

Intrum

MAGAZINE

LA REVISTA
DE GESTIÓN DE
CRÉDITO DE
INTRUM JUSTITIA

Nº 3 | 2009

ACTUAR CON INTELIGENCIA

Externalice para mejorar sus beneficios
y mantener la fidelidad de sus clientes

COBRAR EN CHINA

Las inmensas posibilidades
de un nuevo estilo
de gestión de crédito

COBRAR A TIEMPO

Cómo no perder
25.000 millones de
euros... y mejorar
resultados
y empleo

ACTIVISTA

GLOBAL

Bill Clinton vislumbra problemas mayores que la crisis financiera

CONOZCA EL DSO

(DÍAS DE VENTAS PENDIENTES DE COBRO)



Michael Donahue
Group International Sales & Partner Manager,
Intrum Justitia

Incluso en tiempos como los actuales de crisis económica y recesión global, el escenario de las operaciones comerciales internacionales ofrece a las empresas oportunidades para el crecimiento y la

estos tiempos económicamente complicados. ¿Existe alguna receta infalible para realizar operaciones comerciales internacionales sin riesgo alguno? La respuesta a esta pregunta es negativa. No obstante, existe toda una gama de herramientas y con una combinación adecuada y uso consecuente de dichas herramientas se puede alcanzar y mantener la eficacia de un modo más consistente.

Un instrumento importante en este sentido es la reducción de los días de ventas pendientes de cobro o DSO, en sus siglas en inglés. A diferencia de la facturación o margen de beneficios, el valor intrínseco del DSO es subestimado con demasiada frecuencia, pese a su impacto fundamental sobre los negocios. Una factura sin liquidar no sólo supone una carga adicional sobre la plantilla y/o las funciones administrativas. Aún más importante es el hecho de que las facturas pendientes no se pagan a tiempo, lo que puede obligar a su empresa a buscar fuentes alternativas de efectivo. Si añadimos la actual falta de liquidez del mercado, la ausencia de capital puede originar una difícil situación que puede repercutir en los resultados y

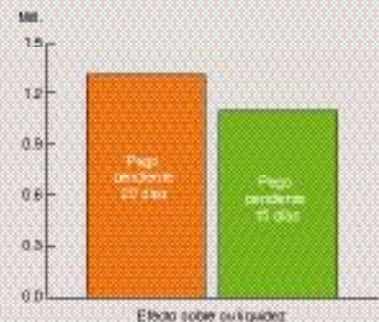
disponga de planes de acción para los impagos. La clave para una gestión de crédito eficaz es realizar el seguimiento más rápido posible de las facturas pendientes al objeto de garantizar el pago de las ventas y servicios suministrados. Intrum Justitia puede cubrir todas sus necesidades relativas a servicios internacionales de gestión de crédito, ayudándole también a reducir al mínimo el riesgo de impago al operar en el extranjero. Gracias a nuestra presencia paneuropea y red global de agentes, el área de gestión de cobro internacional de Intrum Justitia puede ayudarle a establecer una estrategia efectiva de gestión de crédito para las operaciones de su empresa en todo el mundo.

“No se puede considerar como una venta hasta que no se ha recibido el pago. En el peor de los casos, habrá entregado un producto o servicio libre de coste... El pago supone la finalización del ciclo de venta.”

expansión. Sin lugar a dudas, el mercado ha cambiado. La euforia especulativa ha dado paso a un realismo más sobrio; un reenfoque sobre las competencias esenciales y herramientas clásicas de las empresas para reducir al mínimo el posible riesgo y pérdidas. Las empresas simplemente se están centrando en lo que se les da mejor para mantenerse competitivas en

competitividad de su empresa. Antes de emprender negocios en el extranjero, averigüe la manera de operar en el país de su elección. ¿Qué tipo de contratos se utilizan? ¿Cuál es el plazo habitual de pago y la demora en el mismo? Es importante que acuerde y convenga unas condiciones de pago antes de finalizar una venta. Acuerde intereses de demora para los retrasos, aplique éstos y

Mejora de liquidez



La compañía E exporta anualmente por un valor aproximado de 25 millones de EUR, generando al día unas ventas cercanas a los 70.000 EUR. Un retraso de 20 días en el pago equivale a 1,4 millones de EUR a cobrar.

Con sólo reducir en cinco días el retraso en los pagos, la liquidez de la compañía mejorará en 350.000 EUR. Este dinero es suyo; un dinero que puede reinvertir para el aumento de sus ventas o hacer frente a otras obligaciones financieras. Manteniendo el DSO a un bajo nivel contribuirá a mantener la competitividad de su empresa.

Editorial:**Elija cómo vender, y a quién, sabiamente**

Los últimos datos económicos indican que la peor crisis económica mundial en décadas está tocado fondo, pero aún no es momento de complacencias. Con todo y los llamados "brotes verdes", la cruda realidad es que Europa aún está tambaleándose, y especialmente en España, la situación es compleja.

Nuestro último estudio sobre comportamiento de pago de empresas, consumidores y administraciones, el European Payment Index 2009, muestra que recibir los pagos a tiempo se ha convertido en una "jungla" en toda Europa. El estudio (reseñado en la página 20) nos muestra que una de las claves para recibir los pagos a tiempo es hacer una buena segmentación de los clientes para identificar y determinar a qué personas o empresas vender y cómo.

El estudio nos ha revelado también que, no sólo las empresas en Europa están esperando más tiempo de lo habitual para recibir los pagos por sus productos o servicios, si no que además, el 65% de ellas espera una media de 85 días antes de recurrir a un experto para buscar el pago. Esto se traduce en problemas para su balance, sus accionistas y en muchos casos, su supervivencia.

En este sentido, en colaboración con la

Confederación empresarial de Madrid – CEOE el pasado mes de junio publicamos una Guía práctica de gestión de crédito (página 24), a fin de ofrecer a las empresas un decálogo de recomendaciones para que éstas se enfrenten mejor a los problemas actuales a la par que establecen las bases para ser las primeras en salir de la recesión con éxito.

Ciertamente, crear una sociedad más sólida y sostenible en Europa requiere de iniciativas como las que nos demuestran algunas empresas, como la empresa de venta directa Stanhome, o M1, compañía danesa de servicios de telefonía móvil de bajo coste. Ambas han encontrado que externalizar áreas clave como la gestión de cobro les permite enfocarse en lo que hacen mejor: ofrecer servicios y productos que realmente satisfacen a sus consumidores. ¿Quién puede discutir contra ello?

Luis Salvaterra
Director General
Intrum Justitia Ibérica

**EN ESTE NÚMERO:****PÁGINA 8****COBRAR EN CHINA**

China es un lugar apasionante para los negocios en casi todos los aspectos y también un sitio donde los sistemas modernos de gestión de crédito aún se encuentran en desarrollo.

**ACTUANDO CON RAPIDEZ E INTELIGENCIA 14**

M1, el operador danés de telefonía móvil de bajo coste, mantiene una estrategia de lean management y externaliza de forma rentable parte de su gestión de crédito.

OPERAR ECOLÓGICAMENTE ES MEJOR 16

Bill Clinton, el ex presidente de EE.UU., afirma que la crisis financiera actual acabará resolviéndose. Según él, la verdadera necesidad a día de hoy es centrarse en el cambio climático y asistir a los países más pobres para el uso de tecnologías sostenibles.

CÓMO LOCALIZAR CLIENTES SOLVENTES 20

Una gestión de crédito innovadora comienza por la identificación de oportunidades comerciales sólidas desde el primer momento.

REDUCIR, RECICLAR Y RESPETAR 04**CON MÁS CONSEJERAS PUEDEN MEJORAR LOS NEGOCIOS 05****BREVES: AYUDANDO A LAS PYMES A COMBATIR LA CRISIS****CREDITICIA 26****¿CÓMO PODEMOS AYUDARLE?**

Disponemos de distintos informes clave, libros blancos y casos empresariales que le permitirán adentrarse en las pautas de pago, tendencias y riesgos. Podemos asistirle en todo el ciclo del crédito.

¿Desea más detalles? Mande un mensaje a marketing@es.intrum.com y le remitiremos la información y/o informes necesarios.

Better business for all.

Intrum Magazine nº 3 Septiembre de 2009 **Edita** Intrum Justitia AB, ISSN 1652-5620 **Redactor jefe y editora jefe en Suecia** Fanny Wallér **Redactor** Madeleine Bosch **Redactores auxiliares y producción** Anne Smitt y Björn Enström, Tidningskompaniet **Imprenta** Trydells, Laholm **Foto de cubierta** Corbis/Scanpix.

El siguiente número de Intrum Magazine se publicará en noviembre 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 **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 redactor, 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**

“REDUCIR, RECICLAR Y RESPETAR”

“Tenemos que colaborar para combatir el cambio climático”, declara la catedrática keniana Wangari Maathai. Las prioridades de su agenda son la deforestación, los derechos de la mujer y la preservación de las tierras.

Según el Comité del Premio Nobel, Wangari Maathai, la catedrática de Biología de Kenia, “piensa globalmente y actúa localmente”. Entre otras aportaciones para la mejora de nuestro planeta, dicho enfoque la convirtió en 2004 en la primera mujer africana en recibir el Premio Nobel de la Paz. La pasada primavera visitó Suecia para hablar sobre cómo lograr un mundo con bajas emisiones de carbono. Se trata de un tema serio, como recordó Wangari Maathai en el ayuntamiento de Estocolmo.

“Tenemos que cambiar nuestro estilo de vida si queremos salvar nuestro planeta del desastre que hemos creado nosotros mismos”, declaró Wangari Maathai, aunque señaló que aún estamos a tiempo y que todos podemos contribuir aprendiendo a reducir, reciclar y respetar.

Al preguntarle lo que ella hace para ayudar en su propio barrio, Wangari Maathai aludió a la plantación de árboles y al cuidado del agua.

“Cuando me cepillo los dientes, por ejemplo, no dejo correr el agua. Y, por supuesto, hago agujeros y planto árboles”.

Wangari Maathai nació en 1949 en un área rural al norte de Nairobi, Kenia. A diferencia de la mayoría de las mujeres africanas del campo, llegó a estudiar en la universidad. Más tarde se convertiría en la primera mujer keniana en lograr un doctorado y en la primera catedrática de la Universidad de Nairobi. Como bióloga, veía y comprendía los problemas que la deforestación y la erosión de las tierras estaban causando en las áreas rurales, problemas que afectaban de un modo especialmente severo a las mujeres, puesto que son ellas las que realizan las tareas agrícolas más duras. Éstas, por ejemplo, tenían que desplazarse cada vez más lejos en busca de la madera necesaria para cocinar.

Así pues, el 5 de junio de 1977, Wangari Maathai plantó nueve árboles en su patio trasero, fundando con ello el Movimiento del Cinturón Verde, con el objetivo de recuperar los bosques africanos y paliar las penurias causadas por la deforestación. De entonces hasta ahora, ha

ganado numerosos premios internacionales, ha participado en varias comisiones de la ONU y ha sido diputada en su país. Sus esfuerzos se han centrado en combatir la pobreza, impulsar los derechos de la mujer y concienciar sobre temas medioambientales, en particular la deforestación.

Hasta la fecha, se han plantado más de 40 millones de árboles en toda África, pese a lo cual debe hacerse frente a la deforestación de un modo más firme. En opinión de Wangari Maathai, se trata de un problema mayor que el que plantea toda la industria del transporte, ya que, añade, el 25% de los gases de efecto invernadero proceden de la deforestación y la degradación de las tierras.

Wangari Maathai insta a la cooperación entre los países para auxiliar al planeta. La protección del entorno global es también una forma de asegurar la paz, a juicio de la Nobel de la Paz.

“Podemos hacer mucho, pero no como país en solitario. Debemos trabajar colectivamente. De ahí que la reunión de Copenhague sea tan importante”, concluye Wangari Maathai.

TEXTO KARIN NILSSON

¿Quién es Wangari Maathai?

Wangari Maathai nació en 1940 en Kenia. Fue la primera mujer de África Central y Oriental en doctorarse y ser nombrada catedrática, en la Universidad de Nairobi. En 1977 fundó el Movimiento del Cinturón Verde (Green Belt Movement) para la lucha contra la deforestación y la pobreza. Sus esfuerzos en pro de la democracia, los derechos de la mujer y el medio ambiente la hicieron acreedora de numerosos premios – entre otros, el Nobel de la Paz de 2004 – e incluso le llevaron a la cárcel. Más tarde sería nombrada viceministra de Medio Ambiente de su país. Ha plantado hasta la fecha 40 millones de árboles; uno de ellos en la capital keniana, Nairobi, en noviembre de 2008, para conmemorar la designación de Barack Obama (cuyo padre era oriundo de Kenia) como presidente de Estados Unidos. El mencionado árbol lo plantó junto al que el ahora mandatario plantara con sus propias manos en su visita del año anterior.



Claves para impulsar la liquidez

En este momento están en labios de todo el mundo las palabras ‘facilitación cuantitativa’, tildada por algunos como método moderno de impresión de dinero. Concebida para impulsar el suministro monetario, la facilitación cuantitativa pretende promover el flujo de capital en una economía cuando no

funciona el proceso habitual de recorte de tipos de interés, en particular si esto último resulta imposible por encontrarse ya bajos los tipos. Así pues, los bancos centrales intervienen para comprar a otros bancos valores tales como deuda pública o asociados a hipotecas, a cambio de dinero.



FOTO: SCANPIX

Advertencia de crisis social

Jean-Claude Juncker, presidente del Eurogrupo, que reúne a los ministros de economía de la Eurozona, ha advertido de que la crisis económica y financiera del continente puede evolucionar en una crisis social si los políticos no son capaces de atajar el drástico aumento del desempleo. En un encuentro con sus colegas ministros a principios de mayo, afirmó que "verdaderamente no podemos subestimar la multitud de problemas que pueden acompañar a un repunte de la tasa de paro".

P & R

CARINA LUNDBERG MARKOW



Carina Lundberg-Markow ha sido elegida por la revista *Passion For Business* como "Jefa Alborotadora" del año en el ámbito de la industria sueca. La responsable de gestión corporativa de la aseguradora sueca Folksam ha provocado asombro -y sonrisas- con acciones tales como el envío de una carta abierta a los presidentes de los consejos de administración de predominio masculino, en la que irónicamente les preguntaba por que solo tenían adjudicadas cuotas para los hombres.

P: ¿Por qué es importante la paridad en un consejo de administración?

R: Es importante por dos razones: la primera, porque se trata de una cuestión de cualificación dentro de este órgano. El número de mujeres en el consejo de administración indica si sus integrantes han sido escogidos o no en razón de su competencia. Pero también es una manera de mejorar el trabajo y el rendimiento del mismo. La diversidad es una necesidad. Todos los errores de los años recientes lo demuestran, desde el sector de la automoción al financiero.

P: ¿Qué puede ganar una empresa incorporando más mujeres a su consejo de administración?

R: Es más fácil seleccionar en razón de la cualificación sin un sesgo de género en este proceso. No es sano que los varones del consejo de administración admitan a otros hombres que son exactamente como ellos. Es obvio que un mayor grado de aversión al riesgo hubiera resultado útil en las sociedades financieras. Las mujeres también pueden ayudar a comprender mejor los hábitos de consumo femenino.

P: Un informe de Folksam demuestra que las consejeras tienen una mejor formación que sus colegas de sexo masculino. ¿Qué conlleva esto en lo relativo a la experiencia de la mujer en el entorno empresarial?

R: Creo que para la mayoría de las mujeres que forman parte del mundo corporativo es una experiencia descubrir que, a pesar de que están más cualificadas que sus compañeros masculinos, obtienen una remuneración o puesto inferior. No es paridad el hecho de que las mujeres directoras tengan una formación superior a la de los varones, sino sólo un indicio de que las mujeres están sometidas a unas expectativas mayores. No habrá una situación de completa igualdad hasta que las mujeres con un rendimiento inferior tengan las mismas posibilidades que los hombres del mismo nivel. Folksam llegó a exactamente las mismas conclusiones en un estudio de los principales consejos de administración de Suecia. En dicho examen queda patente que las mujeres consejeras son más jóvenes y, con diferencia, están mejor preparadas que sus colegas varones. En mi opinión, ello es debido a que el listón se sitúa más alto para las mujeres candidatas a la hora de acceder a los consejos, si bien también podría ser un modo de compensar el grado inferior de experiencia de la mujer en el puesto de consejera delegada. Sólo un 20% de las consejeras cuentan con esta experiencia, a comparar con el 60% entre los hombres. Considero también que si el proceso de selección es transparente, se atraerá a candidatos más cualificados, tanto hombres como mujeres.

P: ¿Cómo debe corregirse el desequilibrio entre los sexos?

R: Una de las opciones es la aplicación de cuotas obligatorias, pero si recurre a la discriminación para combatir la discriminación, tu credibilidad se verá afectada. No obstante, pienso que el mundo empresarial podría hacer frente a este problema con ayuda de un proceso de selección nítido y transparente. La experiencia noruega es un ejemplo en este sentido. No se ha informado de que haya originado problemas competenciales, sino todo lo contrario.

Texto David Wiles

resultados:

MEJORES RESULTADOS CON INTRUM JUSTITIA

FOTOS MIGUEL TOLEDANO

- ✓ **La gestión profesional de los impagos debería acompañar a las empresas desde sus inicios y no únicamente en tiempos de crisis.**
- ✓ **Mejorar los resultados en la recuperación de cobro, cerrar positivamente los ciclos de reclamaciones, o centrarse en la actividad de la empresa son algunos de los beneficios que aporta la colaboración con Intrum Justitia, que comenzó hace ya 25 años.**

Martín Arranz nos ofrece una “radiografía” de la empresa para la que trabaja como director de distribución, Stanhome World, una multinacional francesa de raíces estadounidenses que está implantada en España desde 1968 y presente en otros países como Italia, Francia, Rusia, Venezuela y México.

La compañía basa su actividad en la venta directa de dos grandes marcas: Stanhome, con productos para el hogar y la higiene familiar y Kiotis,

con productos de cosmética a base de Aceites Esenciales 100% naturales. Ambas marcas son comercializadas directamente en España por sus más de 10.000 consejeras quienes ven en la compañía su forma de desarrollo personal y profesional.

A pesar de la actual coyuntura económica, Stanhome World continúa generando oportunidades. Así, en los últimos meses, ha incrementado su número de consejeras. En palabras de Martín Arranz “es un empleo que permite conciliar la vida personal y laboral o incluso compaginar

este empleo con otros ya que en esta profesión no hay horarios lo que permite cómodamente dar un impulso a la economía familiar”.

Esta situación ha contribuido a que los impagos en Stanhome World no hayan aumentado especialmente, así la tasa de pérdidas por impagos no supera el 0,45%. Martín Arranz comenta que “las deudas del consumidor final o, en ocasiones, la dificultad de la consejera para vender los productos, son los principales motivos de este ligero aumento de los impagos”.

“En Stanhome World somos conscientes de la necesidad de gestionar este tema de manera estricta y profesional” comenta Martín Arranz. Por ello, desde hace años, se han puesto en marcha dos acciones: el envío de cartas de “recordatorio de deuda”, un protocolo que se lleva a cabo no sólo en España sino también en el resto de países donde la compañía está presente, y la colaboración con Intrum Justitia.

En cuanto a la colaboración con Intrum Justitia, Martín Arranz comenta que “nos permite mejorar los resultados en la recuperación de cobro, cerrar positivamente los ciclos de reclamaciones, y centrarnos en la actividad de la empresa, entre otros. Además Intrum Justitia cuenta con medios y procedimientos especializados para una mejor gestión de los impagos, así como una amplia experiencia y un método de trabajo serio y profesional, lo que repercute de manera positiva no sólo en la situación económica de la compañía sino también en nuestra propia imagen”. Como dato anecdótico añade, “esta colaboración comenzó hace ya 25 años, cuando Intrum Justitia se implantó en España”.



Martín Arranz
Director Centro de Distribución
Stanhome World

**Martín Arranz: "en Stanhome World
somos conscientes de la necesidad
de gestionar este tema de manera
estricta y profesional".**



Intrum Magazine se desplaza a Beijing y Shanghái para informarse de primera mano sobre la actitud de los chinos respecto a la gestión del crédito y del riesgo.

TEXTO DAVRELL TIEN/FOTOS GETTY IMAGES

Cobrar en China

América es muy mala”, exclama el taxista pequinés, alargando ligeramente las palabras para explotar al máximo la simpática melodía de su dialecto capitalino. El pasado abril, todo el mundo en China hablaba de la posible devaluación de las reservas de más de un billón de dólares en forma de bonos del tesoro norteamericano con las que cuenta China si la Fed súbitamente empezaba a imprimir dinero. Esto a los chinos les hizo comprender que en su mercado nacional el acreedor suele quedar en una situación de desventaja, y que los mecanismos legales de gestión de crédito varían enormemente de una región a otra.

Aunque son muchos los que creen que China, más pronto que tarde, brindará enormes oportunidades en lo referente al mercado del crédito al consumo (créditos de coches, tarjetas de crédito e hipotecas), el sector minorista por el momento permanece en gran medida centrado en el dinero en efectivo. Las relaciones personales siguen siendo un aspecto clave en la gestión de crédito entre empresas, aunque el mercado está cambiando rápidamente.

De vez en cuando, Gower Tang, un ejecutivo de IBM destinado en Beijing, recibe mensajes de texto no solicitados en los que se les ofrece servicios de recobro de deudas, mensajes que forman parte de la remesa de envíos masivos aleatorios procedentes de la cara más oscura de la emergente industria china gestión de crédito y cobro.

“Pero por muy rápido que borre esas dudosas ofertas, pronto recibiré otras”, señala Tang.

Son numerosos los bufetes de abogados y empresas de recuperación de impagados que proporcionan servicios de gestión de cobro, pese a lo cual a muchas compañías les resulta difícil dar con una política adecuada de gestión de crédito. Además, la situación se ha vuelto aún más complicada desde que irrumpió la crisis crediticia. Un indicio de ello es el aumento de las transacciones a crédito sin garantía.

“Las empresas cuyos clientes padecen problemas de liquidez han incrementado drásticamente sus créditos sin garantía”, observa Joanne Wood, presidenta de Capital Eight, un banco de inversiones con sede en Shanghái.

Otro factor que explica este repunte es la presión constante por igualar las ofertas de crédito de la competencia a fin de arrebatar a los clientes.

“En China, los negocios suelen basarse en las relaciones, por lo que los clientes principales pueden demandar la ampliación de su crédito de un modo bastante agresivo”, añade la directiva.

Ahora bien, una vez que el cliente obtiene su crédito, comienza por lo general el juego de la demora en los pagos. Las empresas privadas suelen considerarse como un riesgo

de crédito mayor que las públicas o que las sociedades mixtas.

“Cobrar a tiempo es un problema constante”, afirma Grace Liu, directora general de Asianera Ltd, un fabricante de porcelana fina pintada a mano. Desde el inicio de la crisis crediticia en EE.UU., los clientes chinos del sector hotelero y de la restauración se han vuelto esenciales para su firma.

“El comercial que gestiona una cuenta con facturas impagadas es también el responsable de lograr el pago de las mismas”, afirma Liu, quien tras décadas de operar en China confía en el buen juicio de su socio local a la hora de establecer nuevas relaciones comerciales.

En 7 de cada 10 casos, las empresas chinas prefieren la negociación a las acciones legales o gestores de cobros. Dicha falta de entusiasmo por las soluciones en el juzgado tiene varios motivos: el imperio de la ley no se percibe como algo sólido; la calidad de los servicios legales es desigual; y, por último, los tribunales chinos no conceden el pago de las costas ni aun fallando a favor del acreedor.

En teoría, los bufetes de abogados son las únicas entidades legales que pueden dedicar ▶

“LOS CLIENTES PRINCIPALES PUEDEN TENDER A PEDIR LA AMPLIACIÓN DE SU CRÉDITO DE UN MODO BASTANTE AGRESIVO”





“Es cierto que China cuenta ahora con leyes y normativas que regulan asuntos como, por ejemplo, las quiebras... No obstante, buena parte de la legislación china es relativamente reciente, en gran medida revisada o promulgada a partir de 2007, y todavía está por probarse realmente, en particular bajo estas condiciones económicas tan severas”.

Joanne Wood, presidenta de Capital Eight, un banco de inversiones con sede en Shanghái.

MEJORA LA SITUACIÓN EN CHINA

Todos los entrevistados coinciden en afirmar que China es un lugar apasionante para los negocios, pese a la incertidumbre asociada al riesgo crediticio. Aunque todavía resulta complicado obtener datos financieros fiables, en los últimos cinco años se ha facilitado considerablemente el acceso a información corporativa. Con sólo un poco de diligencia ya no es necesario hacer negocios con entidades sospechosas, ese período del desarrollo económico chino forma parte del pasado.

La recuperación de impagados en China, un país obsesionado con el dinero en metálico, podría equipararse al estruendo típico de unos petardos en las festividades de Año Nuevo.

LAS PRÁCTICAS LEGALES VARÍAN DE UNA REGIÓN A OTRA

Aunque existe una regulación de ámbito nacional en lo referente al derecho de retención, las prácticas difieren en función del tipo de activos y la región. Por lo general, las garantías preferidas son las siguientes:

1. inmueble y/o derechos de explotación de tierras
2. maquinaria y equipamiento
3. cuentas por cobrar y existencias.

El proceso de registro de bienes embargables en esta última categoría se considera de difícil ejecución.



► se al negocio de gestión de cobro, pero en la práctica existen empresas profesionales de recuperación de impagados que a menudo colaboran con los bufetes. Un empresario chino-canadiense sostiene que los gestores de cobros son impopulares porque no pocas veces se guardan en el bolsillo el dinero de sus clientes sin dejar de enviar la factura por sus servicios.

Son muchos los acreedores chinos, nos cuenta Gower Tang, que a menudo van bastante lejos en el acoso de los deudores. Un acreedor

indignado puede, por ejemplo, enviar a sus empleados a provocar destrozos en el exterior de las oficinas, con el fin de denunciar al deudor y de espantar a potenciales clientes. En algunas provincias, pegar panfletos acusatorios sobre los ventanales es un recurso bastante popular. Se trata de acciones que demuestran el abismo que separa la gestión de cobros en China y Europa. El país asiático debe recorrer aún un buen trecho para llegar a un modelo moderno de gestión de crédito.

El vigoroso desarrollo económico de China en ocasiones provoca caos en la gestión corporativa. Numerosos empresarios del país se comportan con una enorme autoestima tras llevar a buen puerto un proyecto empresarial específico. Son gente creativa que se atreve a hacer cosas que a otras personas en economías más maduras nunca se les ocurriría. El ejecutivo chino-canadiense ahonda al respecto:

“Digamos que un restaurador de éxito es contactado por una persona que posee una parcela, la cual cuenta con permiso para la construcción de un hotel. De la noche a la mañana, el restaurador está dirigiendo una constructora y se dispone a convertirse en un empresario hotelero.

De repente, el flujo de caja de una operación sólida se convierte en el sustento de diez, y resulta imposible pagar puntualmente a todos los acreedores”.

A menudo, los deudores importantes tienen completamente a su merced a los pe-

queños acreedores. Un buen ejemplo de ello es la tradición del Año Nuevo Chino de rogar a los deudores la liquidación parcial de sus deudas. No es infrecuente que los acreedores desesperados persigan a los deudores hasta en los ascensores de sus oficinas, donde les

suplican dinero para que los trabajadores puedan regresar a sus casas por Año Nuevo con algo en los bolsillos.

“Se trata de un problema crónico en el sector de la construcción y en otros. Puedes encontrarte innume-

rables casos de obreros provenientes del campo que han trabajado durante todo un año sin cobrar nada”, afirma el ejecutivo, añadiendo que, en ocasiones, las autoridades locales intervienen en casos manifiestos que demandan urgentemente que se impartiera justicia. ▶

“A MENUDO, LOS DEUDORES IMPORTANTES TIENEN COMPLETAMENTE A SU MERCED A LOS PEQUEÑOS ACREEDORES”

CONSEJOS IMPORTANTES

- Las empresas que operan en China deben ser estrictas a la hora de establecer condiciones claras en caso de impago.
- Los contratos pueden contener cláusulas explícitas que regulen la deuda, incluido los procesos de arbitraje.
- Aunque están en alza la intervención de terceros y el recurso a los tribunales, la negociación sigue siendo la estrategia predominante.
- Una política de crédito demasiado restrictiva puede hacer perder cuota de mercado a una compañía.
- La solicitud de préstamos para financiar el consumo supone una violación de la normativa china.
- Cuanto mayor es la cuantía de lo adeudado, menores las probabilidades de que los acreedores acudan al juzgado.



Actuar con rapidez e inteligencia

COMPENSA

M1, el principal proveedor danés de servicios móviles de bajo coste, ha optado por subcontratar la gestión de cobro como parte de la estrategia de lean management de la compañía.

TEXTO DAVID NOBLE/FOTOS TORBEN NIELSEN

Es hora del almuerzo en las oficinas de M1, el meteórico operador danés de servicios móviles de bajo coste, ubicadas en Aalborg, en el norte del país. Como la mayoría de los días, Mads Peter Veiby, cofundador de M1, está lanzando voleas, reveses, rechazos y mates en el despacho exterior, complicándole la existencia a su adversario a la hora de devolver sus golpes.

Está enfrascado en un reñido partido de tenis, pero no como lo conocemos la mayoría de nosotros. Mads disputa a un colega unos puntos decisivos en el Wii Sports Tennis Challenge de M1, que juega a diario para ganar reconocimiento deportivo y mantener cuerpo y alma alerta en el duro negocio de la telefonía móvil. Mads sostiene que cualquier ejercicio que precise de concentración y habilidad favo-

rece los negocios. Por ese motivo lanzó la ronda clasificatoria de Wii Sports Tennis, celebrada en el receso del almuerzo y convertida ahora en un popular divertimento cotidiano entre la mayoría de la veintena de empleados a tiempo completo de la empresa.

“Tanto el deporte como los negocios se basan en reacciones rápidas e inteligentes”, recalca Mads.

Reaccionar rápida e inteligentemente a las oportunidades que ofrece el mercado ayudaron a Mads y a Thomas Havermann, el otro fundador, a crear en 2003 M1, uno de los primeros operadores de servicios móviles de Dinamarca sin red propia de telefonía móvil. Eso es lo que ha convertido en puntera a esta compañía, el principal proveedor de dispositivos y servicios de telefonía móvil de bajo coste.

M1 ha racionalizado al máximo, centrándose en unos bajos precios de contratación y en el servicio online para atraer a los abonados. El lanzamiento en agosto de 2007 de Mobile SupportWare contribuyó a que M1 pudiera brindar a sus abonados un soporte técnico online de primer nivel.

El modelo empresarial de M1 demuestra constantemente su valía. Por ejemplo, M1 ha recortado hasta los 42 segundos el tiempo medio de espera en la atención al cliente, un registro extraordinariamente bajo.

M1 puede enorgullecerse de haber ganado reconocimientos tales como el de ‘Emprendedor Danés del Año’ en 2006, dentro de la categoría de nuevas empresas, o el Premio Gazelle 2008, por ser la compañía de más rápida expansión del país. Sin lugar a dudas, M1 puede sentirse satisfecha de haber

acumulado una base de clientes cercana a los 200.000 consumidores.

“Ganamos dinero manteniendo implacablemente al mínimo nuestros costes sin merma de la calidad o el servicio. Nos esforzamos enormemente por ofrecer funciones de soporte técnico online que garanticen el servicio las 24 horas del día”.

“No disponemos de una red de telefonía móvil propia, sino que la arrendamos al operador danés de telecomunicaciones TDC, el cual nos proporciona terminales y redes. Este modelo nos permite dedicar toda nuestra energía al diseño de un excelente producto y de un servicio extraordinario”.

Con anterioridad, la empresa decidió externalizar sus funciones de gestión de cobro como parte de su estrategia de *lean management*. Tras un estricto examen de las principales empresas de gestión de cobro en Dinamarca, M1 acabó asociándose con Intrum Justitia en 2004.

“Nos gustó su infraestructura y enfoque. Comprendieron nuestro deseo de operar a bajo coste, adaptando sus procesos a nuestra propia estrategia online”, rememora Mads.

“Intrum Justitia es una marca sólida en Dinamarca. El propio nombre es algo intimidante, lo que consideramos como una ventaja adicional en la consecución del cobro”.

A Mads le impresionó la implicación de Intrum Justitia a la hora de asistir a M1 en la optimización de sus propios servicios de primera devolución para agilizar el cobro antes de convertirse en un expediente de gestión de cobro.

“Remitimos tres cartas antes de interrumpir el servicio a los clientes con impagos y trasladar el caso a Intrum Justitia, que ha demostrado un satisfactorio nivel de eficacia”.

M1 no tiene previsto por ahora su expansión fuera de Dinamarca. “Nuestro potencial en el país sigue siendo muy grande, así que nos contentamos con permanecer enfocados en este mercado hasta lograr el juego, la manga y el partido... Por supuesto, en la vida real, no en la virtual”, afirma Mads entre risas. ▶



"Intrum Justitia comprendió nuestro deseo de operar a bajo coste, adaptando sus procesos a nuestra propia estrategia online", comenta Mads Peter Veiby, cofundador de M1, un operador móvil de bajo coste.



Desde el primer momento M1, el operador de telefonía móvil de bajo coste, decidió subcontratar parte de su gestión de crédito

“Estamos olvidando a los pobres...”

“La crisis financiera se solventará... deberíamos concentrar nuestra atención en combatir las injusticias globales, como la pobreza, el VIH y el cambio climático”, afirma **Bill Clinton**, ex presidente de EE.UU. En su actual papel de activista global, le preocupa que nos olvidemos de los más desfavorecidos.

TEXTO KARIN NILSSON/FOTOS SCANPIX & GETTY IMAGES

Bill Clinton no está solo. Como muchos de sus colegas entre los principales líderes mundiales, ha abandonado el mundo de la política y se ha empeñado en la lucha contra las injusticias en todo el mundo, desde la pobreza hasta el cambio climático. Bill Clinton ha pasado de ocupar el puesto más alto en la Casa Blanca a desempeñar el papel de activista, una posición que, según confiesa, le resulta más cómoda durante su visita en primavera a Estocolmo, adonde ha ido para hablar de sus esfuerzos en lo referente al cambio climático.

“Ya he dejado de ser prisionero de los eventos cotidianos. Puedo despertarme por la mañana y centrarme en dos o tres cosas. Si veo algo que me parte el corazón, eso ahora es problema del presidente Obama”, declara Bill Clinton con una sonrisa.

Aunque a todas luces está contento de no

tener que batallar ya con el congreso para la aprobación de reformas y leyes, ha de sentirse agradecido a su antiguo puesto por muchas cosas.

Eso lo convierte en un activista especial, con una red internacional de contactos y una audiencia sin apenas parangón, así como en un activista con menos problemas de financiación. Según la prensa norteamericana, en 2006 dio una media de un discurso al día cobrando unos honorarios de 140.000 dólares de promedio por cada una de sus intervenciones.

Aparte de la entrada de dinero, Bill Clinton puede dar por hecho la atención del mundo el resto de su vida. Según afirma el propio ex presidente, comparando lo que hacía antes y ahora, se trata todavía de una responsabilidad tremenda.

“Tuve la inmensa suerte de ocupar el cargo ocho años, y me encantó. Ahora siento responsabilidad por los ámbitos donde tengo opción de cambiar las cosas”.

Bill Clinton, elegido en 1992, fue el primer presidente demócrata en seis décadas en repetir mandato. Con él, la economía estadounidense experimentó la mayor expansión en toda una generación. La gran bonanza económica unida a los bajos tipos de interés permitió a un mayor número de familias cumplir su sueño americano. La era Clinton fue testigo del mayor porcentaje de ciudadanos con vivienda propia en la historia del país.

Al dejar el cargo en 2001, la Casa Blanca publicó un informe donde se enumeraban sus logros. Ahí se menciona, entre otras cosas, los más de 22 millones de empleos creados, la tasa de paro más baja en 30 años, los menores niveles de pobreza en dos décadas, ▶



► el aumento del nivel educativo y el índice de delincuencia más bajo en 26 años.

Ahora bien, lo que dicho informe no indica fueron los escándalos que también marcaron su presidencia. Hubo distintos 'gates', acusaciones de perjurio y de obstrucción de la justicia para tratar de ocultar su relación con Monica Lewinsky, la becaria de la Casa Blanca. Pero, a todas luces, a la opinión pública norteamericana no le importó en demasía y Bill Clinton siguió siendo un presidente y una persona popular.

Actualmente es objeto de debate quién tuvo más parte en el boom económico, si Bill Clinton o el anterior responsable de la Reserva Federal, Alan Greenspan. No obstante, han surgido otros debates menos favorecedores, en los que se acusa a ambos de haber propiciado la expansión crediticia y de promover en exceso los préstamos hipotecarios. Los dos personajes mencionados también han servido de chivos expiatorios de las convulsiones económicas del planeta.

Bill Clinton ha admitido que la política de su administración consistente en presionar a Fannie Mae, la sociedad de préstamos hipotecarios, para que redujera los requisitos crediticios a las familias de renta baja y media en la compra de su casa, encerraba un cierto peligro. Pero, según ha explicado a los medios norteamericanos, durante esos años de prosperidad económica, le pareció una decisión acertada al objeto de promover la repartición de la riqueza.

Y no cabe duda de que Estados Unidos tiene la culpa, declaró Clinton al principio de este año en el Foro Económico Mundial. Los chinos tienen razón, añade: Todo empezó en Estados Unidos.

"Pero estoy convencido de que cuando acabemos con esto tendremos un sistema financiero para el siglo XXI, capaz de generar dinero del modo tradicional, esto es, invirtiendo en bienes y servicios necesarios para el mundo moderno".

No quiere que nos preocupemos demasiado ahora de la crisis económica mundial. "Pasará", afirma Bill Clinton ante su

**"SIENTO
RESPONSABILIDAD
POR LOS ÁMBITOS
DONDE TENGO
OPORTUNIDAD
DE CAMBIAR LAS
COSAS"**



El ex presidente norteamericano Bill Clinton realizó una gira por los proyectos de la Fundación Clinton en cuatro países africanos antes de poner rumbo a México, D.F., donde pronunció el discurso de apertura de la Conferencia Mundial sobre el SIDA, en agosto de 2008. En la imagen, en su visita a Monrovia, capital de Liberia.

audiencia del ayuntamiento de Estocolmo. "Solucionaremos esto. No se preocupen. Y la lucha contra el cambio climático es una buena manera de reactivar la economía", asevera, dejando además patente su preocupación de que nos olvidemos de los países pobres.

Desde que Bill Clinton dejó de ser el presidente de EE.UU., se ha lanzado a combatir las injusticias del mundo. En 2001 creó la Fundación Clinton, que aborda asuntos globales que requieren de acción urgente y con resultados mensurables. Los ingre-

sos de la fundación en 2007 ascendieron a 131.450.000 de dólares. En torno al 60% de dicha suma se destinó a la lucha contra el VIH/SIDA. Entre otras cosas, la fundación ha negociado un precio más económico para los fármacos contra el VIH y la malaria, facilitando considerablemente el día a día de muchas personas seropositivas.

La procedencia de esos fondos se convirtió en un asunto polémico el otoño pasado, cuando Hillary Rodham Clinton, la esposa de Bill, se postuló como presidenta del país y luego fue nombrada secretaria de Estado por la administración Obama. Muchos temían que pudiera producirse un conflicto de intereses si la esposa de Clinton era designada jefa de la diplomacia del país. En consecuen-



PASE UN DÍA CON CLINTON

Bill Clinton nació en el estado norteamericano de Arkansas en 1946. Ya en el instituto decidió consagrar su vida al servicio público después de conocer personalmente a John F. Kennedy. A los 32 años se convirtió en el gobernador más joven de la historia de EE.UU. y fue elegido presidente en 1992. Su presidencia será recordada por numerosos logros; bajo su dirección, la economía norteamericana experimentó la mayor expansión en toda una generación. Sin embargo, también le salpicaron muchos escándalos. Desde que dejó la política, se ha implicado en la lucha contra las injusticias globales y el cambio climático. Su esposa, Hillary Rodham Clinton, es actualmente la secretaria de Estado de la administración Obama, después de lanzar una ambiciosa campaña que contó con el apoyo de su marido. El respaldo de éste fue tan decidido que suscitó dudas sobre quién estaría a cargo en caso de haber sido elegida Hillary presidenta, si ella o el anterior mandatario. La deuda generada por la campaña se está devolviendo con los ingresos de una lotería. El coste del billete es de 5 dólares y el primer premio consiste en pasar un día con Bill Clinton.

cia, Bill Clinton aceptó desvelar el nombre de los donantes, entre los cuales figuraban la Fundación de Bill y Melinda Gates, pero también países como Arabia Saudita, Omán, Kuwait, Qatar y Noruega, así como importantes empresas estadounidenses.

En 2006, la fundación lanzó la Iniciativa Climática Clinton. El ex presidente considera que los países ricos tienen la obligación de ayudar a los menos afortunados facilitándoles tecnologías nuevas y más ecológicas. Afirma, además, que debemos cambiar la forma de hacer negocios, centrándonos en la sostenibilidad y en un horizonte más lejano en lo referente a la rentabilidad económica.

“Tenemos que demostrar que combatir el cambio climático resulta económico”, sostiene, conminándonos a preguntarnos cómo lograr un mundo con un bajo nivel de emisiones de dióxido de carbono.

“Es el momento de pasar de las palabras a la acción. Por ejemplo, estoy convencido de que cualquier isla del Caribe podría ser autosuficiente mediante energía solar y eólica y con medidas de alto aprovechamiento energético, si estuviéramos dispuestos a apoyarles”.

Al preguntarle por qué ha dedicado el período posterior a su presidencia a tratar de auxiliar a otras personas, Bill Clinton responde que simplemente hace lo que le

“LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO ES UNA BUENA MANERA DE REACTIVAR LA ECONOMÍA”

más le gusta. Quiere marcar una diferencia y desea ayudar. No es un sacrificio, sino más bien un privilegio.

“Se trata de una decisión egoísta. Me gusta mucho más que jugar al golf o tratar de parecer un saxofonista

bastante mejor de lo que soy. Es lo que más me gusta... y es lo que hago”, concluye Bill Clinton. ▶

IMPULSANDO LOS RESULTADOS

Si todas las empresas, entidades públicas y particulares pagaran sus facturas a tiempo, Europa dispondría como mínimo de 25.000 millones de euros más y estaría mejor preparada para combatir la recesión, impulsar el empleo e invertir en el desarrollo. Ésta es la conclusión de la última encuesta de Intrum Justitia sobre hábitos de pago en Europa. Descubra cómo una empresa ficticia fue capaz de evitar los impagos y los retrasos en el pago para aumentar su rentabilidad.

TEXTO DAVID NOBLE/ILUSTRACIÓN TOBIAS FLYGAR

Es miércoles, 7 de marzo de 2012 y el día en Bruselas se presenta húmedo y con viento. Pero el mal tiempo no perturba el buen humor de Jenny Lindh. Desde que se despertó en el hotel, tiene la sensación de que nada puede hacer mella en su euforia.

Jenny, directora gerente de Tip-Top Telecoms (TTT) AB, una empresa sueca de telecomunicaciones de tamaño medio que atiende a empresas, organismos públicos y particulares de toda Europa, se dispone a recibir el prestigioso premio de la UE de "Pyme europea de 2012". Este galardón reconoce el enfoque integral de su compañía hacia la satisfacción del cliente y la eficacia en la mejora continuada de los beneficios en los tres últimos años.

Ya de camino a la ceremonia de entrega, Jenny rememora lo poco que le faltó a TTT para llegar a un desastre casi total a finales de 2008, cuando Europa se tambaleó a causa de la implacable recesión global. La compañía se salvó de caer en una espiral de liquidez negativa emprendiendo una estrategia inno-

vadora de crecimiento fuera de su mercado tradicional, el sueco, y –no menos importante– ampliando y trabajando con su base de clientes.

Este fascinante recorrido se inició al leer Jenny una noticia sobre una encuesta acerca de los hábitos de pago de las empresas, administraciones públicas y particulares europeos. Le impactó la amenaza que suponen las facturas impagadas, particularmente en aquel momento, en que como nueva directora de TTT pretendía expandir la firma en el extranjero.

Jenny encargó de inmediato un ejemplar del European Payment Index (EPI) un estudio elaborado por la empresa de gestión de crédito Intrum Justitia (IJ), y se reunió posteriormente con Erik Nord, Key account manager de Intrum Justitia. Erik le explicó que cobrar a tiempo es un mismo embrollo en toda Europa, ya se trate de clientes corporativos, organismos públicos o particulares.

"Cuando exploras un nuevo mercado, el paso principal consiste en asegurarse siempre de que se ha identificado correctamen-

te a la persona o empresa adecuada a la que vender", recalcó Erik en su primera cita.

Con la amplia experiencia paneuropea de IJ en el área de gestión de crédito, Jenny llevó a cabo un examen sin restricción alguna del balance y actividades comerciales de TTT. Actualmente confiesa que es una de las mejores cosas que ha hecho en su vida como gerente.

Erik le comentó que uno de los escollos típicos a los que muchas empresas se enfrentan era no propiciar la creación de una organización que integre de forma holística a todos los departamentos: "Debes informar a todas las personas de la empresa sobre el porcentaje de pérdidas por impagados y retrasos en el pago, así como sobre las repercusiones negativas y esfuerzos adicionales que esto supone para las ventas".

Jenny convocó a todos los directivos a una reunión de fin de semana para explicarles su nueva estrategia integrada de gestión de

2008. Jenny Lindh, directora de TTT, leyendo el periódico.

¡Caray! Este artículo sobre hábitos de pago me ha hecho abrir los ojos. Tengo que encargar un ejemplar de la encuesta EPI.



Nos vemos el jueves en Grecia.

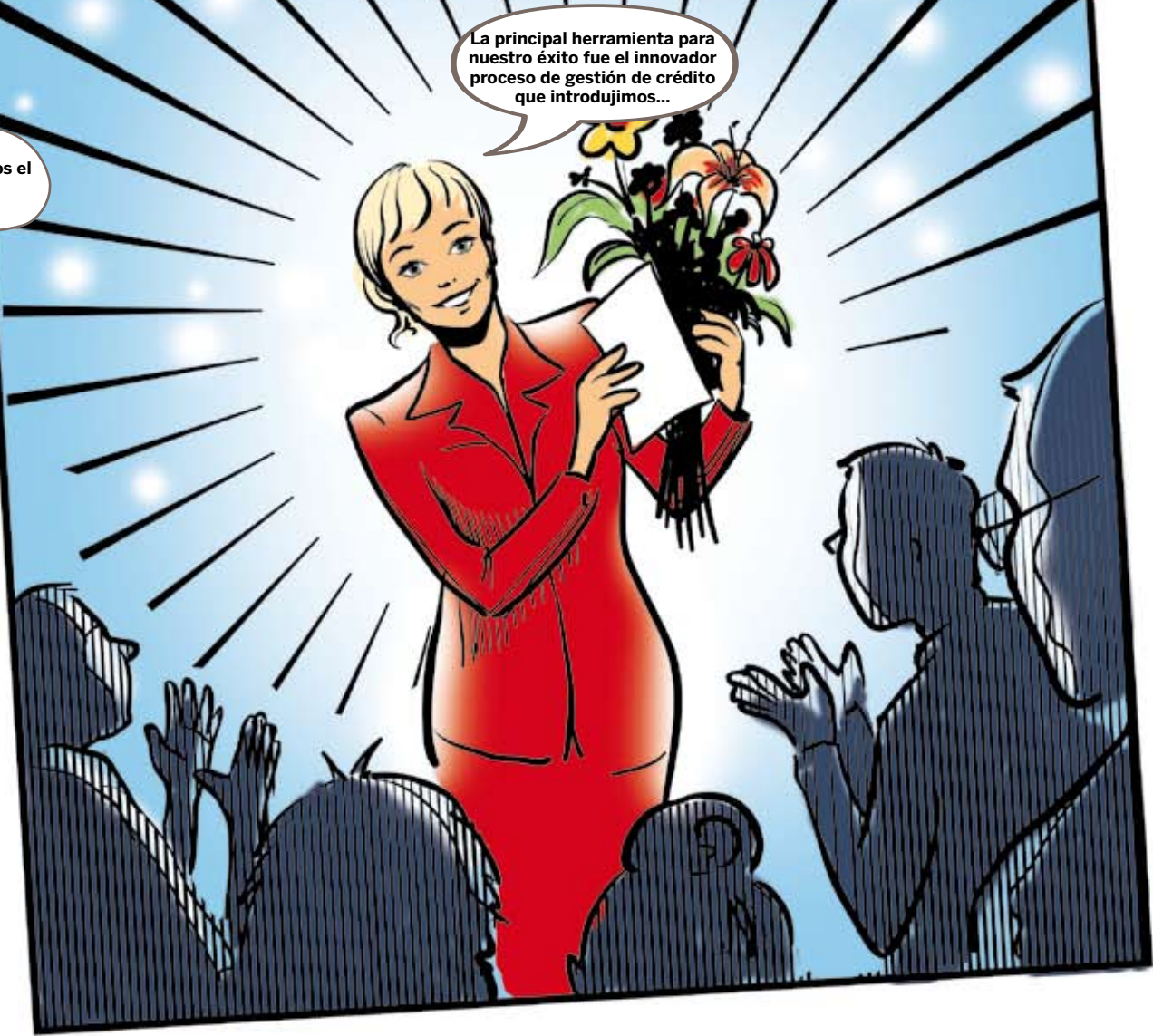


2010. En el plazo de un año, TTT comienza a desarrollar operaciones en otros países, centrándose en clientes con buenos historiales de pago.

general



2012. TTT es ahora la empresa europea de mayor crecimiento y obtiene el premio a la mejor pyme del continente.





cobros. Toda posible resistencia se esfumó cuando la directiva reveló que, en el conjunto de la UE, un 65% de las empresas esperan una media de 85 días antes de solicitar ayuda profesional para recuperar las deudas.

El equipo de Jenny captó rápidamente el mensaje. El objetivo final de un servicio de gestión de crédito (CMS) va mucho más allá de garantizar el eficaz procesamiento de las líneas de crédito de los clientes o de los límites para producir beneficios. Abarca también el impulso a la fidelidad del cliente y a la asistencia en la identificación y agilización de la penetración en nuevos mercados. El equipo de ventas en particular comprendió que el CMS también implica no malgastar tiempo y dinero en iniciativas de venta dirigidas a clientes que ni siquiera deberían aparecer en la lista de candidatos.

En pocos meses, toda la plantilla de TTT había asimilado la idea de que la función de gestión de crédito debe iniciarse incluso antes de lanzar el área de ventas su campaña al cliente potencial. Otra práctica adquirida fue someter a un examen de solvencia a todos los clientes potenciales, ya fueran particulares o empresas, para evitar vender a alguien que probablemente acabaría como deudor o retrasado en los pagos.

La expansión de TTT en otros países se vio impulsada con la identificación de oportunidades comerciales sólidas desde un primer momento, todas ellas dirigidas a optimizar

la precisión de las decisiones de gestión de crédito y a mejorar el rendimiento del capital de explotación. En vez de dejar que el miedo a no cobrar a tiempo supusiera una barrera para operar en países tradicionalmente lentos en el pago de sus facturas, como Grecia o Portugal, TTT investigó cuáles eran los clientes de esos países con un buen historial de pagos y a continuación se centró en ellos. A fin de estimular los reembolsos puntuales, TTT introdujo también métodos de pago creativos, a medida de las necesidades e historial de cada cliente, con pagos por adelantado u ofreciendo descuentos y bonificaciones como incentivo para agilizar los pagos.

En el plazo de un año, TTT había lanzado sus servicios en mercados nuevos, que en el pasado se habían evitado por miedo al impago. La dirección integró rápidamente las frecuentemente separadas áreas de venta, marketing, facturación y conciliación de los cobros para asegurarse de que no se solaparan en sus operaciones. La prioridad era identificar y concentrarse en aquellos clientes capaces de generar beneficios desde el primer día. Al facilitar a los equipos de marketing y ventas un banco de datos basado en la obtención de beneficios, éstos pudieron centrar su atención no sólo en la venta propiamente dicha, sino también en el cobro. Incluso los clientes de mayor riesgo podían ser aceptados y ayudar a generar beneficios, si bien con un modelo diferente de pago u otras condiciones.

Jenny Lindh parecía relajada en el momento de subir al estrado para dar el discurso de aceptación del premio. Después de todo, tenía una excelente historia que contar: “Estimados amigos, hace cuatro años no podría haberme imaginado que estaría aquí hoy como directora de la compañía de más rápida expansión de Europa. La herramienta que en mayor medida ha contribuido a nuestro éxito ha sido el innovador proceso de gestión de crédito que introdujimos para potenciar nuestras ventas, ingresos y crecimiento.”

Tendencias en el riesgo de impago

- El plazo medio para cobrar aumentó a nivel europeo de 55,5 días en 2008 a 57 en 2009.
- La demora en el cobro más allá de la fecha de pago acordada se sitúa ahora en 19 días de media, a comparar con los 17 de 2008.
- Un 65% de las empresas europeas esperan una media de casi 85 días antes de solicitar ayuda profesional para cobrar.
- Las instancias públicas son los pagadores más lentos de Europa, con un retraso medio de 37 días para un plazo de contratación medio de 30 días.

La 9 reglas de oro del éxito

1. Saber a quién vender creando una base de datos de ventas y marketing en función de los beneficios.
2. Centrarse en los clientes adecuados.
3. Integrar los departamentos de ventas y marketing con el área de finanzas/CMS (¡comunicar!).
4. Analizar con mayor frecuencia la cartera de clientes.
5. Supervisar con periodicidad la solvencia de los clientes.
6. Mantener un contacto cercano con los clientes antes de la fecha de vencimiento y durante la entrega y facturación de las ventas.
7. Comenzar el seguimiento inmediatamente después de la fecha de vencimiento.
8. Enviar las facturas impagadas a empresas profesionales lo antes posible para reducir el porcentaje de impagados y los retrasos en el pago.
9. Buscar en todo momento nuevas ofertas de productos y servicios para vender a los clientes rentables.

4 motivos básicos de los retrasos en el pago

1. Pago tardío intencional.
2. Conflicto relativo a los artículos o servicios suministrados.
3. Ineficacia administrativa.
4. Problemas financieros.



OBTENGA SU EJEMPLAR GRATUITO
 Infórmese sobre los desafíos que plantean las facturas pendientes de pago y cómo gestionarlas de un modo eficaz. Consiga su ejemplar GRATUITO del European Payment Index 2009 y utilícelo en beneficio de su negocio. ¡Visite www.intrum.com o envíenos un email a marketing@es.intrum.com para solicitarlo!



7.000 millones...

...de euros es la cantidad de dinero que el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (BERD) afirma que va a invertir en 2009 para hacer frente a la recesión. Se inyectará en infraestructuras europeas, energía y proyectos empresariales y financieros.

Las economías de la Eurozona sufren...

Las economías de los 16 países que forman la Eurozona cayeron un 2,5% en los primeros tres meses de 2009 según Eurostat, la agencia de estadísticas de la Unión Europea, es decir, por debajo del retroceso del 2% vaticinado por los analistas. Un factor fundamental en este declive fue el desplome de las exportaciones alemanas, al sufrir la economía de este país la contracción más aguda desde su reunificación, con un retroceso del 3,8% en el primer trimestre.

...y la carga de la deuda se dispara en el Reino Unido

Standard and Poor's, la destacada agencia de calificación crediticia, revisó en mayo a la baja sus previsiones para la economía británica, llevada por las dudas que suscita su considerable endeudamiento público. A inicios del verano, el gobierno de las islas solicitó nuevos créditos, disparando la deuda hasta los 8.500 millones de libras. S&P afirmó que la situación financiera del Reino Unido se estaba deteriorando más rápido de lo esperado, lo que la llevó a rebajar su valoración del país de "estable" a "negativo" por primera vez desde que comenzó a analizar las finanzas públicas de éste en 1978. Esa reducción de categoría es un mazazo para el Reino Unido, puesto que puede encarecer los préstamos que solicite, resultando en una posible subida impositiva y en drásticos recortes del gasto. La mencionada agencia de calificación considera que el rescate del sistema bancario del país le puede costar al Gobierno británico hasta 145.000 millones de libras, es decir, un 10% de su PIB.

Hora de empezar a planear el futuro después de la recesión

Joaquín Almunia, comisario europeo de Asuntos Económicos y Monetarios, ha hecho un llamamiento al desarrollo de estrategias post crisis financiera. La idea es hacer frente al cambiante panorama económico del viejo continente.

En una charla a finales de mayo en el Foro Económico de Bruselas, una importante plataforma de debate y definición de estrategias sobre los retos a los que se enfrenta la economía comunitaria, Almunia afirmó que los sistemas económicos y financieros de la Unión se habían visto sometidos a una presión sin precedentes a causa de la crisis financiera más grave tras la Segunda Guerra Mundial.

"Hemos sido testigos de la caída más fuerte del comercio mundial de la que se tiene constancia. Y este año Europa se dispone a atravesar la recesión más profunda desde la fundación de la UE", aseveró.

"Las crisis profundas dejan una huella duradera en las actividades económicas y traen consigo importantes lecciones sobre gestión económica. Es probable que la crisis desemboque en un nuevo contexto económico y financiero, acompañado de nuevos retos a abordar, incluso mientras seguimos enfrentándonos a los antiguos".

Almunia advirtió de que, aun cuando se restablezca el crecimiento, no podemos esperarnos una vuelta a los negocios de siempre. Añadió que hay una serie de cuestiones claves que debemos plantearnos.

"¿Cómo vamos a diseñar el despliegue de los planes de recuperación económica y la retirada del apoyo masivo al sector bancario cuando vuelva el crecimiento y la estabilidad?; ¿cómo podemos asegurarnos de que hemos aprendido las lecciones de la crisis y adoptado las acciones apropiadas para garantizar que la historia no se repita?; ¿y cómo posicionamos a Europa en el entorno posterior a la crisis para abordar los desafíos de la globalización, el



El cambiante panorama económico de la UE demandará nuevas estrategias comerciales.

envejecimiento de la población y el cambio climático?"; se inquirió el comisario.

Almunia aseveró que el desarrollo de estrategias post crisis era ahora una necesidad básica para contribuir a cimentar la confianza en el futuro económico de Europa y sembrar las semillas del crecimiento y prosperidad futuros.

Aunque la recesión esté amainando, el comisario europeo no cree que hayamos regresado todavía al crecimiento, con un pronóstico para este año de un 4% de contracción de la economía y sólo una modesta y progresiva recuperación para 2010. Y añadió: "Para acelerar la recuperación necesitamos centrarnos en tres tareas urgentes: continuar con la aplicación de las medidas de estímulo fiscal con la mayor agilidad posible, amortiguar el impacto de la recesión en el mercado de empleo y, por último, pero no menos importante, promover un esfuerzo concertado para atajar la crisis en sus fuentes: la restauración de la

confianza en el sector bancario fomentando su transparencia y mediante la adecuada gestión de los activos tóxicos".

¿Y qué futuro nos aguarda?

Joaquín Almunia afirmó que ahora toca desplegar las ingentes cantidades de apoyo al sector financiero y a la economía real. Las políticas deben tener en cuenta la eventual atenuación del potencial de crecimiento, la alta tasa de desempleo y la intensa presión a la que están sometidas las finanzas públicas, sin perder de vista tampoco los factores más amplios que están rediseñando el panorama económico y financiero a largo plazo, en particular el envejecimiento de la población, la globalización y el cambio climático.

Almunia insistió en que resulta perentorio ser realistas. "La recuperación del crecimiento posterior a la crisis puede ser gradual. Por otra parte, el dinamismo procedente en el pasado de los mercados financieros deberá buscarse en algún otro sitio. Es aquí donde entran en juego las reformas estructurales".

AGENDA

10-18 de octubre Feria de Muestras en Zaragoza

En una de las organizaciones feriales líderes en España donde se reúnen las empresas y firmas comerciales más importantes y representativas de una gran variedad de sectores. Se trata de una feria dinámica y participativa que está en constante evolución y crecimiento y que se celebra en nuestro país desde comienzos de los años 40. http://www.feriazaragoza.com/feria_general.aspx

20-23 de octubre Expobioenergía en Valladolid

Se trata de la 4ª edición de la feria internacional especializada en bioenergía. Es uno de los eventos más importantes que, tras el éxito cosechado en las ediciones anteriores, se ha convertido en un punto de encuentro único en el sector de la bioenergía y en un referente a nivel internacional. <http://www.expobioenergia.com>

27 de octubre - 1 de noviembre Barcelona Meeting Point

Este certamen ferial monográfico que cumple su 13ª edición, reunirá al sector inmobiliario nacional e internacional y estará dirigido tanto al público profesional como no profesional. <http://www.bmpsa.com/>

Intrum Justitia presenta con CEIM una Guía práctica de gestión de crédito

Intrum Justitia ha creado recientemente una guía práctica para ayudar a las empresas a mejorar su política de gestión de crédito.

La guía fue presentada el pasado día 24 de junio junto con CEIM (Confederación Empresarial de Madrid-CEOE). Durante la presentación el secretario general de CEIM, Alejandro Couceiro, el director general de Intrum Justitia, Luís Salvaterra y el vicepresidente de la Cámara de Comercio Hispano-Sueca, Fernando Borrachero fueron los encargados de exponer los principales datos que contextualizan la problemática actual y posibles soluciones ante esta situación.

Luís Salvaterra destacó "tener una clara y rigurosa política en la gestión del crédito puede ser determinante en una coyuntura económica como la actual. Además según datos del último 'Índice de Riesgo' de Intrum Justitia el plazo de pago real en España se sitúa en 98 días frente a los 57 europeos".

La guía práctica recoge un decálogo con recomendaciones básicas, que según Luís Salvaterra "son la base para poner en marcha una



gestión de la política de crédito rigurosa y profesional, algo cada día más necesario en España si tenemos en cuenta que el 65% de las pymes se encuentran en situación de riesgo por impagos":

1. Desarrollar una política de crédito clara.
2. Aplicar límites de crédito efectivos.
3. Comprobar las direcciones rutinariamente.
4. Llevar a cabo una revisión periódica de la solvencia de los clientes.

5. Ofrecer plazos de pago flexibles.
6. Mantener un histórico de información del comportamiento de pago de los clientes.
7. Comenzar la reclamación de las deudas en cuanto ha pasado la fecha de vencimiento.
8. Aplicar intereses de demora y costes administrativos de recuperación.
9. Comenzar la gestión de cobro con mayor anticipación.
10. Recordar que una venta no es una venta hasta que se ha recibido el pago por el producto o servicio.

Pérdidas por impagados

De acuerdo con el Índice de Riesgo 2009, las pérdidas por impagados se incrementaron nuevamente en España, pasando del 2,2% al 2,4%. Después de varios años de mejora en este ámbito, la situación económica ha provocado volver a los niveles de 2006.

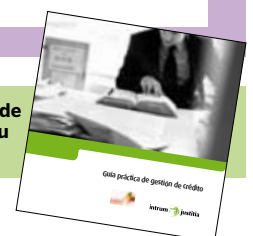
El 67% de las empresas que respondió a la encuesta espera unas pérdidas en sus ingresos como consecuencia del retraso en los pagos y los impagos. El 78% teme que afecte a la liquidez de su empresa. Estos porcentajes se han incrementado en comparación con 2008.

Pérdidas por impagados (%)

% sobre el total de la facturación

2004	3,0	<div style="width: 30px; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>
2005	2,8	<div style="width: 28px; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>
2006	2,4	<div style="width: 24px; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>
2007	2,3	<div style="width: 23px; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>
2008	2,2	<div style="width: 22px; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>
2009	2,4	<div style="width: 24px; height: 10px; background-color: #4CAF50;"></div>

Si desea recibir una copia del estudio Índice de Riesgo 2009 o de la Guía práctica de gestión de crédito, envíenos un correo a marketing@es.intrum.com o solicítelo a su responsable de Atención al Cliente.





166
es el índice de riesgo en España

Intrum Justitia presenta su estudio “Índice de Riesgo 2009”

Intrum Justitia presentó el pasado 13 de mayo en la Asociación de la Prensa de Madrid su ya reconocido “Índice de Riesgo 2009”. Este estudio se elabora desde el año 2000 a través de una encuesta entre miles de empresas europeas, datos estadísticos y económicos y datos de la propia compañía.

La presentación del estudio corrió a cargo de Luis Salvaterra quien destacó los principales datos sobre la evolución del comportamiento de pago de particulares, empresas y Administración Pública.

Cerca de 60 medios, entre los que se encuentran los principales medios económicos y generales a nivel nacional, tanto en la edición de papel como digital, se hicieron eco de los

resultados del informe, destacando el valor de Intrum Justitia como fuente y creador del estudio.

Una de las principales conclusiones del informe “Índice de Riesgo 2009” es que el riesgo en las operaciones comerciales en España se ha incrementado en 7 puntos respecto al 2008. Así, según los parámetros de este estudio, el índice de riesgo se sitúa en 166 (en 2008 se situaba en 159), un nivel donde la intervención es inevitable ya que es necesario tomar medidas para disminuir el nivel de riesgo.

Esto supone que el 90% de las empresas en España recibe sus pagos con retraso porque a su vez sus clientes están sufriendo dificultades financieras. En palabras de Luis Salvaterra, “sus ventas se han reducido,

su liquidez se ha visto disminuida y los pagos a sus facturas tardan más en llegar como consecuencia de la crisis financiera. Esto genera que las empresas reduzcan su competitividad”. Además, Salvaterra comenta “los gobiernos europeos están invirtiendo enormes sumas de dinero en sus economías para aumentar la liquidez de manera innecesaria porque, por otra parte, no están pagando sus facturas a tiempo”.

Así, Intrum Justitia calcula que si las administraciones públicas españolas pagaran sus facturas a tiempo equivaldría a una inyección económica de 9.300 millones de euros. A nivel europeo si todas las administraciones públicas pagaran sus facturas en los plazos acordados, supondría una inyección económica de 65.000 millones de euros.

Intrum Justitia con los más necesitados

Intrum Justitia España realizó una donación a Bomberos Unidos Sin Fronteras (BUSF), una ONG que actúa principalmente en Iberoamérica, concretamente en Nicaragua, Guatemala y Perú y que desde 1996 tiene sede en España.

Esta organización trabaja en di-

ferentes proyectos de cooperación como el “Proyecto Iberoamericano de Formación Integral-Continua ante Emergencias y Catástrofes Naturales” o el “Proyecto de Desarrollo para la Creación de un Servicio Permanente de Potabilización y Distribución del

Agua” del que se beneficiarán más de 350.000 personas.

Además, Bomberos Unidos sin fronteras cuenta con equipos de respuesta inmediata para labores de salvamento, emergencia, rescate y ayuda humanitaria.

La morosidad en los créditos al consumo preocupa a los bancos

Los impagos en créditos al consumo, como préstamos personales y tarjetas de crédito se han disparado convirtiéndose en una de las principales preocupaciones de las entidades financieras españolas y especialmente de los bancos.

Así según los últimos datos del Banco de España, el porcentaje de impagados en créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero se situaba en marzo de 2009 en un 7,33%, una cifra que está cerca de duplicar la morosidad media total que se sitúa en el 4,27%.

El peso de la obesidad

Aunque el 74% de los españoles declara estar preocupado por llevar una dieta sana, sólo el 66% de los españoles cumple con los objetivos de una alimentación saludable. España se sitúa como el cuarto país de la UE con la mayor tasa de obesidad infantil. Según declaraciones de Roberto Sabrido, presidente de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, hoy en día la obesidad supone el 7% del gasto sanitario.

Barómetro trimestral Intrum Justitia

El próximo mes de octubre se presentará el segundo “Barómetro trimestral sobre comportamiento de pago y recuperación de impagos” que mide el impacto de la actual situación económica sobre estas variables.

El barómetro se ha realizado a partir de los principales indicadores macroeconómicos, datos estadísticos y experiencia de la compañía en el área de gestión de crédito y cobros.

Sí, la historia se repite

Las quiebras bancarias derivadas de las restricciones del crédito son más antiguas de lo que creemos. Un equipo de académicos británicos del Centro ICMA de la Universidad de Reading ha documentado una crisis crediticia en el Medioevo, iniciada en 1294, con similitudes sorprendentes con la actual crisis.

Los préstamos basura y la ausencia de liquidez fueron los factores que originaron esta crisis crediticia hace más de siete siglos.

La economía medieval era bastante sofisticada. Las acaudaladas sociedades italianas de mercaderes, predecesoras de los actuales bancos de inversión, gestionaban grandes sumas con los impuestos recaudados para el Papa y el rey inglés, al tiempo que mantenían depósitos de personas acomodadas.

Sin embargo, a principios de la década de 1290, el Papa solicitó su dinero, el rey francés gravó a los mercaderes italianos que operaban en Francia con un elevadísimo tributo e inesperadamente se declaró la guerra entre Inglaterra y Francia, lo que llevó en 1294 al rey inglés Eduardo I a exigir a sus banqueros (los Ricciardi) que recaudaran dinero para sufragar sus ejércitos.

Por desgracia, los activos del banco estaban bloqueados en préstamos, así que éste fue incapaz de obtener préstamos de corta duración de sus colegas los mercaderes, ya que los mercados interbancarios se hallaban congelados, al igual que hoy en día, por la renuencia de las sociedades de mercaderes de conceder créditos entre sí.

El rey Eduardo respondió confiscando todos los activos de los Ricciardi, llevando a la quiebra a dicha empresa y poniendo al monarca inglés a la merced de los leoninos acreedores en su intento de reunir los fondos necesarios para la guerra. Para pagar sus deudas, el rey se vio obligado a recurrir a una fiscalización punitiva y a otras medidas, que le granjearon una considerable impopularidad entre los ciudadanos y desembocaron en una grave crisis constitucional en 1297.

Todo lo cual suena muy familiar...

Intrum patrocina un premio de RSC



Intrum Justitia patrocina el Premio al Capitalista Social, un evento anual que reconoce a las empresas que han destacado por su responsabilidad corporativa en el ámbito social.

Por tercer año consecutivo, la revista de negocios sueca Veckans Affärer distingue la labor de ciertas compañías en el ámbito de la responsabilidad social corporativa (RSC) con su Premio al Capitalista Social.

"El premio fomenta y demuestra los buenos ejemplos y el evento ofrece a la gente la ocasión de reunirse, conversar y aprender los unos de los otros", señala Pontus Schultz, redactor jefe de Veckans Affärer.

A juicio de Pontus Schultz, las empresas, poco a poco, van mejorando en lo que a responsabilidad social se refiere, si bien aún queda mucho por hacer. La RSC es imprescindible para las compañías audaces que pretenden mantenerse a la vanguardia, declara.

Algo que le ha llamado la atención este año es que las firmas que muestran una comprensión fundamental de

la RSC han salido mejor paradas de la crisis financiera, una vía a imitar.

"Creo que cuando echemos la vista atrás sobre estas dos últimas décadas en el ámbito corporativo, las contemplaremos como un período en el que concebimos la comunidad empresarial como algo separado de la sociedad. Considere lo que implica que hayamos tenido que establecer un código de conducta para decir a las empresas cómo deben comportarse para con el resto de la sociedad", argumenta Pontus Schultz.

Como parte de un compromiso más amplio con la RSC, Intrum Justitia es uno de los dos patrocinadores principales de este evento.

"Adoptar un papel más activo dentro de la sociedad y actuar responsablemente en el sector donde opera la empresa es algo natural hoy en día", explica Ingrid Boström, jefa de comunicación de Intrum Justitia Suecia.

Aparte de involucrarse en el evento, Intrum Justitia creó un sitio web al principio de este año, cuya finalidad es educar a los jóvenes para que consuman de manera adecuada.

"Hemos observado que los jóvenes de entre 15 y 25 años forman un colectivo en el que la deuda crece más. El consumo es una parte importante de su estilo de vida, pero carecen de conocimientos básicos sobre finanzas personales. Creemos que podemos contribuir a marcar una diferencia en este aspecto".

Premio al Capitalista Social 2009

Este premio reconoce los buenos ejemplos en el área de la responsabilidad social de las empresas. Incluye tres categorías: grandes empresas, emprendedores y organizaciones no gubernamentales. El Premio al Capitalista Social fue creado en 2007 por la revista sueca de negocios Veckans Affärer. Los ganadores del año pasado fueron Leif Östling, director general de Scania, Monica Lindstedt, fundadora de Hemfrid, y Lasse Gustavsson, secretario general de la WWF.

La UE ayuda a las pymes a combatir la crisis crediticia

A las pequeñas y medianas empresas europeas (pymes) les ha golpeado duramente la recesión económica actual. El número de quiebras está alcanzando un máximo histórico. A fin de contrarrestar esta tendencia, la Comisión Europea ha unido fuerzas con los estados miembros para lanzar iniciativas que permitan mejorar las condiciones de las pequeñas empresas, las cuales representan un asombroso 99% del total de sociedades del continente.

En una conferencia de prensa en Bruselas a principios de verano, el vicepresidente de la Comisión, Günter Verheugen, responsable de Empresas e Industria, afirmó que si hay una salida a la recesión económica, ésta dependerá de la creatividad y capacidad de las pymes para encontrar soluciones.



"Necesitamos más pymes, puesto que son las verdaderas impulsoras del crecimiento y la generación de empleo", dijo Verheugen a los periodistas.

Uno de los mensajes principales de Günter Verheugen fue concienciar sobre las ayudas disponibles para las empresas de parte de la Unión, en

respuesta a un sondeo que revelaba que el 82% de los empresarios desconocían el modo de encontrar información sobre distintos temas, desde legislación hasta fondos comunitarios destinados a las pymes.

Afirmó que las pymes europeas pueden acceder ahora a la Red Europea de Emprendedores (EEN en sus siglas inglesas), que incluye a casi 600 organizaciones socios en más de 40 países y promueve la competitividad e innovación a nivel local, en Europa y fuera del continente.

Los profesionales de la EEN, accesibles por teléfono o e-mail, pueden ayudar a las compañías a buscar socios comerciales o tecnológicos para desarrollar sus negocios a escala europea.

Más información en www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu.

El retraso en los pagos es una 'enfermedad' que no podemos tolerar, a juicio de la Comisión Europea.



Planes para la mejora de la Directiva 2000/35/CE

La Comisión Europea lanzó en abril su esperada propuesta de revisión de la actual Directiva por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad que según ha reconocido la propia Comisión, es ineficaz y de poca utilidad. En la conferencia de prensa donde se presentaba la revisión, Günter Verheugen, comisario de Empresa de la UE, describió la morosidad en los pagos como una 'enfermedad', añadiendo que las demoras no podían seguir tolerándose.

En su propuesta reexaminada, la Comisión ha introducido nuevas normas que obligan al sector público a pagar a sus proveedores privados, entre otros, las pymes, en el plazo de 30 días. El borrador prevé medidas

sancionadoras para los retrasos en el pago, entre otros, un interés de demora, la retribución de los costes asociados al cobro y una compensación fija del 5% del importe adeudado. Verheugen declaró lo siguiente: "Las razones que llevan a los organismos públicos a pagar fuera de plazo son la dejadez, una mala gestión y el abuso de poder de las instancias públicas respecto al sector privado. Por el contrario, los ciudadanos deben abonar un sustancioso recargo si se retrasan en el pago de multas a los organismos".

Pese a las demandas de empresas y asociaciones, la Comisión se abstuvo de incluir en este ámbito los pagos de tipo B2C (de empresas a consumidores). La directiva actual

y la futura regularán únicamente las transacciones B2B (de empresa a empresa).

En relación a B2B, las firmas tendrán derecho a reclamar indemnizaciones e intereses cuando no se les pague a tiempo, según la revisión. No obstante, numerosos expertos han expresado su preocupación de que ello no sea eficaz para reforzar la actual directiva ni mejorar la situación de las pymes.

Verheugen pretende encarrilar la propuesta por la vía rápida para su adopción el año próximo. Sin embargo, aunque se adoptara el próximo año, no es probable que los estados miembros estén obligados a transponerla a sus respectivas legislaciones hasta 2011, como muy pronto.

Autoridades de supervisión financiera

En mayo, la Comisión Europea propuso varias reformas al actual sistema de supervisión financiera en la Unión con la creación de un Consejo Europeo de Riesgo Sistémico y un Sistema Europeo de Supervisores Financieros, compuestos por nuevas instancias de supervisión europeas. En otoño se presentará la legislación para dar cuerpo a dichas proposiciones.

Arreglando el desbarajuste bancario

Neelie Kroes, la comisaria europea de Competencia, ha declarado que la Comisión desea bancos más pequeños y más orientados a las áreas de negocio esenciales, como es la concesión de créditos. A juicio de la comisaria, "los bancos deben realizar un examen de conciencia a fondo. Muchos de los directivos de las entidades bancarias aún no están preparados para ello. Se encuentran todavía en la fase de la negociación". Sin dejar de hacer hincapié en la necesidad de plantearse seriamente la regulación del sector bancario, señaló al mismo tiempo que "hay gente del sector conmocionada aún por todo este debate en torno a la regulación. Necesitan despertar a la realidad".

Un enorme interés en Bruselas por el European Payment Index

El área de Public Affairs de Intrum Justitia en Bruselas reveló en mayo los resultados y conclusiones de la última encuesta sobre comportamiento de pago, el informe Índice de Riesgo Europeo (EPI, por sus siglas en inglés). Se organizó un seminario en el Parlamento Europeo, al que asistieron más de 50 funcionarios de la Comisión y representantes de organizaciones empresariales, think-tanks, embajadas y medios de comunicación. El consejero de-

legado, Lars Wollung, fue el encargado de presentar a Intrum Justitia y su destacado recorrido desde una empresa tradicional de cobro de deudas hasta lo que es hoy, un moderno mediador comercial de amplio espectro que opera mediante servicios de gestión de crédito.

Madeleine Bosch, responsable del EPI en Intrum Justitia y autora del

mismo, presentó las conclusiones principales del informe de este año. En éste se destaca, entre otras cosas, el hecho de que el sector público

sea el más lento en realizar sus pagos, comparado con empresas y consumidores. Este asunto no pudo surgir en un momento más oportuno, tras la publicación el mes antes de la propuesta de la Comisión para la revisión de

la Directiva 2000/35/CE de la Unión Europea, donde se insta particularmente al sector público a que mejore sus hábitos de pago.

También estuvo presente en el seminario el comisario europeo de Empresa Verheugen, que habló de la necesidad de que el nuevo parlamento europeo (tras las elecciones de junio) y la presidencia sueca de la UE (1 de julio a 31 de diciembre) se tome en serio e implemente eficazmente la mencionada directiva.



IMAGINE UN MUNDO

SIN
DEUDAS,
QUIEBRAS,
PREOCUPACIONES FINANCIERAS.

www.intrum.es

ESTAMOS EN ELLO.

1984
2009
MEMORIA JUSTITIA

intrum  **justitia**

Better business for all