

BOLSAS DE VALORES			UF			MONEDAS			MATERIAS PRIMAS		
Índice	Valor	Var. (%)	Día	Valor (\$)		Valor	Var. (%)		Valor	Var. (%)	
SP IPSA	8.795,38	1,38	Lunes 13	39.505,99		957,66	0,34	Cobre (US\$/Libra)	4,82	-1,09	
SPCLXIGPA	44.291,42	1,24	Martes 14	39.511,08		957,70	-0,14	Petróleo Brent (US\$/Baril)	63,38	1,04	
Dow Jones	46.067,58	1,29	Miércoles 15	39.516,17		1.108,40	0,10	Oro (US\$/Onza)	4.110,27	2,30	
Nasdaq	22.694,61	2,21	Jueves 16	39.521,26		1.349,25	5,28	Cellulosa NSRSK (US\$/Ton.)	1.496,03	-0,01	
Bovespa	141.783,36	0,78	Viernes 17	39.526,35		115.749,78	-0,06	Hierro 62% (US\$/Ton.)	105,00	1,45	

BOLSAS DE VALORES			UF			MONEDAS			MATERIAS PRIMAS		
Índice	Valor	Var. (%)	Día	Valor (\$)		Valor	Var. (%)		Valor	Var. (%)	
SP IPSA	8.795,38	1,38	Lunes 13	39.505,99		957,66	0,34	Cobre (US\$/Libra)	4,82	-1,09	
SPCLXIGPA	44.291,42	1,24	Martes 14	39.511,08		957,70	-0,14	Petróleo Brent (US\$/Baril)	63,38	1,04	
Dow Jones	46.067,58	1,29	Miércoles 15	39.516,17		1.108,40	0,10	Oro (US\$/Onza)	4.110,27	2,30	
Nasdaq	22.694,61	2,21	Jueves 16	39.521,26		1.349,25	5,28	Cellulosa NSRSK (US\$/Ton.)	1.496,03	-0,01	
Bovespa	141.783,36	0,78	Viernes 17	39.526,35		115.749,78	-0,06	Hierro 62% (US\$/Ton.)	105,00	1,45	



Las innovaciones suizas que se despliegan esta semana en Chile

MUESTRA DE INVENTOS | B 5



MOKYR, AGHION Y HOWITT:

El impacto del trío que ganó el Nobel de Economía por su estudio del crecimiento

EL APORTE SOBRE LA INNOVACIÓN | B 2

"PERMISOLOGÍA" AMBIENTAL:

Aunque la inversión aprobada aumenta, los plazos se estancan

VEINTE MESES DE TARDANZA | B 12



MINISTRO DE HACIENDA:

Grau traza contrapunto entre la salida de capitales y la inversión extranjera en Chile

EXPERTOS ANALIZAN TENDENCIAS | B 3

Dicen que desde agosto han bajado, al menos, un 40% los contactos con clientes:

Cooperativas y Retail Financiero acusan "efectos indeseados" por puesta en marcha de prefijo telefónico

N. BIRCHMEIER RIVERA

La implementación obligatoria del prefijo telefónico 600 u 809 como número definido para llamadas comerciales y de cobranzas que realizan varias compañías a sus clientes ha significado un alivio para quienes no quieren ser molestados o interrumpidos a diario en sus quehaceres, ya que ahora pueden saber sobre la naturaleza del llamado. Sin embargo, algunos sectores empresariales alertan sobre ciertas adversidades que enfrentan a partir de esta medida.

En la industria de Cooperativas de Ahorro y Crédito afirman que esta exigencia está "afectando gravemente la comunicación entre instituciones financieras y sus usuarios", según señala Alex Figueroa, presidente de la asociación gremial Cooperativa, a través de una carta al director publicada por "El Mercurio" el

pasado 10 de octubre. Los llamados que comienzan con los dígitos 600 advierten que se trata de una institución o empresa con la que una persona tiene un vínculo y se contacta por un motivo en particular: cobro de boleta, vencimiento de una cuota, oferta de renegociación, entre otros.

Cuando el prefijo es 809 es una propuesta u oferta comercial que no ha sido solicitada.

Consultado al respecto, Figueiroa señala que en el premio —que reúne a actores como Detacoop y Coopech, entre otros— veo que uno de los principales efectos de esta medida es la dificultad para contactarse con sus socios, "no solo para informar sobre pagos o deudas, sino también para ofrecer soluciones, reprogramaciones, beneficios sociales y apoyo en momentos de dificultad". Sostiene que los niveles de contacto —principalmente vía telefónica— en agosto cayeron 40%, y que la cifra actual corresponde a un porcentaje "superior a 60% de no comunicación".

Advierte que en caso de mantenerse estos prefijos se podría generar un aumento de la morosidad de las personas y una disminución de acceso a financiamiento. "Nos caracterizamos por atender a sectores más riesgosos que la banca tradicional no atiende, como pequeños microempresarios

en asociaciones proconsumidor, en tanto, ven que la exigencia es positiva para los clientes, porque los alivia de una sobrecarga de llamados que no podían identificar.

o pensionados", dice.

El dirigente gremial también indica que podría causar un mayor cobro de "fases de interés, porque es más riesgo colocar un crédito sin saber que vamos a tener una contactabilidad posterior en caso de que haya algún incumplimiento (...) Y eso obviamente empieza a dejar a ciertos sectores aislados del financiamiento formal y, de alguna manera, empezarán a apuntar al endeudamiento informal".

Sin embargo, Hernán Calderón, presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Consumus), afirma que no se ve una regulación positiva de la norma, dado que "alivia al consumidor de esta sobrecarga de llamadas que tenía sin identidad y de grabaciones".

Calderón indica que si bien no registran nuevos reclamos asociados a llamadas telefónicas masivas, asegura que "no significa que las llamadas molestas o para estafar no sigan ocurriendo". Asimismo, plantea que existen otros canales para contactarse con los clientes para ofrecer repactaciones o servicios.

Disputa del retail financiero

Las cooperativas no son las únicas que alertan sobre los efectos que causaría el uso de prefijos en

las llamadas de cobranzas.

La Asociación del Retail Financiero —agrupa a firmas como CMR Falabella, Lider BCI, Hites, entre otros— manifiesta su preocupación. A su juicio, esta exigencia puso a la cobranza extrajudicial al mismo nivel de llamadas publicitarias o de spam. Aseguran que "la Subtel cometió un error que terminó afectando un proceso que forma parte integral del ciclo del crédito: la cobranza no es una práctica masiva ni propagacional, sino una gestión legítima del acreedor, donde se contacta en forma individual y específica a cada deudor, derivada de una obligación contractual".

En Retail Financiero, donde también señalan que la posibilidad de contacto con el cliente ha caído 40%, escalaron el tema a los tribunales. En agosto interpusieron un recurso de amparo económico ante la Corte de Apelaciones para impugnar la resolución de Subtel que obliga a utilizar los prefijos telefónicos 600 y 809 para realizar llamadas masivas. Si bien dicha sede rechazó la acción legal, en su lugar, el caso es revisado por la Corte Suprema. "Esto podría afectar la recuperación de los créditos y, a mediano plazo, terminar afectando los criterios de evaluación crediticia que finalmente puede impactar en el acceso al crédito formal", afirma desde Retail Financiero.

Plantean que se debe "corregir este error a través de una excepción a esta normativa general, ya que dada su naturaleza y finalidad, las llamadas de cobranza son una herramienta legítima del acreedor para interpelar al deudor moroso a fin de que regularice su situación".

Las cooperativas proponen que se suspenda temporalmente la obligación hasta acordar una solución entre las autoridades y las firmas afectadas.



Desde el 13 de agosto, las llamadas masivas deben llevar los prefijos 600 y 809 para su identificación, por resolución de la Subtel.

WEBINAR

16 de octubre | 9:00 a 10:15hrs.

SIN BIODIVERSIDAD, NO HAY NEGOCIO

Un nuevo pacto entre Empresas y Naturaleza



PANELISTA - MODERADORA
Lorna Püschel

DIRECTORA DE BIODIVERSIDAD Y ÁREAS PROTEGIDAS EN VGC ABOGADOS



PANELISTA
Alejandra Figueroa

COORDINADORA ASOCIADA PNUD PARA LA ESTRATEGIA NACIONAL DE BIODIVERSIDAD



PANELISTA
Alejandra Arochas

JEFÁ DE PROYECTOS EN ACCIÓN EMPRESAS, LIDERÓ EL PLAN DE ACCIÓN EMPRESARIAL EN BIODIVERSIDAD



PANELISTA
Juan Pablo Schaeffer

VP ASUNTOS CORPORATIVOS Y SUSTENTABILIDAD EN ANGLO AMERICAN CHILE



vgc