

## ***Columna de Opinión***

**Eduardo Saavedra L.**

*Gerente de Operaciones y Tecnología  
Sinacofi*

## ***Caso de Éxito***

**Caja Los Andes**

## ***Noticias***

**Traspaso de  
Canje Electrónico  
a Canje por Imágenes**

## ***Sociales***

**Evento Aniversario  
30 años Sinacofi**



***Luis Opazo R.***

*Gerente de Estudios  
ABIF*



# *Desarrollamos modelos a la medida*

## **Usos**

- Predecir comportamiento de pago de clientes/no clientes y proveedores.
- Optimizar el proceso de análisis para el otorgamiento de créditos.

## **Beneficios**

- Modelos diseñados según las características, necesidades y objetivos que busca la institución.
- Seguimiento y ajustes permanentes según el ciclo del negocio que esté viviendo cada institución con sus clientes.
- Eficaz complemento a los modelos internos de la institución.
- Optimizar recursos de la compañía en clientes de más valor para la empresa.

# índice mundo

## Editorial

**01**

**Paola Bustos U.**

*Gerente Comercial  
Sinacofi*



## Columna de Opinión

**02**

**Eduardo Saavedra L.**

*Traspaso de Canje Electrónico  
a Canje por Imágenes*



## Entrevista

**03**

**Luis Aníbal Opazo R.**

*Gerente de Estudios  
Asociación de Bancos*



## Experiencia de Servicio

**04**

**Leonardo Reyes S.**

*Modelos a la Medida*

## Caso de Éxito

**05**

**Scoring de Admisión a la Medida**

*Caja Los Andes*



## Sociales

**06**

**30 Años Sinacofi**

*Evento Aniversario*

## Noticias

**07**

**Traspaso de Canje Electrónico a  
Canje por Imágenes**



**Paola Bustos Urrutia**  
*Gerente Comercial*  
*Sinacofi*

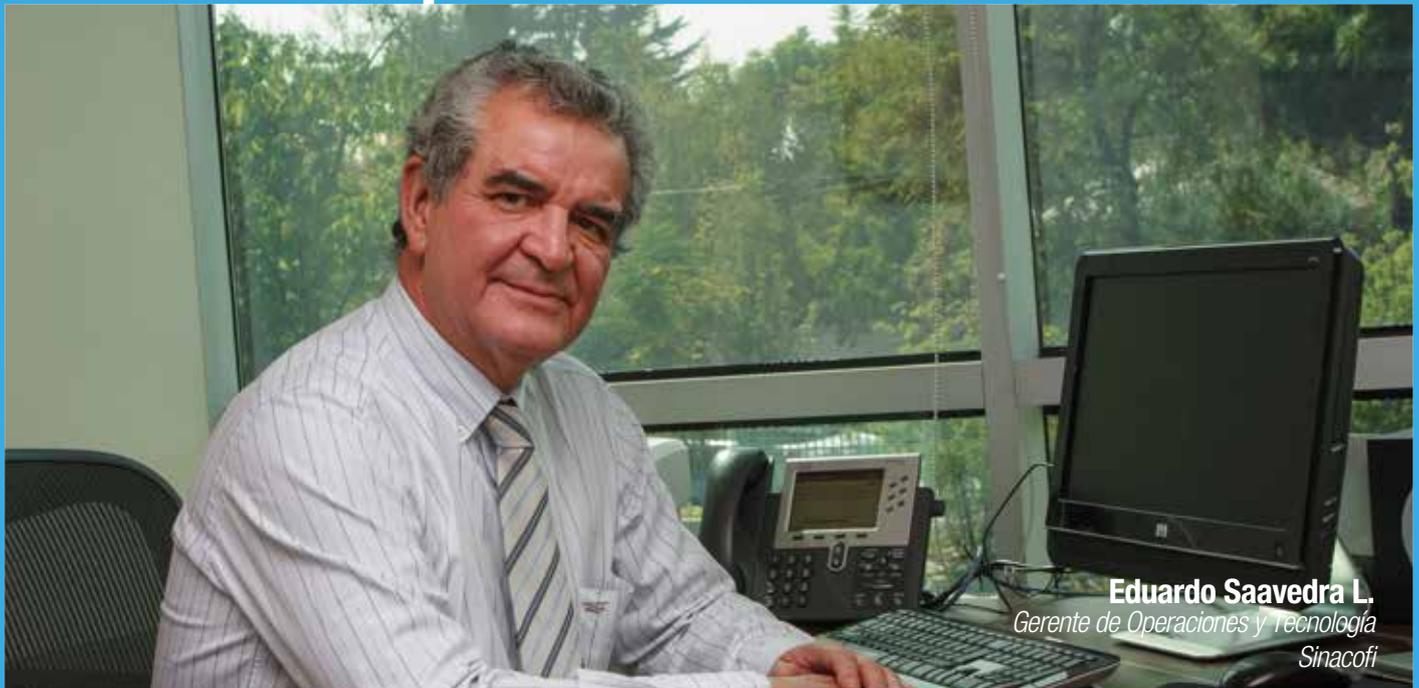
“En términos de la imagen global de Sinacofi, la evaluación presenta una media de 6,4, lo que representa un incremento respecto de la encuesta anterior; en el caso de los atributos de marca, el mejor evaluado es Prestigio con 6,6”.

Es tiempo de mirarlo realizado en estos 12 meses y una buena manera de hacerlo es revisando los resultados que hemos obtenido en la encuesta Opina 2017, que nos entrega un diagnóstico sobre el conocimiento de la marca y sus principales atributos. En términos de la imagen global de Sinacofi, la evaluación presenta una media de 6,4, lo que representa un incremento respecto de la encuesta anterior; en el caso de los atributos de marca, el mejor evaluado es Prestigio con 6,6. Por otro lado, la Relación Precio-Calidad, Flexibilidad del Servicio y Mejora Continua del Servicio que obtienen una media de 6,0 son aspectos que necesitan reforzarse. La encuesta Opina 2017, nos muestra que estamos en el camino correcto pero, no es suficiente si queremos lograr una total preferencia de parte de nuestros clientes.

Y para lograrlo sabemos que hay dos ámbitos centrales que debemos cuidar: Satisfacción y Lealtad de parte de nuestros clientes. Producto es la dimensión que más impacta sobre la Satisfacción, le sigue Calidad de Servicio. En el caso de Lealtad la dimensión que más impacta es Post Venta, seguido por Satisfacción. Es decir, un plan para mejorar la satisfacción debiera tener foco en el Producto, mientras que para aumentar la Lealtad el foco debiera estar en la Post Venta. Y en ellos estamos abocados como compañía para que en la próxima edición de Opina estos indicadores se fortalezcan aún más.

También me gustaría invitarlo a revisar nuestra revista para, por ejemplo, escuchar a algunos actores muy importantes de nuestro mercado haciendo un resumen del año y compartiendo con nosotros sus expectativas para el 2018, revisar algunos números y resultados 2017 desde distintos ámbitos de nuestra actividad, conocer un importante proyecto que nos permitió migrar a todo el país desde el canje electrónico al canje de imágenes.

Finalmente, en esta edición revivimos algunos momentos inolvidable de nuestro 30° aniversario, que celebramos el pasado 23 de noviembre en compañía de nuestros principales clientes y amigos.



**Eduardo Saavedra L.**  
*Gerente de Operaciones y Tecnología*  
Sinacofi

## *Sistema de Canje por Imágenes*

### **Se completa proyecto que moderniza la banca nacional**

Dentro de su política de modernización, la Asociación de Bancos impulsó el desarrollo y puesta en marcha del sistema de canje por imágenes, que consiste en la digitalización de cheques y otros documentos valorados que son depositados en cuentas corrientes en sucursales del país, y que gracias a este proyecto son procesadas centralizadamente. En esta importante iniciativa, Sinacofi estuvo presente desde el principio y trabajó estrechamente con la banca -representada por sus Gerentes de Operaciones y Tecnología, la ABIF, equipos de canje y empresas procesadoras de documentos.

Con la incorporación de la Región Metropolitana en octubre de 2017 el sistema de canje por imágenes se encuentra implementado en todo el país, luego de su puesta en marcha en 13 bancos en Concepción. Este proyecto traerá grandes beneficios, tanto al sistema bancario como a los clientes finales, entre ellos podemos destacar importantes ventajas de costos, seguridad y comodidad ya que el proceso permite la automatización del intercambio físico de los documentos, con herramientas para monitorear y controlar en forma remota, lo que sin duda agrega un gran valor para el cliente. Esta innovación es un paso más en la modernización de los medios de pago de la banca y va en línea con el desarrollo de diversos servicios compatibles con tecnología digital, que dan confianza y cercanía a nuestros clientes.

Esta iniciativa, que cuenta con el reconocimiento del Banco Central de Chile y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, mantiene los requisitos legales que regulan el procesamiento de este tipo de documentos, que se perfeccionará una vez que se adecúe la ley vigente, otorgando la calidad de título ejecutivo a la imagen de documentos valorados. Esta innovación pone a Chile entre los países del continente a la vanguardia en servicios tecnológicos financieros y permitirá optimizar procesos de captura de imágenes, revisión, transporte de documentos y otros.

Esta innovación pone a Chile entre los países del continente a la vanguardia en servicios tecnológicos financieros y permitirá optimizar procesos de captura de imágenes, revisión, transporte de documentos y otros.

El Canje por Imágenes se utiliza en varios países cuyas geografías son extensas y tomó relevancia cuando Estados Unidos aceleró su implantación, después del ataque a las torres gemelas, lo que le permitió prescindir del transporte físico de los documentos valorados. En el caso de Chile, el sistema se basa en el estándar estadounidense denominado X.9 y satisface los requerimientos de la ley conocida internacionalmente como Check-21. Sobre estas bases normativas se construyeron sistemas computacionales y se certificaron escáneres y otros equipos especializados. La banca en Chile, a través de Sinacofi, adquirió dicho sistema, denominado Electronic Payment Exchange System.

#### **El futuro: Truncamiento**

La etapa en que se está trabajando ahora, habiendo ya iniciado las primeras actividades, es la definición del modelo de truncamiento y luego de ello, la adopción de la tecnología que apoye su implementación.

El truncamiento traerá beneficios, tanto para el cliente como para la industria bancaria, destacándose especialmente la posibilidad de alerta oportuna para el girador y el beneficiario, mitigando el riesgo de fraude y ayudando al control de movimientos, permitirá también el uso del cheque electrónico (una vez que se publique la ley, tal como ocurre en USA), generará la posibilidad de nuevos canales transaccionales. En síntesis, una combinación de eficiencia operacional y agilidad de los procesos.



**Luis Opazo R.**  
Gerente de Estudios  
ABIF

Economista con experiencia y conocimiento del sector financiero, además ha sido consultor a nivel nacional y de organismos internacionales (BID y Banco Mundial), actualmente es, también, profesor de economía de la Universidad de Chile.

**1. Si tuviera que hacer una evaluación de la economía chilena durante el año 2017, teniendo presente indicadores como crecimiento, inversión y empleo, ¿cuál sería su opinión y cuáles serían sus proyecciones para el 2018?**

Las cifras de crecimiento fueron sucesivamente ajustadas hacia la baja durante el 2017, convergiendo a un crecimiento acotado en torno a 1,5% y un importante ajuste en la inversión privada. Respecto al 2018, se proyecta una recuperación de la actividad económica, lo que se fundamenta en un escenario externo algo más favorable, y la estabilización de la inversión privada, entre otros aspectos. Así, el consenso de mercado apunta a que la economía crecería en un rango de 2,5% a 3,5%, con algunas estimaciones incluso en el rango inferior.

**2. ¿Cómo incide la situación del empleo en Chile para el 2018?**

Las condiciones del mercado laboral inciden directamente en la situación financiera de los hogares y, en consecuencia, tienen un impacto directo en el riesgo de crédito de los deudores. En este sentido, es importante monitorear tanto la evolución del empleo como su composición, donde hemos visto durante el 2017 un importante aumento en trabajadores por cuenta propia, ajustes en horas trabajadas y mayor persistencia en el desempleo.

En todo caso, y si bien los indicadores de pago no han presentado

cambios relevantes en la banca, es importante seguir de cerca la evolución del mercado laboral, donde hacia adelante la recuperación económica debería contribuir favorablemente a la creación de empleo y mejores condiciones laborales de los trabajadores.

**3. ¿Cómo visualiza la inflación para este año?**

Durante el transcurso del 2018 la inflación permanecería dentro del rango meta y, en particular, cercana al centro de dicho rango (3,0%).

**4. ¿Tenemos espacio para crecer en deuda pública sin afectar la estabilidad económica del país o bien, estamos en un nivel en que no es recomendable seguir creciendo?**

La solidez de las cuentas fiscales es uno de los pilares de la economía, donde la existencia de una regla fiscal, que si bien es perfectible en algunos aspectos, otorga estabilidad en la evolución de la deuda pública. En este sentido, si bien durante el último tiempo dicho indicador aumentó, este se encuentra dentro de rangos razonables a nivel internacional.

Las proyecciones del déficit fiscal para los próximos años presenta cierta heterogeneidad, donde las cotas superiores se ubican por sobre el 2% del PIB. En todo caso, y más allá de la materialización efectiva del déficit fiscal, es importante que prime en todo momento una perspectiva de mediano y largo plazo que privilegie un crecimiento sólido y sostenible, donde la evolución de la deuda fiscal es un factor a considerar.

# Experiencia de Servicio



**Leonardo Reyes S.**  
*Gerente de Área Analytics*  
*Sinacofi*



Para este año el desafío va en el desarrollo de modelos a la medida, en industrias diversas, del que estamos seguros podremos compartir con ustedes en el corto plazo.



Uno de los principales logros del año pasado, fue incorporar como clientes a importantes instituciones que ofrecen crédito en nuestra cartera de Analytics. Tanto para Sinacofi, como para el equipo que lideró esta incorporación, ha sido una experiencia muy enriquecedora y nos quedamos con la satisfacción de un trabajo muy bien logrado.



Lo anterior no habría sido posible sin el robusto equipo de profesionales que trabajaron en esta cuenta, que se exigieron al máximo y continúan haciéndolo para cumplir, con excelentes resultados, en cada uno de los procesos. Es decir, la venta, la planificación, el diseño, los modelos, la construcción y finalmente la entrega del tan anhelado servicio.



En esta línea quiero destacar la experiencia obtenida con Caja Los Andes, la que nos ha permitido profundizar aún más los conocimientos en el mundo del crédito social, el trabajo en equipo y colaborativo, junto con un desafío exigente para el cumplimiento de los tiempos y calidad de los servicios a entregar.

Para este año el desafío va en el desarrollo de modelos a la medida, en industrias diversas, del que estamos seguros podremos compartir con ustedes en el corto plazo. Adicionalmente, continuaremos potenciando nuestra parrilla de modelos genéricos de admisión, modelos de cobranza temprana, modelos de empresa y modelos de estimador de renta.



**Myriam Sotomayor B.**  
*Gerente de Riesgo*  
*Caja Los Andes*

**Félix Garcías**  
*Subgerente Inteligencia de Riesgo*  
*Caja Los Andes*



Sinacofi desarrolló un modelo de Scoring de Admisión a la Medida para llevar a cabo la estrategia que permitirá a Caja Los Andes, realizar una segmentación adecuada de su cartera y así mejorar la oferta de crédito para sus afiliados, manteniendo el nivel de riesgo, dar seguimiento a la deuda, reducir la morosidad y aumentar el recupero de los fondos adeudados.

## 1. ¿Qué los llevó a buscar un nuevo Modelo de Score de Admisión

Nuestro desafío es lograr una mayor inclusión social a través de la inclusión financiera, con el propósito de garantizar a nuestros afiliados mejores opciones de bienestar y calidad de vida, por medio de la ampliación de la oferta de servicios financieros formales a todos los segmentos de la población.

En este contexto, renovamos el actual modelo de clasificación de cartera para lograr una oferta crediticia atractiva y con un nivel de riesgo acotado, que se haga cargo de los cambios poblacionales y económicos observados en los últimos años.

## 2. ¿Cuáles son los principales objetivos que esperan obtener de este modelo en la gestión de CAJA LOS ANDES?

Nuestro objetivo es lograr una segmentación de nuestra cartera que nos permita controlar y gestionar de mejor manera el riesgo de crédito en Caja Los Andes y, a la vez, generar una oferta crediticia atractiva para nuestros afiliados. Así, esperamos aumentar la penetración de nuestros productos, favoreciendo la inclusión financiera a riesgo controlado. En otras palabras, queremos contribuir al endeudamiento responsable de nuestros afiliados.

## 3. ¿Por qué eligieron a Sinacofi Buró de Crédito para el desarrollo este Modelo?

Por el prestigio y confianza que nos entrega SINACOFI, ya que en el proceso de selección del proveedor pudimos visualizar aspectos técnicos y metodológicos, que nos parecieron relevantes para un proyecto exitoso.

## 4. ¿Cuál ha sido su experiencia hasta el momento con Sinacofi Buró de Crédito?

Muy positiva. El cumplimiento de los plazos y la flexibilidad mostrada por el equipo Sinacofi, sumado a su conocimiento experto y capacidad técnica, nos han impresionado favorablemente.

## 5. ¿Cómo ha sido la respuesta del equipo definido para llevar a cabo esta actividad?

Ha sido muy buena, la seriedad del trabajo y el cumplimiento de los compromisos han sido clave.

## 6. ¿Se han cumplido sus expectativas en el resultado de los modelos entregados y el servicio que se les ha entregado durante este proceso de desarrollo?

Sí, se han cumplido. Destacamos la colaboración permanente entre el consultor y los expertos de negocio, ya que en situaciones en que la influencia de alguna de las dos partes es excesiva los modelos tienden a quedar sesgados, lo que no nos ha ocurrido.

## 7. En términos de puesta en marcha del modelo, ¿se han cumplido las expectativas de acuerdo a los objetivos planteados?

Este proyecto se formuló de manera ambiciosa para implementarse en un plazo relativamente corto y actualmente sólo estamos operando mediante modalidad batch con dos modelos entregados, por lo que consideramos que aún es muy pronto para hablar de puesta en marcha. Sin embargo, la coordinación para la ejecución de estos procesos especiales ha sido muy satisfactoria.

## 8. Finalmente, ¿Cómo esperan que este modelo los ayude a hacer más eficiente la gestión de CAJA LOS ANDES de cara a los afiliados o internamente en comparación a la forma de operar que tenían antes de la implementación de este nuevo servicio?

Esperamos que estos modelos contribuyan a la inclusión financiera y al endeudamiento responsable de nuestros afiliados, siempre bajo el prisma de la innovación para cumplir con nuestro propósito de cuidar el patrimonio de Caja Los Andes, de manera de entregar más y mejores beneficios. Tenemos la certeza de que nos ayudará a tomar mejores decisiones, y de esa forma nos permitirá generar aún más beneficios a nuestros afiliados.



## *Evento Aniversario 30 años Nuestros clientes fueron los invitados de honor.*

El jueves 23 de noviembre celebramos juntos a nuestros invitados 30 años de vida.

En la ocasión agradecemos a cada uno de ellos su apoyo en estos años y los invitamos a seguir contando con su confianza para cumplir los desafíos que nos proponemos para el futuro.



## Finalización segunda fase del proyecto Canje Electrónico a Canje por Imágenes



**Daniel Escobar Royo**

*Product Manager  
Sinacofi*

El proyecto de migrar el mundo del intercambio de documentos de la industria bancaria en moneda nacional, data desde cuando el Banco Central de Chile solicitó a la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras que a través de su filial Sinacofi, se evaluara la factibilidad de modernizar el proceso de canje de cheques y la administración de las cámaras de compensación en el país con el fin de intercambiar eficientemente, tanto en Santiago como en regiones, los cheques y documentos que los bancos se cobraban entre sí, a modo de disminuir el plazo requerido para la liberación de fondos, especialmente en aquellas zonas geográficas distantes de Santiago.

Es así como esta iniciativa cobra fuerza cuando Sinacofi acogió el proyecto dando inicio a las primeras ideas del Canje Electrónico.

El proyecto se separa en tres fases: Canje Electrónico, Canje por Imágenes y Truncamiento. En octubre del año pasado se dio por concluida su segunda fase, a través de su implementación en la Región Metropolitana, que era lo que faltaba para dejar operativo a todo el país.

“La implementación de este proyecto sin duda agrega un gran valor para el cliente, tanto en costos, como en seguridad y en comodidad. Esta



**Hernán Balbontín Rodríguez**

*Subgerente de Proyectos Especiales  
Sinacofi*

innovación es un paso más en la modernización de la banca y de sus medios de pago, y va en línea con el desarrollo de diversos servicios compatibles con tecnología digital que dan confianza y cercanía a todos nuestros usuarios”, afirmó Daniel Escobar Royo, Product Manager Sinacofi.

“Como un nuevo paso en la modernización, Canje por Imágenes, la segunda parte de este gran proyecto, procura culminar una aspiración de la banca nacional y de las autoridades, que permita actualizar todo el proceso de compensación de documentos, como son los cheques y otro tipo de instrumentos bancarios. Gracias a la culminación del canje por las vías de las imágenes, se logrará evitar las numerosas transacciones físicas del documento”, comentó Hernán Balbontín, Subgerente de Proyectos Especiales.

Para Sinacofi ha sido un significativo desafío sacar adelante este proyecto y felicitamos a cada uno de los involucrados por este hito que nos permite seguir haciendo historia.

# ¿está seguro... que es él?



Verificación  Identidad  
Mediante preguntas

Registro de  
clientes online



Transacciones online

Entrega de  
productos



Apoyo a procesos de  
atención telefónica

Segunda clave de  
autenticación



Acceso a información  
privada

# Deja tu huella en cada documento



IDentifica  
sin límites

Firma  Electrónica

## Usos

- Declaraciones formales.
- Suscripción de productos.
- Firma de contratos comerciales.

## Beneficios

- Verificación de identidad del firmante y del ejecutivo, lo que garantiza completa trazabilidad del proceso.
- Verificación del estado de cédula de identidad y defunción.
- Generación de documento firmado con firma simple y Timestamp.
- Generación de comprobante de firma.
- Entrega del documento para su posterior almacenamiento en el sistema de Gestión documental del cliente.