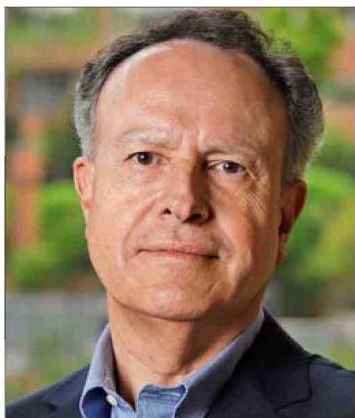
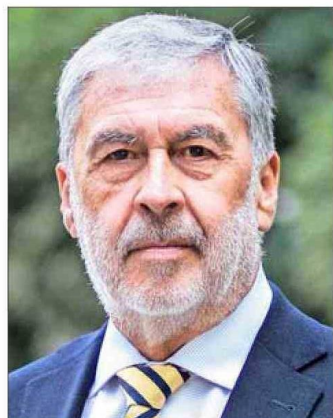




Álex Figueroa, presidente de Coopera.



José Manuel Mena, presidente de Abif.



Claudio Ortiz, presidente del Retail Financiero.

En comisión de Economía del Senado: Gremios financieros critican nueva restricción a contactos de cobranza

En el Congreso avanza una norma que exige consentimiento e identificación previa para la cobranza extrajudicial.

J. AGUILERA

No solo los prefijos en llamadas telefónicas podrían dificultar las llamadas de cobranza. En el Congreso ha avanzado una normativa que tiene preocupada a la industria financiera, y que pretende modificar el esquema mediante el cual las compañías se comunican con aquellos clientes que están en sus bases de datos. La norma, que busca combatir las llamadas spam, fue impulsada por el diputado del Frente Amplio Gonzalo Winter y ya se encuentra en segundo trámite constitucional en el Senado.

El proyecto propone que las compañías tendrán que contar con el consentimiento expreso de las personas para contactarlas con fines publicitarios o de comunicación promocional. También modifica la regulación

de la cobranza extrajudicial, y establece que las llamadas solo podrán efectuarse mediante "un número telefónico u otra fuente que sea reconocible o identificable previamente por el usuario".

El esquema se conoce como *opt-in*, en que las personas eligen expresamente permitir esta comunicación. Es opuesto a lo que opera actualmente en Chile, llamado *opt-out*, donde las personas son retiradas de las bases de datos si lo piden.

¿Más informalidad?

En las instituciones financieras advierten que esta restricción hace la cobranza impracticable. Se suma a las complicaciones por el uso de prefijos, que para las cooperativas de ahorro y crédito disminuyó en torno a un 30% la tasa de con-

tactabilidad hacia sus clientes, y en cerca de 40% para el *retail* financiero, dijeron en el Senado.

El presidente del gremio de cooperativas Coopera, Álex Figueroa, argumentó que ambas normas "demonizan" la cobranza como método para buscar la mejor solución a la morosidad, y que la ley en cuestión "es inviable" al exigir una identificación previa que no depende de quien realiza la cobranza.

José Manuel Mena, de la Asociación de Bancos (Abif), advirtió que la cobranza se liga directamente a menor morosidad, y que estas restricciones pueden derivar en mayor exclusión financiera. Claudio Ortiz, del Retail Financiero, añadió que esta materia ya está regulada en la normativa vigente, incluyendo la nueva Ley de Protección de Datos Personales y las resoluciones de la Subtel.