

Consortio:

# Portabilidad financiera al alcance de las personas



## Contexto

El 8 de septiembre de 2020, comenzó a regir en Chile la Ley de Portabilidad Financiera. Su propósito es dar mayor libertad financiera a las personas y a micro y pequeñas empresas, facilitando el cambio de proveedor de productos financieros - como cuentas corrientes, créditos hipotecarios o de consumo- lo que les permite acceder a mejores condiciones de su servicio.

La entrada en vigencia de la ley significó un gran avance para los clientes de las instituciones bancarias, ya que les permite cambiar de banco según estimen conveniente, dependiendo de los beneficios que estos les ofrezcan. En consecuencia, pueden ahorrar una suma relevante de dinero al portarse a una mejor opción.

Entre los principales beneficios que presenta la Portabilidad Financiera se encuentran los siguientes:

- **Facilitar el refinanciamiento de todo tipo de crédito:** Permite disminuir los costos que pagan las personas a raíz de sus deudas. A través de este proceso se busca aliviar de manera importante el presupuesto de las personas endeudadas, las cuales actualmente destinan en promedio un 25% de sus ingresos mensuales para cubrirlos.
- **Disminuir el tiempo y trámites asociados al refinanciamiento:** Al ser un proceso más expedito, los plazos asociados a él son menores. Además, ya no se requieren de trámites tediosos, largos y costosos.
- **Reducción de costos asociados:** Los costos de financiamiento para micro y pequeñas empresas también han ido a la baja. De esta forma, estas pueden expandir su producción, creando más empleos y contribuyendo al crecimiento económico del país.

En este contexto Banco Consorcio, filial de Consorcio Financiero, conglomerado líder en servicios financieros y el mayor grupo asegurador del mercado chileno, puso todos sus esfuerzos por cumplir con dicha normativa. Consorcio ofrece productos de seguros, previsión, ahorro y servicios bancarios. Con presencia en todo Chile, cuenta con más de un millón de clientes y 2.800 empleados, además de un patrimonio superior a los US\$1.400 millones, y a través de sus filiales administra un total de activos superior a los US \$12.000 millones.

Por parte de NTT DATA, nos encontrábamos enfocados en acompañarlos en lograr una transformación digital en sus servicios y ventas de seguros. Sin embargo, la inminente llegada de la ley nos impulsó a que, en un plazo acotado, los apoyáramos en implementar una solución para la entidad bancaria y sus clientes.

Cumplir con los requerimientos de dicha normativa significó todo un desafío, que en compañía de Salesforce, afrontamos con responsabilidad y esfuerzo. **Para llevar a cabo esta tarea, pusimos foco en el objetivo de construir una plataforma de CRM capaz de gestionar este proceso de negocio en un contexto incierto y en un período de tiempo extremadamente acotado.**





## Implementando soluciones digitales contra el tiempo

La llegada de la Ley de Portabilidad Financiera supuso todo un reto para el equipo de NTT DATA Chile. Para llevar a cabo este proyecto contamos con un tiempo límite de aproximadamente 4 semanas, el que nos llevó a tomar acciones certeras y efectivas sin márgenes de error. Asimismo, generamos un trabajo importante de colaboración constante con Consorcio que nos permitió alcanzar una solución que cumpliera con los requerimientos impuestos por la normativa.



“Uno de los mayores desafíos claramente era el tiempo, pero además otro de los retos fue que la coordinación del proyecto no dependía solamente de Consorcio y NTT DATA Chile, sino que había un tercero involucrado. Si bien esto presentó un gran desafío para todos los equipos, el trabajo colaborativo y la comunicación fueron dos aristas esenciales para lograr los objetivos y alcanzar la implementación del proyecto en un tiempo récord”.

Walter Rodríguez - Senior Project Lead en NTT DATA Chile

Pusimos entonces manos a la obra junto al resto de involucrados, con el fin de desarrollar una solución pertinente para que Consorcio y sus usuarios tuvieran acceso a una plataforma de calidad, capaz de resolver sus requerimientos de Portabilidad Financiera.

La pandemia también jugó un papel fundamental. Consorcio estaba en medio de un proceso de adaptación de sus servicios a través de la transformación digital, y al mismo tiempo, el trabajo que llevamos a cabo fue netamente remoto, lo que en primera instancia puede resultar complejo, pero gracias a nuestro conocimiento del negocio y mercado, logramos superar con éxito.

Todas estas situaciones pusieron a Consorcio en un complejo escenario y además, no había espacio para los errores. Por este motivo, los líderes de proyecto debían gestionar con sumo profesionalismo todos los requerimientos existentes, de forma tal que todo fuera implementado de manera correcta y sin equivocaciones.

**El trabajo colaborativo entre las partes involucradas nos ayudó a conocer con exactitud cuáles eran los puntos débiles que debíamos mejorar con prontitud y además, nos permitió generar las soluciones óptimas para sacar este proyecto a la luz.**



“El éxito es porque se ha articulado un trabajo coordinado entre diversas áreas, tenemos un equipo tremendo con los ojos puestos en la funcionalidad de los usuarios. La empresa confió plenamente en este proyecto, nos dieron las herramientas y los espacios para poder desarrollarlo, y los resultados están a la vista”

Francisco Rodríguez - Subgerente CRM Salesforce Implementation  
Leader en Consorcio.

## El camino al éxito

Es aquí cuando desde NTT DATA Chile propusimos un sistema capaz de entregar notificaciones según el estado de portabilidad de cada cliente y así, que cada uno de los involucrados estuviera siempre informado de todos los pasos que debían seguir. Para lograrlo, nos aliamos con una de las plataformas de Customer Relationship Management (CRM) más reconocidas a nivel mundial.

Este proyecto se logró gracias al entendimiento que NTT DATA Chile tiene sobre el negocio, así como el trabajo en conjunto a Salesforce y Consorcio, quienes fueron actores claves durante todo el proceso en cuestión. Si bien, como lo mencionamos anteriormente, la pandemia fue un obstáculo importante para llevar a cabo nuestra labor, conocer a nuestra contraparte desde antes permitió que los requerimientos fueran abordados pertinentemente, lo que fue determinante para cumplir con el objetivo principal de manera satisfactoria.

Junto a Salesforce fuimos capaces de aterrizar las necesidades de Consorcio y lograr conseguir soluciones en un tiempo récord. Al mismo tiempo, la rigurosidad con la que se llevó a cabo este proceso permitió que el trabajo entre todas las partes involucradas fuera propositivo, alineada bajo un mismo objetivo: **mejorar la experiencia de los usuarios al momento de acceder a la Portabilidad Financiera.**



La metodología y experticia de todos los involucrados fueron dos pilares fundamentales que permitieron llevar a cabo este proceso. El trabajo en equipo fue tan importante que, en poco tiempo, logramos llegar a los argumentos necesarios para definir aquellos elementos que podrían ser de utilidad y descartar aquello que no era relevante, teniendo en cuenta que el tiempo nunca sería nuestro aliado.



“Durante la realización de proyectos en plazos demasiado acotados, es de suma importancia aportar al cliente una buena planificación y una correcta definición de los recursos necesarios para alcanzar el éxito de dicho trabajo. Una vez que tenemos todo esto claro y nos encontramos en el desarrollo del proyecto, es fundamental apegarse a la metodología y ser súper estrictos en aquello, ya que sólo así podremos conseguir un proyecto que cumpla con las expectativas de las partes involucradas”.

Rodrigo Baeza – Head of Salesforce Practice en NTT DATA Chile

Seguir lo establecido permitió a ambas partes llegar a acuerdos y conseguir la implementación del administrador que estaría acercando la marca a todos los clientes de Consorcio. La implementación conjunta entre Consorcio, NTT DATA Chile y Salesforce del sistema de CRM permitió crear un sistema de notificaciones que indica la necesidad de cada persona según el estado de su portabilidad. Por ejemplo: si necesitan un documento en específico o el tiempo aproximado que tomará el trámite en cuestión.

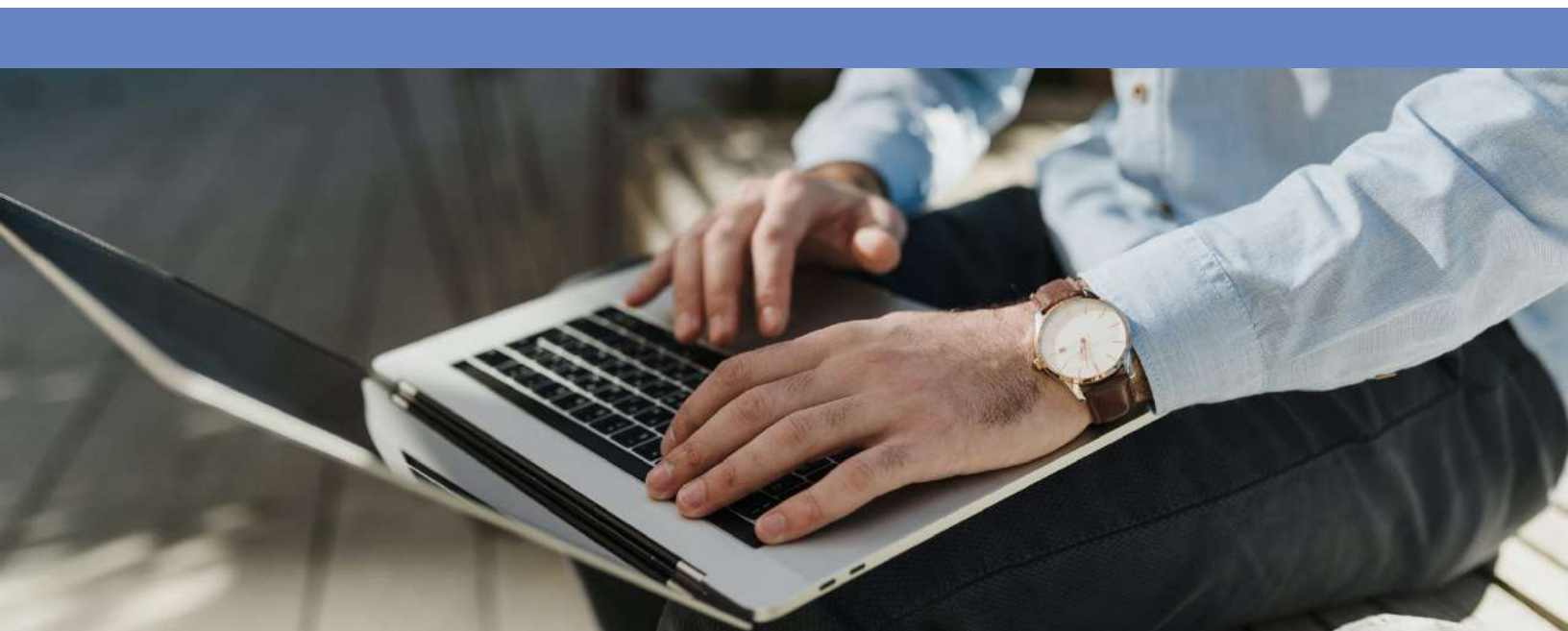
De esta forma, el equipo ejecutivo de Consorcio puede contactarse de manera apropiada y agilizar un proceso de gran relevancia, sobre todo, teniendo en cuenta el contexto de Chile y el mundo.

## Efectos positivos a corto plazo

Gracias a la implementación del sistema de CRM los resultados fueron evidentes e instantáneos. Entregar a los clientes una herramienta para que pudieran solicitar su portabilidad sin problemas, se reflejó de gran manera en Consorcio. De hecho, al mes de esta acción, llegaron **12 mil nuevos prospectos en búsqueda** de una gran oportunidad en el banco.

Además, un hecho sumamente relevante es que solo dos entidades financieras cumplieron con los plazos estipulados para adecuarse a la nueva legislación de la ley de Portabilidad Financiera, siendo uno de ellos Consorcio.

Alcanzar la meta definida permitió que Consorcio se posicione como una empresa líder en innovación, que hace un gran uso de la tecnología en sus procesos de negocio y como NTT DATA Chile nos sentimos profundamente orgullosos de haberlos acompañado en este camino.





## El camino a la Portabilidad Financiera

Lograr un objetivo tan importante como alcanzar la posibilidad de gestionar la Portabilidad Financiera en un tiempo extremadamente acotado, no fue una tarea sencilla. La ejecución de este proyecto no podía desviarse desde la metodología. Por ello, el compromiso y la responsabilidad compartida entre el cliente y la consultora fueron un eje fundamental del éxito de este proyecto. Al mismo tiempo, contar con los recursos, capacidades técnicas y conocimientos necesarios para cumplir con los requerimientos impuestos por la ley y Consorcio fue también de suma importancia.

El cambio en la legislación generó un amplio interés en los clientes por la portabilidad financiera. De hecho, el primer día con la ley vigente las solicitudes alcanzaron niveles inesperados y gracias al trabajo desarrollado en esta solución para Consorcio, la plataforma logró soportar toda esa demanda.



“Fue un proyecto súper satisfactorio. En el último tiempo hemos sido capaces, como equipo, de enfrentar proyectos complejos con altos desafíos. Si bien, ir contra el tiempo dificulta las cosas, logramos aquella recompensa final, en la que tanto nosotros como el cliente quedamos satisfechos con el trabajo realizado.”

Rodrigo Baeza – Head of Salesforce Practice en NTT DATA Chile

La labor que realizamos desde NTT DATA Chile en este proyecto nos permitió ayudar a Consorcio a cumplir con la normativa, lo que reforzó nuestra relación con ellos y, asimismo, nos deja grandes enseñanzas para afrontar nuevos desafíos y nos posiciona como referentes dentro de la industria tecnológica.

Consortio:

# Portabilidad financiera al alcance de las personas

