



MERCADO

Somos una organización orientada al apoyo del giro bancario. Ingresamos al mercado en 1991 gracias a la alianza de dos de las principales instituciones financieras del país, Banco de Chile y BCI. Estas organizaciones vieron en el mercado de recaudaciones y pagos una posibilidad de especialización para así ofrecer a sus clientes un mejor servicio en el pago de cuentas. Hoy somos mucho más que eso, nos hemos transformado en una empresa líder en el mercado de las transacciones, pagos y recaudaciones. Destacamos por entregar una respuesta oportuna, facilitando la vida a todos nuestros clientes, tanto personas como empresas. Hoy hemos logrado elaborar un modelo de negocios que no sólo nos ha posicionado a nivel nacional sino que como ejemplo para otros países.

Constantemente buscamos innovar en la oferta de nuestros servicios gracias al trabajo de equipos comprometidos, dinámicos y diversos en sus especialidades que, en lo concreto, se ha traducido en una ventaja comparativa respecto de nuestra competencia. Hoy contamos con presencia nacional con más de 350 sucursales, 4.000 agencias y asociados de Arica a Punta Arenas, un portal web líder en pagos digitales y nuevos servicios para la Banca Móvil y de autoatención.

LOGROS DE LA MARCA

El desarrollo de Servipag siempre ha estado basado en 4 pilares fundamentales en la generación de nuestro modelo de negocios: variedad de servicios, diversificación de canales de atención, multiplicidad de formas de pago y un especial foco en las personas, sus hábitos y necesidades. Si bien comenzamos con una red de locales donde las personas podían acudir a pagar sus cuentas, el ritmo incesante del mundo, en conjunto a la aparición de malls y del mundo retail, generó un nuevo espacio de interacción y convivencia. Esto nos llevó a estar presentes en estos centros como una forma de ofrecer servicios centralizados,



rápidos y cercanos en un solo lugar.

Todos nuestros servicios vinculados a pagos y recaudaciones tradicionales en nuestras Sucursales, Servipag Express, Servipag.com y ahora Neopag, buscan centralizar las operaciones y colaborar con nuestros clientes en la reducción de los tiempos dedicados a estas actividades, ofreciendo un servicio eficaz y rápido.

Dentro de los logros de nuestra empresa podemos mencionar:

- Mantener un promedio de 8 millones y medio de transacciones mensuales en todos nuestros canales de atención.
- Aumento de alianzas con otros agentes de pago. Actualmente tenemos 4.000 puntos de atención a nivel nacional a través de:
 - JJD Comunicaciones
 - Correos de Chile
 - Gasco
 - Agencias Servipag Express
- Generación e implementación de servicios para la Banca Nacional.
- Creación de servicios para la Banca Móvil.
- ADOC AWARDS 2005: Este galardón

distingue a las 10 mejores e-prácticas de cada economía asociada a esta organización que contribuyan al desarrollo de tecnologías emergentes y su aplicación beneficiosa para la sociedad.

- Premio eCommerce Award Chile 2011: Reconocimiento a las personas y empresas que por su constante trabajo han hecho posible la economía digital en Chile y la Región.
- Premio Nacional de Satisfacción a Clientes ProCalidad 2014: 1er lugar Sector Pago de Cuentas.

HISTORIA

Ingresamos al mercado en 1991 gracias a la alianza entre Banco de Chile y Bci. Pago de cuentas, cambio de cheques, recaudación y depósitos de bancos en convenio, cobro sueldos y pensiones son algunos de los múltiples servicios que ofrecemos en la red Servipag. En el año 2000 sumamos al servicio en cajas, el portal www.servipag.com. Más adelante, nos transformamos en una opción para que las personas pudiesen recargar su Tarjeta Bip! y pagar cuentas de autopistas. Hoy, además de los canales descritos, hemos desarrollado un sistema de autoatención (Neopag), servicios Servipag para telefonía móvil (Servipag Móvil) y una nueva solución que dispone los mismos servicios de Servipag para la Banca Móvil. Asimismo nuestro canal Servipag Express ha acercado esta alternativa de pago de cuentas y transacciones bancarias a los diversos barrios de Chile.

Línea de Tiempo

- 1990: Creada por BCI y BCH como sociedad de apoyo al giro bancario.
- 1991: Inicio de actividades.
- 1995: Centros de Recaudación y pagos (CRP) con 1 millón de transacciones al mes.
- 1999: Implementación de servicios a bancos, cambio de cheques y recaudación de depósitos.
- 2000: Nace Servipag.com
- 2001: Año que partimos con cambios de cheques y recaudación de depósitos CITIBANK.



2003: 200 puntos de atención.
 2004: Año donde partimos con el pase diario de autopistas.
 2005: Nace Servipag Express.
 2005: ADOC AWARDS 2005.
 2006: Año que partimos con cambios de cheques y recaudación de depósitos Security.
 2007: Año en que partimos con la recarga Bip.
 2007: Implementación de Génesis, solución de caja mundial para bancos socios.
 2007: Año que partimos con cambios de cheques y recaudación de depósitos BICE.
 2009: 700 Agencias de Servipag Express.
 2010: Año donde partió servipagmovil.
 2011: Premio eCommerce AWARD Chile.
 2013: Incorporación de la Biometría: Verificación de identidad para nuestros colaboradores.
 2013: Nace NeoPag: Sistema de autoservicio.
 2014: Premio Satisfacción de Clientes ProCalidad 2014.

EL PRODUCTO

Buscamos simplificar los procesos en el sistema de pagos y recaudaciones a nivel nacional. Entendemos que el ritmo de la vida actual vuelve fundamental maximizar el tiempo de nuestros clientes. Por lo mismo, creemos que junto a la rapidez y dada la naturaleza de nuestros servicios, es sumamente relevante estar comprometidos con altos niveles de calidad: el cliente es el centro de todas nuestras acciones.

Nuestros servicios:

- Servicios de recaudación: Pago de cuentas básicas, pago de créditos, pago de mensualidades educacionales, entre otros.
- Cambios de Cheques y depósitos con Bancos en convenio.
- Servicios de prepago: Pago recarga Bip, Pago recarga minutos telefónicos, pases diarios autopistas.
- Servigiros: Giros de Dinero.
- Y muchos otros servicios rápidos, cómodos y seguros.

Nuestros Canales:

- Red de Sucursales Servipag a lo largo de todo el país.
- Servipag.com: Portal líder en pago de servicios.
- Servipag Express: Red de atención en los barrios para pagar cuentas de servicios básicos.
- Servipag Móvil
- Neopag

DESARROLLOS RECIENTES

- **Sistema de Autoatención Neopag:**
Sistema alternativo de pago de cuentas en



Sucursales basado en la autoatención con tarjeta de crédito o débito. Funciona con un tótem en donde nuestros clientes seleccionan y pagan servicios de forma rápida y segura.

- Servicios para telefonía móvil, Servipag Móvil:

Servicio disponible para cualquier usuario que cuente con un equipo Smartphone con acceso a Internet, esté o no registrado en Servipag.com. Además de acceder al pago de cuentas en línea, los clientes que se han registrado en Servipag.com, podrán acceder a una visualización de su estado de cuenta con la opción de pagar cuentas inscritas con todos los medios de pagos disponibles y también modificar e inscribir nuevas cuentas a su lista.

- Solución que pone a disposición de la Banca móvil los servicios de Servipag:

Sistema que dispone los mismos servicios de Servipag Estándar agregando un sistema para la Banca Móvil, presentando nuestros servicios de forma moderna, liviana y segura.

COMUNICACIÓN

Anualmente elaboramos un plan integral de comunicaciones para estar más cerca de nuestros clientes e informales sobre nuestros servicios. Procuramos realizar campañas de comunicación y de marketing con nuestros

clientes empresas, para entregar incentivos a nuestros usuarios. Buscamos nuevas formas, alianzas y soportes para que nuestra marca siga siendo líder en el mercado. Además de promociones en radio, prensa escrita y televisión, hemos sumado a nuestro soporte el uso de redes sociales e internet:

Actualmente contamos con más 70.000 seguidores en Facebook y en Twitter con más de 10.000. Día a día mantenemos informados a nuestros clientes a través de estas plataformas online, entregándoles información relevante de nuestra compañía. Junto a lo anterior, constantemente generamos concursos y promociones para mantener la fidelización de nuestros seguidores.

VALORES DE MARCA

- Compromiso:

Poner toda nuestra capacidad y experiencia al servicio de Servipag, cumpliendo con nuestras obligaciones, superándonos día a día, dispuestos a dar más, entendiendo que al lograr nuestros objetivos, aportamos al crecimiento de la compañía.

- Calidad de Servicio:

Entregar día a día altos estándares de atención a nuestros clientes, logrando experiencias superiores de servicio que posibiliten relaciones perdurables en el tiempo.

- Altos estándares éticos:

Actuar de manera correcta con nuestros clientes, proveedores, colaboradores y accionistas, basados en el conocimiento y respeto a las leyes, reglamentos y normas vigentes, honrando nuestros compromisos y manteniendo un actuar ético dentro y fuera de la empresa.

- Respeto por las personas:

Reconocer, apreciar y valorar las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento, su experiencia o valor como personas, aplicando el principio de trato igualitario y de no discriminación.

- Innovación:

Tener la capacidad de crear e implementar ideas nuevas y metodologías distintas, proponiendo enfoques diferentes en la resolución de problemas, enfrentando los cambios con optimismo, buscando siempre mejorar para seguir siendo líderes.

- Otros ejes fundamentales:

variedad de servicio, diversificación de canales de atención, multiplicidad de formas de pago y un especial foco en las personas, sus hábitos y necesidades.

LO QUE USTED NO SABÍA SOBRE SERVIPAG

- Implementación de canal Servipag Express: Servicio prestado en los barrios de nuestro país a través de agencias de Arica a Punta Arenas. Con Servipag Express estamos más cerca de nuestros clientes.
- Bancos y otras instituciones que ofrecen servicios de pago en línea, lo hacen a través de servicios que ofrece Servipag a empresas.

