

HÁBITOS DE PAGO

Espiral descendente en los hábitos de los consumidores

CASO PRÁCTICO

Hilti se beneficia de los conocimientos de Intrum Justitia

ESPAÑA

El desconocimiento de la Ley Concursal entre las familias

¡El **73%** niega sus deudas!



A las buenas empresas LES VA MEJOR

Las empresas que demuestran responsabilidad social promueven sus marcas y refuerzan la fidelidad



Nombre: Meri Mäkkylä
Cargo: Editora jefe, Intrum Justitia
Dirección de correo electrónico:
meri.makkyla@intrum.com

Prevenir es siempre mejor que curar

El cobro de facturas impagadas no suele ser fácil, tanto si es a particulares como a empresas. Y existen ocasiones en las que uno se siente desbordado, en especial cuando los mercados financieros se tambalean y el aumento de los tipos de interés incrementa el riesgo de impago.

No obstante, como mostramos en el artículo sobre la metodología de Intrum Justitia de predecir los pagos, o 'scoring', existen métodos probados y comprobados que le ayudarán a sentirse seguro para cobrar las facturas que se le adeudan. Nuestra metodología de *scoring* muestra las medidas óptimas necesarias para cobrar una deuda, y ofrece resultados tangibles.

El estudio de hábitos de pago que realizamos en Europa y cuyas conclusiones presentamos en esta edición, destaca de qué manera los profundos cambios en el estilo de vida de los europeos están conformando una nueva sociedad y cambiando los hábitos de pago. No solamente que los consumidores han adoptado un estilo basado en 'lo quiero ahora', sino que además se sienten menos intimidados por la amenaza de la deuda.

En el entorno empresa-empresa (B2B), tras entrevistar a Hilti, uno de nuestros clientes, podemos confirmar que la prevención sigue siendo mejor que la cura cuando se trata de la gestión de cobro.

Naturalmente, cada empresa debe enfrentarse a sus retos característicos. No obstante, como nos lo han expresado la alemana BASF y la española Telefónica, también resulta ventajoso adoptar la tarea de la responsabilidad corporativa. Porque ser rentables y, al mismo tiempo, percibidos como amables, supone múltiples beneficios.

índice



4 • 2007

| | |
|--|----|
| Noticias | 3 |
| <i>Tendencias y acontecimientos del sector.</i> | |
| Ser amable compensa | 4 |
| <i>Ventajas para las empresas que defienden las buenas causas en la sociedad.</i> | |
| Caso práctico Hilti | 8 |
| <i>La mejora de las relaciones con sus clientes ha sido el principal beneficio de externalizar la gestión de cobro.</i> | |
| Índice de deudores suizo | 10 |
| <i>Los ciudadanos suizos prefieren pagar primero las facturas y después los impuestos.</i> | |
| Scoring | 11 |
| <i>Aplicar una demostrada metodología científica de análisis ayuda a IJ a predecir las probabilidades de pago.</i> | |
| Hábitos de consumo | 12 |
| <i>Un estudio paneuropeo revela que los hábitos de pago de los consumidores se encuentran en una espiral descendente.</i> | |
| Ley Concursal | 14 |
| <i>Aún desconocida entre las familias españolas.</i> | |
| Soluciones especializadas | 16 |
| <i>Michael Wolf, Consejero Delegado de IJ, define la manera de convertirse en un importante proveedor de soluciones financieras.</i> | |

fair pay magazine nº 4, noviembre de 2007 Edita Intrum Justitia AB, ISSN 1654-4404 Editor Anders Antonsson Editora jefe Meri Mäkkylä Editores auxiliares Tidningskompaniet Producción Tidningskompaniet Imprenta Trydells Suscripciones info@intrum.com Cambios de dirección Los accionistas de Intrum Justitia deben comunicarlos a sus instituciones de operación de cuentas. Los demás deberán ponerse en contacto con el departamento editorial. Departamento editorial Fair Pay Magazine, SE-105 24 Estocolmo, Suecia, info@intrum.com Teléfono +46 8 546 10 200 Fax +46 8 546 10 211 Portada: Ilustración: Calle Enström. La próxima edición de Fair Pay Magazine se publicará en marzo de 2007. © Intrum Justitia AB 2007. Todos los derechos reservados. Se permite extraer citas, aunque rogamos citar la fuente. El equipo editorial no se responsabiliza por los materiales no solicitados enviados a Fair Pay Magazine. Fair Pay Magazine existe également en version française. Fair Pay Magazine ist auch auf Deutsch erhältlich. Fair Pay Magazine finns även på svenska. Fair Pay Magazine is also published in English.

Las opiniones expresadas en Fair Pay Magazine no reflejan necesariamente las del editor, de Intrum Justitia ni de sus filiales. El editor ha obtenido toda la información incluida en la publicación a partir de fuentes consideradas fiables. Ni Intrum Justitia ni el editor han comprobado de forma independiente las noticias ni los datos sobre ninguna persona o entidad. Toda la información se presenta "tal cual", sin garantías de ninguna índole. Antes de invertir, recomendamos consultar a un asesor financiero profesional. Intrum Justitia declina toda responsabilidad por las pérdidas que pudiese sufrir una persona por fiarse de la información contenida en esta publicación.

BREVES



1 400 000

Es el número de cartas que envió uno de los ocho equipos de gestión de cobro a particulares de Finlandia el año pasado. Se les encargaron más de 400.000 casos y respondieron a más de 60.000 llamadas de consumidores. Cada equipo cuenta con 4 - 20 integrantes encargados de las funciones de atención al cliente para el proceso de gestión de cobro amistoso. Estas cifras dan una idea de cuántos recursos se requieren para el cobro de facturas impagadas y de porque resulta más eficaz externalizar.

La incertidumbre congela los tipos de interés en la zona euro

A principios de septiembre, el Banco Central Europeo decidió mantener los tipos de interés de la zona euro durante el futuro inmediato. Sin embargo, Jean-Claude Trichet, presidente del BCE, no descartó la necesidad de futuros incrementos en los costes de financiación, justificándolo con los "sólidos baremos" de la economía de la zona euro. No obstante, aclaró que como consecuencia del "alto nivel de incertidumbre" y de la volatilidad de los mercados financieros, el banco esperaría antes de tomar cualquier decisión al respecto.

A las empresas de Reino Unido se les deben billones

A LAS EMPRESAS del Reino Unido se les deben 128.000 millones de £ por retrasos en los pagos según la firma de información crediticia Creditsafe. El informe indica, que a dos terceras partes de las empresas a las que no se ha pagado en los plazos y términos estipulados, se les debe una media de 28.000 £. Las empresas que operan en Londres tienen las mayores deudas pendientes, seguidas de las del norte de Inglaterra.

Payment Monitoring en los países bálticos

El servicio de *payment o monitorización de pagos* de Intrum Justitia con frecuencia utilizado por los clientes nórdicos.

Ahora puede ser contratado también en los países bálticos. Se trata de un servicio mediante el cual Intrum Justitia se encarga de los siguientes elementos de gestión operativa de sus clientes: facturación, preven-

miento, recordatorio, primera devolución, así como las medidas adicionales de atención al cliente que sean necesarias en relación con estos elementos.

Al externalizar estas funciones, las empresas pueden simplificar sus procesos de gestión de crédito, disminuir los impagos y beneficiarse de un sustancial ahorro de costes.



Stand de asesoramiento en la Plaza del Mercado de Helsinki

Intrum Justitia Finlandia tuvo abierto un mostrador para el asesoramiento sobre problemas de endeudamiento en la Plaza del Mercado de Helsinki todos los días del verano pasado. Por sexto verano consecutivo, los asesores recibieron a miles de clientes y consumidores en el enorme mostrador para informarles sobre Intrum Justitia y cómo gestionar sus deudas.



Lennart Laurén, director regional, Intrum Justitia, Suecia



¡Hola Lennart Laurén!

Intrum Justitia Suecia participó en la organización del "Estudio de los periodos de pago a largo plazo", que se presentó a la Ministra de Comercio Maud Olofsson, a principios de septiembre.

¿Por qué se realizó el estudio?

"Se nos pidió que estudiásemos si los períodos de pago a largo plazo son o no un problema y, de serlo, qué soluciones podrían implementarse. Los períodos de pago varían según el país. En Suecia son relativamente cortos. Las que suelen toparse con problemas de retraso en los pagos son las

empresas exportadoras suecas".

¿Cuál fue la principal conclusión?

"Observamos que hay grandes cuantías de dinero que se pagan fuera del plazo acordado. La mayoría son casos de adeudo de al menos una semana, y esto cuesta muchísimo"

¿Cuál es la solución?

"Como la legislación es insuficiente, solamente podemos sugerir propuestas para atajar el problema. Pero una solución es diferenciar los costes de gestión de cobro. Hoy cuesta muy poco atrasarse en los pagos, y el cargo es bajo independientemente de la cuantía. Queremos imponer mayores restricciones en los contratos, donde se especifican las modalidades de pago. Queremos mejorar la información disponible para que las empresas sepan cuánto les cuesta el que no les paguen puntualmente".

ser amable compensa

A las buenas empresas

Una nueva tendencia hace furor en el mundo empresarial: ser buenos. Pero los empresarios no lo expresan así; hablan de la RSC. ¿Qué ventajas tiene esta abreviatura de Responsabilidad Social Corporativa?



les va mejor

Karolina Windell es doctora en Economía y ha investigado el concepto de RSC.

La base de su estudio fue dilucidar el motivo por el cual en los últimos años nos interesa tanto la responsabilidad de las empresas. Aunque desde la década de 1950 existían ideas similares, es ahora cuando se han situado en el centro del escenario.

“Obviamente existen varias explicaciones, pero un factor fundamental ha sido la cantidad de escándalos en las grandes empresas que salieron a la luz al iniciarse el nuevo milenio, como los de Enron y WorldCom. Al mismo tiempo, que el movimiento antiglobalización comenzó a obtener una gran atención de los medios de comunicación”, explica.

Todo esto ha llevado a situar sobre la mesa toda una serie de cuestiones sobre el papel de las empresas en la sociedad. Tanto la ONU como la UE han adoptado diversas iniciativas de RSC. Además, la prensa ha dedicado más y más espacio al asunto, y los consultores recogieron la idea.

“Además, muchas empresas adoptaron una actitud preventiva, quizá porque querían participar en definir el orden en sus sectores. Se ha producido un cambio desde la crítica de la antiglobalización hacia la retórica sobre la rentabilidad. Es decir, que la RSC es buena para los negocios. En el mundo empresarial no se lleva decir que hacemos cosas por bondad, sino que serlo resulta rentable”, explica Karolina Windell.

Manifiesta que existen dos argumentos generales para justificar por qué la RSC es rentable. Uno sostiene que dado que las empresas se reflejan en sus responsabilidades sociales, el hacerlo, las situará un paso por delante. De esta manera, la empresa puede evitar críticas que perjudiquen su reputación y, a largo plazo, su rentabilidad. El otro argumento es que facilita el reclutamiento de buenos empleados.

“Ambos argumentos están relacionados con la reputación de la empresa. El primero se basa en no dejar que la reputación se vea afectada, y el segundo en reforzar la reputación. Y sí: creo que la reputación es importante, especialmente en los sectores basados en el conocimiento”, manifiesta Karolina Windell.



Fotografía: Johanna Hanno

Karolina Windell: “El mundo empresarial dice que somos buenos porque esto es rentable.”

No obstante, no es fácil saber qué empresas destacan más en lo que se refiere a la RSC. Karolina Windell cree que se trata de un concepto vago: no existe un estándar, un importante motivo por el que ha adquirido tanta popularidad.

Fair Pay ha hablado con dos empresas con filosofías de RSC explícitas para conocer de primera mano cómo funciona. Ambas ocupan puestos destacados en la clasificación The Good Company, compilada por, entre otros, el gigante de auditorías Deloitte. La lista fue presentada en el Foro Económico Mundial a principios de este año.

El primer lugar lo ocupa la alemana BASF, una de las mayores empresas químicas del mundo. La Responsable de Sostenibilidad, Tanja Castor, explica que el concepto de RSC es desde hace mucho tiempo parte integral de la estrategia de la empresa. Se aplica para minimizar riesgos y para

ser amable compensa



Tanja Castor explica que BASF aprovecha las oportunidades empresariales surgidas como consecuencia de su compromiso con la RSC.

laboral y familiar, y contribuye a continuar su formación. La empresa también participa en actividades sociales y culturales en las comunidades en las que está presente. Estas actividades contribuyen a establecer una amplia red de contacto y a reforzar la buena reputación de BASF. Tanja Castor los describe como factores clave para el éxito.

“También intentamos encontrar oportunidades de negocio en todos los asuntos que surgen en relación con las iniciativas de RSC. Integramos estas experiencias en los nuevos productos y servicios que ofrecemos, como por ejemplo el desarrollo de productos que son altamente favorables para el medio ambiente”.



Alberto Andreu dice que el objetivo de Telefónica con la RSC es ganarse la confianza de todos los *stakeholders*.

América Latina. Alberto Andreu, Director de Reputación, Marca, RSC y Sostenibilidad de Telefónica, considera que las empresas multinacionales que desean perdurar deben contribuir al progreso social, económico y tecnológico dondequiera que estén presentes.

“Ser una buena compañía nos añade valor. No lo consi-

deramos un ‘complemento’, sino un estilo de vida que nos guía en nuestras actividades cotidianas”, explica.

También señala que Telefónica aplica el concepto de RSC estableciendo objetivos, evaluando resultados y realizando correcciones. De manera continua. Prestan mucha atención a lo que los expertos externos en RSC dicen sobre ellos, incluyendo el Índice de Sostenibilidad Dow Jones.

“Toda empresa es responsable de asegurarse de hacer bien todo lo que hace. Nuestro objetivo es ganarnos la confianza de todos los *stakeholders*”.

Y por *stakeholders*, Alberto Andreu se refiere a todas las partes que tienen relación con las actividades de su empresa, no solamente sus propietarios y accionistas. Considera que la actividad empresarial de Telefónica contribuye *per se* al progreso social, ya que las telecomunicaciones refuerzan la participación social y el desarrollo sostenible.

¿Suena demasiado bueno para ser verdad? Sí, dicen sus detractores, para quienes la RSC no es más que un cínico capricho de moda. Algunos incluso llegan a decir que interfiere con el libre mercado y que provoca que las empresas pierdan de vista su misión: maximizar los beneficios de sus accionistas.

Por su parte, los defensores de la RSC creen que es mejor que estas cuestiones estén dentro de la agenda que fuera de ella. Y, por otra parte, no existe intrusión alguna en el libre mercado toda vez que existe una demanda por parte de los clientes.

Citando a Pippi Calzaslargas: “Quien es fuerte también debe ser bueno”.

Quien es fuerte también debe ser bueno”.

OTRAS CINCO BUENAS EMPRESAS



Ben & Jerry's – Fabricante de helados involucrado en temas sociales y medioambientales. Ha lanzado su propia campaña contra el cambio climático por Internet.



The Body Shop – Conocida por su oposición a experimentos con animales y también por otras actividades de participación social.



Google – Famosa por su excelente entorno de trabajo y por su lema: No seas malo.



Patagonia – Empresa textil conocida por su defensa del medio ambiente. Ha donado un total de 25 millones de dólares a obras sociales.



Salesforce – El 1% de los beneficios, del tiempo de los empleados y de los dividendos, se dedica a obra social.

CORTESÍA CON EL DEUDOR

Ni qué decir tiene que incluso las empresas de gestión de crédito pueden aplicar la filosofía de la Responsabilidad Social Corporativa. Cuando Intrum Justitia en España se fijó como objetivo mejorar los resultados de sus gestiones de cobro, decidieron probar un nuevo enfoque. Anteriormente, los requerimientos de pago se redactaban en un tono formal, partiendo del supuesto de que el deudor no deseaba pagar e incluyendo información sobre las posibles consecuencias. La nueva estrategia está basada en el sencillo hecho de considerar a las personas como consumidores en lugar de deudores. Decidieron “vender” el producto –es decir, la deuda–, implementando una serie de cambios: un tono menos formal, imágenes atractivas, eslóganes positivos, descuentos por pagos puntuales y la firma personal del director.

Las reacciones positivas a estos cambios sugieren que tanto los consumidores como los clientes de Intrum Justitia han resultado beneficiados. Aquéllos pueden recibir un descuento y, si fuese necesario, asistencia para resolver su situación. Y los clientes de Intrum Justitia por el beneficio de una mejor tasa de éxito.



Consejos de los expertos

– Los mejores métodos para ser buenos

“Desarrolla proyectos sociales en la comunidad”.

– Alberto Andreu, Telefónica

“Las actividades de RSC deben estar estrechamente relacionadas al negocio principal de la empresa”.

– Tanja Castor, BASF

“Reflexiona sobre los efectos negativos en la comunidad y el medio ambiente ocasionados por la actividad de la empresa y determina qué se puede cambiar para que resulten positivos”.

– Karolina Windell, investigadora de RSC

Relaciones más profesionales con los clientes

– Hilti se beneficia del conocimiento de Intrum Justitia

Cuatro años atrás Hilti recurrió a Intrum Justitia para mejorar su proceso de gestión de cobro en los países bálticos. La mejora del proceso ha permitido un mejor control de su flujo de caja y de sus cuentas a cobrar, permitiendo establecer una relación más profesional con los clientes.

Hace dos años, la empresa de maquinaria para la construcción Hilti decidió reforzar sus relaciones con Intrum Justitia en los países bálticos incorporando dos nuevos servicios: cartas de requerimiento de pago y una base de datos de empresas registradas en Internet. Esto ha permitido a Hilti liberar recursos. Es decir, puede dedicar más tiempo a concentrarse en su negocio en vez de tener que contactar con clientes por temas de retrasos en el pago de sus facturas.

Según su director regional, Ridas Bloze, estos servicios han permitido a Hilti mejorar notablemente su eficiencia interna en los países bálticos. “Nos ayuda a reducir el DSO y a gestionar de forma sistemática la conciliación de los pagos y las deudas”, explica.

Anteriormente, los países del antiguo bloque oriental tenían una mala reputación por sus malos hábitos de pago y por ser clientes de alto riesgo. No obstante, los tiempos han cambiado y las condiciones crediticias han mejorado notablemente. “Los hábitos de pago de las empresas lituanas han cambiado significativamente en los últimos años”, explica Bloze. A su vez, los clientes son más flexibles y dan más importancia a los requerimientos de pago. “Ahora, notificar inmediatamente al cliente de facturas vencidas en plazo se ha convertido en un procedimiento natural”.

El sector de la construcción es muy vulnerable a los cambios cíclicos y estacionales. Además, se trata de un sector fragmentado, con muchos participantes

pequeños, dice Bloze. “En este sector los altibajos de la situación financiera de los clientes afecta a los proveedores como nosotros, por lo que es esencial mantener un buen control para evitar encontrarnos con un flujo de caja negativo. Trabajar con Intrum Justitia nos supone que la administración del control de pagos está mejor organizada, lo que nos ayuda a mejorar la relación con nuestros clientes”.

Hilti cuenta ahora con una solución integral para un control profesional de las cuentas a cobrar. No obstante, Bloze considera necesario avanzar hacia medidas de prevención para evitar posibles problemas en una fase más temprana. “Es mucho más sencillo eliminar la posibilidad de impago desde las primeras fases que esperar a que el problema crezca y resulte incontrolable. Creo que es mejor para nosotros y para nuestros clientes. Si atendemos más la cuestión de la prevención, a largo plazo contribuirá a mantener mejores relaciones con los clientes, ya que así no surgirán malos entendidos ni discrepancias”, explica.

3 VENTAJAS MÁS IMPORTANTES

de trabajar con Intrum Justitia

- Éxito en el cobro de las facturas.
- Externalizar la gestión de cobro se traduce en que Hilti se dedique a su negocio principal.
- Contar con un sistema de gestión de cobro profesional asegura una buena relación con los clientes.

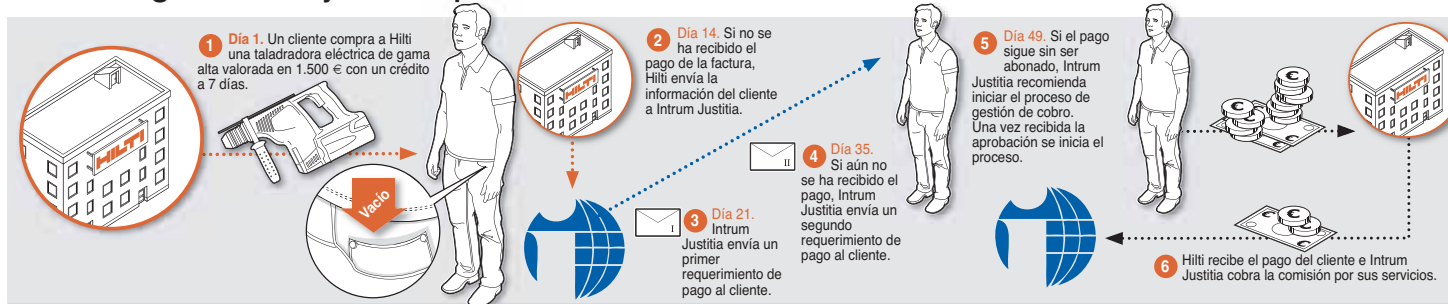
Bloze está satisfecho con lo conseguido en los cuatro últimos años, aunque cree que todo es susceptible de mejora. “La gestión de crédito no parece un tema demasiado difícil, pero vemos grandes oportunidades en la automatización de los procesos, como por ejemplo para establecer límites de crédito. Estamos comenzando a negociar esta posible implementación con Intrum Justitia”, concluye. *Alannah Eames*



Ridas Bloze, gerente regional de Hilti, explica que esforzarse por evitar las facturas impagadas es rentable tanto para los clientes como para Hilti.

Fotografía: Gediminas Zilinskas

Metodología de trabajo en los países bálticos



¡DEUDA! ¿QUÉ DEUDA?

Raras veces los deudores admiten sus problemas. En un estudio reciente, el 73% de los deudores suizos encuestados negaron tener deudas.

Raras veces los deudores admiten sus problemas. En un reciente estudio anónimo, el 73% de los deudores negaron haber estado en situación de morosidad en los doce últimos meses. Por sorprendente que parezca, los grupos de mayor riesgo –los jóvenes y los residentes de los cantones francófonos de Suiza– suelen reconocer sus deudas antes que los grupos de menor riesgo.

El Índice de deudores suizo también revela que para el suizo medio, el pago de los impuestos es menos prioritario que otras obligaciones. Para él, lo más importante son las facturas de los servicios básicos. Los tres primeros lugares los ocupan el alquiler, el seguro de salud y las facturas médicas. La probabilidad del pago de las tarjetas de crédito y las facturas telefónicas es menor, y con frecuencia se pagan con retraso. En el penúltimo lugar de la lista de prioridades aparece el pago de los impuestos. El último puesto lo ocupan las facturas de las empresas de venta por catálogo.

Algunos distritos residenciales parecen atraer a gente con problemas de dinero. Las estadísticas demuestran que el número de facturas impagadas es mayor en distritos con mayor número de inmigrantes. En los casos donde la proporción de extranjeros es superior al 35%, la moral de pago cae considerablemente y la situación de endeudamiento casi duplica la media. Esto ha podido establecerse por primera vez gracias al Índice de deudores suizo. Pero no solamente son los extranjeros quienes no pagan sus deudas: las cifras revelan que



Illustration: istockphoto

incluso los nacionales suizos que residen en dichas áreas suelen encontrarse en dificultades.

En otro estudio realizado en la primavera de 2007, Intrum Justitia analizó la gestión en todos los cantones, ciudades y municipios suizos. En el momento de la encuesta, el total combinado de certificados de deuda suizos se situaba en torno a los 1.700 millones de francos suizos. Cada año se pierden millones de francos en facturas impagadas. Si cada ciudadano pagase sus impuestos puntualmente, sería posible ahorrar millones cada año, lo cual supondría la posibilidad de reducir los impuestos en aproximadamente un 1,6%.

Las autoridades municipales suizas suelen esperar demasiado (52,4 días) antes de enviar el primer requerimiento de pago. Por experiencia, en Intrum Justitia sabemos que las probabilidades de cobrar deudas pendientes de pago son más altas cuanto antes se envíen los requerimientos.

Los requerimientos por escrito siguen siendo los más utilizados por las autoridades municipales suizas. Muchas se muestran renuentes a aprovechar los medios de comunicación más modernos, como mensajes SMS y correo electrónico, a pesar de que las tasas de éxito podrían mejorar rápida y significativamente con estas tecnologías.

Jason Glanzmann, Marco Dannacher

Consulte información detallada sobre estos estudios en www.intrum.ch/studien

¡El 73%
niega sus deudas!

DATOS RÁPIDOS



Intrum Justitia es el Grupo líder en Europa dedicado a los servicios de gestión de crédito (CMS, por sus siglas en inglés). Su objetivo es mejorar de forma evidente el cash flow y la rentabilidad a largo plazo de los clientes, ofreciendo servicios eficaces y una gran calidad tanto a los clientes como a los deudores en todos los mercados locales. Los servicios de Intrum Justitia engloban la totalidad de la cadena de CMS, desde la información de crédito, la facturación y la gestión de requerimientos de pago, hasta la gestión de créditos fallidos. El grupo cuenta con más de 90.000 clientes, ingresos de 2.900 millones de coronas suecas y cerca de 2.900 empleados en 24 mercados de Europa. La empresa se fundó en Suecia en 1923 y cotiza en la Stockholmsbörsen, la bolsa de valores de Estocolmo, desde junio de 2002. La sede central está ubicada en Nacka, a las afueras de Estocolmo, Suecia. Presidente y Consejero Delegado: Michael Wolf. Si desea obtener más información sobre el grupo Intrum Justitia, visite el sitio www.intrum.com.

| | |
|--|-------------|
| Grupo Intrum Justitia | 2006 |
| Ingresos, en millones de SEK | 2,939.6 |
| Beneficio (EBITA), en millones de SEK | 156.7 |
| Cash flow de actividades operativas, en millones de SEK | 463.7 |
| Expedientes en gestión, en millones de SEK | 15.4 |
| Valor total en gestión, en miles de millones de SEK | 89.4 |
| Número de empleados | 2,954 |
| <i>Consulte las definiciones en www.intrum.com</i> | |

Analistas que dan cobertura a Intrum Justitia
 ABG Sundal Collier – K Melhus y J E Gjerland
 Carnegie – Mikael Löfdahl
 Cheuvreux – Joakim Ahlberg
 Handelsbanken – Peter Grabe
 Kaupthing – Nina Glifberg
 SEB Enskilda – Stefan Andersson
 Standard & Poor's – Joakim Ström

Calendario de informes financieros 2007–2008

| | |
|--|-----------------------|
| Informe provisional (enero–septiembre) | 8 de noviembre |
| Memoria anual 2007 | Principios de febrero |



Scoring de pagos

Una ventaja para el cliente de Intrum Justitia derivada de la avanzada metodología, capaz de pronosticar las probabilidades de pago.

El scoring, método utilizado por IJ, parece un experimento científico dado que implica el uso de una modelación estadística basada en información interna y/o externa, en nuestra experiencia, en el potencial de evaluación, en la frecuencia de repetición y en la obtención de una cifra a partir de los resultados.

Henrik Grönqvist, Director de Automatización y Scoring, explica que la metodología de 'scoring' de Intrum Justitia ofrece resultados tangibles a nuestros clientes.

"Indica las medidas óptimas que se requieren para cobrar una deuda de una persona o una empresa", continúa.

"Los resultados son, mejor predicción sobre la tasa de recobro, más altos y mejores resultados de gestión y la posibilidad de pronosticar los resultados de gestión".

Grönqvist explica que el *scoring* facilita comparar y comprender los resultados de los procesos de cobro de diversas

Intrum Justitia está presente en 24 mercados. El *scoring* estadístico está implementado en 12 de ellos.



modalidades de gestión y, al mismo tiempo, asegurar que las decisiones adoptadas estén basadas en una metodología probada y comprobada.

"En el *scoring* se combinan diferentes datos que, transformados, permiten tomar decisiones de forma rápida y automatizada.

El proceso contribuye al desarrollo de estrategias de gestión ya que la clasificación se emplea para determinar la estrategia, por ejemplo hacia acciones de gestión amistosa o de gestión de fallidos. Además, en las solicitudes de crédito se aplica para la decisión de aprobación o rechazo", agrega Grönqvist.

La metodología ha demostrado ser tan eficaz que, desde su lanzamiento en Suecia en 1998, ahora se aplica en 12 países europeos y abarca 54 modalidades de clasificación en 24 procesos empresariales.

David Noble

Espiral descendente en los hábitos

La encuesta del European Payment Index de Intrum Justitia muestra cómo han cambiado los hábitos de pago de los consumidores en los últimos años. Miles de empresas de toda Europa participaron en el estudio del European Payment Index, que destacó varias tendencias sorprendentes.

Los resultados muestran de qué manera los hábitos de pago de los consumidores han cambiado en los últimos años. El 50% de las empresas encuestadas manifestaron que el tiempo necesario para tramitar las cuentas a cobrar de los particulares no ha cambiado en los últimos tres años. No obstante, el 41% de ellas se quejaron del incremento de los gastos relacionados con las ventas a crédito. Un modesto 9% se mostró más optimista con respecto a la situación y manifestó que el panorama había mejorado. Se señalaron como causas principales las tendencias negativas de los valores de la sociedad y un hábito de pago selectivo.

Sorprendentemente, en los tradicionalmente fiables países germanoparlantes (Alemania, Austria y Suiza), los hábitos de pago se han relajado. En comparación, en los cada vez más prósperos países bálticos las cifras fueron prácticamente equilibradas: el 20% de los encuestados indicó un aumento y el 19% una disminución en el plazo de tiempo necesario para cobrar las facturas.

Preguntadas por los motivos de las tendencias actuales, las empresas señalaron como causa principal un cambio negativo en los valores de la sociedad. En segundo lugar se encuentra el hábito de pago selectivo. Los consumidores europeos demuestran favoritismo a la hora de hacer sus

pagos, pagando a algunos proveedores con puntualidad y dejando que otros esperen. En este caso, la relación cliente-proveedor juega un papel importante: cuanto más estrecha sea la relación entre ambos, mayores son las probabilidades de que el proveedor reciba el pago puntualmente.

El aumento del coste de la vida también juega un papel importante en el comportamiento de pago. Los consumidores que se encuentran en quiebra o con graves problemas de liquidez se retrasan en sus obligaciones de pago, si es que pueden asumirlas. Incluso si carecen de los medios financieros para adquirir un producto, el estudio señala que los consumidores priman cada vez más la satisfacción de sus deseos o necesidades sobre las posibilidades financieras.

A diferencia de lo que ocurría en el pasado, los consumidores no se sienten intimidados ni amenazados por las facturas vencidas. Los requerimientos de pago y las notificaciones legales por impago son considerados cada vez más como delitos menores. Con su experiencia en *scoring*, Intrum Justitia puede predecir los diferentes comportamientos de los consumidores con respecto a las deudas y, de este modo, ofrecer medidas de gestión de cobro más eficaces que las de sus competidores.

Alannah Eames

Tres consumidores cuentan cómo pagan sus facturas



Lars Lindmark, periodista y fotógrafo independiente, 62, Estocolmo, Suecia

“¡Como antiguo empleado de banca, estoy habituado a pagar mis facturas puntualmente! Utilizo tarjetas de crédito para mis gastos y pago las facturas a través de Internet y autogiro. Es un proceso muy eficaz y me evita pasarme en los gastos o retrasarme en los pagos. De verdad, no puedo recordar cuándo fue la última vez que pagué una factura con retraso”.



Sheila Garvey, directora, 34, Dublín, Irlanda

“Pago manualmente mis facturas con una tarjeta Visa. Pero a veces, cuando estoy muy agobiada de trabajo, dejo la factura a un lado y me olvido de pagarla. Siempre pago tarde la factura de teléfono porque sé que no pasará nada hasta recibir el requerimiento de pago. Algunos pagos los tengo domiciliados, así que siempre los abono con puntualidad. Pero sería conveniente recibir en mi móvil recordatorios de facturas vencidas mediante mensajes SMS”.

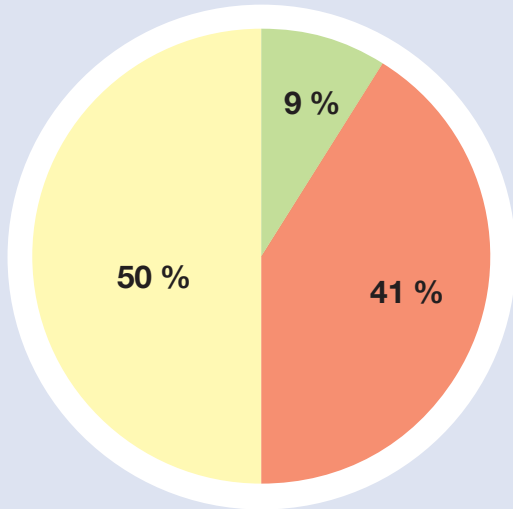


Thomas Volz, agente de ventas y marketing, 28, Schweinfurt, Alemania

“Normalmente recibo las facturas por correo unos días después de realizar una compra. Como soy cliente de banca por Internet, pago en cuanto tengo acceso a Internet. Puedo tardar unos días, pero no más de una semana desde la fecha en que recibo la factura. Solamente una vez me atrasé en mis pagos: cuando estaba de vacaciones, sin acceso a Internet. En Alemania normalmente tenemos dos semanas para pagar las facturas, un plazo más que suficiente”.

de pago de los hogares

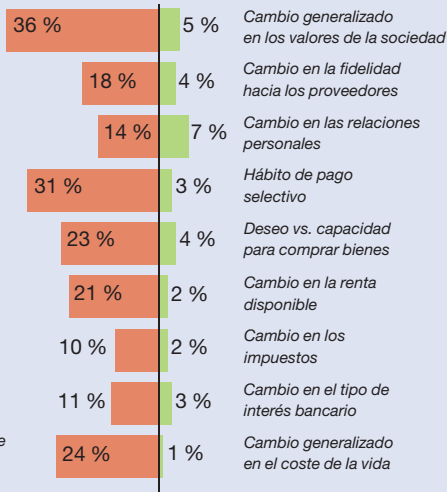
Tiempo que necesitaron las empresas para tramitar las cuentas a cobrar de particulares



Se ha incrementado Permaneció igual Ha disminuido

Variación en los últimos tres años.

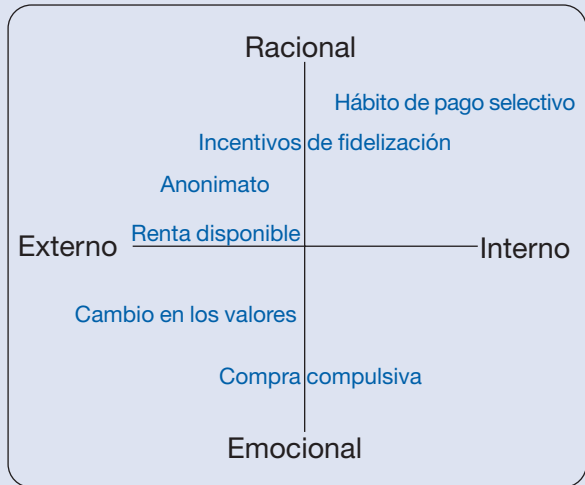
Por qué aumenta o disminuye la intención de pago



Incremento: verde
Disminución: rojo

Los porcentajes muestran el número de respuestas con respecto al número de empresas que participó en la encuesta (posibilidad de respuestas múltiples).

Principales causas del cambio en el comportamiento de pago



Cambio generalizado en los valores Los requerimientos de pago, las notificaciones legales, e incluso los procedimientos de insolvencia, son considerados, cada vez más, como delitos menores.

Incentivos de fidelización Cuanto menor sea la necesidad de realizar otra compra al mismo proveedor, mayor será la tendencia a pagar las facturas con retraso.

Anonimato Cuanto más débil sea el vínculo entre el vendedor y el comprador, mayor será la tendencia a pagar las facturas con retraso.

Hábito de pago selectivo Por ejemplo, las facturas de algunos proveedores las pagará siempre con puntualidad, mientras que las de otros proveedores las dejará impagadas.

Compra compulsiva Con frecuencia se adquieren productos o servicios sin comprender claramente el coste de las consecuencias por impago

Renta disponible Se incrementa la incapacidad de afrontar el pago de todas las deudas sin más culpa que la propia.



Fotografía: Istockphoto

Fuente: European Payment Index de Intrum Justitia

Desde que la Ley Concursal contemplara la posibilidad de que las familias pudieran declararse en quiebra, sólo 157 unidades familiares se han amparado en esta ley debido al desconocimiento y a los costes del proceso.

Las consecutivas subidas de los tipos de interés, ocho en total desde que comenzaron su tendencia alcista en diciembre de 2005 hasta septiembre de 2007, el endeudamiento histórico de las familias y la incertidumbre por la situación económica actual son algunos de los factores que previsiblemente animaran a las familias con problemas de deudas graves a acogerse a la Ley Concursal.

Según datos del INE, el pasado mes de junio se suscribieron un total de 155.815 hipotecas y, a su vez, el Euribor, el principal índice de referencia al que se conceden la mayoría de las hipotecas en España, subió en agosto hasta el 4,66%, el nivel más alto desde febrero de 2001. Con este panorama, desde Intrum Justitia pronosticamos que el número de familias que se acogan a esta ley podría aumentar en los próximos años, con el objetivo de beneficiarse de los derechos de esta ley.

Los “derechos” de aplazamiento de la deuda de hasta cinco años, la interrupción de acumulación de intereses por impagos, entre otros, están en línea con nuestra filosofía de favorecer el diálogo con el deudor y evitar así la “etiqueta” de morosos, especialmente en aquellas familias ahogadas por las hipotecas y las deudas del ‘ladrillo’.

Sin embargo, a pesar de los beneficios ‘sociales’ de esta medida -el llamado “borrón y cuenta nueva”-, es ‘inquietante’ que la escalada en el endeudamiento de las economías domésticas acabe por impedir el cumplimiento de los pagos.

Hasta ahora, los motivos por los que las familias no se han amparado con mayor frecuencia en esta ley (sólo 157 desde 2004) son, por un lado, el desconocimiento de la

Ley Concursal entre las fa

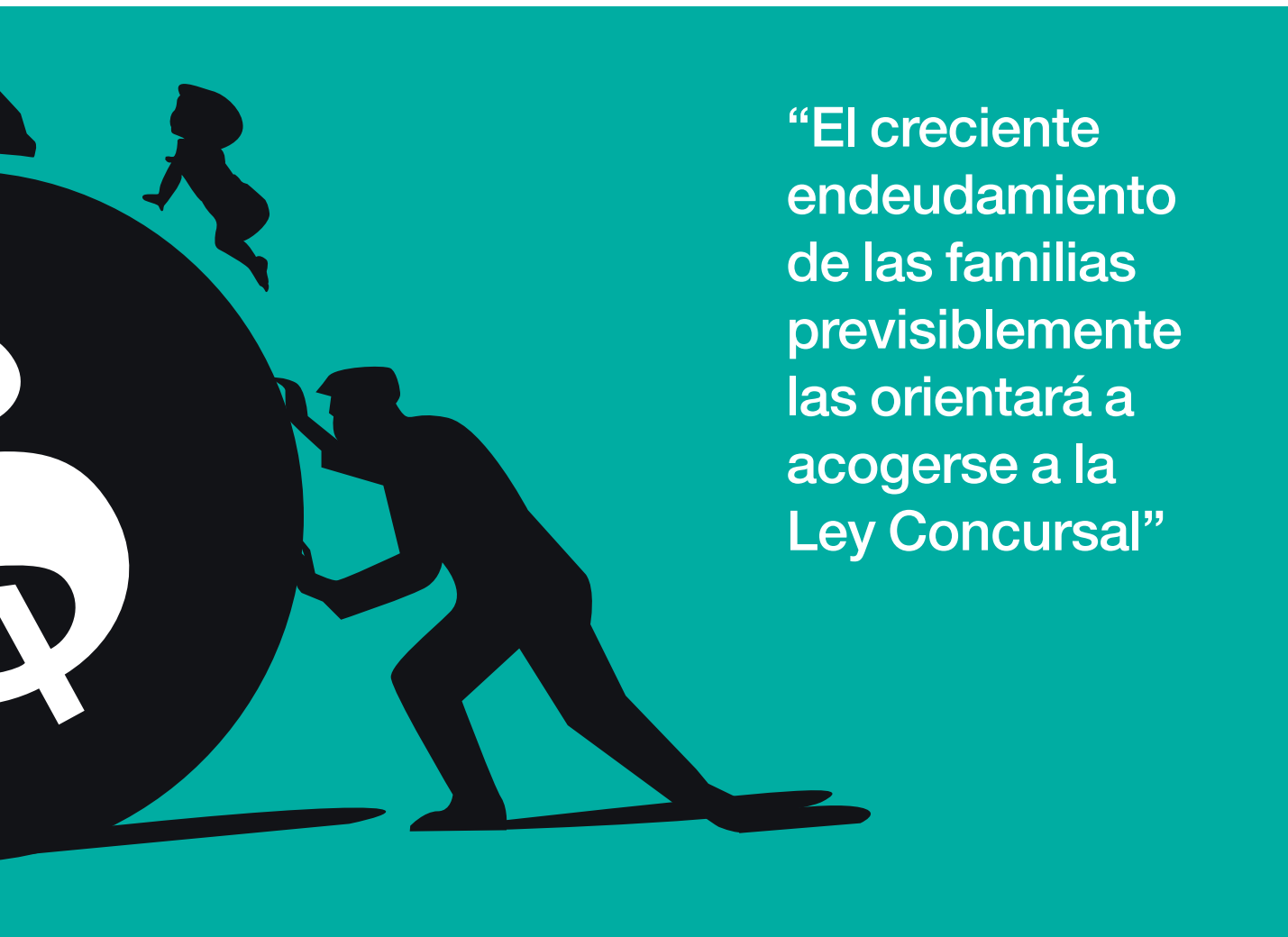


Desde el 1 de septiembre de 2004, las familias pueden ‘autodeclararse’

norma y, por otro, los elevados gastos que conlleva el asesoramiento experto de un procurador, un administrador concursal y un abogado –alrededor de 12.000 euros-

En España, al contrario que en países como Reino Unido, la acogida por parte de las familias a la Ley Concursal no constituye aún una práctica muy extendida. Cataluña es la

s al: aún desconocida familias



“El creciente endeudamiento de las familias previsiblemente las orientará a acogerse a la Ley Concursal”

en quiebra.

comunidad con mayor número de familias (20% del total), según datos del INE.

La Ley Concursal (Ley 22/2003, de 9 de julio), que entró en vigor el 1 de septiembre de 2004, permite a las familias que se ‘autodeclaren’ en quiebra, algo exclusivo de las empresas hasta su puesta en marcha. Durante este procedimiento, el endeudado debe demostrar su imposibilidad para afrontar los

pagos y si el juez lo considera suficiente, éste convocará un concurso con los acreedores, permitiendo ganar al deudor, durante el proceso, una serie de derechos. Algunos de estos derechos son el aplazamiento de la deuda hasta cinco años, interrupción de la acumulación de intereses en los créditos impagados, posibilitar una reducción de la deuda hasta un 50%, así como reanudar los contratos de crédito. *Lara Recuero*

Hacer que el comercio sea sencillo, seguro y justo

Intrum Justitia pretende ser mucho más de lo que es hoy: la empresa se transformará para pasar de ser una agencia de cobro de deudas a un catalizador para una economía sana.

Éste fue el mensaje del Presidente y Consejero Delegado de Intrum Justitia, Michael Wolf, en su ponencia durante la conferencia Capital Markets Day 2007 celebrada en Helsinki, Finlandia.

En lo que se interpretó como una llamada al cambio a los empleados y accionistas de Intrum Justitia, Michel Wolf manifestó que la empresa debe estar a la altura del desafío de satisfacer las demandas actuales y futuras de sus clientes. Tras destacar que el 90% de los servicios de gestión de crédito se realiza internamente, el Consejero Delegado de IJ señaló que esta cifra refleja el enorme potencial de crecimiento.

“Los clientes se beneficiarán de nuestras soluciones financieras que promueven las operaciones comerciales y facilitan los negocios, como por ejemplo, ayudando a las empresas a encontrar nuevos clientes o hacer que el dinero circule de manera más eficaz,” explicó Wolf a los asistentes.

Michael Wolf dijo asimismo que Intrum Justitia tiene que incrementar su cuota en el mercado interempresarial (B2B), que está previsto que crecerá dada la situación crediticia de



Presidente y Consejero Delegado de Intrum Justitia, Michael Wolf.

las empresas a consecuencia del aumento en los tipos de interés.

“Para tener éxito en Europa nos centraremos en sostener e impulsar nuestro éxito en cinco de las principales economías europeas: Francia, Alemania, Italia, España y el Reino Unido”, manifestó.

“Con 90.000 clientes bien diversificados y un índice de retención de clientes del 88%, nuestra presencia en Europa es envidiable”, agregó Wolf. “Ahora tenemos que explotarla mediante un sólido trabajo en equipo y un modelo empresarial común”.

David Noble