

BTG talks
Jorge Lanata
En una conversación con Patricia Fernández
30.06.20 | 18.00 hrs
www.btgactual.cl

SP 15A -1,1% V.M.M.J.V. 3.990,95 Puntos	DOW JONES -2,64% V.M.M.J.V. 25.015,55 Puntos	IBEX 35 -1,31% V.M.M.J.V. 10.100,00 Puntos	COBRE 1,79% V.M.M.J.V. 2,71 US\$/libra	UF V.M.M.J.V. 28.700,24 28.699,29 28.685,13 28.697,37	Dólar \$ 814,36 Dólar \$ 818,50 Euro	Euro \$ 914,33 Liras \$ 912,43 Yemen				
Indice sectorial por sector										
26/06/2020 Fuente: Bolsa Electrónica										
Indice	Var. Día	Var. Mensual	Var. Anual	Consumo - Básico	Financiero	Industria	Salud	Servicios Básicos	Tecnología	Telecom.
26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020
26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020	26/06/2020

SEBASTIÁN SICHEL, PRESIDENTE DE BANCOESTADO:

“Que yo llegue no significa que se va a olvidar que el banco tiene que hacer buenos negocios”

PAULA GALLARDO Y NICOLÁS DURANTE

Ya están diseñando un plan de salida de la crisis, que contempla redirigir recursos y esfuerzos en entregar créditos para inversión a los sectores más golpeados con la pandemia.

Al menos dos obsesiones dice tener Sebastián Sichel en su arribo a BancoEstado como presidente. Terminar con las filas en las sucursales y evitar que ahí, fuera de las sucursales, el coronavirus se siga expandiendo. Y dos, que el banco sea rentable, solvente y que entregue buenos dividendos a su accionista, el Estado de Chile.

En sus primeros 22 días como mandamás del banco, cuenta que, además de ponerle acelerador a la entrega de créditos Foggape, ya están diseñando el plan de la segunda base, sin decreto de emergencia, para fomentar la inversión en las pymes.

—(Hasta qué punto el banco está dispuesto a llevar este rol social, democratizador, con el perfil de riesgo y la solvencia del banco?)

—Este es un banco que presta créditos y su solvencia financiera es quizá la más importante misión social, porque es un gran financiador del Estado a través de impuestos. Por lo tanto, sus buenos resultados son parte de su misión social. Que yo llegue no significa que se va a olvidar que el banco tiene que hacer buenos negocios, porque eso es parte importante de cumplir su función social: cuidar el dinero de los ahorrantes y las utilidades se transforman en financiamiento del Estado que hace política social.

—(Cómo dialoga con la sociedad?)

—La solvencia financiera no tiene por qué significar que el banco abandone su rol social, que es estar en lugares donde otros no están y llevar la vanguardia con productos con los que nadie más se atreve. Este es un banco contr-



“La estrategia de cerrar la puerta para mantener la solvencia no es la única exitosa, es la más fácil.”

“Este es un banco que presta créditos y su solvencia financiera es quizá la más importante misión social.”

—(Los deducibles...)

—Lo que estaba generando más trabas en la asignación de créditos era no ser cliente o no estar bancarizado, sin antecedentes comerciales, carpeta tributaria ni historial. Lo que construimos como comité ejecutivo es que acompañamos al cliente en la reconstrucción de su historia comercial. Lo segundo es que había empresas viables que desde octubre empezaron a tener un mal comportamiento producto de la crisis social y las estamos evaluando con el mismo criterio. Diría que esos eran muchos más lomos de toro que el deducible para nosotros.”

—(Cómo se llegará a los clientes que no califican a Foggape?)

—Lo que estamos haciendo ahora es diseñar productos a otras tasas para aquel que no entra a Foggape. Todavía no lo tenemos definido porque necesitamos claridad sobre el volumen real de rechazados y ver qué productos podemos ofrecer.”

—(Cuál es el diseño postpandemia?)

—Hicimos un plan de contingencia de tres pilares: aumentar la capacidad de atención, por eso tomamos la decisión de ampliar horario y sacar a la gente de las filas. Segundo, agilizar el Fog-

—(Se duplicamos las metas semanales y ya superamos los 55 mil entregados. Y tercero, la calidad del servicio y atención: aumentar el monto de giro y depósito en la Caja Vecina, permitir mayor pago de servicios, ampliar la atención en Servitizado.)

—(La ampliación de los horarios trajo conflictos con el sindicato.)

—Efectivamente, el sindicato tuvo reparos sobre la necesidad de ampliar horarios, pero se cosa de darle una vuelta por la ciudad y ver las colas en Bancofestados para que es una necesidad. Vamos a ir evaluando estas medidas en la medida que vayamos desplazando los flujos. Hoy hay 100 sucursales funcionando con funcionarios muy comprometidos y sacándose la mugre para extender el horario.”

—(Y para el mediano plazo?)

—La segunda fase es la reactivación, y tiene nuevos productos. Queremos empezar a entregar mucho más fuertemente créditos para inversión, que es lo que permite la salida de la crisis, con créditos en condiciones especiales para los sectores más golpeados: turismo, transporte, gastronomía y comercio. Luego, un gran paquete de productos que permita a todas las pymes

hacer todos sus negocios por vía remota y electrónica. Y, finalmente, un banco que avance cada vez más hacia un banco tecnológico.”

—(Cómo se ha comportado la morosidad en estos meses?)

—El banco fue súper proactivo en postergaciones desde el estallido social, con casi 300 mil. Por lo tanto, el nivel de morosidad se estableció porque está contenido detrás de la postergación. Ahora caen picos, en torno a un 12%, pero la mayoría empieza a caer entre julio y septiembre. Entonces, lo que estamos viendo es a quiénes les ofrecemos productos nuevos para postergar.”

—(De dónde sale el dinero para estos créditos especiales?)

—Más que capital, es reestructurar los productos para el segundo semestre y que se planifiquen en 2019. Hay que generar nueva cadena de soluciones.”

—(No pedirán una nueva capitalización?)

—No para generar nuevos productos. Para el cumplimiento de la Ley de Basilea III puede que sí y es lo que estamos conversando con Hacienda, todavía no lo sabemos.”

—(BancoEstado puso un abogado para abordar el tema Latam.)

—(Cuál es su expectativa?)

—Estamos haciendo todo lo que nos permite la ley para gestionar el pronto pago de cobros y para eso hemos tomado todas las decisiones posibles. Hay muchas cosas que son reservadas, por razones obvias, pero no estamos descartando en tomar ninguna medida necesaria en Chile y allá en Estados Unidos respecto de esas acciones.”

NUEVA LEY DE FRAUDE genera cambios en seguros bancarios, eliminando algunos, bajando primas o sumando coberturas

La limitación de la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas, con la Ley 21.234, produjo la adecuación de la oferta aseguradora y que apunta a otros riesgos como la extorsión y el engaño o el robo con violencia en cajeros automáticos. RAMÓN RIVERA NOTARIO

FINANZAS PERSONALES

13.500 reclamos relacionados con fraudes financieros registró el Sernac en 2019. En lo que va de 2020, el servicio ya registra más de 8.300 casos.

Con la entrada en vigor de la coloquialmente denominada nueva Ley de Fraude —Nº 21.234, que amplía la limitación a la responsabilidad de los usuarios en caso de extravío, robo, hurto o fraude a todas las tarjetas de pago y transacciones electrónicas— son los bancos quienes asumen esos riesgos y, por lo tanto, se han visto obligados a modificar su póliza de seguros adicionales.

“El marco de la nueva ley de fraude en los medios de pago se pueden dar dos situaciones: la cancelación del seguro, pues las coberturas que tenían contratadas ahora serán asumidas por el banco, o bien la reducción de la prima en el caso de aquellos clientes que cuentan con coberturas adicionales en su póliza que no están contempladas en la norma. Por ejemplo, el robo o hurto de tarjetas de cheques o asalto posterior a un giro en cajero automático, entre otras”, explica Viviana Kaschel, gerente general de Scotiabank Corredora de Seguros.

El economista Alejandro Alarcón, ex gerente general de la Asociación de Ban-

cos e Instituciones Financieras y miembro del directorio de Rici Securitizadora, considera que la nueva ley “incentivaría a que se cometa autofraude”, y cree que los tiempos que tienen los bancos para responder son muy cortos. También está en contra de la eliminación de seguros: “Los bancos los eliminan porque la ley los vuelve inválidos. Creo que eso no se puede prohibir, es limitar el derecho de las personas a contratar algo que deberá estar disponible”.

Por el contrario, Hernán Calderón, presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conaduc) recalca que “siempre hemos tenido una sola posición: cualquier seguro que los consumidores tengan que pagar para tener ciertas protecciones son innecesarios, porque las personas confían en los bancos, que son los que tendrían que tomar las medidas para que no ocurra un fraude o un delito”.

Con todo, Calderón considera que la ley tiene muchos beneficios, ya que da tranquilidad a los clientes de que “no va a pasar, como estaba ocurriendo, que los bancos rechazaban los requerimientos de los consumidores cuando existía un delito o fraude, y atrataban o dilataban el reembolso de los dineros sustraídos”. Sobre la posibilidad del “autofraude”, asegura que la misma ley “entrega al banco las herramientas legales si sospecha que existe un fraude por parte del consumidor para demostrarlo en los tribunales”.

PRIMAS A LA MITAD Y seguros desde 0,07 UF

Kaschel dice que en Scotiabank ofrecen varios seguros para aquellos casos no cubiertos por la nueva ley, entre los que destaca Robo 360, “orientado principalmente a cubrir ante situaciones de robo, asalto, engaño o extorsión”. Está disponible en tres planes y desde 0,23 UF al mes.

Dolores Minoletti, subgerente del negocio Personas de Bice Corredores de Seguros, indica que en el banco redujeron la cobertura del seguro ya existente —afirmando que “la prima se rebajó en promedio un 85%”— y también ofrec-

en otros nuevos, que manteniendo un precio similar al anterior incorporan coberturas que no estaban, “como robo de objetos al interior del vehículo, robo en el hogar e indemnización en caso de responsabilidades civiles por daños a terceros causados por el asegurado, su familia e incluso sus mascotas”.

Desde BanChile Corredores de Seguros detallan que mantendrán vigente el Seguro de Protección Personal que tienen sus clientes, pero excluyendo lo que define la ley, y que las aseguradoras ya han rebajado el valor de sus primas “de manera proporcional a las coberturas eliminadas”. Añaden, asimismo, que aquellos clientes que quieren cubrir riesgos adicionales a los que contempla ese producto, pueden contratar el Seguro Apoyo Total, cuyos planes parten en 0,07 UF al mes.

Desde Banco Falabella explican que eliminaron la cobertura de fraude de su seguro Full Protección —el único que ofrecen— lo que derivó en una baja en la prima de sus pólizas: “La mayoría de los clientes vio reflejada una reducción del 50%”, afirman. El precio del seguro dependió del plan contratado y los montos cubiertos, aclaran.

Rici, en tanto, informó a sus clientes que el Seguro Multiprotección que

tienen sus cuentas corrientes, eliminaron las coberturas previstas en la ley, pero mantendrán otras ya existentes, como las coberturas por robo con violencia en los cajeros o muerte accidental por asalto en los mismos. “Se procedió a rebajar las primas y no eliminar el seguro por completo, ya que las compañías de seguros no tienen la facultad de ponerle término de forma unilateral a las coberturas de seguros no consideradas en la Ley 21.234”, dicen.

Similar es la situación de Santander, que avisó a sus clientes de la eliminación de las respectivas coberturas de su Seguro de Fraude y rebajó de la prima, que variará según el cliente.

Mientras los bancos avisaron a sus clientes que el seguro de fraude individual que mantenía vigente no será renovado. Por eso, el banco les ofrece tomar uno de dos planes del nuevo Seguro de Protección, que explican protegen diferentes capitales. “Como coberturas principales podemos destacar la compra protegida, robo con violencia, extorsión o engaño. Además, cuenta con asistencia de protección de datos de celular, asistencia psicológica a consecuencia de robo o asalto y asistencia legal”. El costo mensual es de UF 0,21 o UF 0,37 según el plan.



El 29 de mayo entró en vigencia la Ley 20.009 que limita la responsabilidad de los usuarios ante fraudes y amplía la de los bancos que deben restituir el dinero o cancelar el cobro malicioso.