

Intrum

MAGAZINE

LA REVISTA
DE GESTIÓN
DE CRÉDITO
DE INTRUM JUSTITIA

Nº 3 | 2008

¿QUIÉN PAGA A TIEMPO?

Un estudio de ámbito europeo
revela el deterioro del riesgo
de impago



FRANCIA

"Pagamos,
pero con
retraso."



SUECIA

"Pagamos
a tiempo."



GRECIA

"El pagador
más lento de
Europa."



ITALIA

"Se tarda
en cobrar."

CÓMO SOBREVIVIR AL REVUELO FINANCIERO

Menos deudores para una de
las principales empresas de
telecomunicaciones de Portugal

**Un ahorro enorme con
el nuevo sistema SEPA**



www.intrum.es

BETTER BUSINESS FOR ALL

Se nos conoce sobre todo por la gestión de cobros, pero ofrecemos mucho más. Nuestra oferta completa de servicios de gestión de crédito no sólo libera tiempo y esfuerzo, sino que también le ayudará a trabajar de un modo más eficaz, conseguir nuevos clientes, establecer relaciones a largo plazo y mejorar su liquidez.

Para personas, empresas y la sociedad en general, en beneficio de todos.

Editorial:**Nuevas oportunidades, nuevo perfil**

Ha pasado prácticamente un año desde que comenzamos a ver los primeros signos de desaceleración en la economía y la primera parte de este año se ha caracterizado por la continua incertidumbre del mercado financiero en todo el mundo. Sin embargo, en Intrum Justitia vemos este escenario financiero como una oportunidad. No porque las personas tengan problemas para pagar sus facturas o porque más empresas estén en quiebra; sino porque ahora nuestros clientes necesitan que los apoyemos de una forma más innovadora y buscando acciones preventivas.

La amplia experiencia de Intrum Justitia en gestión de crédito, en combinación con el conocimiento de cada uno de los mercados en los que trabajamos, son algunas de las herramientas más valiosas que ofrecemos a nuestros clientes. Cuando participamos en las primeras fases de la cadena de valor y colaboramos en el proceso de gestión de crédito, podemos hacer que nuestros clientes reduzcan el riesgo de enfrentarse a dificultades financieras casi por completo. Muchas de las empresas reaccionan muy tarde ante un "bache" económico: cuando comienzan a incrementarse las pérdidas, cuando la liquidez empeora y el daño ya está hecho. El factor tiempo es extremadamente importante en

nuestra labor para prevenir los problemas financieros, tanto para nuestros clientes, como para los clientes de éstos.

En este sentido, os invito a leer los resultados de nuestro último estudio Índice de Riesgo, que publicamos antes del verano. El estudio muestra claramente que cada vez más las personas están pagando con retraso sus facturas, lo que se traduce en que las empresas en Europa pierdan unos 250 millones de euros al año y que las facturas impagadas y los retrasos en los pagos sean unos de los principales obstáculos del crecimiento económico europeo.

Continúan los buenos momentos para Intrum Justitia. Hemos dado otro paso en nuestro proceso de cambio y continuamos desarrollando nuestra oferta de servicios. Como sabéis acabamos de lanzar nuestra nueva identidad corporativa con el objetivo de mostrar que Intrum Justitia es una empresa que está al día y que buscamos ser más que sólo una empresa de gestión de cobro. ¡Mucho más!

LUIS SALVATERRA
DIRECTOR GENERAL
INTRUM JUSTITIA IBÉRICA

**EN ESTE NÚMERO:****CÓMO SOBREVIVIR AL REVUELO FINANCIERO**

Cinco destacados hombres de negocio europeos, de muy diversa procedencia, exponen sus puntos de vista sobre las posibles consecuencias de la crisis crediticia.

PÁGINA 6**CONECTANDO CON LAS PERSONAS 14**

Sonaecom, una de las primeras teleoperadoras portuguesas, confía en Intrum Justitia para el cobro de deudas entre sus 2,8 millones de usuarios. Y sin suscitar el enfado de nadie.

UN GRAN AHORRO A LA VISTA 18

Martin Ronow, del Deutsche Bank, señala que el nuevo sistema de pago paneuropeo permitirá ahorrar una cantidad ingente de dinero tanto a empresas como a particulares.

AUMENTA EL RIESGO DE IMPAGO A NIVEL EUROPEO 20

El último "Índice de Riesgo" de Intrum Justitia, realizado entre miles de empresas europeas, pone de manifiesto el temor al retraso en el cobro.

RESULTADOS: AHORRANDO UN TIEMPO PRECIOSO 06**BREVES: RETRASOS ENTRE LAS GRANDES EMPRESAS IRLANDESAS 23****BREVES: AYUDANDO A LOS JÓVENES EUROPEOS A AHORRAR 27**

Intrum Magazine nº 3 Septiembre de 2008 **Edita** Intrum Justitia AB, ISSN 1654-4404 **Redactor jefe** Fanny Wallér **Redactores auxiliares y producción** Tidningskompaniet **Imprenta** Trydells **Cubierta** Fotografía de Thron Ullberg. El siguiente número de Intrum Magazine se publicará en diciembre de 2008. © Intrum Justitia AB 2008. Reservados todos los derechos. Puede citarnos, pero le rogamos que indique la fuente. El equipo editorial no se responsabiliza de ningún material no solicitado que sea remitido a Intrum Magazine. **Suscripciones** info@intrum.com **Cambios de dirección** Los accionistas de Intrum Justitia deberán notificarlo a las entidades que gestionan su cuenta. Todos los demás pueden contactar con la sección editorial: Editorial Desk Intrum Magazine, SE-105 24 Stockholm (Suecia), info@intrum.com Tel. +46 8 546 10 200 Fax +46 8 546 10 211

Las opiniones vertidas en la revista Intrum Magazine no coinciden necesariamente con las del editor, ni las de Intrum Justitia o sus afiliados. Toda información expresada la obtiene el editor de fuentes consideradas como precisas y fiables. Ni Intrum Justitia ni el editor han verificado de forma independiente las noticias o datos emitidos por, o relacionados con, personas o entidades específicas. Toda la información se proporciona "tal cual", sin garantías de ningún tipo. Le rogamos que busque el asesoramiento de un consultor financiero profesional antes de invertir, ya que Intrum Justitia no asume responsabilidad alguna sobre las posibles pérdidas derivadas de iniciativas tomadas a partir de la información contenida en la presente publicación.

intrum  **justitia**

resultados:

MEJORES RESULTADOS CON INTRUM JUSTITIA

TEXTO MARCELA HERNÁNDEZ FOTOGRAFÍA MIGUEL TOLEDANO

- ✓ **Contamos con la seguridad de un trabajo profesional y flexible.**
- ✓ **Hemos logrado disminuir la deuda de nuestros clientes.**

Jesús Alonso Herrero, Subdirector de Segur Control, destaca la importancia de la búsqueda conjunta de soluciones.

Grupo Segur, una de las principales empresas de seguridad en España, desde hace más de cuatro años comenzó a confiar a Intrum Justitia la gestión de cobros de Segur Control, la empresa del grupo dedicada a los sistemas electrónicos de seguridad.

Segur Control se dedica a proteger electrónicamente tanto grandes como pequeños objetos sensibles de ser protegidos y cuenta

con más de 55.000 clientes a nivel nacional, donde la mayor parte son domicilios, pequeños comercios y pymes.

Con un número creciente de facturas vencidas por gestionar, Segur Control, se dio cuenta de que necesitaba apoyo para gestionar el cobro de las facturas vencidas de forma más eficaz pero sin perder el control de las mismas. "Uno de los de los valores añadidos que nos ofrece Intrum Justitia es la facilidad de contar con información actualizada de gestión a través del acceso online", comenta Jesús Alonso.

"De esta colaboración se ha desprendido

una serie de ventajas donde se destaca la seguridad de un trabajo profesional y flexible, que conlleva unos resultados en los objetivos: tanto en la disminución de la deuda de clientes como en la recuperación de la cartera", explica Jesús Alonso.

Otro aspecto a destacar es la búsqueda conjunta de soluciones a las problemáticas que se presentan. En este sentido, el año pasado Segur Control se planteó el centrar la función de sus recursos a la atención al cliente y dejar la parte de gestión de cuentas a cobrar a los especialistas. De manera que, en la segunda mitad de 2007, asignó a Intrum Justitia la gestión de facturas más recientes: "ahora podemos dedicarnos a la parte que nos gusta: el servicio al cliente, sin descuidar el tema de la facturación", revela Alonso.

"La estrecha colaboración entre ambas entidades está basada por un lado en la confianza y por otro en la agilidad de los procesos que Intrum Justitia ha ido desarrollando, para ofrecernos el servicio integral que Grupo Segur demanda como complemento a su gestión" añade Jesús Alonso.

A man with dark hair and glasses, wearing a white dress shirt and a dark striped tie, stands in an office. He has his arms crossed and is looking towards the camera. In the background, there is a computer monitor displaying a spreadsheet, a desk with a keyboard and mouse, and a sign that reads 'SEGURO IBERICA'.

SEGURO
IBERICA

Empresa: Grupo Segur
Nombre: Jesús Alonso Herrero
Puesto: Subdirector de Segur
Control, S.A

**La colaboración se ha acen-
tuado con el tiempo gracias
a la agilidad de los procesos
que Intrum Justitia ha desa-
rrollado.**

Nombre: Joe Meade.
Puesto: Ombudsman de servicios financieros, Dublín (Irlanda).

Meade afirma que la recuperación de deudas por un valor de 125 € es una cuestión de principios y que ello marca el patrón de conducta de cara al futuro.

✓ **Las deudas en mora se situaron en sólo 44.000 euros sobre una facturación de 3,5 millones**

✓ **La contratación de un especialista externo permitió liberar recursos y tiempo de trabajo preciosos**

Joe Meade es el ombudsman de servicios financieros de Irlanda. Tramita reclamaciones de consumidores relacionadas con empresas de servicios financieros. A cada una de éstas se les cobra una cuota anual. Para los bancos, compañías aseguradoras y cooperativas de crédito esto no implica un problema administrativo relevante, pero sí supone una carga para los pequeños corredores e intermediarios, como señala Meade.

En 2006, la entidad de Meade remitió por primera vez avisos de pago a todos los corredores e intermediarios. Tras la expedición de una segunda carta de advertencia, una parte de dichos avisos quedaron sin liquidar, lo que llevó a Meade a contratar los servicios de una empresa especializada en gestión de crédito. Intrum Justitia fue la elegida para esta tarea.

“Realizaron un trabajo excelente. A finales de 2006, el balance era de 44.000 € de deuda en mora sobre un total de ingresos cobrables de 3,5 millones”, rememora Meade.


Un año más tarde había que cobrar 4 millones de euros, de los cuales unos 450.000 correspondían a corredores. Advirtiendo que no sería rentable encargarse personalmente de recaudar ese dinero y llevar a los morosos ante los tribunales, el ombudsman de servicios

financieros decidió asignar a Intrum Justitia el proceso de cobro en su integridad.

“Estoy muy contento con el trabajo realizado. Ahora van a presentar ante la administración de justicia un centenar de casos”, indica Meade.

Llevar a los tribunales a una persona o empresa para el cobro de una deuda de 125 € puede antojarse como una pérdida de tiempo y dinero. Meade coincide en ello.

“Sin embargo, considero importante que los clientes se den cuenta de que deben pagar las deudas contraídas y de que las distintas entidades están dispuestas a recurrir a los tribunales, incluso por cantidades pequeñas. En segundo lugar, las entidades deben comprender que las empresas de gestión de crédito o financieras cuentan con la capacidad de actuar en beneficio de sus clientes”.



✓ **Alto índice de deudas recuperadas, reducción de impagos**

✓ **Mayor satisfacción del cliente con el proceso de pago**

Durante casi seis años, la compañía de telecomunicaciones polaca Telekomunikacja Polska SA ha colaborado con Intrum Justitia en la gestión de todos los clientes que no pagan puntualmente sus facturas y en la liquidación de cuentas pendientes.

Jacek Krupa, subdirector de sucursal de la oficina de Varsovia, es el encargado de facturación y recuperaciones. Hasta el momento está bastante satisfecho con los resultados obtenidos desde 2002.

“Gracias al servicio de cobro y a los acuerdos de transferencia de pasivo, hemos reducido considerablemente el nivel de cuentas pendientes y el número de contratos cancelados”, señala. “Nos pagan más rápido y trasladamos al comprador el riesgo asociado a la deuda”.

Admite que, como en otras muchas empresas, el desafío principal para Telekomunikacja Polska consiste en implementar el método más eficaz de cobro sin menoscabo de la satisfacción del cliente. Considera, no obstante, que este acto de equilibrio funciona bien a día de hoy.

“Intrum Justitia es un socio profesional con una actitud siempre flexible ante nuestros requerimientos”, señala Krupa. “Los casos se saldan a tiempo y conforme a nuestros procedimientos, lo que se traduce en un agradable y efectivo sistema, tanto para nosotros como para nuestros clientes”.

Krupa advierte en Polonia la proliferación de empresas de gestión de crédito especializadas en la adquisición y cobro de volúmenes de pasivo.

“La gente parece comprender ahora que los amplios servicios ofrecidos por las empresas de gestión de crédito contribuyen a la recuperación de un mayor número de deudas”, explica.

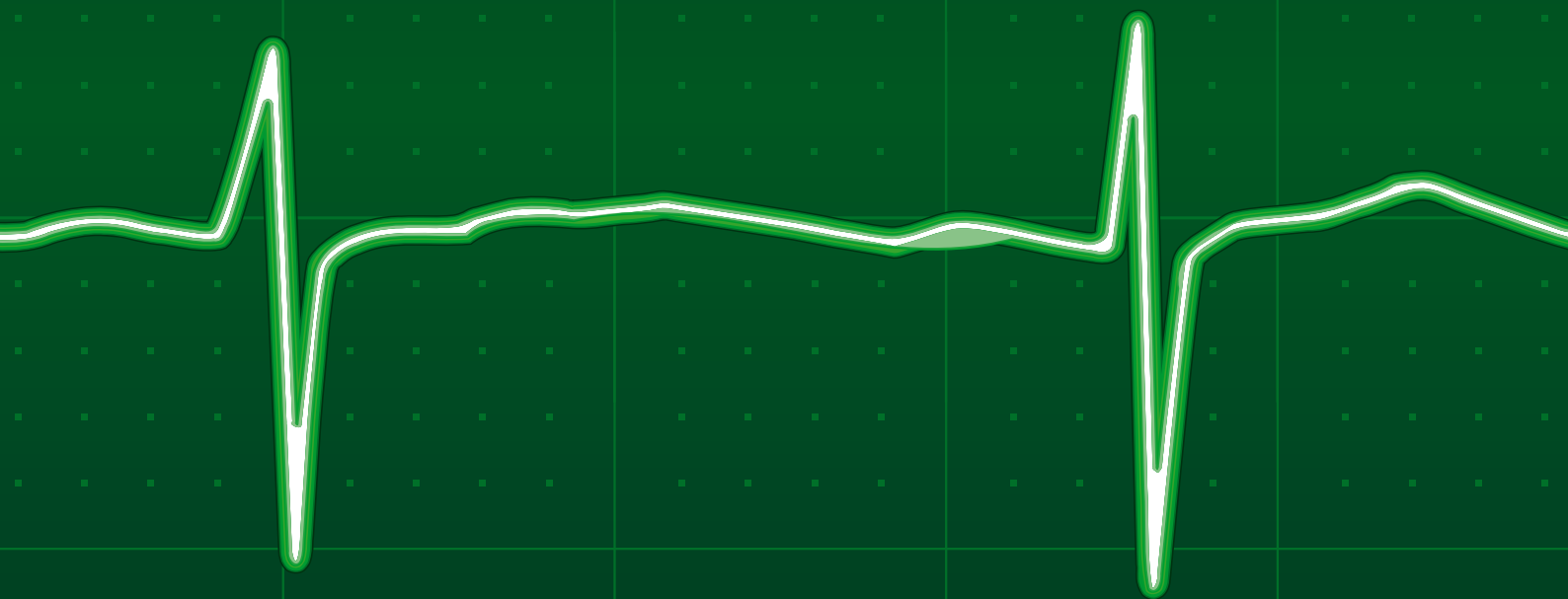
En la línea de esta tendencia, Telekomunikacja Polska tiene la intención de seguir colaborando con estas compañías especializadas, buscando nuevos y diversos métodos de gestión de las cuentas a cobrar, de la facturación de clientes y de los acuerdos de pago.

“Es importante, no sólo para nosotros, sino también para nuestros clientes. En definitiva, se puede afirmar que debemos brindar a los clientes opciones más cómodas y agradables a la hora de abonar sus facturas pendientes”.

Nombre: Jacek Krupa.
Puesto: Subdirector de sucursal de Telekomunikacja Polska, Varsovia (Polonia).

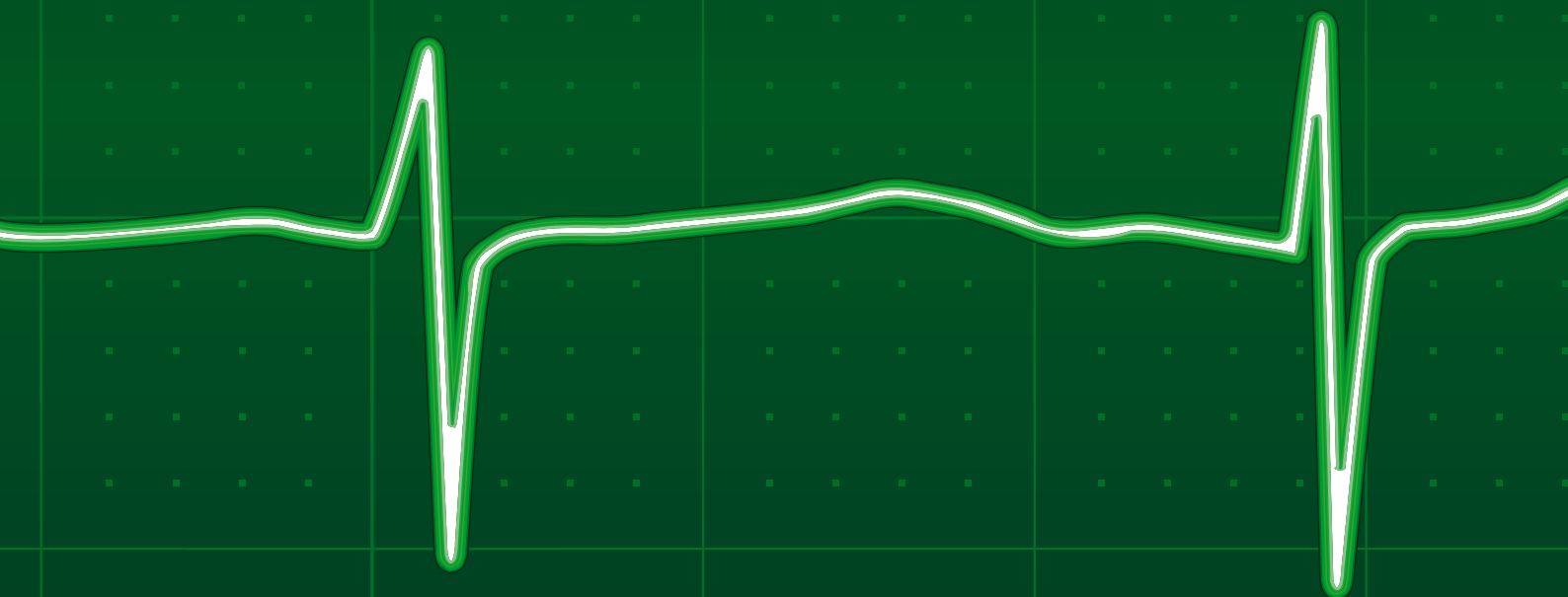
Jacek Krupa insiste en la importancia de ofrecer a los clientes alternativas más cómodas y agradables para el pago de sus facturas pendientes.

Cómo
SOBREVIVIR
al revuelo financiero



“Prevenimos inflación, no otra Gran Depresión”. Ése es el dictamen de cinco ejecutivos europeos de alto nivel acerca de la crisis en el área crediticia. ▶

TEXTO DAVRELL TIEN



En este número, Intrum Magazine se adentra en las dificultades crediticias que atraviesa Europa.

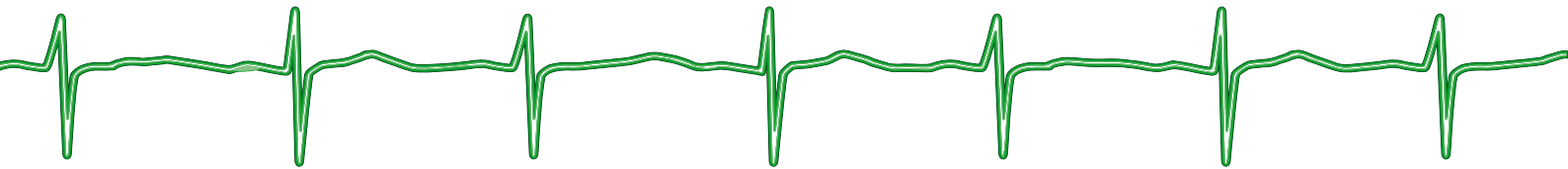
“¿Cómo podemos superar la crisis?” Responden a esa pregunta un economista alemán, un consejero delegado noruego, un banquero español, un directivo francés y un especialista en insolvencia británico.

1 PROFUNDIZA EN LAS CONDICIONES ECONÓMICAS REALES DE TUS CLIENTES

No hay duda de que la crisis crediticia ha conmocionado al mundo. Hay bancos que se han derrumbado y accionistas que han visto cómo se esfumaba su riqueza. Sin embargo, Diemo Dietrich, economista jefe del Instituto Halle de Investigación Económica, tiene la convicción visceral de que los responsables del Banco Central Europeo no permitirán que sus países se precipiten en el abismo.

“En los 90, el colapso japonés por los créditos basura tardó una década en repararse. Se trata de la segunda mayor economía del mundo, pese a lo cual no nos hundimos en una depresión global”, recuerda Dietrich, quien mantiene que en su profesión no existe un acuerdo generalizado sobre los factores fundamentales que han propiciado los problemas actuales. Para

“LAS EMPRESAS EUROPEAS DEBEN ESPERAR UNA INFLACIÓN ELEVADA”



2 NO ES MOMENTO PARA CONFUSAS HOJAS DE CÁLCULO

“Cuando corren tiempos difíciles, contar con información fiable y actualizada sobre los deudores resulta esencial, máxime teniendo en cuenta que la salud financiera de un negocio puede deteriorarse mucho más rápido en un mercado sujeto a problemas que en otro saneado”, observa Nick Hood, socio de Begbies Traynor, uno de los principales especialistas británicos en el ámbito de rescate y saneamiento corporativo.

“Dos deben ser tus preocupaciones. Primero, si a los bancos no les gusta el sector, es una buena razón por la que tú también debes tener cuidado. En segundo lugar, tu política crediticia debe buscar un equilibrio entre la reducción de tu propio riesgo y el arrastrar a tus

clientes al límite de la insolvencia por ser demasiado duro, cuando sabes que su propio banco puede estar recortándole el margen de crédito”, señala Hood.

Además de recomendar que el gestor de crédito preste atención a las condiciones bajo las que opera el deudor, Hood aconseja a las empresas que tansen el valor del negocio de éste en términos de rentabilidad.

“Uno de los peores pecados durante una recesión es ampliar el crédito a clientes con los que sólo obtienes beneficios marginales, en particular si se trata de clientes de gran tamaño que están explotando tu capital operacional y no pagan por ese privilegio”, advierte.

Los gestores de crédito necesitan mantener ahora sus carteras en orden. La lectura e interpretación de datos “limpios” es mucho más agradable y productivo que escurrir a través de un maremagno de cifras caóticas.

“Facilitate las cosas realizando una limpieza en los registros de tus deudores. Cancela antiguos balances irre recuperables, dirime disputas y solventa tu efectivo mal asignado”, aconseja.

Las pequeñas deudas no deben ser una prioridad al deteriorarse las condiciones económicas.

“ESCUCHA DE UN MODO COMPRENSIVO, PERO NO PIERDAS DE VISTA LO PRIMORDIAL”

ejemplificar esta complejidad, cita el papel de las reservas de divisas.

“Hace diez años, los bancos centrales asiáticos tenían un 80% de sus reservas en dólares, pero ahora esta proporción ha caído hasta el 50-60%, lo que no deja de ser bastante”, observa Dietrich.

Exportando capital a Estados Unidos, China ha favorecido los tipos de interés extremadamente bajos que han estimulado la codicia y las valoraciones erróneas a la hora de conceder créditos. Sin embargo, Dietrich no prevé que China vaya a interrumpir la exportación de capital a EE.UU.

“Supongamos que China fuera a recanalizar su capital hacia Europa o a mantenerlo en mayor medida dentro del país. Ello no quita que sigan contribuyendo a la demanda global”, agrega.

Ahora bien, aunque el mundo continúa mostrando una firme disposición a hacer negocios, Dietrich reconoce que la crisis de las hipotecas basura ha dañado la credibilidad del propio sector bancario.

“Algunas entidades con clasificación AAA han vendido deuda reconvertida que ha demostrado no tener valor alguno. Cuando tratas con alguien de nombre respetable y te encuentras luego con las manos vacías, es muy perjudicial para la confianza, si bien la mayoría de los bancos europeos han intervenido de forma muy limitada”.



Diemo Dietrich, economista jefe del Instituto Halle de Investigación.

Las decisiones sobre riesgo crediticio de las entidades bancarias europeas se basan en información elaborada sobre sus clientes, conforme a su propio juicio. Con la única excepción de España y Reino Unido, datos recientes muestran que los responsables bancarios no han limitado drásticamente sus créditos.

Las empresas europeas, advierte, deben contar con un alza sostenida de la inflación. El coste de los alimentos y el combustible está aumentando actualmente a razón de casi un 20% anual, mientras que otros artículos y servicios suben a menos de una décima parte que aquéllos. La política monetaria, observa, no puede imponerse sobre los precios del supermercado y la gasolinera sin originar deflación en otros productos.

“Esto sería más dañino con la actividad económica real”, afirma. El economista espera que las autoridades del Banco Central Europeo modifiquen los objetivos de inflación antes que arriesgarse a propiciar una severa deflación.

Aunque el panorama macroeconómico no pinte mal, el economista alemán sostiene que la crisis de las *subprime* puede haber dañado ciertas regiones, sectores y compañías en particular.

“Las empresas deben comprender las condiciones reales de sus clientes. De lo contrario, el riesgo crediticio aumentará drásticamente”, concluye Dietrich.



“Cuando la gestión crediticia se hace más difícil, no es inteligente malgastar tu valioso tiempo en pequeñas deudas. Concéntrate en pagadores problemáticos y deudores de mayor envergadura”, añade, al tiempo que advierte contra las discusiones de carácter hostil.

“La mayoría de los ejecutivos de empresas en aprietos se sienten muy aislados y acogerán de buena gana la oportunidad de debatir y compartir sus problemas. Ello significa que puedes obtener información fundamental antes que otros acreedores, lo que supone una ventaja”, hace constar.

Mantener una vía de comunicación abierta con deudores que dan muestras de tener dificultades resulta inteligente. Sin dejar de escuchar de modo comprensivo, los gestores de crédito no deben perder de vista lo primordial.

“Piénsatelo muy bien antes de ampliar tu crédito”, afirma Hood. “En tiempos de vacas flacas, casi nunca es buena señal que un cliente te pida ayuda de esa manera”.

Si, tras sopesarlo detenidamente, el gestor de crédito se decide por echar una mano, el riesgo debe



Nick Hood, socio de Begbies Traynor.

compensarse con un precio más alto a fin de mejorar los márgenes. La compañía debe protegerse a sí misma, por ejemplo, consiguiendo una garantía externa o adquiriendo un seguro de crédito. Los seguros de crédito, aunque puedan parecer caros, no ofrecen sólo protección, sino que son también una buena fuente de información crediticia.

“Si, al igual que los bancos, las aseguradoras no se muestran dispuestas a cubrir el riesgo, deberás concluir que hay muy buenos motivos para suponer que continuar operando con ese cliente es una mala estrategia”, sugiere.

Algunos de los problemas asociados al riesgo crediticio se deben a factores macroeconómicos fuera del control del gestor. El desequilibrio inflacionario actual, provocado por el incremento del precio de las materias primas y la energía, está afectando tanto a las empresas como a los consumidores. Pero el crédito se mantiene ajustado, así que las posibilidades de transferir la inflación del coste mediante precios más altos son limitadas.

“Los beneficios se ven muy recortados, lo que resulta en un aumento de las insolvencias”, apunta.



Matías Rodríguez Inciarte, presidente del Comité de Evaluación de Riesgos del Banco Santander S.A.

3 HAY QUE ATENERSE A UNA GESTIÓN DE RIESGO PRUDENTE PARA LOGRAR CRECIMIENTO A LARGO PLAZO

España tal vez se encuentre en peor forma que Estados Unidos. La insolvencia ha golpeado a importantes empresas inmobiliarias, amenazando con arrastrar a sus acreedores. Pero éste es también el país de donde procede el Grupo Santander, actualmente el mayor banco de la eurozona, que ha sido capaz de eludir el desastre.

“El Santander es a día de hoy el quinto banco del mundo en lo que a beneficios se refiere”, declara su presidente, Emilio Botín.

Los mencionados beneficios ascendieron a 9.060 millones de euros el pasado año.

Matías Rodríguez Inciarte, jefe del Comité de Evaluación de Riesgos del Santander, ha logrado minimizar los daños.

“HEMOS LIMITADO DELIBERADAMENTE NUESTRA CUOTA DE MERCADO EN LOS SEGMENTOS DE ALTO RIESGO”

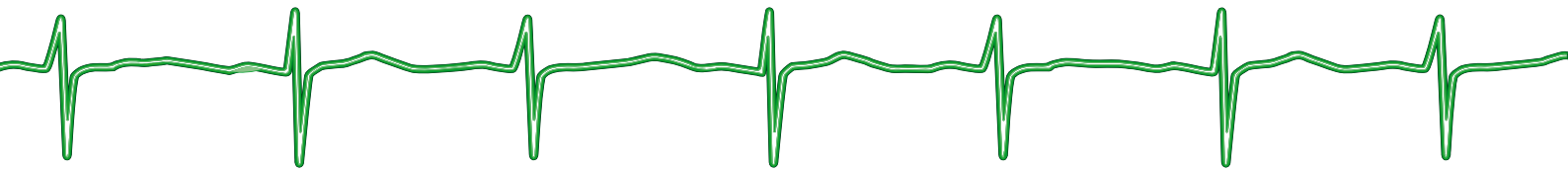
“Dentro del mercado inmobiliario español siempre hemos actuado con prudencia, limitando deliberadamente nuestra cuota de mercado en los segmentos de alto riesgo”, explica.

Los principios de gestión de riesgo de esta entidad bancaria exigen una supervisión independiente, el examen diario del cumplimiento de obligaciones y la toma colectiva de decisiones. El Santander cuenta con un fondo genérico de previsión de 6.000 millones de euros.

La entidad española no había asumido riesgo alguno en las hipotecas basura y evita la exposición estrictamente limitadora y esotérica de los fondos de alto riesgo o *hedge funds*, aseguradoras “monoline”, etc.

En 2007, 3.032 empleados asistieron a un total de 32.872 horas de clase sobre riesgo crediticio.

“Queremos asegurarnos de que cuando internamente nos referimos al riesgo, todos hablamos el mismo idioma y compartimos unos criterios homogéneos”, señala el portavoz.



5 CONTACTA PRONTO CON LOS CLIENTES QUE SE RETRASAN EN LOS PAGOS

RCI Banque, la sociedad de financiación de Renault, el fabricante de automóviles, advierte los daños causados por la recesión en algunos lugares de Europa. No obstante, actuando rápidamente a menudo es posible evitar que se amontonen sobre la mesa los impagos hasta el punto de que sea inevitable la recuperación del vehículo.

RCI sigue concediendo, como de costumbre, créditos a los europeos que desean conducir sus automóviles, ya sea comprándolos o alquilándolos con opción a compra (leasing). La única excepción es España, donde el colapso de los precios en el mercado inmobiliario ha ocasionado la pérdida de puestos de trabajo.

“La política de riesgo crediticio del grupo RCI se ha mantenido estable en Europa, pero, al igual que todos los bancos y sociedades de financiación, hemos ajustado nuestra política de crédito en España y Reino Unido”, señala Frédéric Renaud, vicepresidente ejecutivo de Riesgo Crediticio.

“Actualmente, RCI Banque da en ocasiones luz verde a solicitudes de clientes rechazadas por los bancos, lo cual no quita que espere seguir manteniendo su nivel de riesgo”, explica Renaud, quien considera que las sociedades de financiación europeas conocen bien a sus clientes.

El mercado español se ha visto “severamente afectado” por la crisis. El mercado de vehículos de ocasión ha caído en más de un 25%, pero, aunque el resto de Europa no haya sufrido ese golpe, la inflación se está comiendo la renta disponible. Ahora, Renault y su socio Nissan esperan vender más vehículos de bajo consumo.

Queremos mantener la movilidad de nuestros clientes, así que, cuando detectamos un problema, nos apresuramos a abrir una línea de comunicación con ellos para averiguar los motivos. A menudo podemos disponer los plazos y la mayoría de los clientes suelen ajustar sus presupuestos y devolver sus créditos con normalidad”, observa.

La sociedad de financiación de Renault emplea servicios de gestión crédito como complemento a la labor de su plantilla.

“En ocasiones, la empresa recurre a la venta de deuda en mora, pero no se trata de una política ‘normal’ para nosotros”, agrega Renaud.



Frédéric Renaud, vicepresidente ejecutivo de Riesgo Crediticio, RCI Banque.

“HEMOS AJUSTADO NUESTRA POLÍTICA DE CRÉDITO EN ESPAÑA Y REINO UNIDO”

4 NO ES EL MOMENTO DE ACEPTAR ANTIGUOS POSTULADOS EN MATERIA DE RIESGO

Ganar un buen pico vendiendo televisores de pantalla plana por Internet es como tratar de fabricar helado de gama superior a partir de leche desnatada. Sin embargo, ofreciendo a sus clientes planes de compra de entre 12 y 36 meses, Komplett ASA, un distribuidor de productos electrónicos de consumo que cotiza en la Bolsa de Oslo, ha logrado buenos beneficios en su negocio en rápida expansión.

Ole Vinje, director gerente de Komplett, denomina su empresa (que en 2006 registró unos ingresos por encima de los 2.250 millones de NOK) una “máquina logística”. Brindar créditos a sus clientes para estimular las ventas le permite incrementar tanto el volumen como los beneficios, aunque este hombre de negocios noruego advierte de la necesidad de ser precavido.

“A veces recurrimos a una empresa externa para cobrar, pero todavía no hemos tratado de vender deuda”, explica Vinje, cuya empresa no puede asumir un alto nivel de incobrables no predecibles.

En los países nórdicos, los clientes que se retrasan

con los pagos y reestructuran su plan simplemente añaden más nata. Vinje procede con cautela en la expansión de su empresa en nuevos mercados europeos. La firma cuenta actualmente con tiendas web en diez países comunitarios y sus ventas son sólidas. En abril, después de más de un año de titulares catastrofistas procedentes de Wall Street, la empresa vendía mercancía por valor de 308,5 millones de NOK, lo cual supone un incremento del 85% respecto al mismo mes del año anterior.

Pero, a pesar de estos contundentes números, Komplett vislumbra una leve ralentización.

“Tal vez se deba al alza de los tipos de interés o a la curva descendente del ciclo económico”, señala Vinje, que prefiere no especular sobre el modo en que haya podido afectar la crisis crediticia.

El negocio va actualmente sobre ruedas en el Reino Unido, Irlanda y Países Bajos, pero la empresa aún no ha introducido el sistema de pago a plazos en esos mercados.

“Antes de dar ese paso debemos comprender la actitud de los consumidores en relación al crédito”, explica, al tiempo que subraya la necesidad de evitar riesgos suplementarios en épocas de incertidumbre.

“DEBEMOS COMPRENDER LA ACTITUD DE LOS CONSUMIDORES EN RELACIÓN A LOS CRÉDITOS”



Ole Vinje quiere evitar el riesgo en tiempos de incertidumbre.

¿SABÍA QUE ...

... un hogar medio estadounidense posee 8 tarjetas de crédito, mientras que en Alemania la media es de sólo 0,8?

... cuando la crisis crediticia afecta negativamente a un competidor puede ser el momento de examinar su propia empresa? Es posible que las dificultades de éste le ayuden a detectar puntos débiles desconocidos en su sector económico.

... aumentar la cuota de mercado es algo deseable, excepto si ello trae consigo una proporción superior de clientes morosos?

... la economía mundial es global pero los bancos centrales son de ámbito regional, ejerciendo sus responsables una influencia limitada sobre los tipos de interés que abonan particulares y empresas?

Conectando con los clientes portugueses

Sonaecom, un puntero teleoperador portugués, ofrece un amplio abanico de avanzados servicios de telefonía móvil, fija e Internet. Para cobrar a sus abonados en un país dado a los retrasos en el pago confía en la contrastada experiencia de Intrum Justitia.

TEXTO PETER WISE/FOTOS RACHEL TORRES

A la hora de cobrar, Sonaecom, una de las tres principales empresas de telecomunicaciones portuguesas, se enfrenta a un doble reto. El primero de ellos consiste en gestionar el pago de las cuotas mensuales de más de 2,8 millones de usuarios de su amplio abanico de servicios móviles y fijos de voz, Internet y televisión, y el segundo, conseguirlo de un modo rentable en un mercado donde se tarda más en cobrar que en casi ningún otro dentro de Europa.

“La mayoría de los clientes en Portugal no abonan sus facturas dentro del plazo”, explica Luís Costa, director del Departamento de Pagos de Sonaecom, que cuenta con una plantilla de 90 empleados a tiempo completo, encargados de administrar el sistema de cobros y la gestión de crédito de la compañía.

Con este exigente trasfondo, Sonaecom ha desarrollado una relación de larga duración con Intrum Justitia Portugal, a la que ha confiado la recuperación de una de las fases de sus cuentas a cobrar.

“Llevamos colaborando con Intrum Justitia ocho años y nos sentimos muy satisfechos de esta relación co-

mercial”, señala Costa. “Hemos seguido con ellos porque nos ofrecen los mejores resultados. Intrum Justitia es la referencia con la que evaluamos el rendimiento de otras empresas de gestión de crédito. En consecuencia, hemos ampliado el volumen de operaciones asignadas a Intrum Justitia, que en la actualidad tramita más del 70% de nuestros cobros pendientes”.

La relación se inició en 2001, con la adquisición por parte de Intrum Justitia del Área de Cuentas a Cobrar de Dun & Bradstreet en Europa, la empresa con la que Sonaecom venía trabajando hasta ese momento.

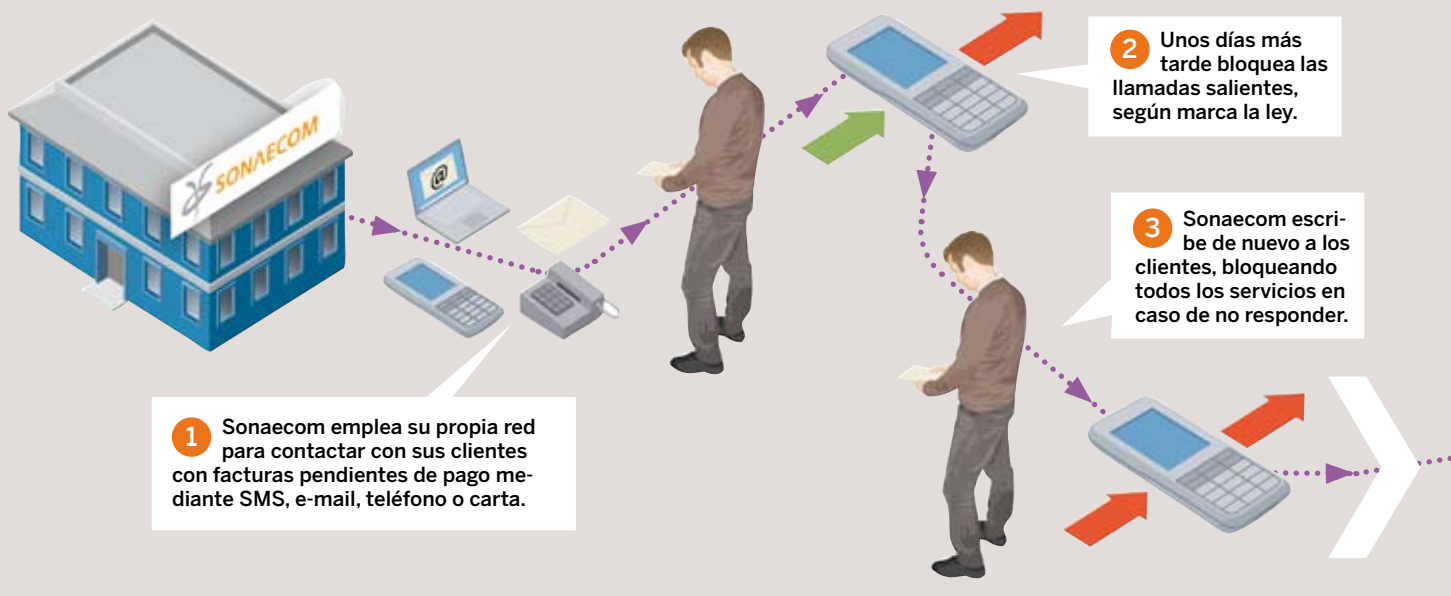
Sonaecom es un holding subsidiario de Sonae, la principal corporación portuguesa del sector privado, especializado en la integración de sistemas y software, medios y telecomunicaciones. Sus operaciones de cobro se centran en el millón y medio de personas suscritas a su servicio de telefonía móvil conocido como Optimus, los 750.000 usuarios de Novix y Clix, sus marcas de proveedores de servicios de Internet, los 350.000 abonados al servicio de telefonía fija Optimus Home y los cerca de 200.000 usuarios de Kanguru, su servicio de Internet móvil. Ofrece además servicio ▶





Sonaecom, uno de los principales grupos de telecomunicaciones portugueses, emplea su propia red para contactar con sus clientes. "El coste para nosotros es prácticamente nulo", señala Luís Costa.

Así funciona la colaboración entre Sonaecom e Intrum Justitia





Hay una clara tendencia en Portugal a no cumplir los plazos de pago



En Portugal, donde el período de pago es de tres meses de media, Sonaecom dedica un equipo de 90 personas para operar su sistema de pagos y gestión de crédito.

Triple Play: voz, Internet y productos televisivos.

Aunque la mayoría de los abonados de Optimus acceden a los servicios de telefonía móvil mediante prepago, Sonaecom factura y gestiona el pago de las cuotas de itinerancia no asociadas directamente a dichas cuentas de prepago. También recauda las cuotas del 10% de los clientes de Optimus que optan por las facturas mensuales en lugar del pago por adelantado.

“De hecho, preferimos a los clientes que no tienen prepago, puesto que se sienten menos constreñidos y suelen generar ingresos superiores”, comenta Luís Costa.

Aunque en Portugal existe un sistema electrónico de pago y una red de cajeros avanzados, conocidos como “Multibanco”, donde participan todas las entidades bancarias, sólo un 30% aproximadamente de los clientes de Sonaecom domicilia sus pagos.

“Tecnológicamente, los sistemas de pago portugueses funcionan bien. Los clientes pueden incluso domiciliar sus pagos tanto en Internet como en los propios cajeros”, explica Luís Costa. “Se trata de un problema cultural. La mayoría de los portugueses prefiere no

domiciliar, abonando sus facturas personalmente cada mes con sus tarjetas bancarias. Realizamos un montón de campañas para fomentar la domiciliación entre nuestros clientes. De hecho, consideramos que un 30% es una cuota muy elevada para ser Portugal”.

Dado que el coste de las llamadas telefónicas, mensajes de texto y correo electrónico es prácticamente nulo para una compañía como Sonaecom, el grupo gestiona por sí solo todo el proceso inicial de apremio destinado a la liquidación de cuentas a cobrar.

“En el pasado nos planteamos muy seriamente involucrar a Intrum Justitia en esta fase del proceso de cobro, pero ahora hemos llegado a la conclusión de que ese coste adicional no se ve justificado, puesto que para nosotros contactar con los clientes morosos mediante SMS, llamadas automáticas y mensajes electrónicos realmente no implica gasto alguno”, declara Costa.

Sonaecom avisa a sus clientes de este modo tan pronto como expira el plazo de pago mensual, manteniendo la presión sobre éstos a través de mensajes

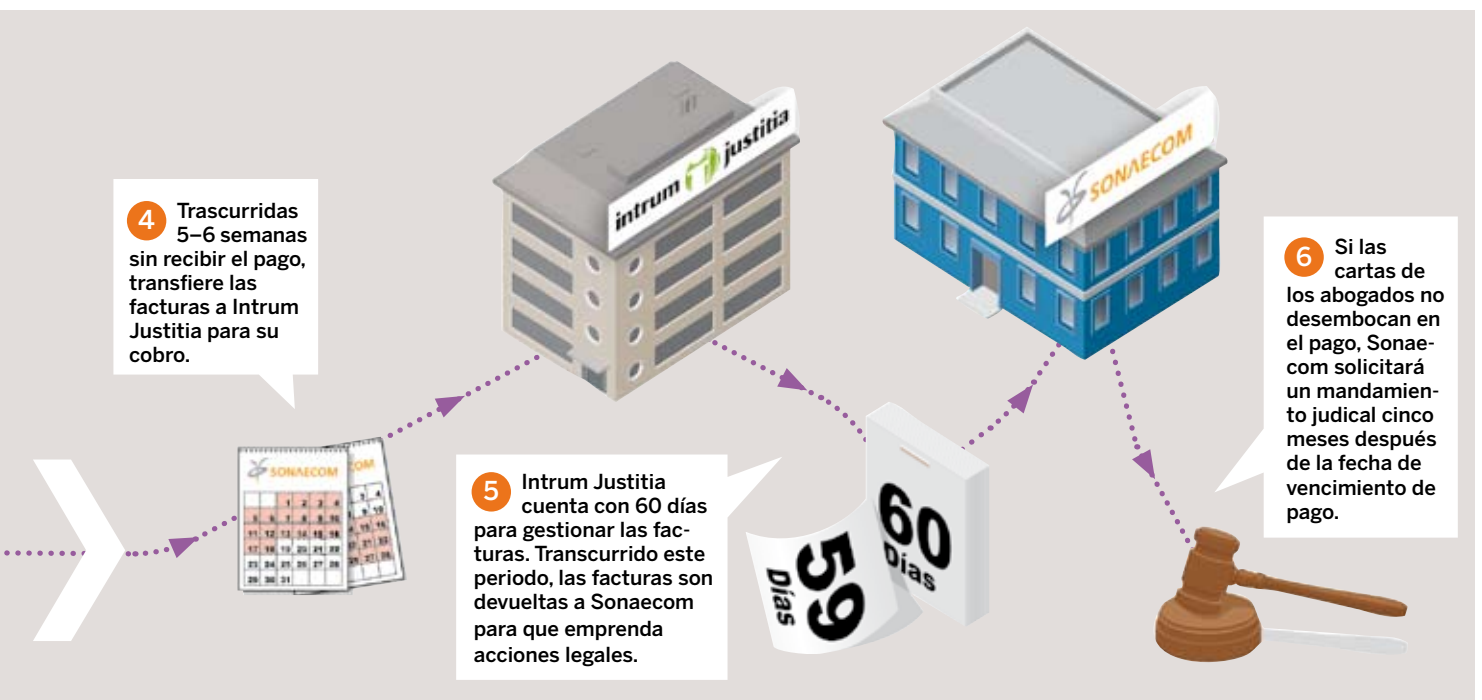


ILUSTRACIÓN SVENSKA GRAFIKBYRÅN

de texto, e-mail y llamadas por teléfono. Las cuentas clave se administran manualmente mediante contactos personales a cargo de un equipo especializado. El apremio de pago con otros clientes está automatizado a partir de una matriz informática basada en perfiles de riesgo.

“Una minuciosa segmentación resulta fundamental para nuestro negocio, ya que nos permite concentrar nuestros esfuerzos en los clientes más problemáticos”, aclara Luís Costa.

La compañía está obligada por ley a enviar a sus abonados una advertencia por escrito con un plazo mínimo de diez días antes de bloquear sus servicios. En el caso de los servicios de telefonía móvil, empieza inhabilitando las llamadas salientes y, si el cliente no reacciona, bloquea más tarde todos los servicios. Es en este punto (cinco a seis semanas después de la fecha límite de pago) que Sonaecom transfiere a Intrum Justitia las facturas pendientes para su cobro.

“Todas las semanas asignamos lotes de deudas a Intrum Justitia por categoría de cliente”, detalla Costa. “Una semana quizá se trate de mil facturas de Optimus y la siguiente de 600 pagos pendientes de Kanguru. Intrum Justitia nos remite informes semanales que nos permiten seguir la progresión y mantenemos reuniones mensuales con ellos para examinar el rendimiento”.

Luís Costa nos confiesa que Intrum Justitia obtenía en el pasado una tasa superior de éxito en la recaudación de impagos entre los clientes residenciales, pero que recientemente ha alcanzado un nivel similar de cobro dentro del sector corporativo.

“Estoy muy satisfecho con el rendimiento de Intrum Justitia”, afirma Costa. “Van por delante de sus competidores. Consideramos que son más organizados, estructurados y fiables en la consecución de objetivos”.

Pese a estos elogios, también subraya que Sonaecom sigue muy de cerca el desempeño de otros competidores dentro del ámbito de gestión crediticia.

“Confiamos a Intrum Justitia la mayor parte de nuestras operaciones porque nos ofrecen los mejores resultados, pero siempre estamos probando una o dos compañías más para comparar su efectividad. No nos planteamos asignar a una sola empresa el monopolio en el proceso de recaudación”.

El 26 de mayo se aprobó en Portugal una nueva ley que introduce condiciones más estrictas en los plazos de pago. En ella se definen las telecomunicaciones como “servicios esenciales”, a la par del abastecimiento de agua o electricidad, obligando a los operadores a llevar ante los tribunales los casos de impago en un plazo de cinco meses tras la fecha límite de pago. En el pasado no se aplicaba oficialmente ninguna fecha límite.

“Considero que esta ley brindará resultados positivos de medio a largo plazo”, señala Luís Costa. “El gran interrogante es cómo va a gestionar la administración de justicia el drástico incremento de mandamientos judiciales”. ▀

“Una minuciosa segmentación resulta fundamental para nuestro negocio, ya que nos permite concentrar nuestros esfuerzos en los clientes más problemáticos”, aclara Luís Costa.



SONAECOM

▸ Sonaecom, uno de los principales teleoperadores portugueses, ofrece integración de sistemas y software, medios y telecomunicaciones. Es un holding subsidiario del grupo Sonae, la mayor corporación privada de Portugal.

▸ Sonaecom fue creada en 1994, adoptando su actual nombre en 1999.

▸ Número total de clientes: 2,8 millones.

▸ Plantilla: 1.960 empleados.



Confiamos a Intrum Justitia la mayor parte de nuestras operaciones porque nos ofrecen los mejores resultados

La cultura portuguesa de la demora en el pago obliga a que Sonaecom tenga que bloquear las llamadas de un gran número de clientes todos los meses.



DATOS SOBRE LA SEPA

► La Zona Única de Pagos en Euros (SEPA) la opera el Consejo de Pagos Europeo (que representa a todos los bancos del continente) y cuenta con el patrocinio de la Comisión Europea y el Banco Central Europeo para la creación de una infraestructura común de pagos en euros dentro de Europa.

► SEPA abarca en la actualidad 31 países (los 27 comunitarios más Islandia, Noruega, Suiza y Liechtenstein). Fue lanzada en enero de 2008 y se espera que esté lista para 2012.

► SEPA incluye transferencias, domiciliaciones (retrasadas hasta noviembre de 2009) y tarjetas de crédito. Una vez implantada la SEPA, las empresas y particulares sólo necesitarán una cuenta bancaria para transferir dinero a cualquier punto dentro de la zona euro. También se armonizarán y simplificarán el marco normativo, los formatos y las infraestructuras tecnológicas.

► SEPA ayudará a ahorrar millones tanto a empresas como a particulares.

“La nueva Zona Única de Pagos en Euros (SEPA) supondrá un importante ahorro tanto para las empresas como para los particulares. Las compañías deberán reexaminar ahora sus procedimientos de pago”, afirma **Martin Runow**, director de producto senior del Deutsche Bank en Francfort.



TEXTO TOBIAS HAMMAR/FOTO KARSTEN THORMAEHLEN

Un importante ahorro con la SEPA

Leva funcionando desde enero. Se trata del proyecto conjunto de la Comisión Europea, el Banco Central Europeo y las entidades bancarias del viejo continente para la creación de un área común de pagos en euros dentro de Europa. La SEPA (Zona Única de Pagos en Euros) ha sido bautizada como el proyecto más ambicioso de la historia del continente en el ámbito de pagos.

Martin Runow, usted es experto en la SEPA. ¿Cómo describiría este proyecto?

“Su finalidad es que los pagos entre dos países sean igual de baratos, simples y sencillos como los realizados dentro de un país en concreto. Contamos con libre circulación de bienes, servicios y ciudadanos dentro de la UE, pero todavía cada país dispone de su propio sistema de pago electrónico. Por lo tanto, las empresas que operan en Europa tienen que recurrir a formatos distintos en cada país. Con la SEPA esto desaparecerá”.

¿Cuáles son las ventajas de la SEPA?

“Entre otras cosas, la SEPA integra una norma que prohíbe las deducciones en las transferencias crediticias, lo cual supone el fin de todos los intermediarios. La suma que el emisor deposita debe llegar íntegramente al destinatario. Otro de los puntos consiste en la introducción de un período máximo de compensación. No pueden transcurrir más de tres días desde que se abona la suma hasta la recepción por parte del destinatario. Para 2012 el plazo límite será de sólo un día.

“El tercer cambio de relevancia es la introducción de un estándar único en los pagos electrónicos para toda Europa, lo cual recortará considerablemente el coste de los pagos transfronterizos. El precio de una transfe-

ncia internacional oscila actualmente entre 8 y 50 euros. Tras la implementación de la SEPA estamos hablando de unos pocos céntimos de euro por la misma operación. Las domiciliaciones ofrecerán las mismas ventajas, pero para ello tendremos que esperar a la constitución de un marco legal a nivel europeo (noviembre de 2009). Ahora bien, uno de los efectos evidentes será una mayor facilidad a la hora de planificar el flujo de caja mediante domiciliaciones dentro de la SEPA”.

Entonces, ¿cómo deben proceder las empresas para beneficiarse de estas ventajas?

“En función de los sistemas empleados a día de hoy, habrá que empezar actualizando el software. También se precisarán nuevos datos, como, por ejemplo, los códigos IBAN y BIC (‘Número de Cuenta Bancaria Internacional’ y ‘Código Identificador de Banco’, respectivamente) de los clientes.

“Resulta difícil predecir cuánto tendrá que invertir cada empresa para habilitar la SEPA. Si resulta necesario crear nuevos formatos y actualizar bases de datos y software, es probable que implique un coste notable. Por eso estamos diciendo a nuestros clientes que empiecen ya a estudiarlo”.

¿Está ya en marcha la SEPA?

“El sistema de transferencias de la SEPA (SCT) se encuentra ya en funcionamiento. Contamos actualmente con 4.300 bancos capaces de recibir y emitir transferencias en Europa. El número de pagos efectuados a diario es de casi 200.000, aunque esta cifra se esta incrementando considerablemente.

“2012 puede parecer una fecha distante, pero no hay que olvidar que la SEPA obliga a las empresas a realizar importantes ajustes para poder beneficiarse de sus ventajas”. ▀

LISTA DE CONTROL: Cómo preparar su empresa para la SEPA

1. Hable con su banco. Pregunte qué se necesita para realizar pagos en euros dentro del plan de la SEPA y las tarifas que cobran por tramitarlas.

2. Analice su estructura de cuentas. ¿Cuántas cuentas tenemos actualmente? ¿Cuántas vamos a necesitar en el marco de la SEPA?

3. Trate de conseguir los códigos IBAN y BIC de todos sus clientes. Todos ellos deben incluirla en sus facturas. La información está ya disponible, pero deberá recopilarla e introducirla en el sistema.

4. Analice su software para la adaptación a la SEPA. Muchas empresas cuentan con sistemas diferentes para diversos tipos de pagos. La mayoría de los sistemas principales (tales como Oracle y SAP) ya son capaces de gestionar la SEPA. Si tiene previsto invertir en nuevos sistemas de facturación o pago, realice un ‘control de SEPA’ para evitar tener que actualizarlos más tarde.

5. Pregunte a otros bancos sobre ofertas relacionadas con la SEPA. El sistema es nuevo, lo cual significa que los precios pueden variar considerablemente entre banco y banco.

6. Designe a una persona de su empresa como responsable para mantenerse al tanto de la evolución de la SEPA. Puede surgir información nueva que resulte beneficiosa para su compañía.

PARSIMONIA PORTUGUESA

– la cultura de la demora

Pese al crecimiento económico de la UE y las prometedoras perspectivas de Portugal antes de la adopción del euro en 1999, la economía del país se encuentra en horas bajas. Y, aún más para los acreedores: tanto al sector privado como al público se le da cada vez peor pagar puntualmente. De media, los consumidores del país tardan 53,3 días en abonar sus créditos. Y lo que es peor: el gobierno deja pasar una media de 137,8 días antes de liquidar sus facturas.

TEXTO RUSSELL J.T. DYER/FOTO GETTY IMAGES

En primer lugar, ha aumentado la deuda pública. Según Sebastian Dullien, catedrático de Economía Internacional de la FHTW Berlin, la Universidad de Ciencias Aplicadas, “el incremento de la deuda estatal es fundamentalmente consecuencia de la difícil situación económica creada después de 2001: al caer los ingresos fiscales durante la recesión, el déficit repuntó. El gobierno trató de limitar dicho déficit mediante subidas de impuestos y recortes del gasto, lo cual no hizo sino agravar la crisis”.

Por otra parte, “los salarios en Portugal han crecido mucho más rápido que su productividad, por lo que el país ha perdido competitividad”, indica el Dr. Dullien (eurozonewatch.eu). “El gobierno ha empeorado las cosas ... utilizando el capital ahorrado ‘gracias a los tipos de

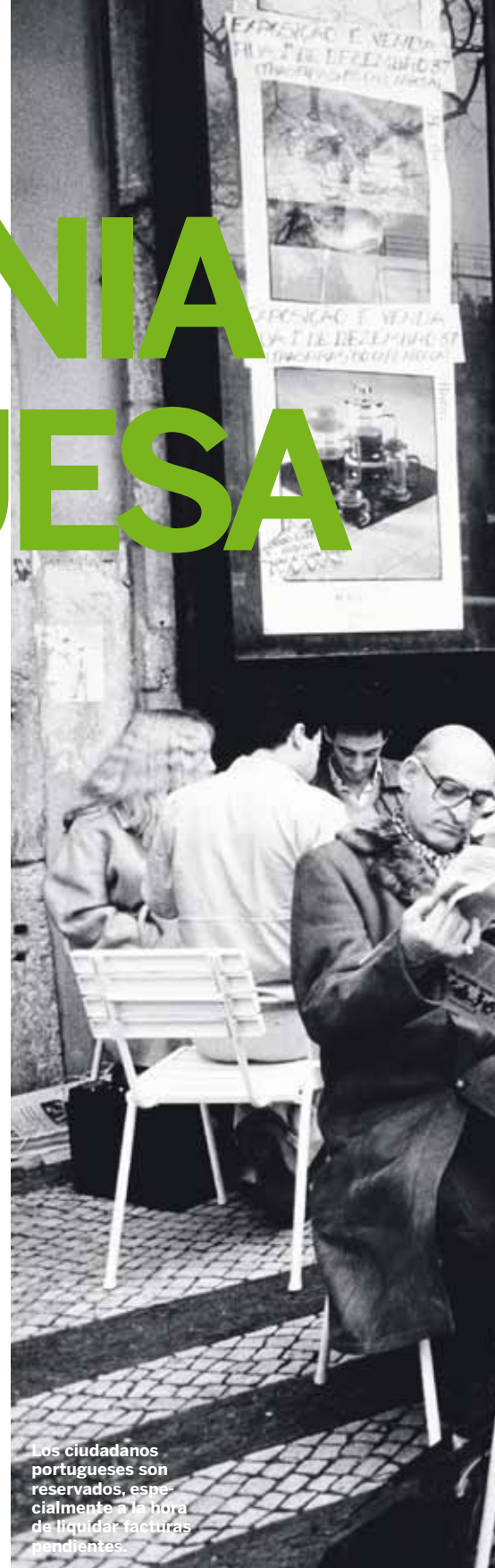
interés más bajos’ para los incrementos salariales dentro del sector público, lo cual ha contribuido a inflar más los salarios en toda la economía”. La asignación de un mayor volumen de capital a los sueldos ha puesto también en aprietos el flujo de caja del gobierno, lo que ha dificultado la devolución de sus deudas.

Aparte de estos factores, hay también otras razones básicas asociadas. Hace unos años, el gobierno poseía o controlaba las principales bancos de Portugal, los cuales estaban obligados por ley a dispensar un tratamiento preferencial al gobierno y a sus programas, incluyendo tipos de interés más

bajos y condiciones más flexibles. Aunque los bancos ya han sido privatizados, la cultura dentro del sector público parece no haberse habituado al



El gobierno ha empeorado las cosas



Los ciudadanos portugueses son reservados, especialmente a la hora de liquidar facturas pendientes.

libre mercado. Es probable que su relación anterior les haya malacostumbrado.

Como Michael Wolf, consejero delegado de Intrum Justitia, sugiere en el informe EPI, el poco edificante ejemplo dado por el gobierno y las dificultades resultantes dentro del mercado crediticio se han reproducido en el sector priva-



do. “Se puede contemplar el surgimiento de un círculo vicioso en el que [en el caso de Portugal] el gobierno es el primero en retrasarse en los pagos”. Un comportamiento que consumidores y “pequeñas empresas han imitado. Ello ha tenido un efecto dramático sobre el desarrollo económico. La liquidez de las empresas se encuentra ‘inmovilizada’ en facturas pendientes”. ▶

COMPORTAMIENTO DE PAGO

	Consumidor B-2-C	Empresas B-2-B	Sector Público
Plazo de pago acordado (días)	34,1	47,1	57,4
Plazo de pago real (días)	53,3	80,1	137,8
Días de retraso en el pago (2008)	19,2	33,0	80,4

FUENTE: EUROPEAN PAYMENT INDEX 2008 (PORTUGAL).

Estabilidad en la demora de pago en Europa

**NUEVO
INFORME
EUROPEO**

El Índice de Riesgo de Intrum Justitia 2008 apunta hacia el previsible deterioro en los próximos 12 meses del riesgo de impago entre consumidores, empresas y el sector público, pese a la estabilización apreciada en 2007 a nivel europeo.

El Estudio Europeo de Hábitos de Pago hace constar que en la mayoría de los países aún no se han introducido los cambios estructurales necesarios para combatir el retraso en los pagos. La incertidumbre económica que acecha a Europa en 2008 por las dificultades en el ámbito crediticio y el aumento de los precios del crudo

y la alimentación hace prever un futuro en el que resultará aún más difícil cobrar puntualmente. El riesgo de impago ya ha aumentado en España, Suiza, Italia, Irlanda y Francia. Los países nórdicos se mantienen con su tradicional nivel reducido de riesgo de impago, mientras que el Reino Unido permanece relativamente estable. El estudio en cuestión se llevó a cabo durante enero y febrero de 2008 (con varios miles de empresas de 25 países europeos), de forma que las repercusiones más amplias de los problemas crediticios de Estados Unidos todavía han de manifestarse con toda su fuerza sobre las economías europeas.

El plazo de pago se redujo a nivel europeo en

relación a años anteriores: 55,5 días en 2008 (comparado con 59,2 días en 2006). Portugal, Grecia y Chipre son los países donde se tarda más en cobrar, mientras que el más rápido es Finlandia, seguido de los demás vecinos nórdicos.

La demora en el pago se incrementó de 16 días en 2007 a 17 en 2008, el nivel más alto desde 2004. El sector público sigue siendo el más lento en pagar en muchos países.

En torno al 55% de las empresas piensa que les resultará más difícil cobrar. Las compañías de España, Hungría, Irlanda y Portugal son las más pesimistas.

Diferentes países, diferentes culturas de pago. Cinco jóvenes europeos describen cómo se abonan las facturas en su país.

Frédéric Daumas, Francia.

"Pienso que a los jóvenes les puede resultar difícil pagar sus facturas actualmente. En este colectivo la tasa de desempleo es alta y ganan menos que los mayores".

Hanna Larsson, Suecia

"Considero que a los suecos se les da bastante bien pagar a tiempo. Muchos disponen de banca por Internet, lo que facilita la labor".

Ermis Klempetsani, Grecia.

"En Grecia se tarda bastante en cobrar, lo cual es una mala noticia para cualquier empresa, pero en particular para las pequeñas".

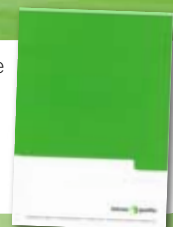
Vanessa Panettieri, Italia.

"Los italianos están acostumbrados a pagar sus facturas mediante cuenta bancaria o en la oficina de correos, así como a comprar productos nuevos en efectivo. Pienso que manejar tarjetas de crédito es una experiencia nueva para muchos".

¡CONSIGA YA SU EJEMPLAR DEL EPI 2008!

- ✔ Información esencial y de interés sobre el riesgo de impago en Europa.
- ✔ Abarca 25 países europeos.

Visite www.europeanpayment.com y suscríbese o solicite información en marketing@es.intrum.com. Recibirá su ejemplar gratuito del EPI.



15%

La tasa de inflación de Rusia en mayo, la más alta en 5 años.
(Bloomberg News)

Los países nórdicos se unen para poner fin al caos financiero islandés

Los bancos centrales de Noruega, Suecia y Dinamarca unieron fuerzas en una extraordinaria iniciativa destinada al rescate de Islandia, mediante la oferta de una línea de crédito por valor de 1.500 millones de euros al objeto de frenar a los especuladores y de reflotar la maltrecha corona islandesa. El banco central islandés describió el acuerdo como "una medida preventiva" para la estabilización de la moneda, la cual se ha hundido un 25% este año ante los pronósticos de que el país alcance este año una deuda externa de 62.000 millones de euros, cinco veces el tamaño de su economía. Los bancos islandeses se han endeudado enormemente en los mercados de capital globales en el asalto a compañías de toda Europa.

La peor crisis crediticia desde los años 30

El mundo está viviendo "su peor crisis financiera" desde la Gran Depresión de los años 30, de acuerdo a George Soros, uno de los operadores financieros más poderosos del planeta. En su nuevo libro "El nuevo paradigma de los mercados financieros", el multimillonario inversor señala que la "crisis actual es la culminación de un espectacular auge económico que ha durado 25 años" y que "lo peor de la crisis crediticia podría estar aún por llegar".

Cae en picado la confianza de los consumidores

La Comisión Europea informa de que la confianza de los consumidores de la eurozona se ha desplomado en el mes de mayo al nivel más bajo en casi tres años.



A las pequeñas empresas de Irlanda cada vez les cuesta más trabajo cobrar sus servicios.

Pago tardío entre importantes empresas irlandesas

La nueva tendencia registrada entre algunas de las principales compañías irlandesas, de retrasar formalmente el pago de sus facturas, causa inquietud entre los 260.000 pequeñas empresas del país.

Uno de los principales y más prestigiosos diarios de Irlanda, *The Independent*, puso de manifiesto el problema en un reciente artículo donde examinaba a algunas relevantes corporaciones que están prolongando formalmente el plazo de pago de sus facturas, cobrando además a sus proveedores un 2,5% en concepto de "tasa de liquidación".

El rotativo mencionaba el ejemplo de un gigante del comercio minorista, con 44 tiendas repartidas por Irlanda, que había escrito a sus proveedores para comunicarles la extensión de su plazo de pago a 75 días desde la fecha final de facturación, en lugar de los habituales 30 días. Según *The Independent*, ello significa que si un proveedor emite una factura el primer día del mes, debe esperar como mínimo 105 días a que se le abone.

Aunque la Unión Europea ha declarado que las empresas deben añadir un interés de demora correspondiente al tipo del Banco Central Europeo (BCE) + un 7% en los pagos

retrasados, el periódico irlandés se preguntaba qué pequeña empresa en el actual clima económico se iba a atrever a provocar el enfado de un cliente clave. La UE está actualmente reexaminando su iniciativa y evaluando la situación.

Pia Skaerbak, asesora de IJ en materia de asuntos públicos, con base en Bruselas, comenta lo siguiente:

"Esta relajada actitud ilustra muy claramente por qué la UE debe elaborar una directiva mucho más firme para impedir este tipo de comportamientos negativos, ya que coloca a las pymes en una situación económica de enorme dificultad".

EL COSTE DE LA CRISIS FINANCIERA: 1 BILLÓN DE DÓLARES

El Fondo Monetario Internacional (FMI), que vigila la economía global, ha advertido de que las pérdidas potenciales derivadas de la crisis crediticia pueden alcanzar los 607.000 millones de euros, e incluso superar esa cifra. Responsabiliza a los gobiernos por su laxitud normativa y a los bancos por una deficiente labor de supervisión que ha permitido el desarrollo de esta situación, señalando también que las pérdidas se están extendiendo desde el ámbito de las hipotecas subprime a otros sectores, como el de los inmuebles comerciales, los créditos al consumidor y la deuda corporativa. El

Informe de Estabilidad Global del FMI sugiere que "pese a la intervención sin precedentes de los principales bancos centrales, los mercados financieros siguen sometidos a una presión considerable, complicada ahora por un entorno macroeconómico más preocupante, entidades de débil capitalización y una amplia reducción del nivel de endeudamiento". El FMI indica que los efectos de la crisis crediticia probablemente sean más "extendidos, profundos y prolongados" que en recesiones anteriores debido al "grado de titulización y nivel de endeudamiento dentro del sistema financiero".

AGENDA

23 – 25 de octubre SiF & Co. en Valencia

SiF & Co es el certamen más importante y con más prestigio del mundo en el sector de la franquicia. Una posición de privilegio lograda tras casi 20 años de experiencia, en los que siempre se ha apostado por consolidar un encuentro internacional donde primase la calidad y profesionalización de sus asistentes. Un certamen capaz de reunir durante 3 intensas jornadas la más amplia oferta de oportunidades de negocio y servicios relacionados con la franquicia, y cuyas excelentes cifras del 2007 han demostrado un año más su indiscutible liderazgo.

29 de octubre Manager Forum en Madrid

El mayor encuentro nacional para directivos, Manager Forum, cierra su ciclo 2008 con la edición madrileña del evento. La cita será el 29 de octubre de 2008 en el Palacio de Municipal de Congresos de Madrid. Manager Forum culmina su andadura con los Congresos Nacionales de Finanzas, RR.HH., Marketing y Ventas y Congreso Nacional de Pymes que aportarán a los diferentes responsables un conocimiento de valor en sus funciones empresariales.

11 – 16 de noviembre SIMO

SIMO, la Feria Internacional de Informática, Multimedia y Comunicaciones, no es sólo el principal acontecimiento del sector en nuestro país sino también, la segunda feria tecnológica más importante de Europa. Un referente en tendencias y novedades en el desarrollo de la sociedad de la información. Estar en SIMO es ser parte de la explosión anual del sector tecnológico en nuestro país y poder aprovechar las múltiples oportunidades de potenciar el conocimiento del valor de su compañía.



Sólo el 8% de las empresas externalizan sus servicios de gestión de cobro

Según un estudio realizado por la Escuela de Administración de Empresas sobre una muestra de 500 empresas.

Ante las actuales restricciones de liquidez, el mayor riesgo de las entidades financieras a la hora de otorgar créditos, la constante subida de tipos de interés y la desaceleración económica han contribuido a que la problemática de la morosidad en España se agudice.

Paradójicamente, a pesar de la ne-

cesidad de las empresas españolas de poder gestionar adecuadamente sus impagos, las empresas de gestión de cobros todavía no se utilizan en España como en el resto de países europeos. Esto se debe, en parte, a la falta de cultura empresarial que existe en nuestro país con respecto a la externalización de las gestiones de cobro. Así, sólo el 8% de un total de 500 empresas encuestadas en el estudio realizado por el Centro de Estudios de la Escuela de Administración de Empresas recurren a

servicios externos para la gestión de cobro.

Sin embargo, según la EAE, la externalización de este tipo de servicios es la actividad más eficaz de cara a la recuperación de cobros teniendo en cuenta la experiencia de otros países. De esta forma, países como Noruega, Dinamarca o Suiza donde se utilizan habitualmente los servicios de las empresas de recobro, presentan una economía, en cuanto a pagos e impagos, que marca la diferencia con respecto a España.

La desaceleración económica aumenta el riesgo de impago

El riesgo en las operaciones comerciales en España se ha incrementado respecto a 2007 hasta en un punto, según el estudio Índice de Riesgo llevado a cabo por Intrum Justitia. De hecho, es la primera vez que se incrementa este índice de riesgo después de cuatro años de descenso continuado. Así, con los 159 puntos de riesgo, según los parámetros que estipula este estudio, (entre 159 y 174 puntos) el índice de riesgo se sitúa en un nivel donde la intervención es inevitable ya que es necesario tomar medidas para disminuir el nivel de riesgo.

Este es uno de los datos extraídos del Estudio sobre el Índice de Riesgo que ha llevado a cabo Intrum Justitia tras el análisis de miles de empresas en Europa desde el año 2000. Este estudio, muestra la evolución del comportamiento de pago de particulares, empresas y el sector público en España y respecto a otros países europeos que va desde 100 (cuando no existe riesgo de impago) a 200 (cuando el caso es grave y requiere la toma de medidas urgentes). Según se desprende del estudio, podría decirse que recibir pagos en España es un proceso lento aunque efectivo.

Además, las consecuencias para Europa de este retraso en los pagos

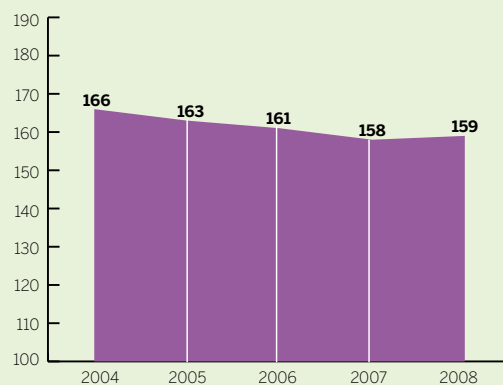
son graves ya que se estima que generarán en las empresas 25.000 millones de euros en costes adicionales cada año.

En concreto, en España, "la duración prolongada de los pagos se trata de un problema estructural que se agrava con una situación coyuntural, como en estos momentos ocurre con la crisis económica y financiera que atraviesa el país", comenta

Luis Salvaterra, director general de Intrum Justitia en España.

Respecto a la visión de esta situación por parte de las empresas, más del 51% de las que respondieron a la encuesta del estudio espera una pérdida en sus ingresos como consecuencia de los retrasos de los pagos y los impagos. Asimismo, el 67% teme que afecte a la liquidez de su empresa.

ÍNDICE DE RIESGO EN ESPAÑA



Después de cuatro años de descenso continuado, el Índice de Riesgo en España se ha incrementado en un punto. Situado en 159 puntos, el índice de riesgo se sitúa en un nivel donde la intervención es inevitable ya que es necesario tomar medidas para disminuir el nivel de riesgo.

Intrum Justitia actualiza su página Web

Intrum Justitia ha cambiado el diseño de su página Web el pasado 15 de mayo, fecha oficial del lanzamiento de la nueva identidad corporativa. Este cambio es un signo visible más del proceso de cambio estratégico que ha implicado a toda la compañía en los últimos meses.

Se trata de un diseño más actual que se adapta a la nueva identidad y compromiso de marca, pretendiendo reforzar la posición de la compañía y crear un espacio tanto para el crecimiento orgánico como para el financiero, así como una empresa más moderna y un ambiente más atractivo para los empleados.



En nuestro país el cambio también implicó el implementar una nueva herramienta (RedDot) a través de la cual se actualiza y se da mantenimiento al contenido. RedDot es un sistema que ya estaba funcionando en 9 países y al que poco a poco migrarán el resto de países dada su eficacia para la gestión de contenidos.

En una segunda fase se actualizará el acceso online que utilizan los clientes y el servicio de pago con tarjeta que se ofrece para algunos de los clientes.

EL DATO
En 2007, el ahorro generado por los hogares alcanzó los 68.908 millones de euros.

El BCE sube la previsión de crecimiento e inflación en 2008

El Banco Central Europeo aumentó la previsión de crecimiento económico de la zona euro en 2008 de un 1,7 a 1,8% y redujo la de 2009 de un 1,8% a un 1,5%. El BCE ha elevado también la previsión de inflación de la zona euro en 2008 de un 2,9% a un 3,4%, y del 2,1% al 2,4% en 2009. Esto significa que la inflación estará muy por encima del objetivo a medio plazo del BCE de una tasa "ligeramente inferior" al 2,0% no sólo este año sino también en 2009.

El gasto en consumo final de los hogares desacelera nueve décimas su crecimiento, hasta el 1,8% según datos del INE

Este resultado se obtiene como consecuencia de la evolución de los principales indicadores de seguimiento de este agregado, que presentan registros más desfavorables en el trimestre de abril a junio de 2008, que en el precedente. Este resultado se obtiene con variables como el nivel de empleo de la economía, renta disponible de los hogares, ventas de automóviles, comercio al por menor, cifra de negocios y disponibilidades de bienes de consumo, cartera de pedidos, ventas productos de consumo en grandes empresas.

Las hipotecas a mayor plazo se han encarecido más del 50% en tres años

Los españoles que tienen una hipoteca contratada a 40 años han sufrido un encarecimiento de hasta un 51% en los últimos 3 años. La subida del Euríbor desde mediados de 2005 ha golpeado especialmente a los que se endeudaron a plazos muy largos. Estos préstamos a 30, 40 o incluso 50 años se han convertido en habituales por la desorbitada subida del precio de la vivienda.

Desaparecen puestos de gestión al apretar la crisis

► Nunca antes en los últimos siete años habían sido despedidos tantos ejecutivos en el Reino Unido, según muestra un nuevo estudio del Chartered Management Institute. Este estudio realizado entre 40.000 ejecutivos revela que están perdiendo su empleo en torno al 3% de los integrantes de los equipos de gestión de alto nivel, el doble que el año pasado.

1,4 billones de \$...
... el patrimonio neto de los 298 billionarios europeos.
(Revista Forbes)

Retrasando la jubilación

► La recesión económica está afectando duramente a los trabajadores norteamericanos de avanzada y mediana edad, obligando a más de uno sobre cuatro a posponer su fecha de jubilación, según un estudio reciente. La AARP, una asociación que defiende los intereses de los ciudadanos de mayor edad, afirma que un 27% de los trabajadores de 45 o más años habían confesado a los autores de la investigación su intención de retrasar sus planes de jubilación por temor a no ser capaces de mantenerse inmediatamente después y por su seguridad financiera a largo plazo.

El FMI llama a la precaución con los tipos de interés

► El Fondo Monetario Internacional (FMI) ha desaconsejado el recorte de los tipos de interés de la eurozona por que la inflación se haya situado a un "nivel incommo-damente elevado". La inflación en la eurozona alcanzó el 3,6% en mayo, bastante por encima del objetivo establecido por el Banco Central Europeo (BCE) de en torno el 2%, lo que supone la cota más alta de los últimos 16 años.



Los nuevos colores corporativos atraen visitantes en la principal feria comercial de Eslovaquia.

IJ potencia su marca en Bratislava

Intrum Justitia Eslovaquia ha desvelado con éxito la nueva identidad corporativa de la compañía en la principal muestra del país: la 29ª Feria Anual Coneco.

Unas 210.000 personas visitaron la feria, celebrada en la Sala de Exposiciones Incheba de Bratislava a principios de abril, con la participación de casi 900 expositores, empresas procedentes de 14 países europeos, Canadá y Filipinas, que mostraron una amplia variedad de productos en los 60.000 m² dedicados al evento. La muestra abarcaba varias secciones específicas, en los ámbitos de

la construcción, energía, propiedad inmobiliaria e inversión, con objeto de destacar soluciones de servicio y tecnologías innovadoras.

"Es la primera vez que IJ Eslovaquia participa en la feria, no sólo la mayor de su categoría sino también ya a la altura del mejor estándar europeo de calidad en términos de expositores y visitantes", señala Viktoria Grossova, directora general de IJ Eslovaquia.

La directiva resalta también que la presencia de IJ supuso la primera participación de una empresa activa en el ámbito de la gestión de crédito.

"Nos ha abrumado el interés susci-

tado por nuestra oferta de productos y servicios y nos sentimos realmente satisfechos de poder aprovechar la oportunidad para presentar nuestra nueva identidad corporativa", comenta Viktoria a Intrum Magazine.

"El éxito de nuestra participación queda evidenciado por el hecho de que no sólo establecimos un importante número de contactos, sino que también, de hecho, firmamos nuevos contratos durante este evento de cinco días de duración. Sin duda hemos introducido IJ en el mapa corporativo eslovaco como empresa con un enfoque novedoso, pero contrastado y eficaz, en el área de la gestión de crédito".

LA ECONOMÍA EUROPEA SE RESIENTE DEL BACHE CREDITICIO

Aunque la eurozona continúa eludiendo la crisis de las hipotecas basura, empiezan a aparecer signos de que los aprietos crediticios están llegando a Europa. Entre enero y marzo, la eurozona creció a un ritmo anual de 2,2%, pero un estudio de KPMG muestra una confianza en descenso por parte de las empresas europeas del sector servicios, temiendo que el reajuste

de las condiciones crediticias repercute sobre los beneficios. El último informe del Banco Central Europeo sobre controladores crediticios de los bancos comerciales, publicado la semana pasada, evidencia un contundente endurecimiento de las condiciones de préstamo durante el mes de abril, junto a una demanda de créditos sensiblemente inferior.

Ayudando a los jóvenes a ahorrar inteligentemente

La Comisión ha lanzado un nuevo proyecto dotado de 1 millón de euros para ayudar a los jóvenes europeos a tomar decisiones acertadas en relación al ahorro y las inversiones. Esta iniciativa, de dos años de duración, se dirige a jóvenes escolares y a sus profesores con la integración de temas financieros en sus clases y la evaluación de los estudiantes en este terreno.

La formación en el área financiera se impulsa en toda la UE con una serie de proyectos, entre otros Dolceta (Development of Online Consumer Education tools for Adults), un sitio web interactivo que ofrece información sobre derechos del consumidor y servicios financieros.

Las iniciativas de la Comisión no pueden ir más allá debido a lo estipulado por los tratados comunitarios, que atribuyen las competencias en materia de formación a los estados miembros.

Mientras tanto, la Comisión organizó a finales de mayo una conferencia bajo el título "Inclusión financiera: una mejora del acceso a los servicios financieros básicos". Este evento atrajo a un conjunto de representantes de alto nivel de la UE, del sector de servicios financieros, de las organizaciones de consumidores y de diversos minis-



Se requieren opciones de inversión y ahorro inteligentes para mantener el bolsillo lleno.

terios estatales. En la conferencia se escucharon algunos llamamientos a los proveedores de servicios financieros para que asuman una responsabilidad social, tanto a título colectivo como individual, a fin de reducir el número de consumidores excluidos de los servicios financieros básicos, así como para que el

camino a la inclusión financiera pase también por iniciativas de capacitación en este ámbito. Además, se hizo hincapié en la idea de que una adecuada ética corporativa entre los proveedores de servicios financieros puede ejercer de atractiva herramienta para atraer a empleados altamente cualificados.

POLÉMICA DIRECTIVA SOBRE CRÉDITOS AL CONSUMO

La Unión Europea ha adoptado una revisión de la Directiva de Créditos al Consumo que permitirá armonizar leyes y normativas, la cual debe transponerse en las distintas legislaciones nacionales a más tardar el 12 de mayo de 2010.

La directiva ha sido revisada a causa de la proliferación de métodos de obtención de crédito, tales como los créditos a plazos, las tarjetas de crédito/débito de reembolso diferido, los créditos en efectivo y las ampliaciones de descubierto.

La nueva directiva armoniza asimismo el método empleado para calcular la tasa de porcentaje anual (APR) y otorga a los consumidores el derecho a ser

informados detalladamente antes de la contratación acerca de las cuotas, los pagos mensuales y la APR, la cancelación del contrato durante los primeros 14 días, las opciones de pago anticipado (sujetas a una 'compensación justa y objetiva' para cubrir los costes soportados por la entidad crediticia) y la suspensión de un contrato de cancelarse la compra.

A los acreedores se les concederá un derecho limitado de compensación en caso de pago anticipado del crédito, si bien dicha compensación no podrá superar el 1% del monto de la deuda anteriormente abonada. Si el deudor devuelve el importe en el año previo al vencimiento de las cantidades, la compensación se reducirá al 0,5%.

El necesario reforzamiento de la gestión del riesgo a nivel comunitario

Charlie McCreevy, Comisario europeo de Mercado Interior y Servicios, ha declarado que la Unión Europea debe reforzar el marco prudencial y la gestión del riesgo dentro del sector bancario mediante la revisión estratégica de determinados aspectos de la Directiva sobre Requisitos de Capital (Basilea II). Entre los cambios deberían incluirse nuevas normas para limitar los riesgos derivados de una amplia exposición y los requisitos de capital para riesgos de impago en la cartera de negociación. El Comisario europeo desea que el Consejo, el Parlamento Europeo y la Comisión lleguen a un acuerdo al respecto para abril de 2009.

Protección de la privacidad de los deudores en la recuperación de deuda

La Comisión ha lanzado una ambiciosa investigación pública sobre el modo de mejorar la transparencia en relación a los activos de los deudores dentro de la UE.

"Otro de los objetivos es definir posibles medidas a nivel europeo que permitan mejorar el derecho de acceso a información por parte de los acreedores, sin que ello suponga merma alguna de los principios de protección de la privacidad del deudor, impulsando el derecho del acreedor a recuperar su dinero de un modo eficaz", señala la Comisión.

Mejora de las normas contra las demoras en el pago

Con objeto de revisar la Directiva 2000/35/CE considerada ineficaz, la Comisión ha lanzado una investigación pública que explore posibles mejoras para luchar contra el retraso en los pagos entre empresas y entre instancias públicas y empresas dentro de la UE.

Se consultó a los distintos actores sobre su eventual acuerdo en la introducción de tarifas de demora, en forma, por ejemplo, de una cuota mínima automática basada en el monto de la deuda, además de un tipo de interés cercano al 11%.

Es probable que la Comisión proponga una directiva revisada para principios de 2009.

TEXTO PIA SKAERBAK



www.intrum.es

90.000 clientes. 24 mercados. 1 compañía.

Intrum Justitia es la empresa líder en Europa en servicios de gestión de crédito, por una simple razón: combinamos el conocimiento local con la solidez de ser una empresa paneuropea. No sólo conocemos la legislación y los hábitos de pago de cada país, sino que sabemos cómo hacer que funcionen los negocios más allá de las fronteras.

Dondequiera que opere, Intrum Justitia le ayudará a convertir el crédito en un centro de beneficios.

intrum  **justitia**