irrupción en la vida de cada uno de nosotros, en nuestras actividades comerciales de negocios y especialmente en el mundo financiero.

Para nadie es un misterio que Internet ha modificado nuestra forma de vida y lo seguirá haciendo hasta límites desconocidos, transformándose en la mayor experiencia cultural de humanidad en el mundo contemporáneo. Por esta razón, la transformación al mundo digital se ha expandido a todos los ámbitos de nuestras vidas, no quedando afuera ningún tipo de industria.

Bajo este contexto y abriendo esta nueva versión del congreso, Segismundo Schulín-Zeuthen, Presidente de la Asociación de Bancos, nos entregó, entre otros importantes temas, un informe completo de usos de los canales de atención al cliente que dispone la Banca chilena, confirmando que el 58% de los clientes utiliza la página web como medio principal de comunicación con su Banco y confirmando así, lo importante de la Disrupción Digital para la Evolución y futuro de los negocios en las distintas industrias y en particular la banca.

Por otra parte, la participación de Christian Onetto, Gerente

General de Amazon Chile, Alan Meyer, Director Comercial de Mercado Libre, Aldo Marzolo CEO de Cognitiva, Oliver Fogel, Gerente General de Scale capital y Roberto Musso, Presidente de Digevo, nos entregaron una mirada de cómo la tecnología impacta en todos los negocios y transforma los modelos tradicionales de venta y comercialización en modelos automatizados y de inteligencia artificial que permiten atender simultáneamente a millones de personas logrando economías colaborativas y procesos más eficientes para concretar transacciones comerciales de manera más eficaz y a menor costo.

Pudimos escuchar también las visiones del futuro aplicado de la transformación digital que tienen Ignacio Vera, Gerente de Operaciones del Banco de Chile, Daniel Kennedy, Vicepresidente de Digital Bank de Scotiabank, Nicolás Larco, Gerente de Administración y Finanzas de Cencosud y a Sergio Huerta, Economista y Consultor.

Por la tarde tuvimos interesantes presentaciones de conferencistas de variadas empresas que cubrieron temas de cobranza digital, marcos regulatorios, gestión de riesgos y seguridad, innovación en evaluación de riesgos, casos reales de big data, el diálogo como herramienta para minimizar la mora, por mencionar algunos de los temas.

De esta manera y abarcando las distintas miradas de variadas industrias acerca de cómo ésta Transformación Digital ha llegado para quedarse, pudimos obtener una visión muy completa de la importancia de subirse a esta ola de cambio que avanza con gran velocidad.



Organizan:   Sinacofi



SINACOFI se mantiene entre las tres mejores empresas para trabajar en Chile.

Una vez más Sinacofi se encuentra dentro de las tres mejores medianas empresas para trabajar en Chile. Un logro que habla del esfuerzo constante que Sinacofi hace para mantener un buen clima laboral dentro de la empresa, el cual se vive día a día entre sus colaboradores.

En Chile, Great Place To Work publica su ranking con las mejores empresas para trabajar, utilizando una metodología probada desde hace veinticinco años en más de 45 países. Durante el proceso de medición 2016, sólo en Chile se evaluó alrededor de 210 empresas de distintos rubros, respondiendo más de 300.000 colaboradores a lo largo del país y Sinacofi volvió a estar dentro de los primeros lugares, lo que es una gran alegría para la compañía y que nos motiva a seguir trabajando para que esto se mantenga.



Admisión  Empresas

Detecte el riesgo



Detecte las empresas con mayor probabilidad de cumplimiento de pago con Admisión Empresas



Estandariza y reduce los tiempos del proceso de evaluación



Preevalúa las empresas de forma masiva



Segmenta a las empresas en función de su Riesgo



Complementa modelos propios

Para más información contáctese con nosotros al fono 2 2892 2600 o a ventas@sinacofi.cl

Identificar a sus clientes pondrá en su mano un mundo de oportunidades



Para más información contáctese con nosotros
al fono 2 2892 2600 o a ventas@sinacofi.cl
Nueva Costanera N° 4091, Vitacura, Santiago - Chile / www.sinacofi.cl