

FREDY RONALD GONZALEZ CARO

Cel.: +(56 9) 79242536; +(56 9) 94329338

fredygonzalez010101@gmail.com

RESUMEN LABORAL

Profesional con más de 23 años de experiencia en importantes empresas nacionales del ámbito Bancario, Financiero y Retail. Experto en liderar proyectos de desarrollo para formar Áreas de Control y Gestión de: Riesgo Operacional, Cumplimiento, Seguridad de la Información, Continuidad Operacional, Prevención de Fraude, Lavado de Activo y Servicio de Atención y Reclamos de Clientes, esto se logra con el desarrollo de modelos (Basilea II - ISO 31000 - COSO - ISO 27001 - ISO 22301 - ISO 9001 - ISO 19600 - ISO 37001), políticas, procedimientos, manuales que tenga relación con el negocio financiero y el cumplimiento normativo exigido por organismos reguladores, responsable de los procesos de auditoría externas realizadas por la SBIF y UAF, experto en desarrollar e implementar cuadros de mando que alerten indicadores de riesgos, para luego proponer planes de acción y proyectos que disminuyan el apetito de riesgo definido por el Directorio, responsable de planificar y probar el plan de continuidad operacional del negocio y los niveles óptimos de servicios según contrato, monitorear los KPI's y KRI acordados por la gerencia general y las áreas de negocio, apoyar y dar las directrices a las áreas de negocio que desarrollan nuevos productos y servicios, según las políticas internas aprobadas por el directorio y las normas legales emanadas por organismos reguladores. Sólido liderazgo de personas, gobernabilidad de riesgos corporativos, visión de cambio para maximizar los beneficio económico de la cartera y la disminución de los eventos de pérdida que afectan la estratégica.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

SYSRETAIL

Asesor de Cumplimiento Normativo y Corporativo

Abr.2016 - vig

Responsable de asesorar al Directorio y Gerentes de primera línea, desarrollando he implementando todas las adecuaciones legales, operacionales y de seguridad de la información, para su cumplimiento normativo y obtención del Rol en el registro de Emisores y Operadores de tarjetas de crédito.

Logros realizados:

- * Actualmente Sysretail puede emitir y operar tarjetas de créditos en el marco de las normas del Banco Central de Chile y de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).
- * Se definieron y levantaron todos los procesos del negocio, además se implemento un sistema integrado que identifica y evalúa el impacto por procesos, y la eficiencia de sus controles, se gestionaron los planes de acción por cada KRI detectado.
- * Se definió un BIA y RIA de todos los procesos de la compañía y se desarrollo una política de continuidad operacional del negocio "BCP" y un plan de recuperación "DRP" para los procesos de mayor impacto.
- * Se implementaron policial y modelos corporativos aprobados por el directorio, en materia de riesgo operacional, continuidad operacional, seguridad de la información, prevención de fraude y lavado de activo (Ley 19.913 - Ley 23.393)
- * Se generaron los comités y actas respectivas para su cumplimiento SBIF y UAF.
- * Se definieron las reglas de negocio de todos los procesos de CORONA, para el funcionamiento de la nueva plataforma financiera que procesará y administrará SYSRETAIL.

Reporta a: Gerente General y Directorio. - **Personal a cargo:** 5.

CORONA (SCC S.A)

Subgerente de Riesgo Operacional y Oficial de Cumplimiento Corporativo (retail/neg. fin)

Oct.2013 - Abr.2016

Responsable de liderar, gestionar y controlar el desarrollo de las políticas y procedimientos corporativos, formar las áreas de control y gestión de Riesgo operacional, Seguridad de la Información, Continuidad Operacional, Prevención de Fraude, Lavado de Activo y Servicio de Atención y Reclamos de Clientes, levantar todos los procesos de negocio financiero con sus respectivos riesgos, administrar matrices de riesgo con sus respectivos planes de acción y medidas correctivas, con el objeto de disminuir los riesgos inherentes que afectan a la compañía, definir he implementar cuadros de mando que alerten riesgos con el objeto de minimizarlos de una forma más preventiva, proponer proyectos que disminuyan el apetito de riesgo definido por el Directorio, probar y mejorar el plan de continuidad operacional del negocio BCP y DRP, velar por el cumplimiento de todos los puntos normativos y responsable de los procesos de auditoría realizados por la SBIF-UAF-SVS y auditores externos, monitorear indicadores de riesgo KRI y KPI de cumplimiento

por cada gerencia, capacitar al personal de forma permanente, apoyar y dar las directrices a las áreas de negocio que desarrollan nuevos productos y servicios, según las definiciones internas aprobadas por la alta gerencia y el directorio.

Logros realizados:

- * Se definieron y levantaron todos los procesos del Negocio, además se implementó un sistema integrado que identifica, evalúa la probabilidad e impacto y la eficiencia de sus controles, según su criticidad y apetito de riesgo definido por el directorio se gestionaron los planes de acción por proceso. Disminuyendo los eventos de pérdida en 84,2% en un periodo de 12 meses.
- * Se definió un BIA y RIA de todos los procesos de la compañía y para los de mayor impacto se desarrolló una política de continuidad "BCP" y de restauración "DRP".
- * Implementación de políticas y modelos corporativos aprobados por el directorio, en materia de Riesgo Operacional, Seguridad de la Información, Prevención de Fraude, Lavado de Activos, Continuidad Operacional del Negocio, Servicio de Atención y Reclamos.
- * Generador y representante de los comités realizados trimestralmente al Directorio y la Alta Gerencia por cada política desarrollada y aprobada.
- * Liderazgo y apoyo activo en todo el proceso de definición y lineamientos para el desarrollo de una nueva plataforma tecnológica con la Empresa Procesadora y Operadora de Tarjetas SYSRETAIL.
- * Desarrollo e implementación de la reportería legal y los puntos de cumplimiento normativos exigidos por la SBIF, UAF, SERNAC, SVS.
- * Cumplimiento de KPI's en procesos de fiscalización y cumplimiento normativo ante la SBIF y la UAF (97,4% de cumplimiento).
- * Implementación y control de un modelo de evaluación de proyectos antes de su paso productivo, con el objetivo de mejorar y mantener el riesgo residual bajo el apetito de riesgo aprobó por el directorio.
- * Implementación de Qlickview y ACL para el monitoreo de indicadores de control y gestión financiera por Canal (tiendas, sitio web, telefonía y comercios adheridos), por departamento, producto, artículos, medios de pago, frecuencia de uso de tarjeta, captación de nuevos clientes por scoring de entrada, provisión de cartera por tramo de mora, sobregiros, análisis de cuentas, gestión de cobranza temprana, morosa, vencida y castigada, reclamos, fraudes, lavado de activo, etc.
- * Desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas de Servicios de Atención y Reclamo SGR, Control y Monitoreo de Alertas inusuales de comportamiento asociado a Fraude y Lavado de Activo.
- * Adecuaciones de Contrato, aseguramiento y eficiencia de servicios que soportan la continuidad operacional del negocio (interno y externo)
- * Desarrollo de cursos e-learning en Riesgo Operacional, Cumplimiento Normativo, Lavado de Activo, Prevención de Fraude, Atención y Reclamos de Clientes para todos los colaboradores.

Reporta a: Gerente General - Contralor General y Directorio. - **Personal a cargo:** 7.

CORONA (SCC S.A)

Subgerente de Operaciones Financieras y Oficial de Cumplimiento

Oct. 2013 – Mar. 2015

Responsable de formar las áreas del back office, mantener la continuidad y los niveles de servicio del negocio, apoyar a las áreas comerciales en el desarrollo de nuevos productos, definir las políticas y procedimientos del área en coordinación con la alta gerencia para su aprobación del directorio, mejorar la gestión de los procesos y el aseguramiento de la eficiencia de los controles que mitigan los riesgos operacionales, velar por el cumplimiento de todos los puntos normativos y la integridad del procesamiento de datos transaccionales de cada canal habilitado para hacer uso del medio de pago con tarjeta, sean estos relacionado o no relacionado al emisor.

Logros realizados:

- * Formador de las áreas de back office como atención y reclamo, cuadratura y pago a comercios asociados, mantención de cuentas, control y distribución de activos, custodia de documentos, operaciones seguros, pagos a proveedores, prevención de fraude, riesgo operacional y reportería legal para su cumplimiento y obtención del rol en el registro de emisores de tarjetas.
- * Aprobación SBIF y Obtención del Rol como Emisores y Operadores de tarjetas de crédito no bancarios en esta Superintendencia y sus exigencias establecidas en el Capítulo III.J.1 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile.
- * Desarrollo e implementación de plataformas tecnológicas de Servicios de Atención y Reclamo SGR, de Control y Monitoreo de Prevención Fraude y Lavado de Activo.
- * Apoyo a la gerencia comercial en el desarrollo de nuevos productos y servicios de recaudación externos.
- * Mejora de los servicios con proveedores para resguardar la continuidad operacional del negocio por canal (alta disponibilidad 99,5%).
- * Mejora del servicio de atención al público, eficiencia en los tiempos de resolución de reclamos de clientes, aumento del porcentaje de retención de clientes y frecuencia de compra.

- * Implementación de firma avanzada para la custodia y uso biométrico para la captación de nuevos clientes, aseguramiento de la venta y otros productos con consentimiento en canales presenciales.
- * Implementación de políticas corporativas, procedimientos, manuales e indicadores de control del back office y KPI's de las áreas administradas.
- * Maximización de utilidades del 2% anual, producto a la disminución de ticket de reclamos en 75%, disminución de eventos de pérdida por fraude 83%, fuga de información 95%, errores operacionales y sintéticos 69%, disminución de multas en el pago de las obligaciones con los comercios asociados 100%.
- * Se generó un Forecast de Ahorro de \$780M en el pago de servicios externos y una disminución de los gastos internos de \$360M, producto a las nuevas negociaciones de contratos con proveedores y al control total del presupuesto de negocio financiero.

Reporta a: Gerente General. - **Personal a cargo:** 16.

CRF - Comité de Retail Financiero

Oficial y Representante del Cumplimiento Corporativo

Sep. 2009 – Sep. 2013

Miembro activo del Comité Retail Financiero (CRF) y responsable de los lineamientos legales a quien represento (RIPLEY-CAR S.A), en dicho comité se analizan los puntos normativos emanados por organismos reguladores y sus adecuaciones para su cumplimiento, dicha instancia agrupa a los principales miembros del mercado de las tarjetas de crédito no bancario como: CRM Falabella, Cencosud, Ripley, Presto, Hites, ABCDIN y Corona.

RIPLEY (CAR S.A)

Jefe de Riesgo Operacional y Oficial de Cumplimiento Corporativo (Subgerente interino 4 años)

Ene. 2007 – Sep. 2013

Responsable de velar por el cumplimiento normativo, la continuidad operacional del negocio "BCP" y "DRP", la seguridad de la información, la implementación de un sistema de administración y gestión del riesgo operacional, levantar los procesos de negocio y generar los planes mitigación a nivel informático, operacional, contable, comercial y crediticio, clasificar los eventos de pérdida según Basilea II, controlar que los procesos de Negocio Financiero y Retail se administren de forma correcta y acorde a las mejores prácticas, desarrollar y fortalecer un sistema de generación de reportes legales, controles de monitoreo continuo del negocio y comportamiento de consumo, alertas para la prevención de fraude y lavado de activos (LA/FT).

Logros realizados:

- * Implementación de políticas, procedimientos y sus respectivos comités corporativos de Riesgo Operacional, Prevención de Fraude, Lavado de Activo y Seguridad de la Información.
- * Desarrollo de cursos e-learning: Riesgo Operacional, Cumplimiento Normat., Lavado de Act., Fraude y Control Interno.
- * Desarrollo "MAPIT" - implementación de herramientas para mapear y cuantificar riesgos por procesos, gobernabilidad de riesgos "GRC" y modelo avanzado AMA y cálculo de pérdida esperada "LDA".
- * Se definieron y levantaron todos los procesos críticos del Negocio Financiero y Retail, para su clasificación de riesgos, generación planes de mitigación y medidas correctivas, para luego definir un BIA y RIA, y finalmente implementar un BCP y DRP para los procesos de mayor probabilidad e impacto.
- * Mejoramiento del modelo de servicio al cliente en centros de servicio y call center (implementación de herramienta de control AURIS y IVR).
- * Participación activa en la evaluación y desarrollo de todos los proyectos de Ripley Chile.
- * Mejoras de los procesos de negocio de la compañía a nivel de servicio, continuidad, transparencia, cumplimiento, disminuyendo las pérdidas operacionales en un 83%, equivalentes a 1.700MM anuales.
- * Desarrollo y implementación de una plataforma tecnológica de prevención de fraude y lavado de activo (Monitor Plus Technologies), disminuyendo las pérdidas por desconocimiento en un 94,6%, equivalentes a \$1.400MM anuales.
- * Implementación de todos los puntos de cumplimiento exigidos por SERNAC FINANCIERO.
- * Desarrollo de listas negras de prevención en procesos de captación y autorizador transaccional.
- * Desarrollo y implementación de alertas automáticas para cumplimiento y prevención: Operaciones de pago ROE, operaciones sospechosas ROS, declaración de clientes PEP y vínculo PEP, listas negras OFAC, ONU, CIA, otros indicadores de monitoreo (Ley 19.913 y Ley 20393)
- * Desarrollo y implementación de todos los Reportes Legales para cumplimiento normativo SBIF según circular 17 y posterior circular 40.
- * Liderazgo y apoyo a los procesos de auditoría externa para cumplimiento SBIF, generador y responsable de los Procedimientos Acordados, Medidas Correctivas y KPI de seguimiento para su cumplimiento normativo.
- * Creador de módulos preventivos para la verificación de identidad para canales presenciales y no presenciales CCR.
- * Administración y control presupuestario de la gerencia de operaciones financieras \$14MM, ahorro anual de \$1,2MM en la correcta distribución del gasto y adecuaciones de contratos con proveedores.

Reporta a: Directorio y Gerente General. - **Personal a cargo:** 14.

CREDICOOP S.A

Jefe de Control de Gestión y Auditoría

Ene. 1999 – Dic .2006

Responsable de liderar la implementación del modelo de financiamiento y la red de micro finanzas para capital de trabajo y emprendimiento por rubro, según políticas públicas de apoyo financiero (INDAP - CORFO), encargado de la formación y dirección de un equipo de 8 gerentes y 31 ejecutivos comerciales a nivel nacional. Encargado de generar políticas y procedimientos para aprobación de Directores, para luego controlar operativamente las áreas del back office y las áreas comerciales de cada sucursal a nivel nacional.

Responsable de informar al Directorio los riesgos detectados en las auditorías y otras variables como rentabilidad por líneas de negocio, análisis de mercado y liquidez, recuperación y gestión de cobranza prejudicial y judicial. Responsable de desarrollar e implementar una plataforma de indicadores de control de clientes captados y evaluados por riesgo crédito, frecuencia de uso de líneas de créditos y comportamiento de pago, KPI's de gestión en la recuperación de cartera por tramos de mora, monitoreo de los proyectos para el emprendimiento. Responsable de informar al Directorio los riesgos detectados en las auditorías y otras variables como rentabilidad por líneas de negocio, análisis de mercado y liquidez, recuperación y gestión de cobranza prejudicial y judicial.

Reporta a: Gerente General - Directorio. - **Personal a cargo:** 14.

FINANCIARA CONDELL - BANCO CONDELL

Jefe de Operaciones / Agente Subrogante

Abr. 1993 – Oct.1998

Responsable de la estrategia comercial, de los proyectos de inversión y del presupuesto de venta con tarjetas de crédito y otras operaciones de consumo, impulsado el crecimiento y el cumplimiento de metas, también el control operacional de todos los procesos de la sucursal, con atribución en la evaluación crediticia para el cierre de negocio con grandes empresas.

Responsable de controlar y maximizar la cartera de cliente, minimizar el riesgo de pérdida por concepto de provisión y ajustes operacionales, potenciar y capacitar a la fuerza de venta y al área de servicio de atención al cliente.

Supervisar que se aplique correctamente las políticas corporativas de evaluación de crédito, captación, tesorería, caja, gestión de cobranza y el control del fraude crediticio.

Reporta a: Gerente Zonal. - **Personal a cargo:** 18.

EDUCACIÓN

UNIVERSIDAD DE ARTE – CIENCIAS Y COMUNICACIÓN (UNIACC)

Ingeniero Comercial (titulado)

2003 – 2007

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

Ingeniería en Marketing o Finanzas (incompleto)

1996 – 1998

ESCUELA DE OFICIALES GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO

Técnico Jurídico de Orden y Seguridad – Derecho Público (completo)

1990 – 1992

COLEGIO ANDRÉS BELLO

Enseñanza Media

1986 – 1989

OTROS

- Certificado de Risk por BCI "Business Continuity Institute", solunegocios Patrick Mcilwee, 2011.
- Experto en desarrollo e implementación de reglas de prevención de fraude y lavado de activo, Certificación Plus Technologies y Innovations, 2007.
- Experto en Mapeo de Procesos y Cuantificación de Riesgos, Certificación Anticipa, 2007.
- Experto en Administración de bases de datos en DASHBOARD, ACL y BRIO SQL avanzado, 2007.
- Microsoft Excel y Word avanzado, Instituto Inacap, 2001.
- Administración de Crédito y Cobranza, 6 meses. Instituto de Estudios Bancarios Guillermo Subercaseaux, 2001.
- Base de Datos Microsoft Access 97 avanzado, 4 meses. Soft Training, 2000.

PERSONAL

Nacionalidad : Chilena

F. Nacimiento : 05 de Septiembre de 1972

C. Identidad : 12.101.242-1

Edad : 44

Estado Civil : Casado, 2 hijos