

Mario Farren pide flexibilizar la Tasa Máxima Convencional: "Solo a BancoEstado le permitiría bancarizar a unas 200 mil familias adicionales"

El nuevo presidente del banco estatal dice que planteó a la Comisión para el Mercado Financiero ese y otros temas. Además, cuenta que trabajan con el gobierno en fórmulas para impulsar la entrega de créditos hipotecarios y superar la meta del año pasado, cuando financiaron la compra de más de 31 mil viviendas. También alerta por un problema no resuelto: "Hoy día tenemos un problema con el fraude de tarjetas en Chile", dice.

MARIANA MARUSIC

Siempre siguió ligado a la industria financiera, pero recién hace un par de semanas regresó a la banca de manera oficial, después de una década sin estar en un cargo ejecutivo en el sector. Mario Farren llegó a la presidencia de BancoEstado hace tres semanas, tras ser nominado por el actual gobierno de José Antonio Kast.

"Ha sido un honor, una responsabilidad y un agrado, porque me he encontrado con una institución que funciona bien, que tiene gente que está motivada, que tiene ejecutivos, trabajadores que la quieren. Entonces, la verdad, estoy muy entusiasmado, creo que podemos hacer muchas cosas", comenta.

Farren estuvo 27 años al interior de Citi. Su último cargo allí fue como presidente y gerente general de Citibank de Perú, donde estuvo desde 2016 hasta que decidió renunciar para volver a Chile en 2018, cuando asumió como superintendente de Bancos (Sbif). En lo más reciente, trabajó en el equipo económico de la candidatura de Kast que lideró el ahora ministro de Hacienda, Jorge Quiroz.

Esta semana, a cargo de BancoEstado, anunció medidas para mitigar el impacto económico generado por el alza de los combustibles, ofreciendo créditos con hasta seis meses de gracia para mipymes y transportistas, junto con un financiamiento a tasas preferenciales para acelerar la electromovilidad en el país. Además, en los próximos días se iniciará el pago del bono para taxis y colectivos, a través del Bolsillo Combustibles, anunciado por el gobierno.

Peró están trabajando también en otros ámbitos. "Ya establecimos contacto con la Asociación de Bancos para volver a hablar de la posibilidad de hacer interoperable el pago con código QR dentro del sistema financiero, entre todos los bancos", anuncia.

¿En qué está trabajando y qué focos pondrá en su gestión en BancoEstado?

"Hemos trabajado en dos cosas. Uno, en entender la institución, en comprender sus números, sus procesos, sus alcances, en conversar con sus trabajadores y ejecutivos, cuáles son sus preocupaciones.

Peró, al mismo tiempo, también nos ha tocado en los últimos días acompañar con medidas paliativas el efecto del aumento del precio de los combustibles, para aliviar algunos sectores concretos. También estamos definiendo

nuestras prioridades estratégicas, sobre todo para acompañar el mandato y el encargo que nos ha hecho el Presidente de la República.

¿Cuál es el mandato que le ha dado el Presidente?

"La atención de la gente. Él tiene una especial preocupación por la cercanía y por la calidad de la atención que le damos a nuestros clientes y que se conecta con el banco a través de nuestras plataformas.

Esto es un continuo, no es que vayamos a empezar ahora, no es que hoy día descubrimos que hay procesos que hay que mejorar. Todo el tiempo hay que mejorar procesos, es como la seguridad.

Y yo creo que esto se consigue hablando de manera franca, honesta, y directa con nuestros trabajadores, en el sentido de que ellos son los primeros interesados en que a la institución le vaya bien.

Para ello, nuestros clientes tienen que estar contentos, tienen que

sentirse bien atendidos, tienen que tener una buena experiencia cuando entran a una sucursal del banco, cuando acceden a la página del banco, o usan alguna de las aplicaciones, o van a una Caja Vecina.

Entonces, queremos trabajar en los procesos que están detrás de estos productos y de estas plataformas para asegurarnos de que son más estables, más seguros, más confiables, y que de cara a nuestros clientes, la experiencia que ellos tienen es mejor.

En concreto, queremos bajar los tiempos de los clientes en las sucursales, los tiempos que tardan en el otorgamiento de la atención. Pero hoy día las sucursales no es la única forma a través de la cual llegamos a nuestros clientes, son también nuestros aplicativos, nuestras plataformas.

¿El ministro de Hacienda, Jorge Quiroz, le mandó algo también?

"Al ministro lo que le preocupa es la seguridad operacional del

banco. Ese es el encargo del ministro.

¿De qué manera se puede fortalecer la seguridad operacional?

"Reforzar el proceso, aprovechar que la tecnología ofrece oportunidades, asegurarnos de que tenemos bien mapeados los riesgos y las debilidades, y que estamos tomando las acciones correctivas y tenemos los controles, además, para detectar cuando se producen desvíos respecto de ese resultado esperado.

Básicamente, midiendo los tiempos de atención, los tiempos en que funcionan los procesos, asegurándonos de que efectivamente asignamos bien los costos.

Obviamente que tenemos una vocación social, y por eso mismo necesitamos ser especialmente cuidadosos con los recursos que manejamos, que son de nuestros clientes, todos, desde el capital hasta los depósitos.

El Presidente de la República dijo que iba a rebajar su propio

suelo. ¿Acá podría haber un ajuste de remuneraciones en la organización?

"He hecho el compromiso con los trabajadores de que las conversaciones que tengamos sobre remuneraciones sean directas y en privado. Estamos ad portas de una negociación, y sobre todo cuando son negociaciones delicadas y sentidas, lo peor que uno puede hacer es ponerse a lanzar ideas o conceptos a través de los medios. Entonces, indudablemente, vivimos en Chile, estamos en circunstancias especiales, los mensajes llegan por todos lados, y tendremos que ver cómo nos hacemos cargo de estas situaciones que se plantean.

¿Pero en los más altos cargos? En el caso del presidente del banco, gana más de \$10 millones líquidos.

"Están fijados por ley. Si nos llega un cambio, obviamente lo vamos a acatar, no nos vamos a poner a discutir. Ese no es el tema más importante que tenemos. El tema más importante es la atención de nuestros clientes, la cercanía, la modernización de nuestros procesos. Y a eso estamos dedicados. Bencinas, viviendas, capital

¿Cree que este año podría haber un repunte de la inversión de las empresas, que se vea reflejado en las colocaciones comerciales?

"Creo que podemos trabajar simultáneamente en un plan de orden fiscal, como lo está haciendo el ministro Quiroz, que es necesario. Y, al mismo tiempo, trabajar en un plan de reactivación económica. Tenemos dos Imacec negativos seguidos, que son previos al alza en el precio de los combustibles. Entonces, obviamente estamos enfrentando la posibilidad de un escenario en donde tengamos crecimientos bajos y mayor inflación.

Tenemos que recuperar la dinámica del crecimiento, reencantar a los inversionistas, a los empresarios, microempresarios, a invertir, hacer negocios, a jugársela porque va a ser temporal lo del precio de los combustibles y porque tenemos como país grandes perspectivas.

Tenemos que ponernos a tono con el mundo en términos de ser capaces de atraer inversión, y eso lo podemos hacer en paralelo. En ese sentido, el ministro de Hacienda hace bien en perseguir ambos objetivos, el orden y la autoridad por un lado, y el de la reactivación por el otro.

¿Qué rol jugamos nosotros en eso? Empujar. Nosotros nos hemos definido como un banco que está para apoyar, que está para empujar. Uno mira las colocacio-

nes de BancoEstado y son efectivamente contracíclicas. Y ese rol lo hemos cumplido sin arriesgar la solvencia y la calidad crediticia.

**¿Qué medidas van a impulsar para ir a ayudar a los sectores afectados por el alzar a las ben-
 cinas?**

-Anunciamos medidas que apuntan al financiamiento de capital de trabajo, al refinanciamiento capital de trabajo, al financiamiento de autos eléctricos, de taxis eléctricos, y a facilitar la distribución del subsidio que se está haciendo.

Finalmente, los resultados del BancoEstado son del Estado de Chile. Entonces, si nosotros hacemos un esfuerzo que tiene un impacto en la última línea del BancoEstado de Chile también la tiene en las arcas fiscales. Entonces, esto se engloba dentro de un esfuerzo en donde, por un lado, hay medidas de austeridad y, por otro lado, hay medidas paliativas.

¿Impulsarán medidas con foco en viviendas?

-Estamos en conversaciones con Hacienda y con el Ministerio de Vivienda para desarrollar algunas medidas focalizadas al sector del financiamiento hipotecario de la vivienda, en el cual hoy somos líderes.

Para nosotros, la ambición este año es superar lo que se hizo el año pasado. Tenemos algunas restricciones, límites, de riesgo financiero, de capital, pero tenemos algunas ideas de cómo podemos conseguir eso, y en esas conversaciones estamos, porque nos preocupa especialmente hoy el sector vivienda.

¿Cuál es el hito del año pasado que esperan superar?

-El financiamiento de 31.500 mil viviendas y 60 millones de UF. Ese es el hito que esperamos superar este año. Y eso, en los pocos días que llevamos, es lo que estamos explorando.

El ministro de Hacienda dijo que la CMF revisará si es que hay cargas excesivas al crédito, en particular al hipotecario. ¿Cree usted que hay cargas excesivas al crédito?

-Nosotros cumplimos la ley y con las regulaciones que afectan a la industria y a nosotros. Sin perjuicio de eso, hay probablemente cosas que se pueden hacer para incentivar mayor uso de capital en el sector hipotecario.

El sector hipotecario en Chile y en BancoEstado es extremadamente seguro. Nosotros tenemos un mecanismo de funcionamiento de garantizar las hipotecas, que funciona muy bien. Históricamente, los castigos por créditos hipotecarios son extremadamente



bajos. Entonces, es probable que pudiéramos tomar algunas medidas para revisar, por ejemplo, el ponderador de riesgo de los créditos hipotecarios.

¿Qué condiciones se podrían mejorar, los plazos a los cuales se dan los créditos, el monto del pie, la tasa?

-Lo otro que también se hizo muy oneroso para las familias fue la norma o la tabla que publicó en algún minuto la CMF, donde la idea era desincentivar el otorgamiento de créditos hipotecarios por sobre el 80% del Loan To Value (LTV, la relación deuda a garantía).

Entonces, en algún minuto, a raíz de la crisis de 2008, y con justicia, el Banco Central (BC) dijo: 'queremos evitar que se produzca en Chile una burbuja y lo limitó a un 80%'. A partir de ahí, los bancos prestaron una parte del 20% restante del financiamiento de la vivienda, o todo eso, con cargo a créditos de consumo, por ejemplo. Y todo garantizado por la misma hipoteca.

Entonces, la CMF tiene una tabla, en donde básicamente hace extremadamente caro el otorgamiento de ese último 20% de crédito hipotecario, porque si el

cliente entra en mora, pasas a provisionar desde 2% o 3%, a 20% y 30%. Creo que esa tabla merece ser revisada. Tenemos que buscar un punto intermedio.

Ahora, ese es un tema de industria, ese es un tema que tiene que definir el regulador, que tiene que definir el Banco Central. Aquí yo estoy dando una opinión como BancoEstado, en términos de lo que pudiera favorecer el que nosotros pudiéramos otorgar una mayor cantidad de crédito hipotecario para la vivienda, pensando en nuestros clientes.

Más bancarización

La CuentaRUT ha sido la cuenta más masiva en Chile desde su creación, pero Mercado Pago les está pisando los talones pues esperan superarla en el corto plazo.

¿Harán innovaciones y buscan sumar más clientes?

-Hay algunas cositas que vamos a estar anunciando prontamente. Una bien importante es la conversión que hemos retomado con los bancos privados, con la Asociación de Bancos, para la interoperabilidad del código QR para pagos desde la CuentaRUT.

Nosotros hoy tenemos el Rutpay, que es una aplicación que permite el pago desde una CuentaRUT, usando código QR. Hay otros bancos que tienen su propio sistema con código QR, pero son sistemas segregados, independientes.

Lo que tenemos que hacer es conectarlos y generar un ecosistema de pagos que además ofrecen mayor seguridad, porque se pueden agregar otros elementos que hoy día no existen, como la tokenización en las instrucciones de pago. Pero sobre todo, pensado desde la comodidad de los clientes.

En la industria bancaria miles de personas se han ido a créditos informales producto de la reducción de la Tasa Máxima Convencional (TMC). ¿Cree que esa es una medida que debería revisarse?

-Eso es parte del mandato de BancoEstado, la bancarización. Chile sigue siendo uno de los países de América Latina con mayor bancarización. BancoEstado ha sido probablemente la institución financiera que más ha contribuido a ello. El producto bancario más masivo es la CuentaRUT.

Entonces, si nos preocupa la desbancarización. Y lo hemos hecho ver. Una de nuestras primeras reuniones fue presentarnos a la CMF y les hicimos ver nuestra preocupación respecto del efecto que tiene la TMC en sectores que, por la forma en que se calcula, por los niveles en que se encuentra, no son bancarizables. Entonces, hoy están siendo atendidos por prestamistas

informales, por mafias, por crimen organizado.

¿La TMC está siendo un freno para que ustedes puedan bancarizar más?

-Absolutamente. Según el cálculo que hicimos hace poco tiempo atrás, y del que yo tuve conocimiento, un alza relativamente moderada de la TMC respecto de los niveles en los que se encuentra hoy día, solo a BancoEstado permitiría bancarizar a unas 200 mil familias adicionales.

Aquí lo que hay que hacer es permitir flexibilizar la TMC. Y lo que proponemos es que, además, se mida la bancarización, porque efectivamente es una preocupación el que si la TMC se flexibiliza, no ocurra que solamente se subsiste la tasa a personas que ya estaban bancarizadas. Lo que queremos es que los que ya están bancarizados queden donde están, bancarizados, y podamos agregar nuevas familias, nuevas personas. Eso tenemos que ser capaces de medirlo.

Creemos lo mismo respecto de la norma que obliga a reportar al Servicio de Impuestos Internos (SII) cuando las CuentaRUT sobrepasan los 50 ingresos en un mes. La información que tenemos es que esa medida ha desincentivado el uso del pago electrónico y ha empujado a la gente a volver a utilizar el efectivo. O sea, a desbancarizar.

La ley de fraude con tarjetas en un momento afectó bastante a BancoEstado, ¿eso ya lo dieron por zanjado o se pueden hacer mejoras a esa ley?

-BancoEstado tuvo una situación importante en 2023 y 2024 que quedó superada, afortunadamente. Se hicieron cambios y mejoró sustancialmente el problema particular que tenía BancoEstado, que fue el más afectado esos años.

Pero el tema subsiste: hoy tenemos un problema, y la industria en general tiene un problema, y es un hecho que el efecto del fraude es que encarece el uso del producto.

También le hemos hecho ver y le hemos pedido a la CMF la necesidad de estudiar medidas que van desde disminuir el umbral de pago, o dilatar una parte del pago, o introducir un deducible, o permitir el uso de un seguro para casos específicos de fraude.

Hay cosas que pudieran hacerse incluso antes de pensar en un cambio en la ley, pero definitivamente hoy día tenemos un problema con el fraude de tarjetas en Chile. Es un cargo oneroso en la industria, y a nosotros nos cuesta y nos sigue costando todos los meses. ●