

Reino Unido frente a Alemania

Análisis de los hábitos
de dos potencias
económicas de la UE



CASO PRÁCTICO

700.000 clientes
105 billones de litros de agua.
Reglas para un flujo de
caja sin problemas

ENTREVISTA

El jefe de tesorería de
Davidoff apunta al
conocimiento local
como clave del éxito

SWISS DEBTOR INDEX

La juventud
suiza, un mayor
riesgo ante la
deuda



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

Tan distintos, tan parecidos

Qué maravillosa es Europa, con sus 728 millones de personas, poco más de una novena parte de la población mundial. A pesar de las diferencias en el idioma y la cultura, compartimos mucho en común, algo muy positivo. Desafortunadamente, como podemos observar al examinar los hábitos de consumo y de pago de dos de las mayores economías de Europa, Alemania y Reino Unido, también compartimos un excesivo endeudamiento de empresas y consumidores en casi todos los países europeos. Como indica el Consejero Delegado de Intrum Justitia, Michael Wolf, las empresas europeas sufren una pérdida aproximada de 25.000 millones de euros anuales por tener que ofrecer financiación a pagadores morosos y eso no es precisamente lo que se llama comercio justo. Las fases de madurez de los servicios de gestión de crédito pueden variar de país a país, pero algo está claro: todas las empresas, independientemente de su tamaño, comparten la necesidad común de recibir sus pagos dentro del plazo de pago acordado para evitar problemas de liquidez que podrían conducir incluso a la quiebra.

La inmensidad de este problema destaca en el último estudio European Payment Index (EPI) de Intrum Justitia, un análisis único, resultado de una meticulosa investigación sobre cómo reciben los pagos las empresas en Europa. Su publicación tuvo lugar el 24 de mayo, fecha a partir de la cual se puede consultar en nuestro sitio Web, en www.europeanpayment.com.

Por supuesto, la vida no es sólo problemas y estoy segura de que disfrutarán con la lectura de otros artículos de Fair Pay Magazine con un enfoque más positivo, como el que explica cómo incrementar la eficiencia de los sistemas de crédito y sus procesos.

índice



2•2007

Noticias	3
<i>Novedades relacionadas con el sector.</i>	
¿Ahorro o Consumo?	4
<i>Los distintos hábitos de pago de los alemanes y los británicos.</i>	
Caso práctico	8
<i>La compañía de aguas holandesa PWN mantiene un flujo de caja saludable.</i>	
Cómo consumen los suizos	10
<i>La juventud suiza, un mayor riesgo ante la deuda.</i>	
Fair Pay Web para los deudores	11
<i>Una nueva herramienta online que facilita la liquidación de deudas.</i>	
Gestión de cobros en un mundo global ...	12
<i>Davidoff nos muestra cómo se pueden reducir los riesgos gracias al conocimiento local.</i>	
¡Viva España!	14
<i>España se mantiene en positivo.</i>	
Gestión de crédito	16
<i>Descripción de los procesos que mantienen una entrada constante de efectivo.</i>	

fair pay magazine n.º 2, Mayo 2007 Edición Intrum Justitia AB, ISSN 1654-4404 Editor Anders Antonsson Editora jefe Meri Mäkkylä Editores auxiliares Leif Hallberg y Tidningskompaniet Producción Tidningskompaniet Impresión Trydells Suscripciones info@intrum.com Cambio de dirección Los accionistas de Intrum Justitia deberán comunicar su institución 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 Reino Unido frente a Alemania. El siguiente número de Fair Pay Magazine se publicará en agosto de 2007. © Intrum Justitia AB 2007. Todos los derechos reservados. Se permite extraer citas, indicando la fuente. El personal editorial no es responsable del material no solicitado que se envíe a Fair Pay Magazine. Fair Pay Magazine is also available in English. Fair Pay Magazine existe également en version française. Fair Pay Magazineist auch auf Deutsch erhältlich. Fair Pay Magazine finns även på svenska.

Las opiniones expresadas en Fair Pay Magazine no coinciden necesariamente con las del editor, Intrum Justitia ni sus filiales. El editor ha obtenido toda la información incluida en la publicación a partir de fuentes que se consideran precisas y fiables. Ni Intrum Justitia ni el editor han comprobado de forma independiente las noticias ni los datos sobre ninguna persona ni entidad. Toda la información se ofrece "como se entrega" sin ningún tipo de garantía. Solicite la ayuda de un asesor financiero profesional antes de realizar su inversión; Intrum Justitia no puede aceptar ningún tipo de responsabilidad por las pérdidas que una persona pudiese sufrir por la información contenida en la publicación.

BREVES



Los chinos no se venden a las tarjetas de crédito, aún

El boom económico de China ha generado una gran competencia entre los bancos de la nación por ofrecer atractivos incentivos y captar así a los titulares de las tarjetas de crédito. En China se han emitido más de 30 millones de tarjetas de crédito, en comparación con las más de 500 millones de los Estados Unidos. Sin embargo, se prevé que el número de tarjetas de crédito de China se duplique en el 2007. Aún así, la mayoría de las actividades relacionadas con estas tarjetas provocan pérdidas económicas en las entidades, ya que muchos de los que deciden aceptar una tarjeta no la utilizan. El líder del mercado, CMB, es el único que obtiene beneficios actualmente.

Fuente: China Daily

LA UE REBAJA LOS COSTES DE LAS TRANSFERENCIAS DE DINERO

Las transacciones bancarias transfronterizas entre los 27 países miembros de la UE serán ahora más rápidas, más sencillas y más económicas, gracias a la SEPA, la 'Zona Única de Pagos para el Euro' (por sus siglas en inglés). Los ministros de finanzas europeos han dado el visto bueno a la SEPA, cuya entrada en vigor está prevista en toda la UE para noviembre de 2009. La UE señala que la decisión generará unos ahorros anuales de entre 50 y 100 billones de euros.

Fuente: Reuters

Aumento de participación en Intrum á Islandi

Intrum Justitia aumenta su participación en la islandesa Intrum á Íslandi de un 25 a un 33,3 por ciento, tras la decisión de Kaupthing de vender su participación del 25% a los tres propietarios restantes. Actualmente, Intrum Justitia y las entidades bancarias islandesas Landsbanki Íslands y Sparisjóðirnir poseen un tercio de Intrum á Íslandi, con un personal de 150 empleados en Islandia y unos resultados anuales de 17 millones de euros.

El negocio de B2C irlandés, abierto a la compra de cartera

En 2006, las empresas irlandesas trasladaron 250.000 instrucciones a Intrum Justitia Irlanda una cifra que representa el cinco por ciento de la población irlandesa. Las demoras en los pagos del último año costaron a las empresas irlandesas 11,6 millones de euros.

Los consumidores irlandeses están calificados como unos de los peores pagadores de Europa, según el estudio European Payment Index (EPI) de Intrum Justitia. Actualmente, Intrum Justitia ha establecido una sociedad conjunta con el banco de inversiones global Goldman Sachs para ofrecer la solución de compra de cartera que se ofrece en el resto de Europa.

Nick Biggam, Director General de Intrum Justitia Irlanda, señaló, "Parece



John Cahill (izquierda), Director de desarrollo empresarial, Intrum Justitia Irlanda, Kari Kyllonen, Director del departamento de compra de cartera del Grupo y Nick Biggam, Director Gerente de Intrum Justitia Irlanda.

que, previsiblemente, la tendencia de la demora en los pagos va a continuar disminuyendo en el futuro. Sin embargo, un creciente número de grandes organizaciones de B2C está preparándose para incorporar la venta de cartera a su estrategia de gestión de crédito.



GRAN APERTURA

Marcel van Es, Director Regional de Intrum Justitia y el miembro del Parlamento por el Partido liberal de Holanda Hans Wiegel inauguraron la muestra 'Health Care' de Contact NL en el impresionante hotel Kurhaus de La Haya, a finales de febrero de 2007.

Astronómica deuda de los consumidores en Reino Unido

Los auditores de Grant Thornton International estiman que la carga actual de los ciudadanos de Gran Bretaña es superior a la de África y Sudamérica juntas. Según la organización benéfica Credit Action, que lleva a cabo

programas de educación para evitar las situaciones de endeudamiento, la deuda privada total de los británicos se incrementa cada cuatro minutos en un millón de libras, según el Daily Mail. La deuda global de los consumidores de Gran Bretaña se ha estimado en 1,3 trillones de libras, más de un millón de millones, una cifra de 12 ceros.



alemania frente al reino unido

REINO UNIDO:

Deuda de consumo



- La segunda mayor economía de los EU27.
- 1,7 millones de personas del Reino Unido dicen tener problemas con el pago de sus deudas.
- Un millón de personas hacen frente a la insolvencia.
- La tasa media de pérdidas por impagados de los últimos tres años es del 1,8%.

ALEMANIA:

Deuda corporativa



- La mayor economía de los EU27.
- La deuda de empresa ascendió a 21.000 millones de euros en 2006.
- La deuda corporativa supone el 53% del total de la cartera de deuda vencida de las entidades bancarias.
- La tasa media de pérdidas por impagados de los últimos tres años es del 2,2%.

La fuente: European Payment Index

Conozca todos los detalles del comportamiento de pago de particulares y empresas incluidos en el exhaustivo estudio anual European Payment Index, desarrollado por Intrum Justitia en 25 países. Su publicación tuvo lugar el 24 de mayo y puede consultarse online en la dirección www.europeanpayment.com



**NUEVA
VERSIÓN**

¿Ahorro o Consumo?

La obtención de un pago a tiempo – o incluso su obtención, sin más – por la prestación de un servicio o la venta de un producto no se da por supuesto en toda Europa. La revista Fair Pay ha estudiado los distintos hábitos de pago de dos de las mayores economías de la Unión Europea, Alemania y Reino Unido.

He aquí la pregunta. ¿Quién paga mejor sus deudas, un alemán o un británico? La respuesta es que, en ambas naciones aparece un similar y significativo número de consumidores y empresas que retrasan demasiado la liquidación de las facturas en plazo, lo que puede atraer consecuencias potencialmente devastadoras para todos los implicados.

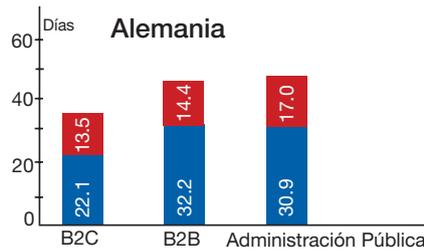
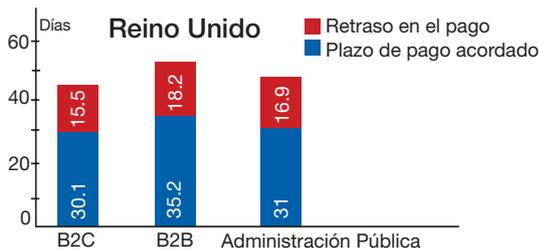
Cada año, Intrum Justitia lleva a cabo un estudio paneuropeo sobre los hábitos de pago en el que se revisa la morosidad entre personas y empresas en 25 países europeos. Al ofrecer a las compañías una herramienta clave para la gestión del riesgo de crédito, las cifras en blanco y negro del estudio European Payment Index (EPI, Índice de Riesgo europeo) señalan que la tasa media de pérdidas por impagados de los últimos tres años se ha establecido en el 1,8 por ciento en el Reino Unido y en el 2,2 por ciento en Alemania.

“Pero esto no implica necesariamente que los alemanes afronten sus pagos con mayor lentitud que los británicos,” remarca Stefan Schär, responsable de la investigación EPI.

alemania frente al reino unido

European payment index – Reino Unido y Alemania

(retraso en el pago + plazo de pago acordado = plazo de pago real)



Promedio de los últimos tres años

Fuente: European Payment Index; informes de 2004–2006

En las empresas alemanas se muestra una mayor celeridad en el pago de las deudas a otras entidades en comparación con Gran Bretaña, la media de retraso en los pagos es de 14,4 días, frente a los 18,2 días del Reino Unido.

“De hecho, en las empresas alemanas se muestra una mayor celeridad en el pago de las deudas a otras entidades en comparación con Gran Bretaña –la media de los días de retraso en el pago es de 14,4 días, frente a los 18,2 días del Reino Unido, en el plazo comprendido entre la primavera de 2004 y la primavera de 2006.”

De todas formas, con los preocupantes niveles de vencimiento de plazos y morosidad en los pagos tanto en Alemania como en Gran Bretaña, ¿es posible identificar las diferencias culturales entre el impago en Alemania y en el Reino Unido?

La respuesta es afirmativa. En primer lugar, en Alemania predomina la deuda corporativa. En segundo lugar, en Gran Bretaña es la deuda privada la que se dispara. Sin embargo, también es preciso señalar que, en ambos países, el mercado empresa-consumidor soporta un riesgo superior de pérdida económica respecto al mercado empresa-empresa.

Un reciente estudio (llevado a cabo por Roland Berger Strategy Consultants) en Alemania indicó que la deuda corporativa nacional estaba situada en un nivel de 21.000 millones de euros en 2006. El estudio también señalaba que la deuda corporativa suponía el 53 por ciento del total de la cartera de deuda fallida de las entidades bancarias alemanas, seguidas por las hipotecas y préstamos inmobiliarios (34,1%) y los créditos al consumo (12,7%).

En Gran Bretaña, los estudios ponen en evidencia que la deuda privada del Reino Unido se sitúa en un nivel dos veces superior al resto de Europa y que el total de la deuda

privada del Reino Unido se situó a finales de enero de 2007 en 1,3 trillones de libras esterlinas. Un estudio de YouGov en abril de 2007 indicó que 1,7 millones de personas de Gran Bretaña sufren problemas para afrontar el pago de sus deudas y un millón debe hacer frente a situaciones de insolvencia. La investigación realizada en 2006 por el Credit Management Research Center de la Leeds University Business School concluyó que, en la actualidad, las deudas incobrables suponen un serio problema para más de una de cada cinco empresas británicas, de las cuales un tercio admitió la gravedad del problema del retraso en los plazos de pago.

Por tanto, ¿cuáles son las diferencias subyacentes entre los crecientes niveles de endeudamiento corporativo e individual y los retrasos en los pagos en Alemania y Reino Unido, consideradas potencias de la Unión Europea?

Para el Dr. Jan Pieter Krahnén, Profesor de Finanzas de la Goethe Universitaet Frankfurt, una de las diferencias clave es la cultural. Señala que los alemanes tienen una cultura de ahorro más enraizada y son particularmente reacios a contraer deudas, lo que contrasta con la necesidad más insaciable de crédito de los británicos.

“Las actividades crediticias de Alemania mantienen el carácter de un sector basado en las relaciones, lo que se contrapone con la relación de préstamos entre partes independientes y sin implicación del entorno cultural anglosajón, como es el caso del Reino Unido”, indicó Krahnén a la revista Fair Pay.

Krahnén señaló que en Alemania, tradicionalmente, existe un ratio muy elevado de deuda corporativa y un ratio muy reducido de deuda privada.

“Uno de los motivos clave por el que los ciudadanos alemanes no han alcanzado el amplio nivel de endeudamiento que se da en el Reino Unido es que, básicamente, prefieren ahorrar a pagar. Por ello, el uso de las tarjetas de crédito es prácticamente desconocido en Alemania, donde la mayoría emplea las tarjetas de débito.”



“Las actividades crediticias de Alemania tienen el carácter de un sector basado en las relaciones”

Jan Pieter Krahnén,
Profesor de Finanzas de la Goethe Universitaet Frankfurt.



“En lo que respecta al nivel corporativo, mantenemos una sólida actitud contra la insolvencia –la quiebra se considera el último recurso. El tradicional dominio de los bancos en el mercado financiero alemán conlleva que prefieran implicarse rápidamente en un plan de apoyo para detener el hundimiento de una empresa.”

De acuerdo con la teoría de Krahnén, la principal diferencia respecto al Reino Unido es la supervivencia en Alemania de la relación tradicional entre una entidad bancaria y su cliente, ya sea un particular o una empresa. Aunque reconoce que poco a poco esta actitud se está modificando, cree que el sistema basado en las relaciones permanece latente en la psicología de crédito de Alemania.

Las cosas no podrían ser más distintas en el Reino Unido, donde la deuda incobrable se ha elevado en los últimos años hasta niveles astronómicos. Sin embargo, Heather Greig-Smith, subdirectora de la revista *Credit Today* duda de que estas cifras presagien una crisis en la deuda privada.

“Algunos economistas consideran que el volumen de préstamos sin garantía no conduce a un desastre económico general a pesar de que hay mucha gente que está asumiendo más deudas de la que podría esperar afrontar,” señaló a la revista *Fair Pay*. “Mucha gente atraviesa problemas debido al desempleo, a una enfermedad o a un divorcio, no porque esté viviendo por encima de sus posibilidades.”

Otro factor que se debe tener en cuenta en el Reino



“Mucha gente atraviesa problemas debido al desempleo, no porque esté viviendo por encima de sus posibilidades.”

*Heather Greig-Smith,
Subdirectora de la revista Credit Today*

Unido es que ha cambiado la actitud hacia la quiebra y no se estigmatiza a las personas que no pueden hacer frente a sus deudas.

“Se plantean soluciones como acuerdos voluntarios individuales (IVA, por sus siglas en inglés) por los que las personas establecen con los acreedores pagos que pueden asumir durante un período de cinco años, tras el que se cancela el resto,” explica Greig-Smith.

Las liquidaciones corporativas del Reino Unido también van en aumento. En 2006 se cumplieron 52.717 peticiones de quiebra de empresas, respecto a las 12.393 de 1996. Sin embargo, la subdirectora de *Credit Today* indica que se trata de un incremento relativamente modesto que parte de un nivel bajo. No obstante, añade que las empresas incorporan herramientas cada vez más sofisticadas para la gestión del flujo de caja y controlan cuidadosamente los datos y las personas responsables de las organizaciones con las que establecen relaciones comerciales.

A pesar de esto, Schär mantiene su pesimismo en lo que respecta a los niveles de deuda de Alemania, Reino Unido y el resto de Europa.

“Las demoras en los pagos suponen daños en todos los idiomas, son una amenaza para el flujo de caja y la solvencia. Independientemente del país en el que se produzca, una venta no es una venta hasta que no se ha pagado, por completo, el producto o servicio adquirido.”

David Noble

AGUA O DINERO

Todo está en fluir



Agua potable saludable es de vital importancia para cualquiera. Ésta es la labor de la compañía de aguas del norte de Holanda, PWN, mantener su flujo constante.

Por este motivo, PWN trabaja en estrecha colaboración con Intrum Justitia, garantizando así un flujo sin interrupciones en la consecución del pago en plazo de más facturas. La compañía existe desde 1920. Suministra agua potable a los hogares de toda la región norte de los Países Bajos, aproximadamente 700.000 clientes que hacen uso de 105 billones de litros de agua anuales o, aproximadamente, 130 litros por persona.

Las aguas subterráneas del norte de Holanda son, en su mayoría, salobres, por lo que PWN utiliza las aguas superficiales del Rhin y del lago IJsselmeer, purificadas en las dunas de arena. La administración y cuidado de la amplia área de

“Ha quedado claro que compartimos con Intrum Justitia los mismos valores”.



La recaudación de la deuda de PWN ha mejorado notablemente, señala Carlo van Zwol.

dunas es responsabilidad de PWN. Además del agua potable, la compañía cuenta con otros dos pilares empresariales: el ocio y la conservación de la naturaleza.

Aunque PWN es responsable del suministro de agua potable, también tiene que asegurarse del cobro de sus servicios para poder realizar correctamente su labor. Como último recurso, podría cerrar el grifo en caso de deuda incobrable.

PWN prefiere contar con un buen proceso de gestión de crédito para obtener el pago de las facturas antes de cortar el suministro de agua a un cliente. Por ello, sigue un procedimiento sencillo pero meticuloso. En primer lugar, se envía

una factura. Si no se recibe el pago, le seguirá un requerimiento y, en caso necesario, un segundo requerimiento. Sin embargo, si tras este segundo requerimiento no se efectúa el pago, se dejará la reclamación en manos de Intrum Justitia.

Este enfoque funciona. En los diez meses de cooperación entre PWN e Intrum Justitia, se ha producido una gran mejora en los resultados.

“Con nuestro colaborador de recobro anterior, recobrábamos solamente una tercera parte de las facturas impagadas. Con Intrum Justitia se garantiza, ya, el cobro de la mitad de las facturas en gestión,” señaló Carlo van Zwol, Gerente del centro de atención al cliente de PWN.

La cooperación ha pasado a una nueva fase, donde se acelerará el proceso interno de cobro. “Actualmente esperamos cuatro semanas entre el envío del requerimiento y la transferencia del caso a Intrum Justitia, por lo cual se invierten 12 semanas en completar el proceso. Al enviar las facturas con carácter trimestral, deseamos finalizar el proceso en este intervalo. Una factura impagada deberá estar en poder de Intrum Justitia antes del envío de la siguiente factura trimestral.”

La clave está en la cooperación. Además de obtener mejores resultados, Van Zwol considera que la excelente cooperación con Intrum Justitia es de elevada importancia.

“Ha quedado muy claro que compartimos con Intrum Justitia los mismos valores”, señaló Van Zwol.

“Mantenemos la orientación hacia el cliente, nos gusta la cooperación y nuestro objetivo es la innovación, justo los valores que encuentro en Intrum Justitia. Podemos seguir online el estado de la gestión. Y si deseamos retirar un expediente porque uno de nuestros clientes se encuentra en un programa de recuperación de deuda, podemos hacerlo sin coste. Nuestro enfoque y el de Intrum Justitia están totalmente alineados, y esto es muy importante.” *Madeleine Bosch*

Los jóvenes, en la cumbre de la deuda

Intrum Justitia concluye en su Swiss Debtor Index (índice de riesgo de deudores de suiza) que entre los jóvenes existe una mayor posibilidad de acumular deudas. El estilo de vida y la mentalidad son claves para evaluar el riesgo de crédito. El sexo es irrelevante.

La figura típica del deudor suizo reside en la ciudad, tiene entre 25 y 34 años, está soltero, no tiene formación profesional y no vive en la Suiza germanoparlante. Ésta es la conclusión que se extrae de la mayor base de datos de calificación de crédito de Suiza, gestionada por Intrum Justitia. Esta base de datos permite a Intrum Justitia ofrecer 2,5 millones de informes de crédito sobre empresas y particulares y procesar aproximadamente un millón de casos de gestión de cobro cada año.

Entre los jóvenes existe un riesgo significativamente superior al de las personas de mayor edad. Los jóvenes entre 25 y 31 años se enfrentan a un riesgo claramente superior (menos 61 por ciento) a la media suiza.

Los ciudadanos mayores de 65 años se encuentran en una posición más estable, ya que su riesgo de impagar es, con diferencia, el inferior (más 49 por ciento). Sin embargo, existen riesgos en este grupo: uno de cada ocho ciudadanos suizos estaría próximo a la quiebra financiera si no dispusiese de los beneficios adicionales de las pensiones y los seguros de vida.

De acuerdo al análisis, el sexo no resulta relevante a la hora de determinar como administran su dinero las personas. El menor riesgo de impagar lo mantienen las personas que viven en zonas con gran concentración de habitantes (más 10 por ciento).

En las ciudades, el riesgo potencial es superior al promedio de Suiza (menos 14 por ciento), mientras que las zonas rurales se encuentran ligeramente por encima de la media (más 3 por ciento). La formación profesional de la persona es significativa:



Fotografía: Getty images

los trabajadores no especializados (menos 51 por ciento) y los autónomos (menos 36 por ciento) tienen los riesgos negativos más elevados.

Los más protegidos frente a las deudas son aquellos empleados cualificados que cuentan con una larga trayectoria profesional (más 51 por ciento). El presupuesto mensual de las personas solteras está sujeto a un mayor riesgo de impagar que la media en Suiza, debido a un coste de vida más elevado. Sorprendentemente, las familias monoparentales muestran un riesgo ligeramente inferior (menos 18 por ciento), ya que normalmente la pensión alimenticia corre a cargo del padre que abandona el hogar en caso de divorcio. La mayor estabilidad financiera aparece en las parejas sin niños (más 26 por ciento), seguidos de las familias (más 18 por ciento).



LOS JÓVENES: UN RIESGO TRES VECES SUPERIOR AL DE LOS MAYORES

0-24	25-34	35-44	45-54	55-65	65-74	>74
- 11%	- 61%	- 32%	- 4%	+ 9%	+ 49%	+ 50%

El índice Swiss Debtor Index de Intrum Justitia muestra cómo el riesgo de impago se divide entre distintas categorías por edades. Los porcentajes señalan la diferencia en comparación con el promedio en Suiza.



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 2,9 billones de coronas suecas y cerca de 2.900 empleados en 24 países europeos. La empresa se fundó en Suecia en 1923 y forma parte de 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, millones SEK	2.939,6
Beneficio (EBITA), millones SEK	156,7
Cash flow de actividades operativas, SEK M	463,7
Expedientes en gestión, millones SEK	15,4
Valor total en gestión, billones SEK	89,4
Número medio de empleados	2.954
<i>Para obtener más datos, consulte www.intrum.com</i>	

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

Calendario de informes financieros 2007
 Capital Markets Day, Helsinki 22 mayo
 Informe provisional (enero-junio) 26 julio
 Informe provisional (enero-septiembre) 8 noviembre



Intrum Justitia AB
 SE-105 24 Estocolmo, Suecia
 Teléfono: +46 8 546 10 200, Fax: +46 8 546 10 211
www.intrum.com, info@intrum.com



Fair Pay Web, ahora disponible para los deudores

Los deudores de Intrum Justitia tendrán ahora una mayor facilidad para liquidar sus deudas gracias al acceso a la herramienta online Fair Pay Web.

Esta nueva Web forma parte de un proyecto de los países nórdicos. Fue Suecia la primera que lo lanzó en febrero. El siguiente país de la lista será Finlandia, seguido de Noruega y Dinamarca. El incremento de la accesibilidad es la clave.

“Existen sitios Web interactivos para los clientes tanto en Holanda como en Bélgica. Esperamos que este proyecto funcione y que otros países secunden la iniciativa”, señaló Christina Nilsson, responsable del nuevo servicio Web.

El cliente dispone de su propia página personal, con acceso 24 horas, en la que aparece un listado de sus deudas.

“El deudor propone un importe, el intervalo de pago deseado y una fecha de inicio para la liquidación. El gestor de cobro revisa la solicitud, en principio lo aprueba y envía una confirmación.”

Cada carta incluye un código y una contraseña individuales, que se emplean para el registro del cliente en la Web. Incluso aquellas personas que hayan recibido cartas hace tiempo y no dispongan de esta información de conexión podrán solicitarla de forma sencilla a Intrum Justitia.

“La seguridad es muy elevada y nadie, aparte del propio deudor, puede consultar su datos”, asegura Nilsson.



Para el grupo global Oettinger Davidoff, los retrasos en los pagos y las deudas incobrables son problemas graves. Oliver Lindemann, Jefe de Tesorería, explica cómo afecta la globalización a la gestión de crédito y cómo se puede atenuar la carga gracias a una red de agentes fiable.

La compañía suiza ha establecido condiciones de pago claras, bien definidas y estrictas, aunque también varían en función del producto en cuestión –por ejemplo, aplica un período de crédito de cuatro días en su división al por mayor de cigarrillos– y del mercado de destino. “Tenemos que diferenciar el mercado local del de exportación, ya que son totalmente distintos. Sin embargo, al trabajar con una sólida red de agentes en el extranjero, tenemos la posibilidad de controlar las facturas locales y no sufrimos de forma

“Ofrecer nuestra ayuda a un agente si tiene algún problema también actúa en beneficio de nuestros intereses.”

directa los problemas de pago,” señala Oliver Lindemann.

Aunque Europa se considera un mercado bastante homogéneo, emergente y menos desarrollado, los

mercados plantean un desafío cada vez mayor a medida que el negocio se amplía de forma global. A pesar de que ofrecen inmensas oportunidades empresariales, estos mercados también implican un riesgo. Recientemente, el grupo ha incorporado un agente en Rusia. “Cuando desarrollamos nuevos mercados, como ha sido el caso de Rusia, mantenemos una postura muy prudente y hacemos hincapié en los pagos por adelantado. Tras un plazo de tres años, se revisa la situación con el agente o el proveedor y si todo resulta favorable, cambiamos al sistema de facturación más frecuente con plazos de crédito de 30 días,” explica Lindemann.

“Nunca debe sobrestimarse la importancia de contar con agentes fiables para tener éxito en los mercados” indicó. “Aunque sea responsabilidad del agente localizar clientes fiables gracias a su conocimiento del mercado

local, el hecho de ofrecer nuestra ayuda si un agente tiene algún problema también actúa en beneficio de nuestros intereses.”

La obtención de datos sobre el mercado local es un principio fundamental que no se puede pasar por alto. Se aplica tanto a la información concreta sobre un cliente como a la información general sobre la cultura, la legislación y las personas que pueden desempeñar un papel clave. El hecho de saber que, por ejemplo, en la India es necesario acudir a las entidades bancarias para obtener una acreditación o que en Estados Unidos se utiliza como medio de pago el cheque con mayor frecuencia que las transferencias, que son más comunes en Europa, son datos clave.

Lindemann señaló que la aparición de empresas encargadas de ofrecer datos fiables sobre la solvencia de los clientes en los mercados locales y de exportación ha mejorado en gran medida el proceso de gestión de créditos, acelerado a su vez por el desarrollo de Internet. “Ahora disponemos de esta información en línea y resulta un medio útil, rápido y sencillo para comprobar el historial de un cliente en potencia. En el caso de los mercados locales, esta información resulta muy fiable, aunque si nos trasladamos a la exportación o a los mercados emergentes, la calidad de los datos se puede ver mermada” añade. Considera que las empresas encargadas de este tipo de información ofrecerán más datos sobre el mercado de exportación en el futuro, coincidiendo con la creciente globalización.

En lo que respecta al desarrollo en Europa, Lindemann señala que todo el esfuerzo que ha supuesto la introducción del procedimiento de IBAN para la aplicación de estándares y acelerar los pagos de la Unión Europea está obteniendo sus frutos. “Facilitará increíblemente los pagos transfronterizos, aunque el hecho de recopilar toda la infor-



“Nunca debe sobrestimarse la importancia de contar con agentes fiables” señala Oliver Lindemann, Jefe de Tesorería del grupo Oettinger Davidoff.

El olfato del mercado local

mación correcta sobre los clientes ha supuesto un enorme esfuerzo.” Cree que los organismos reguladores europeos desempeñarán un papel principal en el desarrollo de iniciativas similares. “Deben ayudarnos a conseguir que los pagos rápidos con tasas aceptables se conviertan en la norma, para que las empresas puedan obtener pagos justos

en sus relaciones transfronterizas,” explicó. “De todas formas, es una especie de círculo vicioso, ya que el hecho de plantear excesivas normativas también puede dificultar los pagos. Si cada pago implica una gran cantidad de trámites burocráticos, resulta demasiado costoso.”

Alannah Eames

¡Viva España!

España se mantiene en positivo



España continúa siendo uno de los países de la Unión Europea alejado de las buenas prácticas a la hora de realizar sus pagos o abonar facturas pendientes. No obstante, los últimos datos que hemos elaborado desde Intrum Justitia arrojan una perspectiva algo más positiva que en años anteriores.



En Intrum Justitia hemos observado en el primer semestre de 2007 una clara tendencia positiva en el índice de riesgo, debido a la reducción de la tasa de pérdidas por impagados en un 13%, pasando de una tasa del 2,6% en primavera de 2006 a un 2,3% en el mismo periodo de este año. Buenas noticias, sí...

Sin embargo, no podemos olvidar que las empresas españolas tardaron también una media de 81,4 días en hacer frente al pago de sus facturas durante el primer semestre de 2007, lo que supone que el plazo se incrementó en un 1,1% con respecto a 2006. ¿Qué significa esto? Algo muy claro: en España aún estamos lejos de la media comunitaria, que recordemos, se sitúa en un 1,8%.

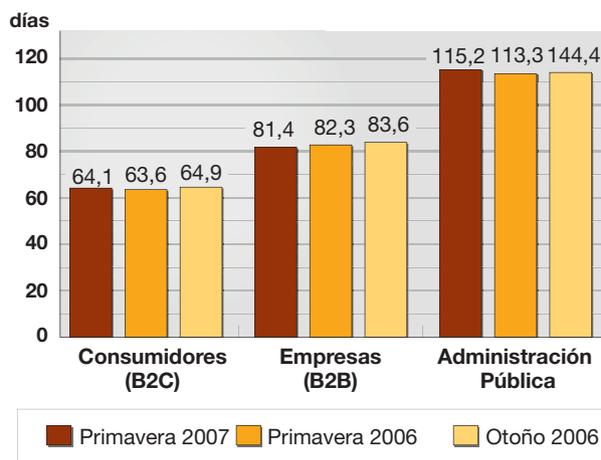
Por otra parte, si nos centramos en los tipos de pagadores en España, también nos topamos con algunas curiosidades. En este sentido, los que tardan más tiempo en realizar sus pagos, son, por este orden, las Administraciones Públicas, con una media de 115,2 días, seguidas de las empresas, que tardan un promedio de 81,4 días y, finalmente, los consumidores que son, con una media de casi 64,1 días, los que menos tiempo invierten a la hora de abonar sus facturas.

El empresariado español toma conciencia

Afortunadamente, el empresario español ha tomado ya conciencia de que los retrasos en los pagos no deben ser parte de nuestra cultura mediterránea a la hora de hacer negocios. De esta forma, los últimos datos que hemos elaborado desde Intrum Justitia España han puesto de manifiesto la evidente preocupación de las empresas por las pérdidas que estos retrasos suponen para su cuenta de resultados.

Tanto es así que el número de compañías que decide externalizar y utilizar un servicio profesional de gestión de cuentas a cobrar aumenta progresivamente, año tras año. Pero aún queda mucho por hacer. En la actualidad, sólo el 10% total de las empresas españolas hace uso de manera profesionalizada de servicios de outsourcing en esta área.

La pérdida de efectividad, tiempo y productividad que



conlleva gestionar el cobro de facturas, deudas antiguas y demás impagos continúan siendo el 'caballo de batalla' de muchas empresas. Y mientras tanto, las cifras siguen hablando por sí solas...

La Ley de Morosidad, un camino aún por recorrer

El anuncio de la puesta en marcha de la Ley de Morosidad trajo cierta esperanza a las compañías españolas, sin embargo, un año después de su aplicación, los resultados no han sido del todo los esperados.

Las causas de este 'fracaso' las podemos achacar, principalmente, al desconocimiento que existe aún y a la ambigüedad sobre las directrices de la ley, bien por el temor de las empresas a perder clientes o por la falta de profesionalización de algunas compañías, que no aplican con rigor las recomendaciones de la ley.

Sin embargo, la aplicación 'con relativa normalidad' de los intereses de demora, como medida preventiva para evitar el retraso en los pagos, que hasta la fecha nunca se ejercían, han representado un punto de arranque en este arduo camino, aún por recorrer, de las empresas españolas e Intrum Justitia.

Lara Recuero

gestión de crédito

Por qué la gestión de crédito

¿Es fundamental para mi área de negocio? ¿Necesito ayuda externa? ¿Qué apoyo puedo obtener? Pueden plantearse muchas preguntas sobre la gestión de crédito. El Consejero Delegado de Intrum Justitia, Michael Wolf, nos ofrece algunas respuestas.

¿Por qué deberían asegurarse las empresas de que cuentan con una gestión de crédito profesional?

“Las empresas europeas y los organismos oficiales pierden aproximadamente 25.000 millones de euros anuales porque se ven obligados a financiar créditos innecesarios. Son los clientes que se retrasan en los pagos los que colocan a las empresas a las que realizan sus compras en una posición de riesgo ante los problemas de liquidez y, en algunos casos, ante la quiebra”.

¿Cuál es la posición de Intrum Justitia en el mercado?

“Intrum Justitia tiene una amplia experiencia en todas las áreas de la gestión de crédito, desde la información de crédito y la facturación hasta el cobro de fallidos. Nos encontramos en 24 mercados y disponemos de socios en 160 países fuera de Europa, lo que implica que podemos ayudar a nuestros 90.000 clientes a reducir los riesgos relacionados con las ventas a crédito, independientemente de en qué lugar del mundo esté el consumidor.”

¿Cómo trabajan con los créditos vencidos?

“Todos los días estamos en contacto con miles de personas que deben dinero o, como preferimos llamarles, clientes finales. Les enviamos SMS, les llamamos por teléfono y hablamos con ellos, les enviamos cartas y recibimos las suyas, en definitiva, conocemos la evolución del mercado de crédito europeo. Utilizamos la información y la experiencia que hemos adquirido a partir de este contacto, en parte para mejorar nuestra interrelación con el cliente final y en parte para ayudar a nuestros clientes en sus procesos de venta. Con datos de crédito actualizados y exhaustivos, pueden



tomar decisiones de crédito y ofrecer los límites de crédito correctos.”

¿No resulta arriesgado externalizar un área tan importante?

“Tenemos un gran respeto porque sabemos que subcontratar un proceso clave de este tipo es una decisión importantísima para muchas compañías y debe considerarse con cuidado. Por tanto, hemos realizado sustanciales inversiones en la formación de especialistas que conocen realmente tanto las necesidades del cliente como los deseos y condiciones del cliente final.”

¿Cómo afecta a los demás procesos empresariales de mi compañía?

“Intrum Justitia puede incrementar la eficacia de los sistemas y procesos propios del cliente, sobre todo la atención al cliente y los sistemas de contabilidad y crédito. Al vincular estos procesos con la amplia información de crédito de la base de datos de Intrum Justitia, podemos incrementar la eficiencia de los procesos del cliente paso a paso.”