

N. BIRCHMEIER Y E. OLIVARES

GONZALO IRARRÁZAVAL, FUTURO PRESIDENTE DE LA FIRMA, ANUNCIA AUMENTO DE CAPITAL POR \$20 MIL MILLS.:

"Hites era una historia de éxito hasta previo a la pandemia"

“La gran palanca de crecimiento y de rentabilidad para la empresa es su negocio financiero”.

“No veo que el país vaya a volver a tener los niveles de inflación que tuvo; los niveles de decrecimiento que tuvimos de consumo. Soy alguien más optimista”.

expansión que tenemos definido”.

—¿Por qué \$20.000 millones?

“Es lo que la empresa necesita para lograr ejecutar este plan de expansión. Consiste en hacer crecer la cartera de colocaciones en 50% en tres años; implica subir de colocaciones de \$130.000 millones a \$200.000 millones (al 2027). Es lo que necesitamos para generar la inercia positiva de volver a tener buenos resultados. Con el mismo flujo de generación de caja que tiene la empresa y con la administración misma de la empresa, se puede ejecutar este plan de expansión”.

—¿El foco va por el lado financiero?

“Siempre es muy importante nuestro negocio *retail* y ser eficientes ahí, sobre todo en el manejo de inventario, porque obviamente, el capital de trabajo es crítico. Pero la gran palanca de crecimiento y de rentabilidad para la empresa es su negocio financiero. Es lo que nos ha llevado a tener estos malos resultados: la alta morosidad. Pero una vez que retomemos la morosidad estándar que buscamos como Hites, que es la propia de nuestros clientes, es un negocio muy bueno”.

—¿De cuánto sería esa morosidad?

“Estamos hablando en torno de la incobrabilidad, dividido por el *stock* de colocación en promedio en torno al 21% anual. Eso ya es algo que alcanzamos en el cuarto trimestre”.

—Se redujo un 15% el número de clientes y quieren aumentar la cartera. ¿Cómo se puede lograr?

“Hemos perfeccionado nuestro sistema para captar clientes, hemos meti-

do mucho dato e inteligencia en eso, y gracias a eso hemos logrado normalizar los niveles de morosidad. Por ende, estamos listos para crecer. Usamos todas nuestras tiendas, canales virtuales también para captar nuevos clientes. Tenemos tarjeta de crédito virtual, que también puede ser un medio para captar. Entonces, el aumento del *stock* de colocación que nuestra meta de llevar esto a \$200.000 millones implica captar nuevos clientes”.

—¿Qué pasaría si no logran sostener esta normalidad con la cartera?

“Eso sería un escenario, pero mejoramos nuestras herramientas de segmentación. También no veo que el país vaya a volver a tener los niveles de inflación que tuvo; los niveles de decrecimiento que tuvimos de consumo. La verdad es que soy alguien más optimista respecto a que en el país vamos a ver un cambio”.

—Su cliente es C3-D. ¿Cambiará?

“No. Somos especialistas en ese segmento y no nos queremos mover de los segmentos de menor ingreso de la población. También, un segmento más informal: nosotros somos la puerta de entrada al crédito formal de personas de menores ingresos”.

—¿Qué nuevos clientes hay?

“La informalidad en Chile ha aumentado mucho. Es el cliente de nosotros, principalmente, que se ve más informal, por ende, nuestro mercado ha crecido también. El mercado existe, lo tenemos que ir a captar”.

—¿No es costoso salir a buscar a informales?

“No, no es costoso. La gracia de los *retailers* es que hay un flujo muy grande de clientes que van a tus tiendas. Nosotros sabemos qué cliente está comprando al contado o con la CuentaRUT del BancoEstado, etc. (...)”.

—¿Hay muchos clientes inmigrantes que pueden ser un nuevo cliente financiero?

“Como Hites es la puerta de entrada al acceso formal al crédito de mucha gente, de inmigrantes también (...)”.

Seguridad

Irarrázaval cuenta que sus oficinas están en el centro, donde están sus tiendas. Ahora ve más preocupación por la seguridad.

—¿Ustedes no van a salir del centro de Santiago?

“No, de ninguna manera”.

—Se habla mucho de los 900 comercios que han cerrado.

“Hay muchas noticias de que se han ido oficinas fuera del centro de Santiago, han cerrado negocios. Pero creo que también puede haber una reconversión del centro. Es un centro que tal vez va a ser más habitacional que de negocios y oficinas”.

—¿Avizora un reforzamiento con el nuevo alcalde, Mario Desbordes?

“Me imagino que sí. Yo creo que el mundo político hoy en día está empujando por seguridad, porque la sociedad lo necesita. Eso va a llevar el centro para arriba de vuelta”.



—¿Dejó de ser una empresa familiar?

“Sí, claro. Partió la profesionalización de hace bastante tiempo con el gerente general (Ricardo Brender), previo a mi llegada. Hoy día no hay ningún familiar de Hites que participe en la administración de la empresa, y con mi llegada al directorio también”.

—Porque se va Jaime Hites.

“Se va Jaime Hites. Sigue estando Enrique Bone, que queda como director (...); él representa los intereses de este lado de la familia. La estructura del directorio sigue igual, tal vez más profesionalizada”.

—Si no está la familia, ¿quién hace el aumento de capital?

“Este es un aumento de capital por \$20.000 millones. La familia está comprometida en suscribir su participación (52,71%) y ellos van a apostar por este crecimiento, por este plan de