

Compre ahora, pague después

10 RECETAS PARA
PROTEGER A SU
EMPRESA DE LA
GENERACIÓN
ENDEUDADA

EL SECTOR EDITORIAL ITALIANO
El arte de cobrar y retener
clientes

STEFAN EDBERG, ASTRO DEL TENIS
“Es difícil no ser amable con
la gente que tiene problemas”





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

El endeudamiento: un problema político acuciante

El dinero juega un papel fundamental en la vida de todos. No obstante, en nuestro actual entorno competitivo y en constante cambio, existe una tremenda presión, especialmente sobre los jóvenes, por adoptar el estilo de vida cuyo lema es ‘cómpralo ahora, pague después’.

Tal y como exponemos en nuestro reportaje especial de esta edición de *Fair Pay Magazine*, dedicado a la nueva 'generación endeudada' que está surgiendo en toda Europa. Existe una preocupación creciente por el hecho de que toda una generación quizá no esté preparada para hacer frente a las presiones financieras después de terminar sus estudios. Y a pesar de ello, como lo demuestra la encuesta más reciente del European Payment Index (EPI, Índice de riesgo europeo) de Intrum Justitia, existen muy pocas iniciativas nacionales o paneuropeas orientadas a abordar los problemas de la gestión del crédito.

El Reino Unido es el país de la UE que más se acerca al estilo estadounidense de solicitar y conceder préstamos. Una de las consecuencias es que la deuda de los consumidores británicos es superior a 1,25 billones de libras, y que los casos de insolvencia de particulares y de ejecuciones de bienes hipotecarios alcanzan récords históricos.

La situación es tan seria en el Reino Unido que las autoridades han decidido modificar los planes de estudio nacionales de las escuelas para incluir una nueva asignatura, dirigida a los alumnos de 11 a 16 años, denominada ‘Bienestar económico y capacidad financiera’.

El panorama europeo de la gestión crediticia es bastante variado, aunque los hábitos tradicionales están cambiando rápidamente para adoptar el modelo de crédito estadounidense, incluso en naciones reacias al riesgo como Alemania y Francia. Gran Bretaña tiene el dudoso privilegio de marcar las pautas de la deuda de los consumidores en Europa, y las naciones del continente deben adoptar medidas cuanto antes para evitar la miseria de millones de personas esforzándose por pagar sus hipotecas y tarjetas de crédito.

Meri Mäkkylä

fair pay magazine n° 3, agosto de 2007 **Edita** Intrum Justitia AB, ISSN 1654-4404 **Editor** Anders Antonsson **Editora jefe** Meri Mäkkylä **Editores auxiliares** Leif Hallberg y 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:** Fotografía: Tron Ullberg. La próxima edición de Fair Pay Magazine se publicará en noviembre 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.

índice



4

8

12

3 • 2007

Noticias	3
<i>Novedades relacionadas con el sector.</i>	
La generación endeudada	4
<i>¿Será posible controlar el tremendo apetito por los préstamos de los europeos?</i>	
10 recetas eficaces	6
<i>Cómo proteger a su empresa.</i>	
Dominando el riesgo	8
<i>De Agostini ofrece conocimiento a bajo precio.</i>	
Elisa, nuevo socio de Intrum Justitia	11
<i>Nuevo acuerdo de colaboración para la gestión de cuentas a cobrar.</i>	
Las 24 horas de Le Mans 2007	12
<i>El equipo de Intrum Justitia desafía al mal tiempo.</i>	
European Payment Index	14
<i>El crecimiento provoca la disminución del riesgo de impago.</i>	
“Es difícil no ser amable”	16
<i>El astro del tenis, Stefan Edberg, habla de negocios.</i>	



BREVES



EL NÚMERO de personas contratadas en las empresas locales de Intrum Justitia en Polonia, la República Checa, Eslovaquia y Hungría. Recientemente, Intrum Justitia adquirió todas las participaciones de la sociedad matriz Intrum Justitia Central Europe BV, con subsidiarias participadas al 100% en dichos países.

BAJA EL PARO

EN LA ZONA EURO (EU13), la tasa de paro desestacionalizada se situó en mayo de 2007 en el 7,0%, una décima menos que el mes precedente. En mayo de 2006 alcanzaba el 7,9%. En cuanto a la tasa de paro en la UE de los 27, también fue del 7,0% en mayo, frente al 7,1% de abril. En mayo de 2006 se situaba en el 8,0%.

Fuente: Eurostat

Medidas contra los prestamistas británicos

LA FINANCIAL SERVICES AUTHORITY del Reino Unido ha comenzado a adoptar medidas contra cinco intermediarios de préstamos de alto riesgo, según la edición en línea de Credit Today. La decisión fue adoptada tras investigar a diversos intermediarios y a 11 firmas de préstamos de alto riesgo, en las que se detectaron deficiencias en las prácticas crediticias. Aunque la investigación no halló pruebas de que se hubiesen ofrecido ilegalmente hipotecas de alto riesgo a los clientes, en sus conclusiones indica que es deficiente la evaluación de la solvencia y de la capacidad de los clientes de pagar las hipotecas.

Fuente: Credit Today

EE.UU. sigue consumiendo

EL ENDEUDAMIENTO de los consumidores estadounidenses aumentó hasta mayo a un ritmo interanual del 6,4% como consecuencia del incremento del uso de las tarjetas de crédito, según informó la Junta de la Reserva Federal. El endeudamiento de los consumidores aumentó en 12.900 millones de dólares, alcanzando un total desestacionalizado de 2.441 billones de dólares, un incremento del 4,7% con respecto a mayo de 2006.

Fuente: Wall Street Journal



Lecciones de dinero

El gobierno británico anunció en julio cambios profundos en los planes de estudio de las escuelas del Reino Unido, con el objeto de ofrecer a los adolescentes lecciones formales sobre cómo manejar su dinero. Se ha aprobado una asignatura denominada 'Bienestar económico y capacidad financiera', que será cursada por jóvenes de 11 a 16 años para prepararlos a hacer frente a las presiones financieras cuando entren en el mercado laboral.

Según The Times, la medida es consecuencia del creciente temor de que toda una generación esté en peligro de pasar directamente de la escuela a sumergirse en una deuda a largo plazo. En el Reino Unido, la deuda de los consumidores alcanzó a finales de 2006 los 1,25 billones de libras, en tanto que 30.075 personas físicas se declararon insolventes en el primer trimestre de este año, una cifra récord.



En la imagen de la izquierda, de izquierda a derecha: Michael Wolf, Consejero Delegado de Intrum Justitia; Luis Salvaterra, Director General de Intrum Justitia para Portugal y España; Albina Nunes, Directora Comercial de Portugal; y Pascal Labrue, Director Regional para el sur de Europa.

10 buenos años en Portugal

La oficina de Intrum Justitia en Portugal celebró diez años de continuo crecimiento con un evento muy concurrido en Lisboa, la capital portuguesa, en el que participaron clientes, prensa y otros invitados. Unas ochenta personas acudieron al elegante Hotel Pestana Palace, en el corazón de la ciudad, para asistir al evento, que incluyó una conferencia durante la cual se presentó el European Payment Index más reciente, y un panel de debate en el que se trataron los problemas y solucio-



nes de la gestión del riesgo de crédito en Portugal. Una vez concluidas las actividades, los participantes disfrutaron de un almuerzo. Además de clientes y representantes de la prensa económica, también participaron los directivos y equipos locales de ventas de Intrum Justitia.

“Todos los participantes comentaron favorablemente los temas tratados durante la conferencia de la mañana y en el panel de debates”, señala Albina Nunes, Directora Comercial de Intrum Justitia Portugal.

La generación endeudada



La Unión Europea ha valorado el mercado de préstamos al consumo de la UE en unos 800.000 millones de euros.

A los consumidores europeos se les ha despertado un tremendo apetito por el crédito y están adoptando los hábitos de consumo de los estadounidenses. Pero a pesar de las crecientes cifras de insolvencia y de las advertencias de una crisis financiera, los prestamistas abundan hoy como nunca.

A los británicos que vivían en Londres, en la época en la que estaba ocupada por los vikingos, hace varios siglos atrás, se les cortaba la nariz si no pagaban los impuestos. Tal es el origen de la expresión inglesa 'pay through the nose', algo así como pagar con la nariz, equivalente a nuestro pagar un ojo de la cara.

Pero, tanto si se tiene que dejar un 'ojo de la cara' como si no, nunca ha sido agradable estar endeudado. No obstante, los europeos modernos están abandonando rápidamente su tradicional aversión a endeudarse para adoptar la dispendiosa actitud de 'cómprolo ahora, pague después' de los estadounidenses.

Según la empresa de investigación de mercados independiente, Datamonitor, en 2005 los préstamos sin garantía, por ejemplo, las tarjetas de crédito, alcanzaron en Europa un total de 957.000 millones de euros. El estudio reveló que el Reino Unido, con 319.000 millones de euros, se ha convertido en la capital europea de la deuda; más del 33% del total de nuevos préstamos no hipotecarios en Europa.

Las cifras de Datamonitor indican que el británico medio debe 3.175 £, frente a las 1.558 £ del europeo medio. Sin embargo, del otro lado del Canal de la Mancha no quieren quedarse atrás, tentados por la promoción de las tarjetas de crédito y por el aumento de los préstamos sin garantía generales.

Según Datamonitor, en lo que respecta a nuevos préstamos, los franceses ocuparon en 2005 un cómodo segundo lugar. Y en términos de volumen total de deuda acumulada, fueron los alemanes los subcampeones. En ambos casos, por detrás del Reino Unido. Incluso economías más pequeñas, como Grecia, han experimentado un fuerte crecimiento en los préstamos no hipotecarios.

La Unión Europea ha valorado el

mercado de préstamos al consumo de la UE en unos 800.000 millones de euros. Como media, los préstamos al consumo representan casi el 18% de los ingresos brutos de la banca minorista de la UE. Pero como consecuencia de la naturaleza fragmentada del mercado interno, el coste del crédito varía de manera muy pronunciada en la UE, desde la tasa más baja del 6% en Finlandia a más del 12% en Portugal. En Irlanda, el coste medio del

crédito se sitúa en el 6,8%, en tanto que en Italia y España llega al 9,4%.

“En Finlandia, desde 2000, se nota una marcada tendencia hacia la adopción del estilo de préstamo y consumo de EE.UU. Cada vez más personas acumulan deudas por excesos en el consumo y la solicitud de demasiados préstamos”, explica Minna Mattila, Directora de Comunicación de la Fundación Garantía, una organización finlandesa de protección del consumidor.

Mattila declaró a Fair Pay Magazine que los principales factores de esta tendencia son la nueva cultura de consumo y el agresivo marketing tanto de los productos como de los préstamos personales. ¿Pero, cuáles son los sectores de mayor riesgo?

“Las personas entre 35 y 45 años son las más endeudadas, aunque de hecho, cada grupo generacional se encuentra hoy en zona de riesgo debido a las presiones del mercado”, explica.

La magnitud de la deuda ha empezado a preocupar a los gobiernos nacionales y a los eurodiputados por igual. Como reflejo de esa inquietud, la Comisaria europea para la Protección de los Consumidores, Meglena Kuneva, ha lanzado una iniciativa para ayudar a los consumidores europeos a adoptar decisiones mejor fundamentadas a la hora de pedir préstamos personales destinados a pagarse unas vacaciones, la boda o un vehículo nuevo.

“En este momento, intentar comparar las diferentes ofertas de crédito en el mercado europeo es como comparar peras con manzanas. La creación de información normalizada y

comparable de todos los préstamos de la UE favorecerá la transparencia del mercado, tanto para empresas como para particulares. Esto es conveniente para empresas que venden fuera de sus fronteras, y es bueno para los consumidores que desean tomar decisiones fundamentadas”, explica Kuneva.

“De hecho, cada grupo generacional se encuentra hoy en zona de riesgo debido a las presiones del mercado”.

Cómo proteger su empresa

Las empresas y organismos oficiales europeos perdieron el año pasado unos 25.000 millones de euros por financiar créditos innecesarios, y unos 27.000 millones de euros más por deudas incobrables.

Pero hay maneras de protegerse.



1 POLÍTICA DE CRÉDITO CLARA

Implemente una política de crédito clara, adaptada a las características de riesgo particulares y a la solidez financiera de su empresa.

2 LÍMITES DE CRÉDITO

Establezca límites de crédito para supervisar la evolución de las cuentas a cobrar de los clientes habituales. De hecho, establecer límites de crédito para cada cliente clave ha demostrado ser especialmente eficaz.

3 VERIFIQUE LA DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN

Las verificaciones periódicas de las direcciones de facturación contribuyen a evitar el uso de direcciones no válidas.



4 ACTUALICE

Actualice la información económica con verificaciones periódicas de solvencia antes de adoptar decisiones sobre ventas a crédito. Si la solvencia es insuficiente, las operaciones deberán realizarse con un método de pago alternativo.

5 COMPROBACIONES DE RUTINA

Efectúe comprobaciones rutinarias sobre la solvencia de sus principales clientes.

6 CONDICIONES DE PAGO

Ofrezca condiciones de pago flexibles, como por ejemplo plazos de pago más cortos para clientes nuevos y más convenientes para los clientes habituales que pagan con puntualidad. Asimismo, podrá ofrecer plazos más amplios a los clientes nuevos que realizan una nueva operación, siempre y cuando hayan abonado las anteriores

“Los deudores necesitan ayuda y asesoram

¿Los consumidores europeos, fuertemente endeudados, son los únicos culpables de su situación? ¿O necesitan más ayuda, asesoramiento y educación? ¿O quizá una protección legislativa más sólida?

Las autoridades europeas, los organismos de protección del consumidor y las empresas coinciden en que los consumidores necesitan mayor transparencia acerca de los costes reales de un crédito. De hecho, las propuestas de nuevas normas europeas para los créditos al consumo tienen por objetivo garantizar el acceso a información fidedigna y transparente sobre tipos de interés, frecuencia y número de plazos, obligación de contratar un seguro y recargos por impago.

Una mejor educación es también clave para atajar la

morosidad. No obstante, Minna Mattila, de la Fundación Garantía finlandesa, insiste en que la educación es sólo uno más de los elementos de una solución más amplia.

“Las personas que se han endeudado necesitan ayuda y asesoramiento personal, especialmente si sus habilidades de gestión financiera son escasas. O cuando están atravesando momentos difíciles en sus vidas, como consecuencia de un divorcio, una enfermedad o el paro. Aunque en todo caso es necesaria la educación, mucha gente sufre dificultades porque les ha sucedido algo imprevisto”.

Leif Hallberg, Director de Asuntos Públicos de Intrum Justitia, coincide con ella. Considera que la Comisión Europea

- 10 recetas eficaces

puntualmente. Por otra parte, los clientes habituales podrán perder el privilegio de plazos más convenientes si se retrasan en sus pagos.

7 REQUERIMIENTOS

Envíe rápidamente requerimientos de pago.

8 COBRE A LOS PAGADORES IMPUNTUALES

Facture a los pagadores impuntuales los intereses de demora y los gastos adicionales provocados por los retrasos en los pagos.

9 GESTIONE EL CRÉDITO DE MANERA EFICAZ

Recorra a profesionales como Intrum Justitia e intégrelos en su proceso de gestión de clientes, permitiendo así también, integrar una gestión de crédito eficaz y desarrollada para recibir los pagos puntualmente.

10 FLEXIBILIDAD

Amplíe su cartera de clientes y no se exponga a depender de una cartera limitada de clientes importantes.



¡No olvide enviar requerimientos de pago a los pagadores impuntuales!



iento personal”

debería promover una iniciativa paneuropea para estimular a las autoridades y a las organizaciones de protección del consumidor a abordar colectivamente el creciente endeudamiento de la población.



Leif Hallberg.

“**Habría que** emprender una amplia iniciativa europea para estimular a todos los involucrados a abordar el problema: gobiernos, instituciones, universidades, empresas y el público en general”, propone.

“Algunos países, especialmente los escandinavos, tienen experiencia en la creación de programas especiales orientados

a educar al público en general. Pero en Europa, el interés y el compromiso de los gobiernos varía enormemente”.

Leif Hallberg explica que actualmente Intrum Justitia está dedicada a organizar sus experiencias y conocimientos con el objeto de presentar ideas para iniciativas concretas ante la Unión Europea.

“**Creo que la amplia** experiencia práctica de Intrum Justitia en todo lo relacionado con los créditos al consumo puede suponer una importante aportación para educar y ayudar a los consumidores europeos – de todas las edades, pero especialmente a los jóvenes – a no caer en la trampa del crédito”.

David Noble



Dominando el riesgo

¿Es posible que los libros y fascículos resulten un negocio de riesgo? Sí. Pero el grupo editorial italiano De Agostini Editore sabe cómo obtener el pago.

De Agostini Editore, con sede central en Novara (en las afueras de Milán), Italia, publica folletos, libros y colecciones que se venden con complementos visuales a precios bajos en kioscos y a través de campañas de marketing directo. Ofrecer productos al público en general a precios bajos y sin un proceso de preaprobación supone un riesgo de crédito alto. Implica que cada euro cuenta: cada euro facturado y cada euro invertido en colecciones. De Agostini gestiona ese riesgo con un sistema de cobros altamente automatizado y perfectamente organizado, y prácticamente sin contacto directo del personal con los clientes.

Entre los materiales que De Agostini Editore vende se incluyen enciclopedias, libros infantiles, cursos de idiomas y programas de formación que abarcan una amplia variedad de temas. “Ofrecemos productos que permiten a cualquier persona dedicarse a lo que le apasiona”, explica Piergiorgio Pedron, Director Comercial y de Operaciones de Collezione Italia. “Y los comercializamos de tal modo que resultan financieramente accesibles para prácticamente cualquiera”. Normalmente, el coste de cada plazo es inferior a 20 €. “Ponemos el conocimiento al alcance de las personas”, dice

Riccardo Gallone, Director de Operaciones de Marketing Directo para Italia. “Nuestros materiales están bien escritos y mejor presentados. Por eso, nuestros clientes pueden satisfacer fácilmente sus intereses intelectuales. En algunos casos incluso adjuntamos materiales que les permiten aplicar y experimentar lo que están leyendo”.

Al cliente se le extiende un crédito, ya que en conjunto con el producto se le envía la factura que debe abonar, normalmente en la oficina de correos. Un cliente puede recibir de tres a cuatro entregas antes de que se cancele la cuenta por falta de pago. Considerando el bajo importe que se cobra por los materiales, el riesgo de De Agostini Editore está limitado a un rango de entre 40 y 60 euros por cliente. No parece mucho, pero el total puede ser bastante importante, considerando que venden sus productos en varios países, es





Fotografía: Lara Perego

La clave es alentar a los clientes a pagar sin tener que cancelar suscripciones, explica Riccardo Gallone, de De Agostini Editore.

decir a unos cuantos millones de clientes. El elevado número de clientes supone un riesgo de cobro elevado. Sin embargo, la pequeña cuantía que puede llegar a adeudar cada deudor no justifica la intervención del personal.

Como media, un 20% de los clientes de De Agostini Editore paga fuera del plazo establecido. Para la mayoría, todo lo que se requiere es un simple aviso del Departamento de Cobros interno. Han preparado una serie de requerimientos de pago que se generan automáticamente y se envían a los deudores. Las únicas veces en que un empleado del área de cobros habla con un cliente es cuando éste llama en relación con una factura. “Hemos realizado diversas mejoras en

nuestros sistemas: software, administración de bases de datos y equipos de impresión y manipulación para envíos de correo. Esto nos ha ayudado a mejorar nuestro proceso de cobros”, señala Gallone.

También realizan un seguimiento de clientes y direcciones que han incumplido sus obligaciones. En estos momentos están experimentando con información demográfica para ajustar el importe impagado que admitirán antes de cancelar una suscripción. Como resultado de sus iniciativas, el 75% de las cuentas morosas pagan sus facturas y continúan siendo clientes. “Redactamos con todo cuidado nuestros

“Recurrimos a Intrum Justitia porque trata a nuestros clientes de manera justa y respetuosa”.

avisos de impago para alentar a los clientes a que paguen sin cancelarles las suscripciones”, dice Pedron.

El 25% de las cuentas morosas que no podemos resolver internamente las trasladamos a Intrum Justitia. Gracias a sus esfuerzos, conseguimos cobrar en torno al 30%. Para De Agostini Editore “es importante cobrar todo lo que puedan, no solamente por el dinero en sí, sino porque de lo contrario se extendería en el mercado, que si no pagas, no pasa nada”, explica Michele Caforio, representante de Grandes Cuentas de Intrum Justitia en Milán. “Cuando vendes a un mercado masivo, como es su caso, y con bajos márgenes de beneficio, no se puede perder el control de los cobros. De hecho, el cobro se convierte también en una forma de educar al mercado”.

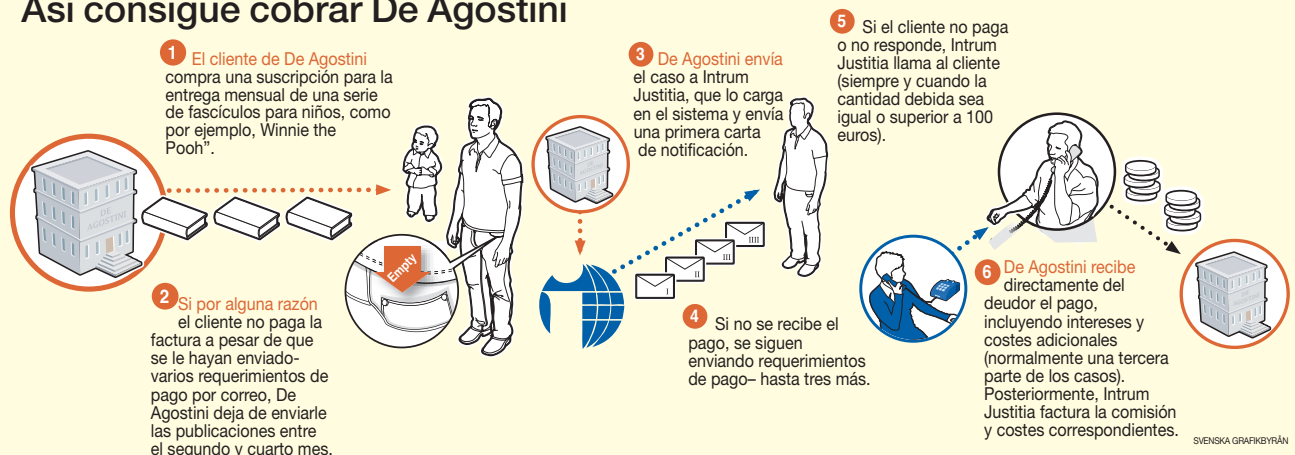
Según explica Pedron, “recurrimos a Intrum Justitia porque trata a nuestros clientes de manera justa y respetuosa”. Añade Gallone que “aunque de ninguna manera queremos que nuestros clientes piensen que no necesitan pagarnos, tampoco deseamos transmitirles el mensaje de que De Agostini Editore es una empresa malvada que sólo pretende cobrar sus 40€. Si la relación con el cliente va a cortarse, queremos que acabe de la mejor manera posible”. En resumen: por un coste mínimo y trabajando de manera inteligente, De Agostini Editore consigue reducir sus pérdidas por impagados a un pequeño porcentaje de sus beneficios, manteniendo su reputación, su integridad comercial y su cartera de clientes.

Russell Dyer



Coleccionar libros a precios competitivos es provechoso tanto para De Agostini Editore como para sus clientes.

Así consigue cobrar De Agostini



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



NUEVO SOCIO DE INTRUM JUSTITIA

Bienvenido elisa



Fotografía: Getty Images

Elisa, uno de los dos proveedores más importantes de soluciones de comunicación y de tecnologías de la información y comunicaciones en Finlandia y Estonia, ha elegido a Intrum Justitia como socio de negocio para la gestión de cuentas a cobrar.

Anteriormente, Elisa había recurrido a dos proveedores de servicios, dividiendo sus carteras asignadas entre ambas empresas. Los resultados obtenidos fundamentaron la adopción de esta decisión. En virtud del acuerdo de plena asociación, a partir del 1 de mayo todas las carteras asignadas fueron transferidas a Intrum Justitia.

El contrato incluye el proceso de gestión de cobros, estrechamente ligado al servicio de Compra de cartera, a través del cual Intrum Justitia compra las cuentas a cobrar tras un plazo de gestión de tres meses.

“El contrato ha sido el resultado de un exhaustivo proceso de análisis, y estamos convencidos de lo acertado de nuestra decisión”, explica Ari Kuusisto, Jefe de

Departamento. “Consideramos que Intrum Justitia está altamente capacitada para ofrecernos asesoramiento en gestión de crédito, y que dispone de los mejores recursos para que nuestra colaboración se convierta en una auténtica asociación”, añade mientras señala los principales criterios que los llevaron a optar por Intrum Justitia.

DATOS DE ELISA

Elisa Corporation, la más importante empresa finlandesa de soluciones de comunicación y de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), fue fundada en Helsinki en 1882. Su principal mercado es Finlandia y realiza operaciones internacionales en Estonia. Elisa cotiza en la Bolsa de Valores de Helsinki desde 1997. En 2006 contaba con una plantilla de 3.600 empleados y facturó 1.520 millones de euros.

Los días 16 y 17 de junio, por segundo año consecutivo, Intrum Justitia patrocinó los esfuerzos de la prestigiosa escudería Luc Alphanth Aventures. Este acuerdo de patrocinio deportivo tiene como base una serie de valores compartidos entre Intrum Justitia y Luc Alphanth Aventures: estrategia, rapidez y resultados.



Mal tiempo, pero ex

El tiempo no acompañó, y nunca mejor dicho, a los competidores de la edición de 2007 de las míticas 24 horas de Le Mans. Pero a pesar de las dificultades y de la gran cantidad de espectaculares accidentes, el Chevrolet Corvette C6R con los colores de Intrum Justitia –azul y amarillo– y conducido de forma alterna por Luc Alphanth, Jérôme Policand y Patrice Goueslard, cruzó la línea de meta por séptimo año consecutivo.

El Corvette C6R acabó en el séptimo puesto de la categoría GT1, fue segundo en los equipos privados y duodécimo en la clasificación general. Los pilotos nunca perdieron su fe y su determinación les permitió superar los difíciles obstáculos que no cesaron de aparecer durante toda la carrera.

“Quisiera agradecer a todos los que han participado”, declaró Luc Alphanth tras cruzar la línea de meta bajo una pertinaz lluvia. “Este año, las 24 horas de Le Mans resultaron especialmente difíciles debido a las inclemencias climatológicas.

No obstante, estábamos convencidos de que íbamos a

terminar y en ningún momento perdimos las esperanzas. En última instancia, hicimos una excelente carrera... aunque un poco más de sol hubiese sido mucho más agradable para los invitados y espectadores. ¡Lamentablemente, el tiempo está fuera de nuestro control! Quisiera felicitar a todo el equipo técnico por su excelente trabajo y a nuestros patrocinadores por respaldar nuestra aventura”.

España, Portugal, Italia, Francia, Finlandia, Bélgica, Países Bajos, Irlanda, Inglaterra, Escocia y la línea de negocio de Compra de cartera han estado estrechamente involucrados en esta legendaria carrera. Los empleados de Intrum Justitia participaron en el espíritu de la competición mediante diversos retos y concursos locales. Varias decenas de empleados participaron en las pruebas o estuvieron presentes en el circuito durante la carrera.

A pesar del mal tiempo, el evento nos permitió compartir unos momentos inolvidables con nuestros clientes y empleados:

“Quiero agradecer a todos y aplaudirles. Ha sido sensacio-



El equipo, rodeado de entusiastas empleados de Intrum Justitia, tras un gratificante día en las carreras.

celente carrera

nal, y nuestros clientes estaban encantados, aunque el regreso fue un tanto caótico...” – Testimonio italiano

“Una vez más, quiero agradecer a Intrum Justitia por invitarnos a este evento excepcional... para el momento en que los coches cruzaron la línea de meta, las horas que pasé presenciando la carrera me habían convertido en un forofo del automovilismo”.



Es importante asegurarse de que el coche funcione perfectamente antes de la carrera.

“El paréntesis se ha cerrado, la vida sigue, pero los recuerdos permanecen! ; Y qué recuerdos! ; Quisiera agradecerles por todo: la bienvenida, la actitud de servicio, el impresionante programa que organizaron, la profesionalidad de sus empleados, el maravilloso ambiente, el tiempo...!”

“Gracias por invitarme a este fin de semana. ; Ha sido una experiencia inolvidable!” – Testimonios de clientes franceses

“¡Todos los comentarios de los asistentes fueron muy positivos!”

“Disfruté enormemente la experiencia en Le Mans, y quiero agradecerles el tiempo y la generosidad que demostraron en los últimos cuatro días, en los que convirtieron el fin de semana VIP en una experiencia inolvidable. Ya me pongo a trabajar en mis próximas ideas para el concurso del año que viene”. – Testimonios de empleados holandeses

“Muchas gracias por la compañía durante el fin de semana. He disfrutado enormemente a pesar de los retrasos. La experiencia de la carrera fue extraordinaria” – Testimonio español

Disminuye el riesgo de impago, una tendencia insostenible

En primer lugar, las buenas noticias. El European Payment Index Primavera 2007 (EPI, Índice de riesgo europeo) de Intrum Justitia revela que el crecimiento económico en la mayor parte de Europa ha conllevado a una disminución en el riesgo de impago.

Las malas noticias son que es muy poco probable que esta tendencia se mantenga, ya que no se han implementado cambios fundamentales para combatir los problemas de retraso en los pagos. En consecuencia, es previsible que el riesgo de impago vuelva a aumentar en el futuro próximo.

De los diez mayores países europeos, siete (Alemania, Reino Unido, Francia, España, Países Bajos, Bélgica y Polonia) muestran menor riesgo de impago; en otro (Grecia) ha permanecido igual; y en dos (Italia y Dinamarca) ha aumentado.

Los peores pagadores de Europa siguen siendo las administraciones públicas. A nivel paneuropeo (la media de todos los países), el plazo de pago real en el sector de consumidores se redujo de los 42,5 días calculados en la primavera de 2006 a 42 días; en el sector de empresas, bajó de 59,9 días a 58,6 días; y en el sector público, de 69,8 días a 68,9 días.

Las empresas encuestadas se mostraron moderadamente pesimistas en cuanto a la evolución del riesgo de impago para lo que queda de 2007. Las empresas de los países bálti-

La propia UE lucha contra los pagos atrasados

A PESAR DE SU DIRECTIVA por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales (2000/35/CE) y al énfasis en la mejora de las condiciones para las Pymes, también la Comisión Europea demuestra que es susceptible a tener problemas a la hora de pagar puntualmente a sus proveedores. El hábito de pagar con retraso de la Comisión salió a la luz en junio pasado en relación con el lanzamiento de una campaña de información del Defensor del Pueblo europeo, dirigida, entre otros, a las empresas sobre sus derechos de quejarse ante el organismo.

SEGÚN P. Nikiforos Diamandouros, el Defensor del Pueblo europeo, miles de empresas, asociaciones y otras organizaciones participan en proyectos de la UE, como licitaciones o contratos formalizados con instituciones y organismos de la UE. Algunos de ellos han tenido serios problemas con la administración de la UE, motivo por el cual ahora el Defensor del Pueblo pretende informar sobre sus servicios.

DE TODAS LAS QUEJAS que recibe el Defensor del Pueblo, el 95% proceden de ciudadanos. Aunque por lo general las empresas no recurren al Defensor del Pueblo por problemas de impago, en la actualidad hay un importante número de empresas, asociaciones y otras organizaciones que sufren estos problemas en sus relaciones con las instituciones de la UE.



P. Nikiforos Diamandouros, Defensor del Pueblo europeo

Fotografía: Parlamento Europeo

UN EJEMPLO RECIENTE fue una pequeña empresa que apeló al Defensor del Pueblo tras haber enviado siete requerimientos de pago a la Comisión. La Comisión explicó que el retraso se debió a 'cambios técnicos en los procedimientos presupuestarios', y se comprometió a resolver el problema. Tras señalar el Defensor del Pueblo que las Pymes son especialmente vulnerables a los efectos del retraso en los pagos, la Comisión aceptó también pagar intereses. *Pia Skaerbak*



Las empresas griegas se encuentran entre las más pesimistas...



... y las empresas en los países bálticos son las más optimistas.



cos fueron las más optimistas, en tanto que el mayor pesimismo se registró en los países germano y grecoparlantes. Hungría, el único país de la región centroeuropea que sufrió un aumento en el riesgo de impago, fue lógicamente el más pesimista de los 25 países encuestados. Por su parte, Letonia –seguida de Eslovaquia y la República Checa– mantiene las previsiones más optimistas.

David Noble

intrum justitia



Nueva herramienta en la web

INTRUM JUSTITIA ACABA DE LANZAR una nueva herramienta on line para simplificar y agilizar el envío de casos para gestión internacional. Diseñada para que el envío de deudas impagadas a un especialista en gestión de crédito internacional resulte lo más sencillo y eficaz posible, Intrum Justitia ha incorporado esta función exclusiva a su sitio web www.europeanpayment.com. Solamente tiene que hacer clic en el anuncio 'Make money move' bajo el encabezado 'Service', y comience a rellenar los campos del formulario.

LA HERRAMIENTA ON LINE de Intrum Justitia no podría ser más sencilla. La información incluye datos del deudor y del acreedor, la descripción de los bienes enviados y las respuestas de los deudores a los requerimientos de pago.

UNA VEZ ENVIADO el caso, pulse el botón de confirmación y éste nos llegará a Intrum Justitia. A continuación, acusaremos recibo y nos pondremos manos a la obra. En primer lugar, estudiaremos el caso antes de ponernos en contacto con usted para que firme un acuerdo de colaboración. En ese momento le asignaremos una persona de contacto en Intrum Justitia.

¡Cobrar facturas vencidas no podría resultar más sencillo!

“Es difícil no ser amable”

En las pistas de tenis, fueron muy contadas las ocasiones en que cedió algún punto innecesariamente. El astro del tenis Stefan Edberg pretende ser igual de duro en su nueva carrera. Como empresario, ha aprendido la importancia de cobrar a tiempo. “Posiblemente sea demasiado amable, lo cual es un problema”, declara.

Han pasado casi once años desde su último partido en el tenis profesional. Al ex-campeón de Wimbledon nunca le atrajo la idea de convertirse en entrenador ni de incorporarse al circuito de veteranos. No obstante, Stefan Edberg siempre se mantuvo en contacto con el deporte. Ha estado involucrado en el Abierto de Estocolmo, de la ATP, del cual Intrum Justitia es uno de los principales patrocinadores.

Pero también ve otra relación entre el tenis y las actividades que realiza en su empresa, totalmente orientada a resultados:

“Si haces un buen trabajo te pagan bien; si no, no te pagan bien. Creo que es una filosofía básica muy buena”.

Pero el requisito más básico es que te paguen, explica. Con el paso de los años ha adquirido una nutrida experiencia en este tema.

“En el tenis todo funcionaba bastante bien, incluso si en ocasiones se producía algún problema. Pero creo que era una especie de niño mimado, porque tenía agentes que se encarga-



Fotografía: Stefan Bohlin

ban de todo. Tras toda una vida dedicada al tenis, cuando de repente empiezas a llevar una vida normal es como si madurases. Tienes que asumir la responsabilidad de las cosas por ti mismo, y en ocasiones hacer frente a este tipo de problemas”.

A Stefan Edberg, su otro papel –administrador de propiedades en Växjö, su ciudad natal, en el centro de Suecia– le ha enseñado muchas cosas. El flujo de efectivo es vital, en especial durante determinados períodos en los que hay que hacer frente a pagos importantes.

“Por lo general las cosas funcionan realmente bien, pero en ocasiones la gente se olvida de pagar el alquiler. Mi filosofía es abordar el problema de inmediato”.

¿Cuenta con una metodología en especial para asegurarse de que le paguen puntualmente?

“Es muy importante que quede claro desde el primer momento: pagar a tiempo es fundamental, y si no lo haces, me pondré duro. Hay que adoptar una mentalidad empresarial y no pensar ‘Voy a ser amable’ o ‘Yo tengo dinero, ya me las arreglaré’. Las relaciones comerciales deben ser muy claras”.

¿Es difícil no ser amable?

“A mí me resulta muy difícil. En las relaciones personales actúas de una manera, pero en los negocios es distinto. Posiblemente soy demasiado amable, lo que a veces puede ser un problema. Creo que en los negocios tienes que ponerte un poco duro”.

¿Alguna vez le han estafado en su negocio?

“Quizá un par de veces, pero tienes que aguantar y seguir adelante. En estos años me han presentado muchas propuestas, pero he rechazado la mayoría. Intento evitar el peligro y elegir la opción más segura”.

La estrategia de Stefan para que le paguen a tiempo:

■ **ACTÚA RÁPIDO.** “Si alguien no me paga a tiempo, abordo el problema rápidamente. Le envío un requerimiento de pago respetuoso. No obstante, la experiencia que tengo es que la mayoría de la gente que alquila quiere pagar. No quieren que se les incluya en las listas de morosos”.

■ **SÉ CLARO.** “Hay que ser coherente y decirle a la gente cuáles son las normas. Y si el cliente no se atiene a ellas, tienes que ponerte duro”.

■ **ATRÉVETE A SER DURO.** “Una relación comercial tiene normas distintas que las de una relación personal. A veces tienes que ponerte firme”.