

LAS ESTRATEGIAS QUE IMPULSA LA INDUSTRIA PARA AVANZAR HACIA LA REBANCARIZACION



En el país, las empresas acreedoras han desarrollado diversos métodos para ayudar a las personas morosas a lograr la reinserción financiera. Una problemática que, a juicio de los expertos, requiere de una mayor educación en edades tempranas.

POR ANDREA CAMPILAY

Está claro que no pagar a tiempo las obligaciones crediticias puede traer consecuencias tanto para el deudor como para su entorno, pero es una problemática que persiste en el país, y de la que da cuenta el 43° Informe de Deuda Morosa, al señalar que en el último trimestre de 2023 se registraron más de 4 millones de personas en esta situación.

“Los grados de sobreendeudamiento y morosidad son el resultado de un proceso de inclusión



financiera, en la última década, que no fue de la mano con un proceso de educación financiera", plantea Patricio Valenzuela, académico de la Universidad de los Andes e Investigador del Instituto Milenio MIPPA. Su juicio, este indicador abre una oportunidad para enfatizar la importancia de la educación financiera y así poder obtener los beneficios de las finanzas a través de decisiones informadas y responsables.

En ese escenario, Augusto Ruiz-Tagle, co-fundador y CEO de

Destácame complementa que, de acuerdo con un estudio realizado por su startup, "entre 5 mil personas, el 75% de ellas está insatisfecha con su situación financiera". También plantea que si a este dato se agrega el hecho de que una de cada tres personas admite tener la mayoría de sus deudas en mora "es todavía más difícil poder encontrar una solución y acceso a nuevos créditos", por lo que valora positivamente que las principales entidades financieras del país estén impulsando soluciones para que las personas encuentren un camino hacia la rebancarización.

La mayor complejidad en estas situaciones es "lograr la baja del monto a pagar en su totalidad, dado que vemos que hay clientes que tienen intención de pago y por algún imprevisto no logran pagar las cuotas del mes", afirma Walter Krefft, gerente general de Inversión y Tarjetas en Hítes, haciendo énfasis en que lo más importante es entender la posibilidad de pago y ajustar la carga para lograr cubrir los compromisos.

Alternativas de apoyo

En el país, las empresas acreedoras han desarrollado diversas estrategias con el objetivo de ayudar a las personas a regularizar su situación de morosidad. Por su parte, la startup de bienestar financiero Destácame creó los

Refinanciamientos, apoyo con incentivos al pago e incluso la implementación de nuevos canales de recaudación y alianzas que apoyen con la contactabilidad de clientes, son algunas de las estrategias de las empresas acreedoras para combatir la morosidad.

"Whitedays", una iniciativa que busca entregar oportunidades a personas con una deuda morosa. Para ello lograron articular y coordinar a las principales empresas acreedoras del sistema financiero, como Banco Estado, Banco Santander, CMR Falabella, Hítes, Corona, Tarjeta Líder, Itaú,

Scotiabank, entre otras, consiguiendo descuentos de hasta el 95%, oportunidades para pagar hasta en nueve cuotas y tener un acompañamiento en todo el proceso con especialistas de la startup. "Es una oportunidad para todas aquellas personas que buscan volver a bancarizarse, ya que hicimos un acuerdo que permite acelerar la salida de Dicom y así acelerar la reintegración al sistema financiero, para aquellas personas que sean buenos pagadores y puedan ponerse al día", complementa Ruiz-Tagle.

Kreff cuenta que en su caso el foco ha estado en detectar la mora temprana y apoyar rápidamente a los clientes a bajar su carga mensual a través de diferentes ayudas, las cuales van desde "refinanciamientos, apoyo con incentivos al pago, hasta implementar nuevos canales de recaudación y buscar alianzas que apoyen con la contactabilidad de clientes". Bajo su mirada, este es un tema que debe tratarse desde la educación escolar abordando temas relacionados con el dinero, importancia en el ahorro, la importancia del endeudamiento responsable, entre otras materias.

Una visión con la que coincide Cristian Sulzer, director comercial de Grandes Empresas de Equifax Chile, quien asevera que

es esencial promover avances en esta materia "para que los consumidores comprendan las condiciones al solicitar un crédito y tengan la capacidad financiera para hacerse cargo de él".

Rodrigo Ortiz, doctor en Finanzas y académico de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad Alberto Hurtado (UAH), resalta que un avance importante en esta materia es la nueva Ley de Insolvencia que entró en vigencia en agosto de 2023, la cual acelera los tiempos de los procesos de cobro y disminuye costos de acceso.

"Hay que tener en consideración que previo a esta ley, muchas personas cuyo ingreso era únicamente por boletas de honorarios no podían acceder a este tipo de renegociación. Así se abrieron nuevas oportunidades y soluciones para las personas que están atravesando situaciones de mora", comenta el académico, quien también destaca la estrategia de cobro por descuento por planilla implementada por las cajas de compensación, la cual no solo asegura que los pagos se realicen de manera constante y puntual, sino que también proporciona una manera más estructurada y manejable para que los deudores puedan cumplir con sus obligaciones financieras sin el riesgo de caer en mora nuevamente.