Empresas de servicios temen caída en pagos presenciales por menor circulación de personas

Las cuentas de luz, agua y tarjetas bancarias ligadas al retail se pagan en su mayoría presencialmente, y con el cierre de las oficinas se abrió un importante flanco, pues dejarán de percibir ese ingreso, que para algunas es el principal para el funcionamiento de su operación.

FRANCISCA O'RYAN

–Un importante flanco enfrentan algunas empresas de servicios básicos, debido tanto a las medidas de restricción para la circulación de personas como al cierre de sus oficinas comerciales, ambos por el coronavirus.

Se trata principalmente de industrias en las que los clientes pagan la cuenta mensual mayoritariamente de forma presencial, como lo son el sector sanitario, las tarjetas del *retail* y la distribución eléctrica, donde más de la mitad de los clientes utiliza el canal físico para ponerse al día con su cuenta, lo que pone en riesgo una parte importante de los flujos mensuales que perciben.

A pesar de que las compañías están trabajando en lograr que sus clientes paguen vía *online*, se prevé que habrá un porcentaje que no lo hará y como consecuencia podría complicar el funcionamiento de las operaciones, ya que algunas empresas, sobre todo las más chicas, enfrentarán un menor flujo de caja.

Todo esto, sin contar una eventual caída de los pagos por parte de los clientes que se vean afectados en su economía familiar producto de la crisis sanitaria que enfrenta el país.

REALIDAD SECTORIAL. En la industria sanitaria, el 58% del pago de cuentas se realiza de manera presencial, sostuvo la presidenta ejecutiva de la Asociación de Empresas de Servicios Sanitarios (Andess), Jessica López, quien agregó que en general las compañías de agua potable no reciben pagos en sus oficinas, sino que la recaudación se hace a través de terceros –centros de pago y supermercados-, los que hasta la fecha siguen operando.

Por ello, "las empresas han intensificado el contacto con sus clientes y están reforzando sus canales a distancia para atenderlos", dijo López. Sin embargo, indicó que la industria sanitaria ha asegurado que todos los hogares dispondrán de agua para cumplir con las recomendaciones de salud pública.

En tanto, en el sector eléctrico la cifra no está disponible en forma consolidada, pero diversas fuentes cercanas a este señalaron que cerca del 50% de los clientes paga sus cuentas de luz presencialmente. El peor escenario lo están teniendo las cooperativas eléctricas. Desde el gremio que las agrupa, la Federación Nacional de Cooperativas Eléctricas, dicen que el 79% de los pagos se hace en forma presencial.

"En zonas rurales es muy poca la gente que utiliza internet para sus pagos y vemos que la situación hoy es que existen menos posibilidades de pagos presenciales por la disminución de movilización", sostuvo el presidente de Fenacopel, Eric Ebner, quien aseguró que las recaudaciones ya se están viendo mermadas.

"Si bien hemos tomado medidas para reforzar otros canales de atención, vemos que esta situación se irá agravando en las próximas semanas, lo que provocará un grave problema de flujo de caja para las cooperativas eléctricas. Al no tener la recaudación esperada, es evidente que nuestros compromisos con proveedores no podrán ser cumplidos en su totalidad, pero se podrán cumplir cuando se vaya normalizando la situación", aseguró Ebner.

En el caso de CGE también la mayor parte de sus clientes paga presencialmente, representando el 65% y en Chilquinta la cifra alcanza el 60%. Un escenario distinto es el de Enel, pues 36% del total de montos recaudados es en oficinas (presencial) y el 64% restante por otros canales. Ayer, CGE anunció medidas para apoyar a sus clientes más vulnerables, permitiendo postergar algunos pagos.

El ministro de Energía, Juan Carlos Jobet, sostuvo que "nuestra preocupación es que nadie se quede sin suministro y que las personas tengan la opción de resolver sus eventuales problemas de pago. Por eso, hacemos un llamado a las personas a contactar a su empresa de distribución para buscar soluciones".

EL RETAIL. El *retail* financiero también enfrenta una compleja situación, pues el 70% de los clientes pagaba sus estados de cuenta en forma presencial –antes de la crisis sanitaria y estallido social-, comentó el vicepresidente ejecutivo de ese gremio, Claudio Ortiz. "Hoy, al estar cerrado los *malls* y la mayoría del comercio, este tema nos afecta de sobremanera", agregó el ejecutivo.

Además, señaló que el estallido social ya los había dejado afectados, pues dejó cientos de tiendas saqueadas y quemadas. "Las empresas del *retail*, hasta antes de esta crisis, tenían en general carteras sanas e indicadores de solvencia de estándares internacionales. Sin embargo, es evidente que los efectos sumados de estos dos episodios disruptivos ponen una fuerte presión sobre el sector", dijo Ortiz. Además, calificó de urgente que las autoridades evalúen medidas de flexibilidad y cambios normativos para seguir operando.

Por último, el director del Centro de Estudios del Retail (Ceret), Marcel Goic, indicó que el desafío de corto plazo es acomodar la operación y movilizar capacidad para atender remotamente. "Aunque el rol de los canales remotos ha crecido, su uso no está distribuido uniformemente en la base de clientes y hay una fracción relevante de clientes que opera casi exclusivamente de forma presencial", agregó Goic.

Otras industrias
En las distribidoras de gas natural domina el canal online o pago al contado de balones.

EN CIFRAS

79%
de los pagos de la cuenta de las cooperativas eléctricas se hace presencialmente.

70%
de los clientes del retail financiero paga su cuenta en persona. En muchos casos, luego efectúa compras.

680
mil familias vulnerables serán apoyadas por un programa de apoyo de CGE, que permitirá postergar hasta 3 cuentas.

FOTO ARCHIVO

Las claves

1 Empresas prevén menor recaudación en el canal presencial

Las restricciones de movilización en las grandes ciudades y el cierre de sucursales o centros de pago, pone en riesgo la recaudación en algunos servicios donde prima el pago en sucursal versus online.

2 En energía, las cooperativas están en mayor riesgo

En el sector eléctrico la realidad es dispar sobre el canal de recaudación. Las empresas más complicadas son las cooperativas, que atienden principalmente en sectores rurales.

3 El retail financiero ya estaba afectado por el estallido social

En algunas empresas del retail predomina el pago presencial y los clientes, tras pagar, usan la tarjeta en el mismo momento para comprar. Esto ya se había visto afectado por el estallido social.