

# ESTRATEGIAS USADAS EN LATAM PARA MITIGAR LA MORA

Enrique Vitar compartió una encuesta que él realizó a 75 gerentes de cobranza, riesgo y recaudación de Latam.



Chile atravesó una crisis social muy fuerte hacia fines del 2019 que se mantenía a la llegada de la pandemia, por lo cual el shock fue mayor, en este país, y la recuperación será mucho más difícil.

“Se siente la cuarentena total, aumenta la morosidad de deudores, aumenta la

cesantía, hay disminución de renta y mucha incertidumbre”, dijo Enrique Vitar, gerente de cobranza de Tarjeta Corona, en Chile, en nuestro programa en Youtube, #ReConecta.

Refirió que la cuarentena encontró a un país con una baja penetración de pagos digitales, siendo el Banco Santander el que tiene mayor penetración

con 60%. “En general la industria se mueve en un 30% de pagos online, y si la gente no sale a la calle no paga, por tanto se dio mucho producto blando, con plazos de gracia de hasta 3 meses y tasas muy bajas. Se busca suavizar la primera ola pero vendrá la segunda ola cuando comiencen a caer los primeros vencimientos y hasta una tercera ola, por lo tanto los

efectos van a ser mitigados todo el 2020 y primer semestre del 2021”.

Enrique compartió que las proyecciones en Chile no son alentadoras, estimando que el 2022 recién tendrán el mismo crecimiento del 2019. “Se ha replanteado las metas de PBI y en los procesos se llevó todo a digital con un cobro tercerizado, telecobranza, reportería en línea, etc. El golpe ha sido violento y nunca he visto alguna crisis similar para comparar. En el 80 quebraron 16 bancos, en el 90 vino una crisis asiática y la del 2000 fue una crisis global pero con impactos financieros. Esta es una crisis sanitaria que impacta la economía y la sincronía global en la que un efecto se replicó en todos los continentes”.

Frente a esta coyuntura, Enrique compartió una encuesta que él realizó a 75 gerentes de cobranza, riesgo y recaudación, de Latam, referentes en el mercado:

## ¿Cuánto impactó la pandemia en la morosidad en su institución, medida de febrero a junio?

69% de los ejecutivos reconoció que tenía una mora de 30%.

## ¿Qué estrategias están usando para mitigar la mora?

- Normalización blanda: 42%
- Mayor estudio de clientes: 21%
- Formación de equipos entre diferentes gerencias: 18%
- Cobranza tradicional: 8%

**“Se busca suavizar la primera ola pero vendrá la segunda ola cuando comiencen a caer los primeros vencimientos y hasta una tercera ola”**

- Contactabilidad: 7%
- Readecuación de los talentos: 3%
- Uso de tecnología: 1%

## ¿Cómo están realizando su proceso de cobranza?

- Teletrabajo: 75%: Regular: 18%, Propio: 8%, Tercerizado: 25%, Bots: 24%
- Call center: 22%
- Cobranza en terreno: 3%

Asimismo, una reciente encuesta, de mayo de este año, realizada por el CADEM (panel de encuestas online de Chile), a 1742 personas, mayores de 13 años, de todos los sectores económicos, refleja la percepción de los chilenos sobre la pandemia:

<https://www.cadem.cl/wp-content/uploads/2020/06/Chile-que-Viene-Mayo-2020-VF.pdf>

A la pregunta: **¿Cuán probable es que tú o tu familia puedan pagarsusdeudas con normalidad hoy?** El 39% respondió “Poco o nada probable”.

**¿Cómo definirías hoy en día tu capacidad o la de tu familia para acceder a créditos?** 49% dijo no poder obtener un crédito si lo solicitara. Por segmentos, un 58% del segmento D y E respondió que no obtendría un crédito si lo solicitara, “lo cual significa que si estamos orientados a segmentos de bajos ingresos donde el ingreso familiar es de mil dólares o menos, habrá un impago hacia el 2021 y los castigos se darán en todo el segundo semestre”, dijo Enrique.

Por generaciones, la encuesta refleja que los millennials no accederían a un crédito en un 56% y la generación X en un 57%.

Enrique explicó que el crédito de consumo, a diciembre del 2019, aun con la crisis social que tenía Chile, era de 3% y para marzo bajó a -1.3%. “El desempleo subió a 20%, habiendo ya 610 mil personas que se han acogido a la ley de protección”.

## Qué se requiere

- Pensar y actuar como fintech.
- Conseguir y mantener los mejores talentos.
- Aplicar metodología para administrar crisis crediticias.
- Crear productos blandos.
- Efectuar estudio de comportamientos.
- Cambiar los modelos de riesgo y score.
- Teletrabajo que vino para quedarse.
- Digitalización de procesos.
- Aumentar la capilaridad de pagos online, que sea rápida.
- Atención remota vía web.
- Necesidad de apoyo del regulador.