



Nombre: Patricia Pérez P. | Cargo: Subgerente Adjunto Gestión Financiera | Compañía: Banco Santander Chile

01

Explique brevemente la situación en la cual se encontraba Banco Santander que lleva a la decisión de evaluar e implementar una solución de gestión de costos de fondo con TTBanca.

El proyecto de Tasas de Transferencia, considerado como un proceso crítico dentro de Banco Santander, nace a partir de una recomendación del área de Riesgo Operacional en la que Gestión Financiera debía automatizar los procesos relacionados con la generación, carga en sistemas y reporting de sus tasas de transferencias internas hacia las áreas comerciales. La situación en la que nos encontrábamos implicaba un alto componente manual, uso de planillas Excel, y falta de seguridad de la información.

02

¿Por qué razón se eligió a Miró como proveedor para desarrollar esta plataforma?

Nos ofreció una solución ajustada a nuestras necesidades y a su vez con un alto grado de flexibilidad. Realizaron un levantamiento exhaustivo de nuestra situación previa al desarrollo, y luego nos entregaron la alternativa que más se acomodaba a nuestras necesidades y expectativas.

03

¿Cómo evalúa el proceso de implementación de TTBanca en Banco Santander, con respecto a plazos, rigurosidad, análisis?

El servicio ha sido excelente. Miró es una empresa muy comprometida con sus clientes y con los productos y servicios que entregan.

04

¿Cómo ha ayudado TTBanca a disminuir los tiempos administrativos y el riesgo de la operación?

La integración de todos los procesos en un único sistema y la gestión de perfiles para los distintos usuarios sobre la misma plataforma, logró disminuir de forma sustancial nuestros tiempos de procesamiento y mitigar los riesgos de la operación.

05

¿Qué beneficios considera que trajo la implementación de TTBanca en Banco Santander?

Se redujeron los tiempos de procesamiento, las probabilidades de error, en general, le dio mayor robustez a nuestros procesos. A su vez, ha permitido incorporar a otros usuarios de una forma segura y confiable.

06

¿Cómo ayuda TTBanca a Banco Santander para seguir siendo uno de los líderes bancarios en Chile?

Nos ha dado la flexibilidad y rapidez para responder a los nuevos desafíos de nuestra dinámica comercial.

07

¿Tiene algún comentario adicional sobre el proyecto que permita dimensionar el éxito alcanzado?

Luego de la primera fase, se ha venido trabajando en nuevas etapas del proyecto que han incluido a distintas áreas del Banco, esto se ha plasmado en el número de usuarios que actualmente utiliza el sistema, pasando de ser una herramienta específica para determinados usuarios de nuestra división a una global para distintas áreas del Banco.

08

¿Cómo considera que ha sido el servicio de soporte que Miró le ha brindado en este tiempo de trabajo en conjunto?, ¿Los tiempos de respuesta han sido acordes a la necesidad?

En general ha sido bastante satisfactorio. Lo más complicado fue alinear los procedimientos de soporte de Miró con los estándares de Banco Santander; sin embargo, toda vez que hemos tenido algún inconveniente hemos tenido asistencia inmediata ya sea telefónica o presencial por algún técnico especializado de Miró.