

# Intrum

MAGAZINE

LA REVISTA  
DE GESTIÓN  
DE CRÉDITO DE  
INTRUM JUSTITIA  
Nº 1 | 2009



## PRÉSTAMOS NÓMINA

Muchos jóvenes no quieren esperar para conseguir todos sus deseos. Lo quieren al instante.

## MEJOR ATENCIÓN MÉDICA

El paciente gana con un mejor seguimiento de las facturas en un hospital irlandés.

## ACTÚE HÁBILMENTE

Mientras los efectos de la crisis se dejan sentir, aumenta la necesidad de una gestión más inteligente de los créditos.

# INTRÉPIDO

Richard Branson, el aventurero que siempre calcula las posibilidades



¡Quisiéramos saber su opinión!

[www.intrum.com](http://www.intrum.com)

Visite [www.intrum.com](http://www.intrum.com) o escríbanos a [marketing@es.intrum.com](mailto:marketing@es.intrum.com)  
y díganos que opina sobre Intrum Magazine

**Editorial:****25 años de operaciones en España**

“Si no puedes lidiar con el cambio, entonces estás acabado...”, Benjamin Franklin.

En Intrum Justitia no somos ajenos al cambio. Durante 2008 continuamos nuestra transformación estratégica, donde un hito importante fue el cambio de nuestro color corporativo, de azul a verde. Recientemente, se marchó nuestro Consejero Delegado, Michael Wolf, quien jugó un papel importante en el desarrollo de nuestra estrategia actual. Claramente lamentamos su partida, pero seguimos nuestro camino con la misma celeridad y determinación. Asimismo, damos la bienvenida a nuestro nuevo Consejero Delegado, Lars Wollung, quien como miembro del Consejo de Administración de Intrum Justitia ha estado completamente involucrado en nuestra transformación estratégica desde el inicio.

**Esta frase de** Franklin nos hace reflexionar mientras nos esforzamos por controlar el impacto de la crisis crediticia y otras presiones económicas en nuestros negocios. Un proceso de gestión de crédito firme y efectivo, interno o externo, determinará qué empresas sobrevivirán a la recesión. Cada vez más las empresas están redescubriendo que la gestión de crédito puede convertirse en un centro de beneficios – con un proceso estricto que les permita vender más

productos o servicios con menor riesgo.

El 2009 es un año muy significativo para Intrum Justitia en España porque celebramos nuestro 25 aniversario. A lo largo del año compartiremos con todos nuestros clientes este acontecimiento, al mismo tiempo que sabemos que la mejor celebración es reiterarles nuestro compromiso de poner a su disposición las mejores formas de obtener liquidez con mayor rapidez; sobre todo ante el reto que la situación económica actual nos presenta.

**Finalmente,** invitarlo a leer la entrevista que hemos hecho al gurú británico de los negocios, Richard Branson, quien ha sido muy acertado en recordarnos que tomar riesgos implica calcular dichos riesgos. Estamos de acuerdo con él, cuando nos comenta que en la vida debemos tanto divertirnos como ser responsables, en todo lo que hacemos.

**LUIS SALVATERRA**  
**DIRECTOR GENERAL**  
**INTRUM JUSTITIA IBÉRICA**

**EN ESTE NÚMERO:****PÁGINA 8****DINERO RÁPIDO**

Ropa cara y la última novedad en aparatos. Hoy los adultos jóvenes lo quieren todo y al instante. ¿La solución? Préstamos nómina.

**PACIENTES MEJOR ATENDIDOS 14****AVENTURERO RESPONSABLE 16**

Richard Branson es un empresario que asume riesgos enormes, pero primero calcula las posibilidades.

**LAS DEUDAS SE DISPARAN 20**

La sombría situación del mercado exige una gestión rigurosa de las deudas.

**PRIMERO: PAUL KRUGMAN QUIERE ARRIESGAR****EL DINERO DE LOS CONTRIBUYENTES 04****PRIMERO: LA CRISIS CREDITICIA AMENAZA LA SALUD 05****BREVES: LOS PAGOS MÍNIMOS ENGORDAN LAS FACTURAS****DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO 23****¿Cómo podemos ayudarle?**

Tenemos varios informes clave, documentación técnica y casos comerciales que pueden ayudarle a comprender mejor el comportamiento, las tendencias y los riesgos en los pagos.

¿Quiere conocer más detalles? Escribanos a [intrummag@intrum.com](mailto:intrummag@intrum.com) y le enviaremos los datos y/o los informes precisos.

Better business for all.

**Intrum Magazine nº 1** Febrero 2009 **Editor** Intrum Justitia AB, ISSN 1652-5620 **Redactora jefe** Fanny Wallér **Redactora** Madeleine Bosch **Redactores auxiliares y producción** Anne Smitt y Björn Enström, Tidningskompaniet **Imprenta** Trydells, Laholm **Foto portada** Joanna Vestey/Corbis/Scanpix. El próximo número de Intrum Magazine se publicará en mayo de 2009. © Intrum Justitia AB 2009. 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](mailto: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 Estocolmo, Suecia, [info@intrum.com](mailto: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.

## “HAY QUE ARRIESGAR EL DINERO DE LOS CONTRIBUYENTES”

El galardonado con el Premio Nobel de Economía en Memoria de Alfred Nobel del año pasado, el economista estadounidense Paul Krugman, es probablemente más conocido como columnista de The New York Times que como investigador de economía. Desde 1999 ha colaborado en una popular columna quincenal sobre una amplia gama de temas. Un elemento frecuente en la columna, al igual que en su blog diario, han sido críticas sobre cómo la administración Bush ha gestionado la economía de Estados Unidos. Paul Krugman, que no ha ocultado su apoyo al sucesor de Bush, ahora espera tener la oportunidad de concentrarse nuevamente en sus propias materias.

“Con la administración Obama confío poder volver a escribir otra vez sobre economía internacional”, manifestaba un feliz Paul Krugman en Estocolmo cuando asistía a la ceremonia de entrega del premio.

Mereció el Nobel por su contribución a comprender mejor los patrones del comercio internacional, introduciendo economías de escala en la producción y asignaciones para distintos gustos entre consumidores.

A finales de la década de 1970 pudo explicar por qué países similares exportan e importan artículos del mismo tipo. Krugman también es conocido por explicar las causas por las cuales las industrias y la personas se aglomeran en las ciudades.

Durante los últimos años, su investigación académica se ha concentrado en las crisis económicas y monetarias. La crisis actual le asusta, y considera difícil predecir su duración y gravedad. Está en favor de “paquetes de rescate” gubernamentales y celebra que se vuelva a creer en las políticas económicas de John Maynard Keynes. Paul Krugman señala que los perdedores en la crisis somos todos nosotros. Se ha de gastar el dinero de los contribuyentes aun cuando parte del mismo se dirija a empresas que quiebren y tal vez se pierda.

“Esta es una crisis tan aterradora que hemos de tomar algunos riesgos, entre ellos el de dinero malgastado. Sencillamente porqué la alternativa de no abrir nuestros monederos, y el riesgo de entrar en una profunda depresión, es demasiado grande”, dice Paul Krugman.

Texto: Karin Nilsson

### Paul Krugman

Paul Krugman nació en 1953 en Nueva York, Estados Unidos. Desde el año 2000 ha sido catedrático de economía y asuntos internacionales en la universidad de Princeton, y es muy respetado por su labor docente. Ha trabajado como consultor para el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial, las Naciones Unidas y el Departamento de Estado de EE.UU. También es el editor y autor de docenas de libros, y ha escrito varios centenares de artículos, sobre todo acerca de comercio y finanzas internacionales. Por otro lado, es un conocido crítico del ex-presidente George Bush y un reiterado columnista del New York Times. Sus columnas lo han dado a conocer entre un amplio público.

Paul Krugman es un famoso crítico de Bush, un blogger asiduo y un economista respetado. Este año le llegó el turno de recibir en Estocolmo el Premio Nobel del Banco de Suecia en Ciencias Económicas en Memoria de Alfred Nobel. Este premio se ha concedido a 63 personas desde 1969 y asciende a 10 millones de SEK.



### Empresas francesas en quiebra

Más de 28.500 empresas francesas quebraron durante los primeros seis meses de 2008 debido al empeoramiento de la situación económica. Es un aumento del 15 por ciento sobre el mismo periodo de un año antes, según un informe de la empresa francesa de seguro de crédito Euler Hermes. Los casos de quiebra continuaron afectando en gran parte a compañías con menos de 20 empleados, y especialmente a empresas muy pequeñas en la segunda gran economía de la eurozona, pero también se incrementaron los casos de empresas grandes. Los sectores más afectados fueron la construcción, inmobiliarias, venta al detalle y restaurantes.

### Satisfacción europea

Los líderes europeos que asistieron a la cumbre del G20 en Washington el pasado mes de noviembre mostraron satisfacción general por el plan de acción acordado para estimular el comercio, la estabilidad financiera y la expansión económica. La cumbre, que agrupó a las 20 principales economías emergentes e industrializadas del mundo, abrió las puertas a una extensa reforma de la regulación financiera global en un plazo relativamente corto.



FOTO: SCANPIX

## La crisis, un peligro para la salud

La crisis crediticia no sólo afecta al bolsillo, sino que también amenaza a la salud de la población. La asociación británica de la presión sanguínea (BPA) y Friends Provident informan que son cada vez más las familias que dejan de ser socios de gimnasios, que hay más gente que atribuye su hábito de fumar a preocupaciones económicas, y que aumentan las ventas de alimentos baratos más azucarados en comparación con las de productos sanos como frutas y verduras. La combinación de todos estos factores, dice la BPA, significará una subida de la presión sanguínea en el país, y un empeoramiento de la salud general.

# PyR

## ELGA BARTSCH



**¿Puede Europa hacer frente a la recesión? ¿Los programas para abordar el cambio climático se verán afectados por una repentina falta de recursos? ¿Está cambiando el panorama financiero? Formulamos estas preguntas a Elga Bartsch, Economista Jefe para Europa en Morgan Stanley, y especializada en política monetaria y economía del cambio climático.**

**P: La crisis financiera, ¿forzará a la UE a una nueva integración económica?**

**R:** "Ya hemos visto cómo la colaboración se ha estrechado, pero esto no es excepcional en la Unión Europea. También puede verse en círculos más amplios, como el G7 y recientemente el G20, y esto nos hace recordar que la mayoría de estas economías han sido golpeadas de igual modo. En nuestra era de globalización mucha gente se percata ahora de lo estrechamente que están integradas nuestras economías, nuestros mercados de capitales y nuestras instituciones financieras. Como dicen, 'ninguna persona es una isla', y desde luego nadie que se dedique a las finanzas".

**P: ¿Cómo hará frente Europa a una recesión a gran escala?**

**R:** "Le hará frente de la misma manera que a cualquier recesión. Algo que hay que tener presente es que en la zona del euro como un todo, no hay desequilibrios internos o externos en cuanto a endeudamiento del sector público, (en términos de deuda externa). También tenemos un banco central que nunca fue restrictivo en la orientación de su política. Esto lo diferencia, por ejemplo, de la Fed, que en un momento emprendió una orientación restrictiva. Una recesión siempre es un reto, pero si miramos el trastorno que causó a las principales divisas que precedieron al euro, o a la región nórdica, la recesión a principios de la década de 1990, el desarrollo actual es mucho más ordenado".

**P: Una recesión, ¿ayudará u obstaculizará los esfuerzos para abordar el cambio climático?**

**R:** "Creo que a corto plazo veremos una reducción de las emisiones de gases invernadero. La mayor implicación de los gobiernos, y especialmente los programas de desgravación fiscal que parece que hay en camino, podrían usarse de hecho en nuevas actuaciones para abordar el cambio climático y mejorar la eficiencia energética de la economía europea".

**P: ¿Cómo ha cambiado el panorama financiero en Europa durante los últimos diez años?**

**R:** "Ha habido una gran integración, un aumento de los préstamos bancarios transfronterizos y de las inversiones directas internacionales en la industria financiera, por lo que los vínculos son mucho más estrechos. Y, evidentemente, durante el último decenio el tamaño comparativo de la industria financiera ha crecido pronunciadamente en la mayoría de los países. La cuestión es si ha aumentado demasiado. En realidad no es un fenómeno raro en industrias innovadoras; sucedió lo mismo con la industria de la tecnología antes del 2000, y es un tipo de desarrollo que forma parte del proceso de innovación. Creo que durante los próximos diez años el panorama volverá a cambiar, y probablemente incluso cambie ampliamente a corto plazo, considerando los sustanciales cambios que están produciéndose ahora, como la mayor intervención de los gobiernos en la industria financiera. Probablemente veremos más cosas".

**Texto: David Wiles**

# resultados:

MEJORES RESULTADOS CON INTRUM JUSTITIA

FOTOGRAFÍA MIGUEL TOLEDANO



José Félix Mora apuesta por un "outsourcing parcial".



✓ **La segmentación de la cartera determina el tipo de gestión y le permite ser más eficaz.**

✓ **En el último año se ha detectado un repunte de la morosidad y por eso es importante la prevención en la gestión del crédito.**

**José Félix Mora, Responsable del Área de Impagados de TNT, nos habla sobre la importancia de una gestión de crédito eficiente y las ventajas del outsourcing. Intrum Justitia colabora con TNT desde hace más de ocho años.**

**De origen holandés,** la compañía de transporte urgente y distribución de correo TNT llegó al mercado español hace 20 años y desde entonces su crecimiento ha sido continuado tanto en número de centros operativos en todo el territorio nacional como en profesionales y servicios.

Para la eficaz gestión de la cartera de cuentas impagadas, este departamento es fundamental para la compañía. Las causas de los impagados son diversas, para José Félix Mora, en TNT estas son básicamente: "concursos de acreedores, escasez de tesorería, incidencias de servicio, incumplimiento de plazos y condiciones de pago, morosos, ilocalizables y aquellos que no cumplen la política en cuanto a portes debidos".

**José Félix Mora,** apuesta por un "outsourcing parcial" en la gestión de cobros con el objetivo de ser ágiles en el cobro y conseguir los ratios de eficacia deseados. Para TNT, la agilidad en el cobro es fundamental ya que "cuanta más antigüedad tiene una deuda más difícil es cobrarla". Además, el outsourcing nos permite atender períodos de repuntes en las cuentas a cobrar y poder agilizar y mejorar los ratios de cobro.

TNT prevé que el tema de la prevención adquirirá especial relevancia en los próximos años. Para ello, es fundamental que todas las empresas tengan un histórico.

# PÁNICO A FIN DE MES

Mientras el mercado de préstamos nómina crece explosivamente en Europa, se dispara el número de adultos jóvenes atrapado por créditos rápidos. Sólo en Suecia, se prevé que el número de estos impagados aumente a 60.000 al año. Intrum Magazine explora este lucrativo y expansivo sector.

TEXTO JOSEFINE SWENSON Y DAVID NOBLE/FOTO GETTY IMAGES Y ADAM HAGLUND





Nadia Simeonidou quedó atrapada en una espiral de deudas, con nuevos préstamos para pagar los antiguos.



▶ **A**l igual que muchas otras personas de toda Europa, Nadia Simeonidou se encontró atrapada en un carrusel de deudas, viéndose constreñida a pedir cada vez más dinero para pagar préstamos a muy corto plazo y con intereses enormes. Tenía 21 años cuando pidió el primer préstamo. Recién divorciada, con la máxima responsabilidad sobre su hija de un año de edad y una beca de estudios como única fuente de ingresos, necesitaba dinero desesperadamente. Pensaba usar un préstamo bancario de 2.400 euros para sacar el carnet de conducir, y no tener que necesitar la ayuda de otras personas para ir a la guardería y a su trabajo.

No obstante, nunca obtuvo el carnet de conducir. En cambio, el dinero desapareció rápidamente en ropa infantil cara, muebles para su nuevo piso y actividades de fin de semana con su hija.

“No quería ver sufrir a mi hija por el hecho de que sus padres se hubieran separado. Quería dárselo todo. Compré ropa, fuimos

al zoo e invité a todas sus amigas a helados”, explica Nadia Simeonidou.

Consiguió arreglárselas para pagar el préstamo. Pero al mismo tiempo había empezado a saborear la buena vida, y pronto consiguió una tarjeta de crédito. El tipo de interés efectivo era del 33 por ciento, pero no le hicieron preguntas y Nadia no se dio cuenta de las consecuencias.

“Además de ser una madre soltera sin dinero, en aquella época me sentía bastante decaída psíquicamente. Parecía que toda la publicidad sobre cómo conseguir dinero de forma rápida y fácil se dirigía a mí”, dice Nadia hoy.

Ella está lejos de ser un caso único. El número de personas que utilizan dinero rápido – ya sean préstamos nómina u otros créditos rápidos – para satisfacer necesidades inmediatas crece rápidamente en muchos países europeos.

Los préstamos nómina son créditos al consumo concedidos sin garantía, por un valor de algunos cientos de euros y para periodos inferiores a tres meses. La intención es pedir un préstamo de dinero hasta la siguiente nómina.

Sin embargo, su coste puede ser escandaloso, como están descubriendo muchos consumidores de Dinamarca, Finlandia, Suecia, Reino Unido y otros países.

“El fenómeno de créditos rápidos y fáciles empezó en Dinamarca a principios de 2007, pero es una industria en rápida expansión ... ¡lamente-

blemente!” dice Troels Holnberg, asesor económico de la Dirección general danesa de protección al consumidor.

“En el mercado ya hay cuatro empresas activas, ¡y los intereses que cargan a nivel anual oscilan desde varios miles por ciento a la alu-

### “PARECÍA QUE TODA LA PUBLICIDAD SOBRE CÓMO CONSEGUIR DINERO RÁPIDO Y FÁCIL SE DIRIGÍA A MÍ”



**Ropa cara y un estilo de vida activo. Los jóvenes de hoy lo quieren todo.**

cinante cifra de un millón por ciento!”.

En la actualidad los legisladores daneses están estudiando formas de supervisar este sector todavía sin regular, pero hasta ahora se ha hecho poco, aun cuando Troels Holnberg dice creer que pronto se acordará un código de conducta para los prestamistas.

“El gran inconveniente es que la novedad de estas actividades hace que nadie sepa exactamente la envergadura que está adquiriendo el problema”.

En Finlandia se vive una situación similar.

“Los préstamos rápidos son muy problemáticos en Finlandia debido a la falta de legislación que regule el sector específico de servicios financieros”, explica Torve Sario, economista jefe de la asociación de consumidores finlandeses.

“Las entidades financieras hacen muy pocos controles de las solicitudes de créditos a corto plazo, y ha habido casos de personas que han tomado préstamos usando el nombre de otros. Y no sólo es un problema entre los jóvenes. También aumenta el número de finlandeses adultos que utiliza el

recurso de los préstamos rápidos”.

Suecia y Finlandia se encuentran entre los países de Europa que tienen los problemas más grandes con los préstamos nómina.

Y debido a que son tan fáciles de obtener –en Suecia no se requiere de informe de solvencia ni de un contrato por escrito– es también muy fácil vivir por encima de las posibilidades y acabar en una espiral de deudas. Se toman nuevos préstamos para pagar los ya recibidos, que es exactamente lo que le sucedió a Nadia Simeonidou, que usaba los préstamos nómina para continuar con su estilo de vida activo.

Nadia Simeonidou se vio obligada a tomar varios empleos extra para abonar las deudas. En el peor momento de su caso, las facturas a pagar ascendían a 3.500 euros al mes. Durante un mes normal ella recibía siete u ocho requerimientos de pago.

En Suecia no se exige que las entidades de crédito mencionen el tipo de interés efectivo en los anuncios de créditos rápidos; unos intereses que frecuentemente pueden ascender

## Tipos de interés enormes

Ejemplos de tipos de interés efectivo cargados por empresas de préstamos nómina; tipos de interés que no están obligadas a comunicar al cliente al comercializar los préstamos en Suecia.

EMPRESA	Interés efectivo %
Lenders*	18.228
1000finans**	7.850
Ferratum	1.221
Mobillån	654
Femhundring***	294

\* Lenders: préstamo de 15 días. La suma máxima son 195 euros, exige la concesión de un préstamo anterior.

\*\* 1000finans: préstamo de 15 días. Suma máx. 97 euros. Sin tarifa de contratación, pero la solicitud cuesta 20 euros, que se cargan tanto si el préstamo se concede como si no.

\*\*\* Femhundring: Suma máx. 50 euros. Sin tarifa de contratación, pero 3,80 euros por tasa de SMS y 3,40 euros por la factura.

FUENTE: AFFÄRSVÄRLDEN N° 36, 2008.



## INFO: PRÉSTAMOS NÓMINA

Básicamente los préstamos nómina son créditos al consumo concedidos sin garantía, por un valor de algunos cientos de euros y para periodos inferiores a tres meses. Se suelen ofrecer a través del teléfono móvil e Internet, y se comercializan como exentos de intereses. El dinero se ingresa en la cuenta del prestatario el mismo día o al día siguiente. A menudo se dice que lo que se carga por el préstamo son los gastos de gestión, administración, facturación o servicios de SMS. Si esto se convierte en intereses efectivos, frecuentemente puede resultar en intereses superiores al 1.000 por ciento. En la legislación sueca, no es requisito indicar el tipo de interés efectivo cuando se comercializan préstamos pequeños o a corto plazo. Esto dificulta la comparación de los precios de estos préstamos con otras formas de crédito al consumo.

► al 1.000 por ciento. Esto dificulta al consumidor formarse una idea clara de cuánto va a costarle realmente el préstamo.

“El motivo de esta excepción legal era facilitar los créditos cuando se compra algo por una pequeña cantidad y se va a abonar poco después. Pero ahora, esta excepción se aprovecha para créditos independientes, es decir, para solicitar un préstamo y usarlo para lo que uno quiera”, explica Gunnar Wikström, abogado de la Dirección nacional de protección de los consumidores de Suecia.

### Los créditos rápidos tam-

bién crecen dramáticamente en el Reino Unido y EE.UU. En el Reino Unido el número de consumidores aumenta en 23.000 personas al mes, donde el mercado mensual es de 4 millones de libras. En los Estados Unidos, el valor de estos préstamos se ha duplicado en cinco años, alcanzando los 48.000 millones de dólares.

En Noruega se ha intentado hacer frente a la falta de normas rigurosas mediante la legislación. Por ejemplo, los noruegos han de demostrar personalmente la identidad del individuo que afirman ser.

Otros países europeos, como Francia e Italia, todavía no han estado expuestos a los préstamos nómina, tal vez debido a que allí es más fácil tener cuentas con descubierto. En Italia la asociación de consumidores Altoconsumo estima que las cuentas con descubiertos ascienden a casi 276.000 millones de euros.

“Es muy positivo que los préstamos nómina aún no sean un instrumento financiero disponible en el mercado italiano”, declara Li-

## “SOMOS UNA GENERACIÓN MIMADA QUE NUNCA SE HIZO ADULTA”

liane Cantone, jefa de relaciones públicas de Altoconsumo. “Pero hay productos similares fácilmente disponibles: descubiertos, préstamos enfocados para la compra de un cierto producto en comercios, y tarjetas revolving, que ofrecen tasas de interés más normales, de como máximo el 24,48 por ciento”.

Sin embargo, la situación de Nadia Simeonidou está lejos de ser excepcional. La aparición y establecimiento de nuevas empresas de créditos rápidos es explosiva, al igual que el número de deudores que acaban

en registros de morosos.

Durante la primera mitad del año, llegaron al registro sueco 17.299 solicitudes de requerimiento judicial por impago de préstamos nómina, siendo más de una tercera parte de ellos de jóvenes entre 18 y 25 años.

“Estamos seriamente preocupados por las deudas que crean. El propio endeudamiento causa la exclusión social y problemas de salud. Estas empresas crean una falsa sensación de sencillez sin esfuerzo a los que no saben llegar a fin de mes. Y es este tipo de marketing que hace que pidamos mejores controles de

solvencia para esos préstamos”, dice Janne Åkerlund, funcionario de relaciones públicas del registro de Suecia.

**La primera empresa** en operar en el mercado sueco de SMS, Mobillån Sverige, a principios de 2008 fue condenada por el Tribunal de Comercio de Suecia en un caso denunciado por la Dirección nacional de protección de los consumidores. No sólo contravenían la buena ética comercial, sino que también aplicaban tarifas injustificable-

## Nueva legislación de la UE refuerza los derechos de los consumidores.

La Comisión de la UE adoptó una nueva directiva de créditos al consumo en abril de 2008. Significa que todos los ciudadanos deben recibir la misma información sobre préstamos, independientemente del país. También tiene que ser posible transferir un préstamo de un banco a otro, y si el consumidor está descontento, cancelar el préstamo en un plazo de dos semanas. Asimismo, será más fácil calcular el

coste total del crédito. Debe indicarse el interés efectivo, al igual que la suma total que debe pagar el consumidor. La normativa rige para préstamos entre 200 y 75.000 euros. La legislación relativa a cantidades inferiores a 200 euros la decidirá cada país. La nueva ley entrará en vigor como más tarde en mayo de 2010.

Como resultado de esta directiva, el Ministerio de justicia de Suecia prevé presentar un

memorando a principios de 2009. Al mismo tiempo, la Dirección general sueca de protección al consumidor trabaja para prevenir el endeudamiento, y junto con el las autoridades del registro y la Inspección nacional de las instituciones financieras de Suecia ha iniciado una campaña en los institutos de enseñanza secundaria denominada Vigila tu dinero (Kollpacashen.se). Su intención es mentalizar a

mente altas, en este caso 58 euros por un préstamo de 290 euros durante un mes.

En la actualidad el mismo tribunal está emprendiendo una acción judicial contra la empresa Ferratum Sweden.

“No podemos llevar a los tribunales a cada empresa de créditos rápidos, pero confiamos que el caso contra Ferratum ofrezca la respuesta a algunas de las cuestiones legislativas pendientes. De este modo podemos crear un precedente a aplicar a todas las empresas del sector”, manifiesta Gunnar Wikström de la Dirección nacional de protección de los consumidores de Suecia.

Junto con las autoridades del registro, la Dirección también ha pedido al Ministerio de justicia que revise la legislación.

Nadia Simeonidou cree que las causas de que actualmente tantos jóvenes tengan un control tan deficiente de su economía personal son varias.

“Las demandas de la sociedad son cada vez mayores. Se tiene que llevar ropa de diseño y vivir en un lugar atractivo. Al mismo tiempo son cada vez menos los que consiguen un empleo fijo una vez terminados los estudios. Y además, la generación que crece es una generación mimada”, continúa diciendo.

Nadia recibió el apoyo de sus padres a las duras y a las maduras. Más tarde, cuando abatida contó a su padre el problema de las deudas, él le ayudó a superar la crisis. Al cabo de seis años de créditos rápidos, su padre se hartó. Para Nadia este fue el momento de la verdad.

“Hasta el último momento creía que siempre vendría a salvarme”.

Hoy Nadia tiene su situación económica bajo control, gracias a haber participado en la serie del canal TV3 Lyxfällan, en la que se ayuda a consumidores a resolver sus problemas financieros. Nadia recibió dos grandes préstamos bancarios para abonar sus deudas de créditos rápidos, y para establecer un plan de pagos para el futuro. En 2013 estará completamente libre de deudas. ▀

los jóvenes y despertar en ellos interés por la economía personal.

Como mencionamos hace unos meses en la revista, Intrum Justitia Suecia también ha lanzado una nueva página Web denominada My money (Mymoney.intrum.se). En ella hay artículos de asesoramiento y comentarios de cuestiones de actualidad sobre la economía personal.

## Distintos países, distintas reglas

La legislación sobre los créditos rápidos varía considerablemente entre distintos países. Suecia y Finlandia son los países que tienen los problemas más graves con este tipo de préstamos y el endeudamiento de los jóvenes.



### FINLANDIA

La oferta de préstamos nómina que pueden obtenerse a través del móvil ha crecido notablemente durante los últimos años. Ahora hay más de sesenta empresas en el mercado. La normativa no exige la identificación de los solicitantes, por lo que incluso los menores de edad pueden obtener préstamos usando los teléfonos móviles de sus padres. El Tribunal de Comercio de Finlandia está estudiando el primer caso.



### DINAMARCA

En Dinamarca las empresas de préstamos nómina fundamentalmente están regidas por las mismas reglas que otros prestamistas, aun cuando su situación exacta es confusa. El gobierno está elaborando directrices especiales.



### NORUEGA

Para ofrecer préstamos en Noruega se necesita una licencia de la Inspección nacional de instituciones financieras. Según la ley noruega los prestatarios deben poder identificarse físicamente. Por ello a los noruegos no les es posible pedir préstamos a través de SMS. Sin embargo, la empresa Folkia ofrece los llamados micropréstamos, después de identificarse y firmar en la oficina de correos, una vez realizado un control de solvencia crediticia. El tipo de interés efectivo es entre el 300 y el 1.300 por ciento.



### REINO UNIDO

En el Reino Unido aumentaron en el 55 por ciento entre septiembre de 2007 y mayo de 2008. Cada mes entran en el mercado 23.000 nuevos clientes, que juntos toman préstamos por 4 millones de libras.



### ESTADOS UNIDOS

Los préstamos nómina también crecen aceleradamente en los EE.UU. En cinco años se han duplicado, alcanzando los 48.000 millones de dólares..



### PAÍSES BAJOS

Los holandeses han excluido con éxito a las empresas poco fiables mediante campañas en los periódicos y la TV. Otro motivo que ha dificultado que se establecieran estas empresas es que la mayoría de los bancos permiten girar al descubierto en las cuentas, una posibilidad que se aprovecha regularmente.



### ESPAÑA

La legislación española no permite préstamos por SMS. Todos los tipos de préstamos exigen contratos por escrito y una determinada solvencia del cliente.



### SUECIA

Durante la primera mitad del año, hubo 17.299 solicitudes de requerimiento judicial por impago de préstamos a través del teléfono móvil, afectando más de una tercera parte de las solicitudes a jóvenes entre 18 y 25 años. Ahora la cifra de impagados en estos préstamos se está disparando hasta 60.000 al año. El organismo de protección de los consumidores está trabajando para obligar a las entidades a indicar sus intereses efectivos.



### ISLANDIA

En Islandia no hay actualmente empresas que ofrezcan préstamos nómina, aunque la legislación del país es similar a la sueca.

# Reforzar la atención

La misión era suministrar más recursos a la atención al paciente de uno de los más destacados hospitales de Irlanda, alentando de buena manera a los usuarios a pagar sus facturas con mayor puntualidad. Hoy, a medida que esto se lleva a la práctica, los que se benefician son los pacientes.

TEXTO DAVID NOBLE/FOTO MAXWELL PHOTOGRAPHY

“

Con un proveedor externo para el seguimiento de la facturación liberamos recursos

Los pacientes que reciben atención médica de las enfermeras y facultativos del moderno, pero casi tricentenario, St James Hospital de Dublín probablemente nunca se paren a pensar en que, para financiar sus actividades, se necesita una gestión administrativa altamente eficiente.

Con 780 camas y 3.500 empleados, y como el mayor hospital general docente de urgencias del país, el St James Hospital se enorgullece de ofrecer asistencia médica innovadora. Pero este orgullo también abarca un enfoque renovador de la labor administrativa, utilizando más eficientemente los fondos disponibles a fin de liberar más recursos para la atención al paciente.

La tarea de Brian Fitzgerald, director financiero del centro, es asegurar que el hospital tenga los recursos necesarios para proporcionar cuanto antes la mejor atención médica posible a todos los pacientes que tienen acceso a los servicios del establecimiento.

“Tenemos un presupuesto anual de 450 millones de euros. Puede parecer mucho, pero en la realidad económica de hoy hemos de encontrar todos los me-

dios posibles para ofrecer servicios de urgencias, y servicios médicos opcionales y quirúrgicos de primerísima calidad con estos recursos”, destaca Brian Fitzgerald.

En su entorno financiero, cada mejora de la eficiencia significa una diferencia positiva. Este enfoque le hizo adoptar la decisión de contratar recursos externos para dar seguimiento a las facturas.

“En conjunto con mi equipo, calculamos que utilizando recursos externos para llevar a cabo el seguimiento obtendríamos un mejor rendimiento a escala en nuestro proceso de facturación y cobro”, dice Brian Fitzgerald a Intrum Magazine.

“Paralelamente, ya contaba con que se realizaría una revisión a nivel nacional de los recursos administrativos utilizados en la sanidad y que esta función tendría potencial para liberar fondos para la atención al paciente”.

**Con su gran experiencia** en el hospital y muchos años de servicio en el sector de la sanidad, Brian Fitzgerald se percató de que el hospital y sus pacientes también





se beneficiarían de las inversiones que empresas como Intrum Justitia dedican a tecnología, comunicación, recursos humanos, formación y técnicas de cobro.

“Tras profundas deliberaciones internas y externas con empresas del sector de gestión de cobros, llegamos a la conclusión de que las posibilidades de que esta función se gestionara desde una perspectiva externa eran reales y alcanzables”, continúa diciendo.

A pesar de haber utilizado los servicios de Intrum Justitia en otras áreas durante muchos años para disponer de gestión de cobro, Brian Fitzgerald anunció un concurso para el contrato. Casi quedó abrumado por el gran número de ofertas de empresas nacionales e internacionales.

**Se creó un comité** de evaluación para revisar las ofertas recibidas. La recomendación final fue contratar a Intrum Justitia, tras lo cual se iniciaron negociaciones exclusivas antes de firmar el contrato.

Con el uso de un proveedor externo para el seguimiento de las facturas, el St. James Hospital abre nuevos caminos en Irlanda. Brian Fitzgerald cree que el acuerdo con Intrum Justitia es el primero de su clase en el país,

aun cuando sabe que otros hospitales están estudiando trabajar de igual modo, ahora que han visto el éxito obtenido.

La aplicación y gestión del servicio ya está dando buenos resultados lo mismo para el hospital que para los pacientes.

“Intrum Justitia ha colaborado muy estrechamente con nosotros desde un principio, y el nuevo contrato se está rentabilizando”, señala Brian Fitzgerald.

“Estoy contento de la decisión tomada y especialmente del colaborador elegido. Ha sido un caso de éxito seguro para todas las partes involucradas. Si Intrum Justitia sigue sin perder de vista lo importante como hasta ahora, estoy convencido de que continuaremos mejorando y ampliando nuestra gestión externa”.

Brian Fitzgerald está convencido de que en el futuro seguirá explorando enfoques innovativos similares.

“No hay duda alguna de que el sector público, y especialmente la atención médica, debe examinar nuevas iniciativas para atender las funciones de gestión administrativa cotidiana, lo cual nos permitirá disponer de más recursos para la atención médica”.

**Brian Fitzgerald y su equipo necesitan soluciones ingeniosas para que su presupuesto de 450 millones de euros pueda atender mayores necesidades de asistencia médica.**  
(De izquierda a derecha: Nick Biggam, Intrum Justitia, Brian Fitzgerald, St James Hospital, y John Cahill, Intrum Justitia.)



respo

“Calcule los riesgos de la empresa”, dice **Richard Branson**, el hombre que estuvo a punto de perder la vida cuando cruzaba el Atlántico en globo, “pero no se olvide de divertirse y asegúrese de asumir la responsabilidad”, añade.

TEXTO KARIN NILSSON/FOTO BULLS & SCANPIX

# Insabable Aventurero

**S**uperempresario, multimillonario, genio de las relaciones públicas, aventurero, ecologista y gurú de liderazgo... los calificativos dados a Sir Richard Branson son muchos. A principios de la década de 1970 fundó la discográfica Virgin Records y fichó conjuntos como Sex Pistols y Culture Club. Hoy la marca Virgin son más cosas. El Grupo consta de 350 compañías, tiene unos 50.000 empleados en 29 países y en 2006 los ingresos ascendieron a 20.000

millones de dólares, según la empresa.

Aprendiendo mientras construía su imperio, Richard Branson ha escrito y publicado libros y pronunciado un gran número de conferencias sobre cómo tener éxito como líder. Es una persona que quiere compartir y devolver.

“Un buen empresario necesita saber motivar bien a las personas. Esto es realmente lo importante. Y también saber delegar y escuchar. Pero sobre todo uno tiene que pasárselo bien”, ▶

► dice un sonriente Richard Branson durante una visita a Estocolmo, Suecia, para asistir a un seminario de liderazgo.

**Según la clasificación** de Forbes de 2008, Richard Branson es la persona número 236 más rica del mundo, con una fortuna neta por un valor de aproximadamente 4.400 millones de dólares. Sin embargo, la responsabilidad debe acompañar a la riqueza, dice él. Por ello, en 2007 anunció un premio de 25 millones de dólares para fomentar tecnología que conduzca a una eliminación neta de los gases invernadero atmosféricos antropogénicos. Ha aunado fuerzas con simpatizantes de Nelson Mandela para prestar apoyo a varios proyectos sociales, financia una fundación de obras benéficas e invierte en el desarrollo de biocombustibles para el sector del tráfico aéreo. Demostrar responsabilidad social es el sello de un gran ejecutivo de alto nivel, sostiene Branson.

“Creo que las empresas que tienen éxito promueven un sentido de orgullo entre las personas que trabajan en ellas. Esto crea pasión y hace que las personas se conviertan en una parte integral del cometido y la marca”.

Aun cuando el nuevo dueño de la Casa Blanca no es un ejecutivo de negocios, Richard Branson admira las cualidades de líder de Barack Obama. Branson está convencido de que su combinación de capacidad política y de gestión apuntan hacia un futuro brillante.

“No sólo es un gran político, sino que también tiene grandes cualidades de líder. Ha formado un equipo de élite y ha obtenido sumas enormes para su exitosa campaña”.

No obstante, la responsabilidad de una empresa también abarca valores tradicionales como captar oportunidades de negocio y fomentar el desarrollo.

“Ahora es un buen momento para crecer si se tienen los recursos financieros”, sostiene Richard Branson, “y empresas económicamente potentes tienen el deber de crecer y dar trabajo a personas que hayan perdido su empleo. Es una manera de contribuir y de detener la marcha hacia una recesión más profunda”.

**“En épocas de recesión**, es cuando los países necesitan más que nunca a los empresarios emprendedores, en especial naciones como



Dentro de tres años Richard Branson proyecta ser el primero en vender viajes turísticos al espacio. “Está claro que haré un viaje y me llevaré a mi padre”, dijo durante una visita a Estocolmo.

Suecia, que dependen de cinco o seis grandes empresas. Esto es muy peligroso, sobre todo en épocas como esta. Por tanto, necesitamos un ejército de empresarios emprendedores que contraten a las personas que pierdan sus empleos el año próximo o de aquí a dos años, y creen nuevas compañías”.

Algunos dicen que Richard Branson, quien en 1999 recibió el título de Sir por “servicios de iniciativa empresarial”, ha asumido riesgos demasiado grandes. Cuando decidió poner en marcha Virgin Airlines en la década de 1980 muchos eran pesimistas. Pero tuvo éxito, y ahora está enfrascado en proyectos aún más aventurados. En un plazo de tres años proyecta ser el primero

en vender excursiones turísticas al espacio a través de Virgin Galactic. Los primeros vuelos espaciales partirán desde el desierto de Nuevo México, y más tarde desde Kiruna en el norte de Suecia.

“Está claro que haré un viaje y me llevaré a mi padre”, dice Richard Branson.

Su espíritu aventurero también ha hecho que intentara batir varios récords mundiales. No todos han tenido éxito, y una vez escribió una carta de despedida a su esposa, convencido de que su globo iba a la deriva hasta perderse en el espacio. Pero tuvo suerte y regresó a casa sano y salvo.

Richard Branson insiste en que él calcula todos los riesgos con cuidado. También nos recuerda que aun cuando el Grupo Virgin tiene negocios en una enorme diversidad de sectores, él sabe lo que está haciendo, y siempre ha involucrado a los colaboradores



La recesión sería menos dura si antes hubiéramos hecho bien los deberes



**RICHARD BRANSON**

Nacido en Inglaterra en 1950, casado con dos hijos, fundador y presidente del Grupo Virgin, que hoy abarca 350 empresas.

**INTENTOS DE RÉCORD MUNDIAL**

**1985** Branson intenta ser el más rápido en cruzar el Atlántico, pero su velero "Virgin Atlantic Challenger" zozobra.

**1986** Un nuevo intento –esta vez con éxito– de cruzar el Atlántico en un velero.

**1987** Branson es el primero en cruzar el Atlántico en un globo de aire caliente.

**1991** Branson cruza el Pacífico desde Japón hasta la zona ártica de Canadá en un globo de aire caliente.

**Entre 1995 y 1998** junto con Per Lindstrand y Steve Fossett, Branson hace varios intentos de circunvalar la Tierra en globo. En 1998 hacen un vuelo récord de Marruecos a Hawaii, pero son superados en la competición alrededor de la Tierra.

**2004** Branson consigue un récord al atravesar el Canal de la Mancha en un vehículo anfíbio.

**2008** Branson y sus hijos hacen un intento afortunado de cruzar el Atlántico en una embarcación rápida.

apropiados en nuevas áreas. Un grupo empresarial diversificado es una buena manera de dispersar los riesgos en una época de turbulencia.

**Pero no todo ha sido "color de rosa"**, ha habido periodos en los que la entrada en sectores de negocio nuevos ha demostrado ser más difícil de lo previsto. Por ejemplo, en 1987 para prevenir la diseminación del SIDA y otras enfermedades venéreas, decidió vender preservativos. Poco después, recibió una carta de una mujer embarazada que no estaba satisfecha con la calidad del producto. Richard Branson explica que le contestó pidiendo disculpas. Unos 8 meses más tarde le llegó una nueva carta, esta vez con una fotografía de una madre feliz y un recién nacido, y una petición de si quería ser el padrino.

"Ya me gustaría que todas las quejas hubieran tenido unos resultados así de encantadores y un final tan feliz", continúa diciendo Richard Branson, quien poco después vendió los derechos de fabricación de los preservativos.

Aprender de los errores como éste es una parte integral de ser un empresario, señala, y afirma que la recesión a la que tenemos que hacer frente hoy sería menos dura si antes hubiéramos hecho bien los deberes sobre la gestión del riesgo. "Una de las primeras reglas que debe seguir un buen empresario es protegerse contra los reveses y cerciorarse de que se está al corriente del peor de los panoramas para cada decisión que se toma. Está claro que

varios banqueros y entidades hipotecarias no lo hacen", dice Richard Branson.



Sigo creyendo que el capitalismo es la mejor manera de dar riqueza a la gente

Pero los periodos de prueba también crean oportunidades de negocio. En verano de 2008 intentó adquirir el banco hipotecario británico Northern Rock. Su proyecto se frenó cuando el gobierno británico se hizo cargo del banco.

Aun cuando la economía mundial ahora está en caída libre, Richard Branson no ha perdido su fe en el capitalismo.

"Hemos de sacar nuestras conclusiones y cercionarnos de que no vuelva a suceder. Sin embargo, sigo creyendo que el capitalismo es la mejor manera de dar riqueza a la gente", dice un Richard Branson todavía sonriente. ▀

# COBRAR A TIEMPO – O CERRAR

**La crisis crediticia no cesa mientras que Europa está dominada por perspectivas económicas sombrías, y con muchas personas y empresas luchando para llegar a fin de mes. Los estudios realizados por Intrum Justitia en Europa muestran que nunca ha sido tan importante para las pequeñas y medianas empresas cobrar ... ¡puntualmente!**

TEXTO DAVID NOBLE/FOTO GETTY IMAGES Y BJÖRN ENSTRÖM

**A**ctúe inteligentemente para que le paguen con rapidez sus productos o servicios, o se arriesgará a tener que cerrar la empresa.

Esta es la amarga conclusión de un estudio detallado difundido por Intrum Justitia que se basa en entrevistas a unos seis mil directivos de empresa en 25 países en Europa.

La crisis financiera, los incrementos del paro hasta niveles no vistos desde hace décadas, el número récord de quiebras de empresas y las duras condiciones crediticias han acentuado el miedo ante el panorama nacional e internacional. Y la auténtica envergadura del problema de las deudas en Europa es algo sobre lo que pocos se atreven a hacer conjeturas en la actual situación del mercado.

“Nuestras investigaciones muestran que cualquiera que hoy intente estimar la auténtica extensión del problema probablemente hará un cálculo erróneo”, dice Leif Hallberg,

director de asuntos públicos de Intrum Justitia, desde Bruselas.

“No hay duda alguna de que el problema de las deudas es mucho más grave de lo que piensan la mayoría. El último European Payment Index (EPI) de Intrum Justitia de principios de 2008 –antes de detonar la actual crisis–, indicaba que los impagados ya costaban a las empresas aproximadamente 25.000 millones de euros anuales. Esta es una cifra conocida, y que demuestra la necesidad de una actuación política más decisiva, lo mismo por parte de las autoridades reguladoras que por parte de las propias empresas”.

Mientras las economías europeas se tambalean, la supervisión de las tendencias seguidas por la gestión de crédito que Intrum Justitia presenta en su EPI anual muestra una visión del momento del autén-

tico coste de los impagados.

Incluso antes de desencadenarse la crisis el pasado otoño, la investigación realizada mostraba que los impagados costaban a las empresas europeas la enorme cifra de 25.000 millones de euros, como ya mencionaba Leif Hallberg, con retrasos en los pagos de 55,5 días por término medio; es decir, con casi cuatro semanas de retraso. Los organismos públicos europeos siguen siendo los más morosos, con un promedio de 65 días para pagar una factura, en comparación con 40 para los consumidores.

“Muchas empresas grandes están preocupadas de que sus proveedores pueden conseguir créditos suficientes como para continuar fabricando y suministrando. Esta es una razón de peso para que las empresas –al igual que los gobiernos y organismos públicos– empiecen a pagar con puntualidad a la ▶



La morosidad es uno de los obstáculos más notables del comercio



Los centros comerciales de Europa notan la crisis crediticia cuando los consumidores reducen el gasto.

#### Consejos para 2009

- ✓ Analice el riesgo de la cartera.
- ✓ Vigile la solvencia de los clientes.
- ✓ Examine los clientes con frecuencia.
- ✓ Establezca contacto antes de la fecha de vencimiento, hable sobre los productos o servicios, la factura y el pago.
- ✓ Haga un seguimiento inmediatamente después del vencimiento si la factura no se ha pagado.
- ✓ Use un intermediario profesional para las reclamaciones de pago.

► fecha de vencimiento en lugar de retrasar los pagos y poner en riesgo la supervivencia de las pymes”, manifiesta Leif Hallberg.

“El cash flow o flujo de caja es un problema concreto de las pequeñas empresas durante este periodo crítico de la economía y, para ellas, solucionar los impagados sería una ayuda más importante que relajar los criterios para la concesión de créditos. Es muy importante que siga fluyendo dinero hacia las pymes, que son la principal fuente de crecimiento y empleo en la UE”.

Cada año alrededor de un millón de facturas vencidas en Europa se convierten en casos de cobro de impagados, con varias consecuencias nefastas.

“Los morosos son uno de los obstáculos más notables que tiene el comercio en Europa”, dice Leif Hallberg, y manifiesta que el último estudio había revelado que suscitan serias dudas sobre la continuación de los negocios transfronterizos.

**Los principales expuestos** a impagados son entidades que ofrecen servicios profesionales, como abogados, procuradores, empresas de reclutamiento, arquitectos y traductores, según el estudio. Los mejor situados son el sector de suministros, cuyo porcentaje de pérdidas por impagados es muy bajo, del 1,5 por ciento; tal vez pueda considerarse normal, puesto que son pocos los que pueden pasar sin agua ni electricidad.

Entonces, ¿qué soluciones delimitadoras pueden usar las empresas?

El mensaje más importante del último informe elaborado por Intrum Justitia es que los actuales retos económicos sólo pueden abordarse mediante la creación de procesos de gestión de crédito efectivos y sostenidos, desde la prospección hasta el recobro, y usando instrumentos y técnicas probados que proporcionen valores tangibles.

No hay ninguna fórmula mágica, según Leif Hallberg, pero señala que ya existen tácticas ensayadas y experimentadas para evitar el riesgo de los impagados o de tener que gestionarlos.

“Nuestros estudios muestran que en los Países nórdicos es donde existe el índice de



La caída del precio de la vivienda golpea duramente la industria de la construcción.

### Sectores con el máximo porcentaje de deudas incobrables:

- Servicios profesionales.
- Industria de la construcción.
- Sector de la enseñanza.
- Medios de comunicación.
- Servicios empresariales.
- Venta al mayor y al detalle.

riesgo de impago más bajo. Allí ya hay disponibles direcciones y datos, estructuras reguladas, procesos legales rápidos para pequeñas reclamaciones de pago y tarifas de compensación por demoras que, sencillamente, faltan en la mayoría de los demás países europeos”, afirma.

Sin embargo, muchas empresas, autoridades y particulares sufren las consecuen-

cias de la estrangulación del crédito. ¿Cuál es el mejor consejo que Intrum Justitia puede darles ahora a todos ellos?

“Mi punto de vista es que las empresas, y especialmente las pymes, tienen que revisar su situación de créditos y préstamos bancarios y, sin esperar más, analizar sus necesidades de externalizar la gestión de crédito con un asesor profesional”, declara Leif Hallberg. ►

## OBTÉNGALO GRATUITAMENTE

25.000 millones de euros es lo que cuestan los impagados a las empresas de Europa. ¿Quiere comprender mejor las amenazas y retos de las facturas pendientes, y cómo proceder eficazmente

con ellas? Con mucho gusto le enviaremos un ejemplar del informe técnico EPI de Intrum Justitia. Basta con contactar [www.intrum.com](http://www.intrum.com) y encargarlo en línea.



**2,8 trillones**  
de dólares, las pérdidas de  
la crisis financiera global en  
noviembre 2008.  
(Banco de Inglaterra)

## ¿Compartimos?

► Según un nuevo estudio, los británicos están mejor dispuestos que sus vecinos en el continente a compartir un baño o a acurrucarse en la cama para ahorrar energía y dinero. Según una encuesta entre 6.000 adultos de cinco países europeos (Francia, España, Suecia, Alemania y Reino Unido) pedida por la Fundación de ahorro energético del Reino Unido y llevada a cabo por ICM-Research, una tercera parte de los británicos (35 por ciento) compartirían un baño o la ducha para reducir su factura de luz o electricidad en comparación con sólo el ocho por ciento de los suecos. Y mientras el 36 por ciento de los británicos se acurrucaría en la cama para mantenerse calientes, sólo harían lo mismo alrededor de una cuarta parte de los españoles (23 por ciento) y el 28 por ciento de los franceses.

## Británicos arruinados

► En el Reino Unido las quiebras se han disparado, con casi 14.000 personas declaradas insolventes durante el tercer trimestre del pasado año, según cifras oficiales, mientras la población lucha contra el declive económico. El aumento es del diez por ciento sobre el mismo periodo de 2007, siendo esta la segunda cifra máxima registrada por el Ministerio de Justicia desde 1995. El número de empresas en liquidación se incrementó en el 10,5 por ciento sobre el mismo intervalo un año antes. Los expertos dicen que el alza se debe a la recesión, al incremento del desempleo, al alto nivel de endeudamiento, a las estrictas condiciones de los créditos y a hipotecas superiores al valor de los inmuebles.



## “Una auténtica preocupación”

**El pago mínimo de las tarjetas de crédito puede prolongar la duración de una deuda debido a que actúa como una reducción de la cantidad que las personas deben abonar, según un nuevo estudio en el Reino Unido.**

Un estudio en el que intervinieron 413 voluntarios entre 18 y 68 años (54% varones, 46% mujeres) realizado por el Dr Neil Stewart de la Universidad de Warwick revela como los usuarios de tarjetas de crédito pueden obsesionarse en pagar solamente la cuota mínima de las tarjetas de crédito.

La investigación se concentró en el fenómeno psicológico de “anclaje”, cuando cifras arbitrarias e irrelevantes distorsionan el discer-

nimiento de la gente. Se hizo patente que el pago mínimo sugerido en la notificación de la tarjeta de crédito actuaba como un “ancla” y reducía los reembolsos reales que la gente optaba por realizar, en las personas que sólo realizan un reembolso parcial del saldo pendiente –alrededor del 35 por ciento de los titulares.

“El resultado de mi experimento debería ser una auténtica preocupación para las empresas que expiden tarjetas de crédito”, dice el Dr Neil Stewart.

“Aun cuando son una protección para el consumidor, los pagos mínimos deforman el comportamiento de muchos clientes de una forma tal, que pueden incrementar los intereses pagados y la duración de su deuda. Cuando se podía hacer un

pago mínimo, sólo el 23 por ciento de los encuestados optaban por pagar toda la factura, mientras que cuando no se podían hacer pagos mínimos los que abonaban toda la factura eran el 40 por ciento”.

La Universidad de Warwick ha creado una herramienta de toma de decisiones basada en la Web para ayudar a las personas a comprobar el vínculo entre reembolsos mensuales y el coste y duración total de un préstamo ([www.warwick.ac.uk/go/decisiontool/](http://www.warwick.ac.uk/go/decisiontool/)).

Dicha herramienta, diseñada para utilizarse con todo tipo de deudas y préstamos, desde tarjetas de crédito hasta hipotecas, revela cómo sólo un pequeño aumento en los reembolsos puede reportar ahorros radicales.

## INTRUM JUSTITIA IRLANDA RECIBE UN GALARDÓN

El viernes 21 de noviembre de 2008 Intrum Justitia Irlanda fue galardonada con el premio Consumer Credit Team of the Year, como el mejor equipo de gestión de crédito al consumidor en Irlanda en 2008. La empresa fue seleccionada por un panel de expertos del sector entre un gran número de compañías irlandesas. Los criterios fueron el rendimiento relativo y las mejoras de los KPI (Indicadores clave de rendimiento) durante el año, las aprobaciones dadas por un cierto número de clientes clave y el reconocimiento merecido por los niveles de innovación y la atención dedicada al personal y clientes durante su labor de cobro. Nick



Biggam director general, recogió el premio de manos de Joe Mead, jefe del Ombudsman de servicios financieros de Irlanda, durante la cena de galardones anuales del Instituto irlandés de gestión de crédito.

Comentando el premio Nick Biggan dijo: “Este es un galardón muy importante en nuestro sector

y estamos muy orgullosos de recibirlo. Constituye una reflexión de los avances significativos que hemos introducido en nuestras operaciones en Irlanda durante 2008, y de las buenas y estrechas relaciones que mantenemos con muchos clientes importantes”.

## AGENDA

### 11 - 16 de febrero ARCO en Madrid

ARCO es una de las principales ferias de arte contemporáneo del circuito internacional que contará en 2009 con la presencia de la India como país invitado de honor, así como el comienzo de proyectos innovadores como ARCO URBANO, que representa una apuesta de la Feria por crear una plataforma para la promoción del Arte Público en la calle. Entre los expositores que asistirán al IFEMA se encuentran galerías de arte, esculturas, objetos, telas y creaciones multimedia, todas ellas a disposición del visitante. La agenda se completa con exposiciones especiales, artistas invitados y shows en vivo. [www.arco.ifema.es](http://www.arco.ifema.es)

### 17 - 19 de marzo SITI en Madrid

SITI/asLAN es la Feria profesional y especializada, dirigida a todos los interesados en soluciones tecnológicas para las administraciones públicas, operadores, grandes corporaciones y Pymes, en el ámbito de las redes y tecnologías convergentes. Desde el IFEMA, la feria SITI/asLAN ofrece la oportunidad de conocer las diferentes tecnologías y tendencias de un sector en constante evolución así como establecer contactos profesionales directos con empresas líderes en cada una de las cinco áreas que protagonizan el evento. [www.siti.es](http://www.siti.es)

### 20 - 25 de abril CONSTRUMAT en Barcelona

Construmat es la feria de la Construcción que se celebra cada dos años en la Fira de Barcelona. En ella se presentan gran variedad de productos para la construcción y se proponen una serie de actividades en las que se presentan las últimas tendencias e ideas en el sector. [www.construmat.com](http://www.construmat.com)

# Las pymes necesitan una gestión de cobro más eficaz

**Los retrasos en los pagos se han convertido en un problema y así lo cuantifica un estudio realizado por Intrum Justitia que concluye que la media europea de retraso en los pagos es de 55,5 días y asciende a los 90 días de media en España.**

Estos retrasos en los pagos ponen a las pymes en una situación crítica de liquidez ya que suponen una disminución en los beneficios, la competitividad y el desarrollo. Además en muchos casos, cobrar las facturas dentro del plazo establecido, supone la diferencia entre llevar la empresa hacia la quiebra o poder mantenerla en el mercado.

Según un estudio realizado por Intrum Justitia en España las empresas pierden una media de 370 millones de horas laborales al año en temas de gestión de cobro, lo que dificulta otras posibles inversiones en investigación y desarrollo, tecnología y recursos humanos.

Para solucionar esta situación lo más eficaz, según Intrum Justitia sería implementar una serie de medidas preventivas tales como:

- ▶ Una política de crédito adecuada a la solidez financiera y posibles riesgos que pueda presentar la empresa.
- ▶ Gestionar y controlar las deudas de los clientes estableciendo dos lími-

tes de crédito a cada uno. Así, cuando el cliente sobrepasa el límite de crédito inferior es buen momento para recopilar información y empezar a tomar medidas, mientras que sobrepasar el límite superior es un aviso para suspender las entregas pendientes.

▶ Comprobar y actualizar periódicamente los datos de facturación de los clientes.

▶ Solicitar a cada cliente un informe comercial antes de realizar una venta a crédito.

▶ Fijar con los clientes unos plazos de pago flexibles con la posibilidad de que puedan aumentar con el paso del tiempo siempre que estos plazos se cumplan según lo acordado.



## La banca invierte en inmobiliaria

La banca ya es propietaria de la mitad de pisos y terrenos para construir de promotoras que no han podido hacer frente a la crisis. Las grandes entidades financieras han desembolsado en lo que va de año más de 4.000 millones de euros como estrategia para contrarrestar

el crecimiento de la morosidad que ya alcanza el 2,5% de media (1,99% en los bancos y 2,9% en las cajas de ahorro). El Banco Santander es quien más ha invertido en el sector inmobiliario con 2.700 millones de euros, seguido del BBVA con 340 millones de euros.



España es uno de los países que concentran el total de las pérdidas que actualmente se registran en Europa por concesión de créditos minoristas.

# La Banca Minorista en Europa

**Intrum Justitia y Oliver Wyman han colaborado una vez más para presentar a clientes las principales conclusiones de su estudio conjunto sobre "Banca Minorista en Europa". El evento tuvo lugar el pasado día 5 de noviembre en el hotel Intercontinental de Madrid logrando una gran afluencia de público.**

**La apertura de** la presentación corrió a cargo de Carmen Torres, conocida periodista especializada en temas empresariales y políticos, que también se ocupó de moderar. La primera parte fue dirigida por Dieter Staib y Miguel Yagüe, socios de Oliver Wyman quienes hablaron del "estado del crédito minorista en Europa: retos y oportunidades". La segunda parte de la presentación fue dirigida por Luis Salvaterra, director general de Intrum Justitia España, quien habló sobre "la recuperación de activos: habilidad clave en el escenario actual". La jornada se cerró con un almuerzo coloquio en el que todos los asisten-

tes pudieron intercambiar impresiones de forma distendida.

El estudio apunta que históricamente los bancos han gestionado todos los aspectos en lo relativo a sus créditos, desde su concesión hasta su cobro pero sin prestar una especial atención a esta última fase salvo en momentos de crecimiento lento.

**Luis Salvaterra destacó** en la presentación del estudio la importancia de la externalización del total o parte de la gestión de crédito para una mejor y más rápida recuperación de los créditos. Añadió, "Las inversiones en estos procesos pueden ser muy costosas, sin embargo, externalizar algunas o todas las fases de gestión de crédito en muchos casos es la mejor solución" afirma Luis Salvaterra.

Además comentó que "sin una estrategia consistente y a largo plazo de gestión del crédito, las pérdidas serán innecesariamente altas al finalizar un ciclo de crecimiento económico y retrasará su recuperación".

Según el estudio, los bancos podrían aumentar sus ganancias a largo plazo entre un 10 y un 20% y en algunos casos hasta un 40% con una mejora en la gestión de los procesos crédito.

Por países, del estudio se desprende también que España junto a Alemania, Reino Unido, Francia e Italia son las economías europeas que concentran el total de las pérdidas que actualmente se registran en Europa por concesión de créditos minoristas.

**Intrum Justitia** recomienda tener en cuenta en la gestión de un crédito minorista, el targeting o segmentación de clientes, las posibilidades de concesión del crédito que presenta cada cliente y a qué precio, la gestión de los clientes reales y sus capacidades de pago, las recuperaciones de los créditos a través de las herramientas adecuadas y la gestión de capital en función de la liquidez.

## EL DATO

133.14 euros es la cantidad de la cuota mensual que se ahorrarán las personas con una hipoteca media de 120.000 euros a 20 años que le toque revisión anual en febrero de 2008.

### La tasa de morosidad del sistema bancario alcanza el 2,54%

La capacidad de las empresas y los hogares para hacer frente a sus pagos es cada vez menor y esto se manifiesta entre otras cosas, en el aumento de la tasa de morosidad del sistema bancario que alcanza ya el 2,54%. Esta cifra, que no se repetía desde abril de 1998, triplica la del mismo mes de 2007 según datos del Banco de España. No obstante, el Banco de España afirma que el sistema financiero español está preparado para soportar hasta un 9% de tasa de mora.

### La recesión en España ya es un hecho

El Gobierno y el Banco de España han confirmado que España está en recesión tras publicar el Instituto Nacional de Estadística (INE) los datos de Contabilidad Nacional que certifica que la economía española retrocedió un 0,2% en el tercer trimestre del año y que además la situación ha empeorado en el inicio del cuarto trimestre. Por su lado la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) hizo público a través de su informe sobre España, que la economía sufrirá un retroceso del 0,9% en 2009 y que la recuperación comenzará en 2010 con un crecimiento del 0,8%.





### La eurozona entra en su primera recesión

Las negras nubes de la baja económica que se acumularon en Europa cuando el año 2008 tocaba a su fin significaron que en noviembre la eurozona entrara oficialmente en plena recesión por primera vez desde que se introdujo el euro. Los vaticinios de que Europa se enfrentará a una depresión durante otros dos años ensombrecen aún más las cosas.

Describiendo la situación de los mercados, Joaquín Almunia, el comisario europeo de economía, manifestaba: "La crisis todavía no ha llegado a su fin. Es muy difícil estimar su profundidad, duración, y los efectos negativos que acabará ocasionando en la economía real".

Joaquín Almunia dijo que el crecimiento en la eurozona este año sólo sería de 0,1 puntos, y de 0,9 puntos en 2010, con un riesgo "significativo" de que la caída fuera aún más profunda.

Advirtió que algunos déficits presupuestarios se hincharían descontroladamente si los gobiernos optaran por incentivos fiscales para amortiguar el impacto. La Comisión Europea ha declarado que el incremento radical en los costes de bonos de Italia, Grecia y otros estados seriamente endeudados hace pensar que los mercados pierdan confianza en las finanzas estatales de esos países, y que los desequilibrios que se formen entre el Norte y el Sur "pueden convertirse en muy perjudiciales".

En octubre de 2008 el índice de producción de la eurozona se desplomó a un nivel bajo récord del 41,3. La baja en las ventas de vehículos ha conducido a una grave crisis del sector del automóvil en diversos países, entre ellos España, Italia y Alemania.

# Conferencia sobre la crisis crediticia

En conjunto con el prestigioso think tank Centre for European Policy Studies (CEPS) de Bruselas, Intrum Justitia organizó el pasado noviembre una conferencia para analizar la gravedad con la que la actual crisis crediticia afectará a las empresas, y su vinculación con el efecto devastador de los impactos.

En el acto, además de Michael Wolf, anterior CEO de Intrum Justitia, hablaron el anterior secretario general del Comité de supervisión de bancos de Basilea, un funcionario de la Comisión procedente del Directorado general de asuntos económicos y financieros, y un economista de alto nivel de la OECD.

Se destacó que por primera vez

desde la Segunda guerra mundial, todos los países occidentales se hallaban en recesión. Aunque las estadísticas demostraban que las pymes no estaban en una situación peor que durante la recesión de principios de 1990, las cosas las empeoraba el aumento de la morosidad y el hecho de verse obligado a prolongar los créditos.

También se constató que en general las empresas se ven forzadas a pedir préstamos (cuando pueden) a corto plazo, y ya no durante plazos largos como antes. No obstante, mientras las pymes francesas tenían muchas dificultades en obtener créditos, según un participante, les era más fácil a las empresas alemanas



obtener fondos de los bancos.

Varios participantes mencionaron posibles soluciones de ayuda, entre ellas la Directiva de servicios de la UE (aplicable a finales de 2009) y la facturación electrónica a adoptar por los líderes de la UE a principios de 2009.



Qué es exactamente un "consumidor vulnerable", tema de debate en una conferencia de la UE.

## ¿Puede la "economía conductual" mejorar las políticas al consumidor?

Este fue el tema de discusión durante una conferencia a finales de noviembre en Bruselas organizada por la Comisión. La economía conductual (behavioral economics) es una nueva disciplina en rápida expansión que estudia cómo toman decisiones los consumidores y saca conclusiones tanto de la psicología como de la economía.

Entre los muchos temas abordados durante la conferencia, se dedicó atención a la Directiva sobre

prácticas comerciales desleales, la cual prohíbe el marketing engañoso y agresivo. Sin embargo, durante la conferencia se hizo hincapié en que el término "consumidores vulnerables" no se había definido adecuadamente en la Directiva y se hablaba de ellos como "inútiles".

Como respuesta, la Comisión declaró que en 2010 realizaría un importante estudio por toda la UE, que abarcaría factores como la edad,

nivel de educación y situación financiera para comprender mejor el nivel de "vulnerabilidad" de los consumidores.

También se abordó la educación financiera. Aunque se reconoció que ésta era más propia de las escuelas secundarias, debería tenerse más en cuenta en la escuela primaria debido a que la mayoría de los hábitos económicos se forman en personas de menos de 18 años.

# ¡OBTENGA SU EJEMPLAR GRATUITO AHORA!

Intrum Justitia pone a su disposición varios informes clave, documentación técnica y casos comerciales que pueden ayudarle a comprender mejor el comportamiento, las tendencias y el riesgo de impago. Contáctenos en [marketing@es.intrum.com](mailto:marketing@es.intrum.com) y pida su ejemplar gratuito.

## European Payment Index – 2008

Este informe señala que en la mayoría de los países de Europa todavía no se han introducido los cambios fundamentales precisos para combatir los impagos. El riesgo de morosidad ha aumentado en varios países y el 55 por ciento de las empresas encuestadas prevé tener más dificultades por cobrar.

- ✓ Información interesante y esencial sobre el índice de riesgo en Europa.
- ✓ Abarca 25 países europeos.



## EPI 2008 – Informe técnico

El coste de los impagados en Europa alcanzó un impresionante nuevo récord en 2007, con retrasos en los pagos de 55,5 días por término medio, es decir, casi cuatro semanas de demora. ¿Quiere comprender mejor las amenazas y retos de las facturas pendientes, y cómo proceder eficazmente con ellas? Con mucho gusto le enviaremos un ejemplar del informe técnico EPI de Intrum Justitia.



# IMAGINE UN MUNDO

SIN  
DEUDAS,  
QUIEBRAS,  
PREOCUPACIONES FINANCIERAS.

[www.intrum.es](http://www.intrum.es)

**ESTAMOS EN ELLO.**

**1984**  
**2009**  
INTRUM JUSTITIA

**intrum**  **justitia**

Better business for all