

# Intrum

MAGAZINE

LA REVISTA DE  
GESTIÓN DE  
CRÉDITO DE  
INTRUM JUSTITIA

Nº 4 | 2009

## LA TRAMPA DE LAS DIVISAS

Los europeos del Este luchan con los problemas derivados de los créditos en divisa extranjera

## SIN ESCAPATORIA

Mayor rigurosidad con los ex estudiantes que no devuelven los préstamos del estado

## ¿SANOS Y SALVOS?

Intrum Magazine le toma el pulso al estado de la economía europea

# MADONNA INC.

Estrella del rock, icono sexual y ahora reina norteamericana del cash dentro del negocio de la música





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

## BETTER BUSINESS FOR ALL

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

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



**Editorial:****¿Conoce a sus clientes deudores?**

**Es positivo escuchar** en el ámbito internacional, que en la mayoría de las economías la producción industrial y el comercio internacional empiezan a recuperarse, y que el Fondo Monetario Internacional (FMI) estima que la economía global crecerá casi un 3% a finales de 2010.

Sin embargo, a pesar de todas las menciones de los brotes verdes de la recuperación, la evidencia muestra que es prematuro pensar que la recuperación está asegurada. El alto porcentaje de desempleo y los problemas en el sector financiero persisten, especialmente en España.

Como podréis leer en la página 20, una de las conclusiones de nuestro último estudio de entre más de 5.000 ejecutivos y financieros, es que la recuperación económica en Europa está siendo más lenta debido a los 270.000 millones de euros en facturas impagadas. No es aceptable que tantas empresas se encuentren en riesgo por tener que esperar más de tres meses para recibir el pago por sus productos o servicios.

**La mejor lección** de esta montaña de deuda es que todas las empresas, ya sean pequeñas, medianas o grandes, se pueden beneficiar de implementar una gestión de crédito ejemplar. La solución a los problemas de impago no se consigue con una "varita mágica", si no implementando con rigor una estrategia enfocada a

obtener los pagos a tiempo y a vender a los clientes adecuados bajo las condiciones adecuadas.

En este sentido, recientemente hemos publicado el estudio "7 Familias - ¿Quiénes son sus clientes deudores?", del que encontrareis más información en la página 24. Hemos creado esta segmentación, tanto de consumidores como de empresas, que muestra los diferentes comportamientos de los clientes con problemas de impago, con el fin de ayudar a las empresas a mejorar su rentabilidad, fortalecer sus relaciones comerciales, e incluso, a mejorar sus estrategias de venta para minimizar el riesgo de impago.

**El mundo da vueltas** gracias al dinero. Hacer que una empresa empiece a rodar no es fácil, pero es posible con las herramientas y habilidades correctas. Podréis descubrir cómo en el artículo sobre la reina del pop, Madonna, en la página 16. Se le considera una de las mujeres de negocios más inteligentes de América, por el éxito que ha logrado persiguiendo sus sueños con total convicción, y a su habilidad para adaptarse a las siempre cambiantes necesidades del mercado.

No tengo duda de que la actual recesión económica es un catalizador que cambiará el mercado y la forma en la que operamos. Como Madonna, debemos responder a esta nueva realidad económica, y debemos hacerlo, no sólo viviendo dentro de

nuestras posibilidades, sino también a través de mejorar constantemente los procesos de gestión de crédito.

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

**EN ESTE NÚMERO:****PÁGINA 8****LA TRAMPA DE LAS DIVISAS**

**Los ciudadanos de Europa del Este buscaban más que democracia tras el comunismo. Deseaban también un estilo de vida occidental. Los créditos en moneda extranjera, de fácil acceso, parecían la solución, pero se convirtieron en una trampa peligrosa.**

**SIN ESCAPATORIA POSIBLE 14**

Los ex estudiantes suecos que trabajan ahora en el extranjero y han hecho caso omiso de los requerimientos de pago de los préstamos estatales son ahora eficazmente localizados y obligados a pagar.

**MATERIAL GIRL 16**

Madonna, la reina del pop, declara ser dura y ambiciosa y saber exactamente lo que quiere. No es de extrañar que también la apoden 'la reina del cash de la música'.

**LA AMENAZA A LA RECUPERACIÓN 20**

El repunte económico de Europa se está viendo ralentizado por la descomunal deuda de 270.000 millones de euros a las empresas europeas por culpa de las facturas pendientes de pago.

**LOS GURÚS FINANCIEROS ESPECULAN SOBRE EL DESPUÉS DE LA CRISIS 04**  
**AÚN QUEDA TIEMPO PARA SALVAR LOS PECES DEL MUNDO 05**  
**LA BUENA VIDA SE AMARGA EN LAS VEGAS 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](mailto:marketing@es.intrum.com) y le remitiremos la información y/o informes necesarios. Better business for all.

**Intrum Magazine nº 4** Diciembre de 2009 **Edita** Intrum Justitia AB, ISSN 1652-5620 **Redactora jefe y editora jefe en Suecia** Fanny Wallér **Redactora** Madeleine Bosch **Redactores auxiliares y producción** Anne Smitt y Björn Enström, Tidningskompaniet **Imprenta** Trydells, Laholm **Fotografía de cubierta** Scanpix. El siguiente número de la revista Intrum Magazine se publicará en marzo de 2010. © 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 la revista 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 Stockholm (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 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 garantía 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**

## A la salida del túnel

**Intrum Magazine hace un repaso rápido a las opiniones de algunos gurús de los negocios sobre cómo va a cambiar el mundo tras la peor crisis económica en décadas.**

**Seguramente sean** pocas las personas que nieguen que la recesión económica va a servir de catalizador de un nuevo mundo. No obstante, nadie sabe realmente cómo va a ser ese nuevo mundo, aunque cada vez son más los gurús que lanzan conjeturas al respecto.

Uno de los principales estrategas en el ámbito corporativo británico, el doctor Robert Davies, considera que esta crisis inducirá a las pequeñas empresas y particulares a apretarse el cinturón, a ahorrar con más ahínco y a vivir al nivel de sus posibilidades. Basa su experta teoría acerca del impacto de la crisis crediticia en los próximos diez años sobre lo sucedido en recesiones pasadas similares.

Pero el pronóstico de Robert Davies es relativamente poco amenazador comparado con lo que están prediciendo otros destacados analistas de diferentes lugares de Europa.

Uno de los futurólogos más destacados de Holanda es el escritor Adjiedj Bakas, en su último libro, *The Future of Finance* (El futuro de las finanzas), vaticina que Europa será la gran perdedora por una industria en decadencia incapaz de competir, tasas de desempleo más altas y un nivel superior de pobreza entre su población. Los beneficiados, en opinión de Bakas, "serán China e India, porque ahora tienen la oportunidad de avanzar hasta la siguiente fase tecnológica". Bakas vislumbra a largo plazo un mundo futuro "mucho más híbrido, donde la ciencia pura y dura, la economía y la espiritualidad se mezclarán más y más".

El economista francés Jacques Attali, primer director del Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo, ha escrito un

libro donde profetiza con una certidumbre casi absoluta que el imperio norteamericano llegará a su fin en 2035 y se verá sucedido por un imperio planetario, luego una guerra planetaria y por fin una democracia planetaria. Antes de desdeñar estas ideas, tal vez le interese saber que en la edición francesa de *Breve historia del futuro*, Atta había vaticinado la crisis financiera: "La pirámide del crédito, basada en el valor de la vivienda norteamericana, se desplomará".

Por último, una revisión de la realidad desde Estados Unidos, donde los datos del censo publicados en septiembre muestran el efecto de la recesión en el ámbito inmobiliario y laboral: la población es menos propensa a mudarse y más dada a posponer el matrimonio y la compra de vivienda. Se trata de un hallazgo de la encuesta anual *American Community Survey*, que hace un repaso general de las condiciones de vida con información de 3 millones de hogares. Los datos preliminares de principios de este año indican que muchos norteamericanos se han abstenido de mudarse, quedándose en las grandes ciudades en vez de emigrar a la región del Sun Belt, debido a la paralización de las líneas de crédito. La movilidad se encuentra en el nivel más bajo de los últimos 60 años, revirtiendo tendencias demográficas. "La recesión ha afectado a todo el mundo de una forma u otra, ya que las familias recurren a multitud de estrategias para hacer frente a la nueva realidad económica", afirma Mark Mather, vicepresidente adjunto de la *Population Reference Bureau*, una corporación sin ánimo de lucro.

TEXTO DAVID NOBLE

### ¿De dónde viene la 'banarrota'?

El término moderno 'banarrota' proviene del italiano banca rotta, literalmente 'banco roto'. Ese banco realmente existía: se trataba de la mesa del administrador de dinero (que, por cierto, también ha dado origen al término 'banco' en tanto que institución financiera).

### No mas trámites para los 'autoempresarios'

Francia ha eliminado trámites burocráticos para eventuales hombres de negocios en una iniciativa que se prevé podrá generar sólo en 2009 en torno a medio millón de nuevas pequeñas empresas. Este programa gubernamental, lanzado en enero de 2009 y denominado auto-entrepreneur (autoempresario), reducirá el papeleo necesario para crear una empresa y recortará sensiblemente los altos impuestos y cargas sociales que las compañías francesas suelen abonar. Los autoempresarios (o empresas unipersonales) sólo tributan por las ventas, estando exentos de trámites con la administración hasta que crecen lo suficiente como para contratar a personal. Hasta la fecha, dos tercios de los que han iniciado estas actividades son hombres, con una edad media de 40 años.



## Recesión, ¿qué recesión?

En medio de todo este pesimismo, un reportaje de la revista BusinessWeek sostiene que la recesión ha supuesto una inyección de actividad en muchas pequeñas empresas, incluidas casas de empeño, tiendas de segunda mano y compañías especializadas en asesoramiento crediticio a particulares. Otros beneficiados son los que se dedican a reparaciones a pequeña escala, tales como mecánicos de automóviles, puesto que la gente aguanta más con sus coches y electrodomésticos. Por otra parte, el temor a la delincuencia ha disparado el interés por las cajas fuertes domésticas.

# P & R

## ISABELLA LÖVIN

¿Elige sushi para el almuerzo? Quizá quiera pensárselo dos veces antes de encarar ese apetitoso nigiri de salmón, porque la pequeña delicia sobre el plato, junto con todas las demás capturadas y luego consumidas alrededor de Europa, es parte del problema en la sobreexplotación y los dramáticos cambios que están viviendo nuestros mares. Isabella Lövin, la galardonada autora del libro *Mar silencioso (Tyst hav)* y nuevo miembro de la Comisión de Pesca del Parlamento



FOTO: MARIA BENGTSSON

Europeo, explica por qué el estado de la sobrepesca es alarmante, pero afirma que aún no es demasiado tarde para salvar nuestros peces y los maravillosos mares que les dan vida.

**P: ¿Cuál es la situación actual en lo que se refiere a la pesca, y qué impacto tiene la sobrepesca en el medio ambiente?**

R: Sufren sobrepesca prácticamente 9 de cada 10 de los caladeros europeos explotados comercialmente, de los cuales nos alimentamos y en los que hay varias especies registradas como en peligro de extinción. Cuando reduces a los principales predadores de los océanos, se produce un efecto en cadena negativo dentro del ecosistema. Por ejemplo, el aumento de los cangrejos y peces diminutos ha dado lugar a la expansión de las poblaciones de algas.

**P: ¿Provoca la sobrepesca algún tipo de pérdida económica?**

R: El año pasado, la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) publicó en colaboración con el Banco Mundial un informe titulado "Los miles de millones hundidos". Se trata de una estimación de la cantidad de dinero que estamos perdiendo a causa de la sobrepesca, por el vertido de pescado sin salida comercial y por la captura de peces inmaduros para reproducirse. Perdemos miles de millones de euros y de toneladas de proteínas.

**P: ¿Cuál es su opinión en relación a la actual política de pesca de la Unión Europea?**

R: Es completamente destructiva. Ya se han producido cambios en el océano y queda muy poco tiempo para hacer algo al respecto. Lo irónico es que aquí en Europa contamos con todas las herramientas y medios a nuestra disposición, pero somos los peores del mundo a la hora de gestionar nuestros caladeros.

**P: ¿Por qué ha sido tan lento el proceso de protección de las aguas?**

R: La opinión pública no ha sido lo suficientemente fuerte como para hacer de ello una prioridad entre los políticos. Las voces más sonoras son las de los pescadores y las comunidades costeras, que protestan siempre contra cualquier limitación en la pesca.

**P: ¿Cuál va a ser su próximo paso, y que hará la Unión Europea para tratar de dar la vuelta a esta situación?**

R: Nuestro objetivo ahora es 2012, la reforma de la Política Pesquera Común (PPC). Todo el mundo tiene su mirada puesta en ella y se ha generado un intenso debate sobre la manera de hacerlo. Quiero contribuir formando parte de la discusión, ayudando a definir los criterios para una pesca sostenible y tratando de convencer a otras personas de que hemos de fijar como principio absoluto que todo aquel que quiera acceder a la pesca, nuestro recurso de propiedad común, debe demostrar que puede faenar de un modo ecológicamente sostenible.

TEXTO MARIA BENGTSSON



# resultados:

MEJORES RESULTADOS CON INTRUM JUSTITIA

TEXTO DIANA THIELE

- ✓ **Generación de mayores beneficios**
- ✓ **Reducción de los costes internos**
- ✓ **Colaboración eficaz y profesional**

**Essener Verkehrs-AG (EVAG)** cuenta con unos 1.780 empleados y 140 vehículos sobre raíles, además de 220 autobuses, y opera el tráfico de pasajeros de cercanías público en el área de la ciudad de Essen y en los municipios vecinos de la cuenca del Ruhr, y garantiza así la movilidad de los ciudadanos por encargo municipal. Debido a la apretada situación presupuestaria de los municipios, EVAG está obligada a ajustar los costes al máximo, al igual que las demás empresas municipales.

EVAG debe hacer frente no solo a la subida de los precios del diésel y la corriente eléctrica necesaria para los trenes, lo que ha supuesto una considerable carga sobre los resultados de la empresa durante estos últimos años, sino también al sentido moral de los ciudadanos a la hora de pagar, una cualidad que se deteriora cada vez más desde hace ya años. "Como consecuencia, hace años que registramos un número creciente de gente que viaja sin billete y personas que dejan de pagar sus abonos", explica Peter Tinz, director financiero de EVAG.

Esta falta de civismo supone para las operadoras de transportes públicos pérdidas considerables, en ocasiones millonarias. Es cierto que el refuerzo de los controles reduce el número de personas que viajan sin billete, pero no soluciona el problema por completo.

La gente que viajaba sin billete, algo que en muchas ocasiones era difícil de disimular para el infractor, ha dejado paso ahora a

los especialistas en "distancias cortas". Esto hace referencia a gente que compra el billete más barato, se lo enseña al conductor al subir al vehículo y luego recorre distancias más largas de las permitidas. "En el ámbito de las personas que viajan sin billete y los abonados morosos, que es lo que a nosotros nos afecta, se trata exclusivamente de deudas de poca cuantía entre 30 y 100 euros, cuya tramitación por parte de EVAG no resulta rentable a la luz de lo escaso del importe", comenta Peter Tinz. "Sin embargo, la persecución de este tipo de prácticas tiene una enorme significación no solo desde el punto de vista económico, sino también por su efecto intimidatorio sobre el segmento de las personas que ejercen habitualmente estas prácticas. Esto nos llevó a dejar este proceso en manos de un proveedor de servicios externos. Para ello elegimos a Intrum Justitia, que nos ofreció una forma rentable de gestionar los cobros pendientes de pago", continúa Peter Tinz.

"Además de generar unos beneficios mayores, de este modo pudimos reducir notablemente nuestros costes internos. Los largos años de experiencia que atesora Intrum Justitia en el ámbito de la gestión de cobros así como su enfoque cooperativo y profesional hablan por sí solos acerca de la exitosa colaboración que mantenemos desde el año 2003", concluye Peter Tinz.





# LA TRAMPA DE





# LAS DIVISAS

## ¿CÓMO SE EXPLICA QUE UNA FAMILIA DE BUDAPEST CONTRATE UNA HIPOTECA EN YENES JAPONESES?

Las oscilaciones cambiarias causan una crisis de crédito en el Este de Europa

TEXTO DAVRELL TIEN/FOTOS BJÖRN ENSTRÖM, SCANPIX

A primera vista, contratar una hipoteca en una moneda extranjera en lugar de la propia puede antojarse como un arreglo inteligente. Si los tipos de interés de otro país son inferiores y la tasa de cambio favorable, ¿por qué no hacerlo?

Ahora bien, puesto que el techo que te resguarda es una importante inversión a largo plazo, supones en principio que si alguien va a dar un paso con un componente tan especulativo, éste sabe más o menos si la moneda nacional va a revalorizarse respecto a la extranjera (ergo, una apuesta ganadora) o si se va a depreciar (es decir, un escenario de pérdidas).

Para bastante gente en toda Europa del Este, el señuelo de los créditos baratos en francos suizos, euros y yenes japoneses parecía una ocasión única en sus vidas. Sin embargo, a muchos de ellos les ha resultado una decisión nefasta.

Por suerte, fueron relativamente pocos los hogares húngaros que entraron en el juego de los préstamos en yenes, una oferta comercial luego retirada con la eclosión de la

crisis crediticia. Pero por desgracia, más del 80% ya los había contratado en francos suizos o euros, generando una deuda colosal.

Para colmo de males, como ha ocurrido en EE.UU., algunos clientes recurrieron a los créditos para financiar un estilo de vida más allá de sus posibilidades. La situación de Hungría, pese a ser la más complicada de Europa Central y del Este, no es única. Entre un 20 y un 25% de las hipotecas polacas han sido suscritas en divisa extranjera. En la República Checa la cifra se sitúa en torno al 10%

Los hogares y empresas del sector no bancario de Europa Central y del Este acumulan una deuda de 250.000 millones de dólares en moneda extranjera, según Raphael Auer y Simon Wehrmüller, economistas de la Unidad de Investigación Internacional del Banco Nacional de Suiza. Y devolverla va a resultar difícil.

En un estudio presentado en abril de 2009, Auer y Wehrmüller señalaban que en los 6 meses anteriores el franco suizo se había revalorizado un 31% respecto al zloty polaco, mientras que el florín húngaro había ►

► caído un 14% en relación al euro, eliminando de un plumazo las eventuales ventajas de los tipos de interés. El coste asociado al reintegro de los préstamos se ha disparado.

La revista de actualidad alemana Der Spiegel indica que los bancos de Europa Occidental no han concedido hipotecas subprime como en los Estados Unidos, pero que han financiado “algo peor: países subprime”. En los mercados emergentes de la antigua área de influencia económica de la Unión Soviética, la trampa de las divisas ha conllevado una vuelta de tuerca a la recesión mundial.

**Un Big Mac** de McDonald’s cuesta un 1% más en Hungría que en Estados Unidos, de acuerdo al último Índice Big Mac del Economist. Con la excepción de Chequia, esta hamburguesa con queso era entre un 13 y un 49% más barata en Polonia, Estonia, Letonia, Lituania y Ucrania, los otros países de la región incluidos en el índice.

Normalmente, a un país con déficit en la balanza de pagos que hace frente a una recesión económica –la tesis de Hungría– le conviene una devaluación de su moneda para impulsar su competitividad. Pero si el Banco Central de Hungría (el Magyar Nemzeti Bank) redujera drásticamente los tipos de interés al objeto de estimular la economía, la consiguiente debilidad del florín pondría al borde de la insolvencia a un todavía mayor número de hogares que han suscrito hipotecas en divisa extranjera.

Se estima que, a día de hoy, unos 700.000 propietarios de inmuebles y un millón de propietarios de vehículos cuentan con créditos al consumo en euros o en francos suizos. Un problema añadido en Hungría es que los contratos de créditos en divisa extranjera raras veces conceden al prestatario la posibilidad de cambiar de una moneda foránea a la nacional.

Como si esto fuera poco, la población de Hungría está envejeciendo y el número de jubilados (3 millones) supera a la población activa (2,7 millones). En vez de un crecimiento dinámico, los húngaros se enfrentan a la amenaza de una economía en contracción y unos ingresos en disminución. La situa-

ción es delicada para las empresas cuyos deudores empiezan a retrasarse en el pago de sus facturas.

“Negociar un plan de pagos mensual de 200 euros puede resultar inútil si el deudor en realidad sólo puede llegar a los 100 ó 120 euros”, afirma Peter Félfalusi, director general de Intrum Justitia Hungría.

Félfalusi señala que en lo relativo al endeudamiento de los consumidores lo peor está por llegar, ya que se estima que la destrucción de empleo continuará durante el tercer trimestre y no se estabilizará hasta finales de 2009.

“La tasa oficial de paro se sitúa alrededor del 10%, pero la cifra real es mayor, puesto que los empresarios y los autónomos tienen menos contratos”, observa.

**En opinión** de Félfalusi, el alto nivel de vida financiado mediante créditos ha consumido los ingresos futuros del país para los próximos 5 ó 6 años: “la economía real no puede prosperar con los consumidores arruinados”.

¿Por qué ha ocurrido esto? Más allá de la evidente –pero soslayable– diferencia favorable en los tipos de interés, probablemente podemos hallar múltiples razones para el gran número de consumidores en parte de Europa Central y del Este que optaron por suscribir créditos de alto riesgo en moneda extranjera.

Austria, desde la seguridad del euro, ya había sido pionera en los contratos hipotecarios en francos suizos a gran escala. Los húngaros copiaron a sus vecinos, si bien desde una posición económica mucho más débil.

En el período de predominio económico soviético, buena parte de la población vivía en casas alquiladas. Así pues, muchos de los consumidores tenían poca experiencia en lo que a hipotecas se refiere. Después de la caída del Muro de Berlín, los inquilinos con frecuencia se vieron en posición de comprar sus casas a un precio artificialmente bajo, ajeno a la realidad del mercado.

A principios de los años 90, un apartamento en un bloque típico de pisos de la esfera soviética, construido en los 70, costaba aproximadamente lo mismo que un Volkswagen Golf nuevo. Balázs Égert y Du-bravko Mihaljek, dos economistas del Banco de Pagos Internacionales, han calculado que

Los problemas de los hogares que contrajeron créditos en divisa extranjera han dificultado a las empresas de Europa Central y del Este la evaluación del entorno crediticio.



el valor de ese mismo apartamento en 2006, sin renovar, ascendía a cerca de cuatro veces el precio de un Golf.

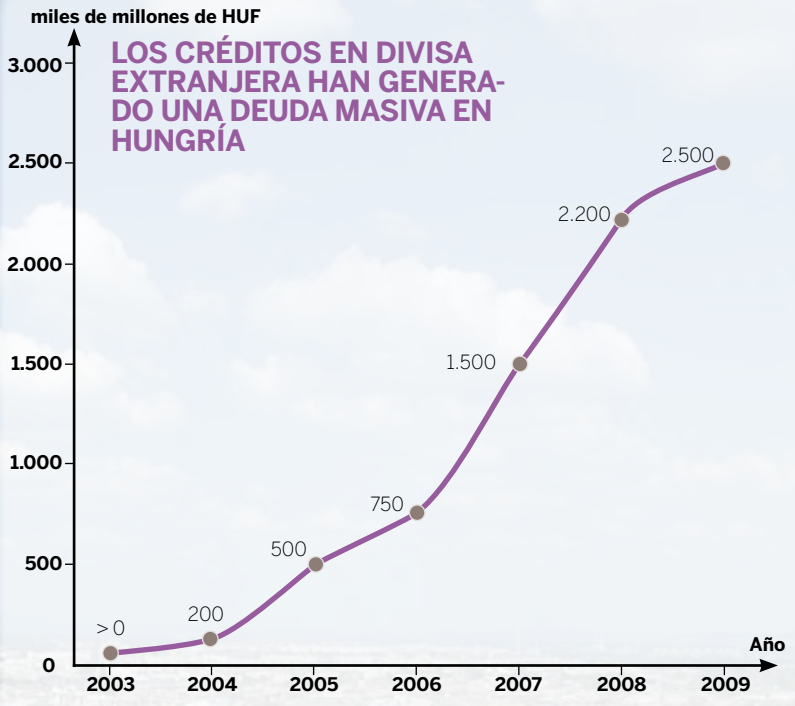
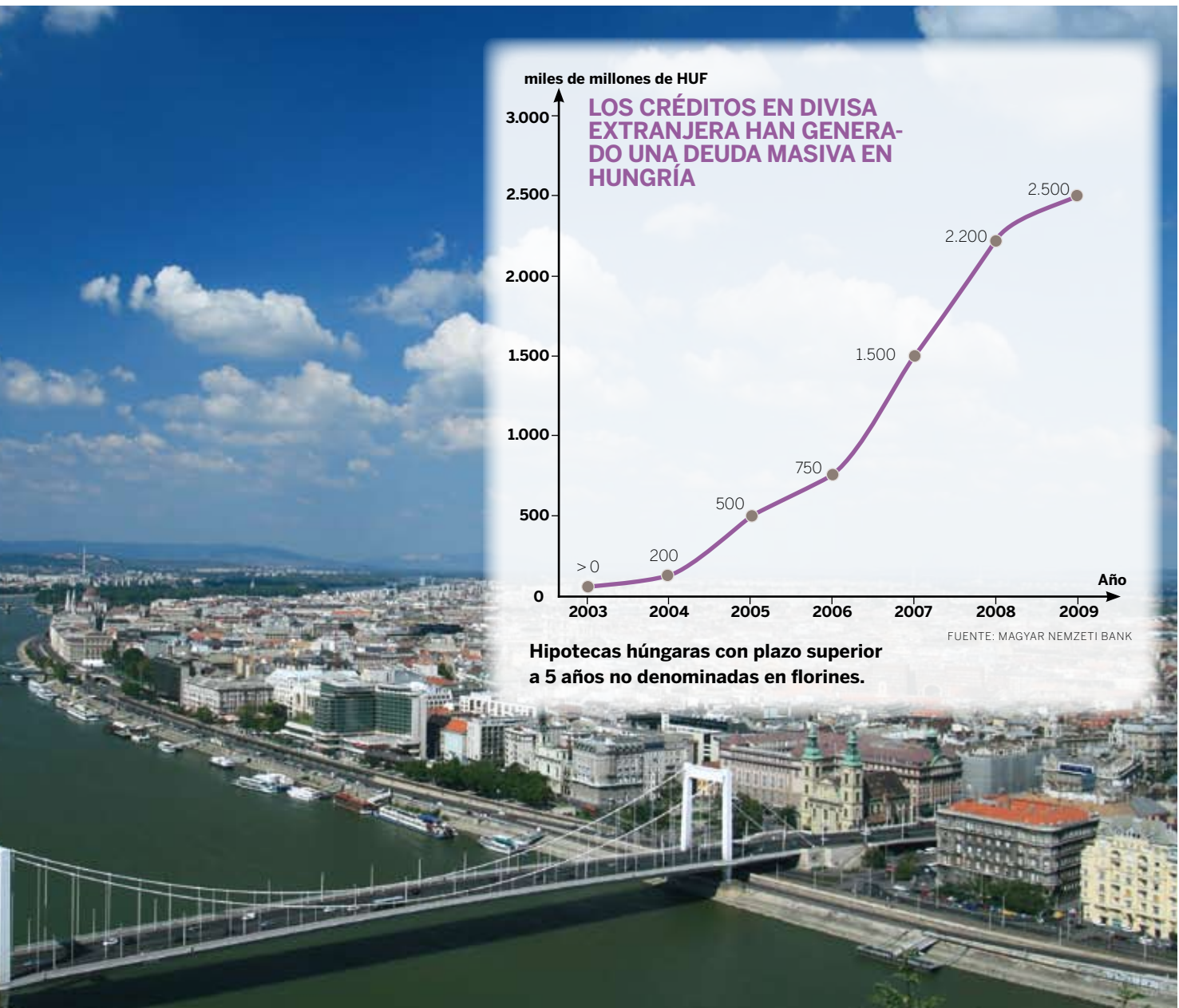
Los precios se vieron empujados también por un abastecimiento poco flexible. Obtener licencia de construcción dentro o alrededor de ciudades históricas como Tallin, Budapest o Praga no es cosa fácil. Además, la gente prefiere vivir en casas de su propiedad, lo cual reduce la disponibilidad de objetos de venta. Por otra parte, determinados inversores extranjeros, entre otros, especuladores irlandeses, que habían asistido al drástico incremento de su propio mercado inmobiliario, acrecentaron un optimismo no vinculado al correspondiente crecimiento del PNB subyacente.

El ciudadano de a pie de los estados del antiguo bloque soviético se preguntaría, con toda la razón, cuándo iba a tocar techo el

“NEGOCIAR UN PLAN DE PAGOS MENSUAL DE 200 EUROS PUEDE RESULTAR INÚTIL SI EL DEUDOR SÓLO PUEDE LLEGAR A LOS 100 EUROS”







**Hipotecas húngaras con plazo superior a 5 años no denominadas en florines.**

precio de la vivienda, ya que el índice anual de revalorización “normal” alcanzaba los dos dígitos.

Las ilusiones frustradas han generado presión en el ámbito político y la explosión de la burbuja ha sacudido a la élite política. Hungría, Letonia y Lituania han vivido manifestaciones callejeras alimentadas por el descontento sobre los costes sociales y el mal gobierno, incluyendo la falta de regulación de los mercados de créditos al consumo. No se ha atenuado la presión sobre políticos y banqueros para que encuentren soluciones a expensas de terceros.

En este sentido, los problemas de Swedbank son ilustrativos. Originariamente una caja de ahorros sueca llamada Förenings-sparbanken, la entidad fue rebautizada y se embarcó en una ambiciosa estrategia de expansión en el Báltico, consiguiendo 8,8 millones de

clientes particulares y 441.000 corporativos en Suecia, Estonia, Letonia y Lituania.

**Durante los años de bonanza**, los negocios en el Este rindieron beneficios, pero al final del segundo trimestre de 2009 Swedbank anunció que las pérdidas crediticias se habían disparado desde los 423 millones de coronas suecas en el mismo período del año anterior hasta los 6.670 millones. El Financial Times informó de que aproximadamente dos tercios de dichas pérdidas se habían registrado en el Báltico y un tercio en Ucrania. Se aprovisionaron en los libros unas pérdidas por impagados por un valor de 500 millones de coronas.

Para enfrentar este revés, el banco anunció la desaparición de 3.600 puestos de trabajo –en torno al 16% de su plantilla– en un año, asumiendo la mayor parte de dicho recorte

los estados bálticos. Los periódicos suecos no tardaron en publicar historias de parkings repletos de coches de lujo que el banco vendía en Letonia de segunda mano.

En un primer momento, Swedbank negó su falta de liquidez, para un mes más tarde, en agosto de 2009, anunciar una emisión de acciones de derecho preferencial por un valor de 15.000 millones de coronas (2.100 millones de dólares) con el fin de levantar su maltrecho balance financiero, incluso con el FMI ya inyectando en Letonia créditos de emergencia.

¿Cuánta presión pueden soportar los políticos? En respuesta a la crisis, los legisladores húngaros han promulgado leyes de protección contra quiebras, que conceden a los propietarios incapaces de hacer frente al pago de su hipoteca tres meses para vender sus propiedades, en lugar de devolvérselas ▶

Miles de personas se manifestaron en enero de 2009 en Riga, la capital letona, para exigir elecciones inmediatas y la dimisión del gobierno por la agudización de la crisis económica. Se trata de una de las protestas más multitudinarias registradas en este país báltico tras la independencia en 1991 de la difunta Unión Soviética.







► a los bancos, los cuales las subastan por debajo de su valor de mercado. No obstante, los deudores esperan un mayor alivio y la presión es tan intensa que los mercados confían en que los gobiernos recurran a las arcas públicas para rescatar determinadas empresas.

Los analistas financieros prevén que los gobiernos, a la postre, acudirán al rescate del sector privado frente a sus sucursales bancarias, lo cual también ensombrece las perspectivas de las finanzas públicas y agudiza el temor a un impago de la deuda pública, según indican Auer y Wehrmüller, quienes basan sus observaciones en un análisis del aumento del coste de la permuta de cobertura por incumplimiento crediticio (o CDS, en sus siglas inglesas) en ocho países de la región.

Ninguno de los dos cree que los gobiernos salgan en ayuda de los bancos o empresas extranjeras que han concedido créditos en divisa extranjera directamente a los consumidores.

**Las entidades bancarias** afrontan la incertidumbre. Los consumidores de Europa Central y del Este realmente no pueden permitirse una actitud de hostilidad populista de cara a los bancos, ni siquiera contra aquellos que tendieron la trampa cambiaria, porque con frecuencia no existe ninguna fuente alternativa de crédito. Michael Frömmel, del Departamento de Economía Financiera de la Universidad de Gante, señala que en algunos de estos países los bancos internacionales acumulan más del 90% de todos los bienes bancarios.

Los bancos extranjeros, en opinión de Frömmel, han inyectado eficacia al sector financiero de la región y aportado el –por lo demás escaso– capital durante el boyante período de transición.

“Esto se ha demostrado empíricamente”, asevera, añadiendo a continuación que los bancos son más propensos a retirarse de un mercado extranjero al sufrir dificultades en sus mercados nacionales.

Oskar Kowalewski, economista del Instituto de Investigación sobre Economía Mundial de la Escuela Superior de Economía de Varsovia, que analiza la trayectoria del sector bancario en la región, afirma que en la primera oleada de la crisis los bancos extranjeros decidieron o se plantearon su salida de Europa Central y del Este.

“AIG vendió sus operaciones al Banco

Santander en Polonia y tanto Allied Irish Bank como Fortis, Citibank y Raiffeisenbank sopesaron también la posibilidad de vender”, comenta. “No obstante, ahora observamos que los bancos internacionales están tratando de mantener sus operaciones en los países de la región, puesto que en la mayoría de los casos son altamente rentables y presentan un gran potencial.”

La especulación en divisa extranjera por parte de los consumidores se ha convertido en un importante tema de análisis. Los

### “LOS CONSUMIDORES ALBERGABAN IDEAS PRECONCEBIDAS SOBRE LA ESTABILIDAD DE LAS DIVISAS Y SU ÁMBITO DE FLUCTUACIÓN”

prestarios austriacos de francos suizos se vieron protegidos por la voluntad de los suizos de evitar que su moneda se revalorizara más allá de un cierto límite. Pero, ¿incluyeron esto conscientemente los consumidores austriacos dentro de sus cálculos? Probablemente no, según un informe publicado por el FMI en 2005, que concluye que los créditos en divisa extranjera nacen fundamentalmente de un patrón de conducta gregario.

**Cuando los bancos internacionales** decidieron establecerse en los mercados de créditos al consumidor de Europa Central y del Este, ofreciendo francos suizos o euros, convencieron a sus clientes para que adoptaran una posición a largo plazo, apostando por algo sobre lo que la gran mayoría carecía de conocimiento o experiencia.

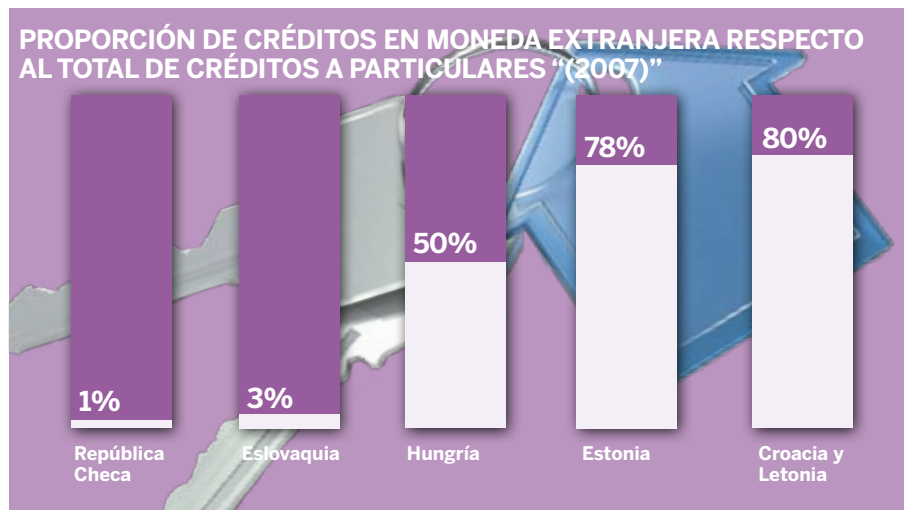
“Los consumidores albergaban expectativas preconcebidas sobre la estabilidad

de las divisas y su ámbito de fluctuación, al tiempo que contaban con la adhesión a la Unión Económica y Monetaria”, declara Katharina Steiner, investigadora del Instituto de Europa de la Universidad de Viena. Estos prestatarios cayeron en masa en lo que ahora se antoja como una trampa evidente. La mayoría de los hogares no disponía de una estrategia de contención. Algunos tal vez adujeran que los ingresos en euros recibidos de familiares que trabajan en el extranjero pudieran servir de protección natural para las familias, pero el análisis de Steiner sobre los mecanismos que impulsan el crédito en moneda extranjera demuestran que esos hogares no son los que suscriben créditos de tan alto riesgo.

A la pregunta de si personalmente se plantearía contratar una hipoteca en francos suizos, contesta: “No, me interesaría sólo si tuviera ingresos regulares en divisa extranjera”.

**Comparando los países de** Europa Central y del Este se evidencia que, en 2007, los créditos en moneda extranjera despertaron un interés menor entre checos y eslovacos, según Steiner. Menos de un 1% de los créditos a particulares está denominado en divisa extranjera en la República Checa y sólo un 3% en Eslovaquia, pese a ser idéntica la regulación comercial.

“Ello se debe al sentido eslovaco de la precaución”, explica la investigadora Viktoria Muckova, que en el pasado trabajó en la Universidad de Bratislava y es autora de un estudio sobre el desarrollo de la banca hipotecaria en la República Eslovaca. ▶



# Localizando estudiantes con préstamos

# EN EL EXTRANJERO

El organismo que concede préstamos a los estudiantes suecos recurrió a Intrum Justitia para que le ayudara a localizar a los deudores que habían desaparecido en el extranjero.

TEXTO DAVID WILES  
FOTOS OLA JOHANSSON

Cada año, el Estado sueco aporta miles de millones de euros de ayuda financiera a sus estudiantes, tanto en el país como fuera de él. Mientras que sólo un 3% de los prestatarios estudiantiles residentes en Suecia fallan en el pago de su deuda, la tasa correspondiente para los 57.000 ex alumnos que viven en el extranjero alcanza el 25%.

“La mayoría de nuestros clientes residen en Suecia y sabemos dónde localizarlos”, explica Klas Elfving, portavoz de la Comisión Central de Ayuda Económica a los Estudios (CSN en sus siglas suecas), que es la responsable de la asignación de los préstamos estudiantiles y la posterior gestión del cobro.

“Basta con que les enviemos una carta a su domicilio con la cantidad que deben pagar. El problema lo tenemos con la gente que vive en el extranjero”.

La CSN no dispone de dirección para unas 20.000 de las más del millón de personas a las que ha concedido préstamos y cree que la mayoría de éstas se encuentran fuera del país. Si bien la deuda media con la CSN es de unos 13.000 euros, algunos estudiantes y antiguos

estudiantes adeudan hasta 200.000 euros.

“En general, los prestatarios en el extranjero acumulan una deuda superior”, declara Elfving. “Y ello se ha convertido en un problema para la CSN y el Estado sueco en su conjunto, puesto que son importantes sumas adeudadas las que corren el riesgo de convertirse en pérdidas por impagados”.

**Mientras que la CSN** en el pasado se centraba fundamentalmente en la concesión de los préstamos a los estudiantes, ahora dedica cada vez más atención a obtener el pago de las deudas, y en particular en el extranjero.

“Tenemos a 50 personas enviando cartas y poniéndose en contacto con prestatarios, pero cuando eso no funciona tenemos que hacer algo más”, indica Elfving. “La CSN no cuenta con los recursos ni la capacitación para actuar por su propia cuenta. Por eso hemos recurrido a Intrum Justitia”.

Intrum Justitia lleva desde 2004 colaborando con la CSN en la gestión de cobro, localización y, en caso necesario, adopción de medidas legales contra los deudores en el extranjero. Stefan Lindberg, jefe de gestión





Intrum Justitia sabe qué hilos hay que mover y cómo operar en los distintos países”.

Klas Elfving, portavoz de la CSN, la comisión sueca de ayudas estudiantiles

internacional de Intrum Justitia Suecia, afirma que hay una serie de razones que llevan a muchos de los prestatarios de la CSN en otros países a no pagar sus deudas.

“Algunos piensan que la distancia puede protegerlos”, explica. “Otros dicen no entender ya sueco y, por lo tanto, no comprender las cartas y demás documentación enviada por la CSN. También hay quienes verdaderamente tienen problemas financieros personales y tratan de retrasar los pagos lo máximo posible”.

**En los países con registros** civiles centralizados, localizar a personas es relativamente sencillo. Sin embargo, en otros países, como Reino Unido o Estados Unidos, donde viven miles de prestatarios de la CSN, se requiere un mayor esfuerzo. Por ejemplo, muchos dentistas suecos se mudan al Reino Unido atraídos por salarios relativamente superiores, así que buscar en la lista de miembros de la Asociación Odontológica Británica puede rendir resultados.

“En los países que no cuentan con bases de datos centralizadas tan efectivas como en la

burocrática Suecia, Intrum dispone de personal que recorre el país para encontrar gente”, aclara Elfving.

“Pueden consultar con los vecinos, llamar a puertas, hablar con la oficina de Correos, etcétera. Aunque resulta más fácil localizar a las personas en los países occidentales, ello no significa que sea imposible hacerlo en el resto del mundo”.

**En los casos** en que se da con el deudor pero éste se niega a pagar, Intrum Justitia emprende las acciones legales pertinentes en representación de la CSN.

“Nos asisten con documentación. Saben qué hilos hay que mover y cómo operar en los distintos países”, asevera Elfving.

La colaboración hasta la fecha ha resultado muy satisfactoria: en los últimos dos años, Intrum Justitia ha conseguido recuperar unos 4 millones de euros de los deudores de la CSN en todo el mundo.

“Se trata de un contrato autofinanciado”, apunta Elfving, “así que la colaboración es muy rentable para nosotros”.



En opinión de Klas Elfving, portavoz de la CSN, la colaboración con Intrum Justitia ha sido enormemente eficaz. Hasta la fecha, Intrum ha logrado recuperar unos 4 millones de euros de deudores por todo el mundo.

► **CONOZCA MÁS:** [vea la entrevista con Klas Elfving en Internet:](#) [www.intrum.com](http://www.intrum.com)

# MATERIAL GIRL

Icono de la música e inteligente mujer de negocios, Madonna ha sabido dominar el mundo del show business. Tildada de empresaria modelo, no esconde sus motivaciones: “Soy dura, ambiciosa y sé exactamente lo que quiero. Si eso me convierte en una arpía, ¡qué importa!” **TEXTO DAVID NOBLE/FOTOS SCANPIX**

# M

adonna se ha ganado el apodo de “mujer de negocios más inteligente de Estados Unidos” gracias a su total dominio del mundo del espectáculo. Su visión para los negocios hizo que la revista Forbes la señalara como la mujer más rica en el ámbito de la música y la pusiera a la cabeza de la clasificación ‘Cash Queens of Music’ en 2007 y 2008 en Forbes.com.

Según la revista Billboard, su gira Sticky & Sweet de 2008 le permitió ingresar 230 millones de dólares, por encima de cualquier otra persona dentro del sector.

Desde su llegada a Nueva York en 1977,

con 19 años y únicamente 35 dólares en el bolsillo, Madonna necesitó sólo tres décadas para pasar de rebelde cutre de veintipocos años a Reina del Pop.

“Defiendo la libertad de expresión, hacer las cosas en las que crees y perseguir tus sueños”, parece que afirmó en una ocasión.

Madonna ha perseguido su sueño con gran determinación desde un primer momento. No es la fortuna únicamente la que la ha llevado adonde está ahora. El éxito de Madonna como máxima ‘material girl’ se debe a su visión, a su capacidad para explotar sus puntos fuertes y salvaguardar sus





► puntos débiles en el competitivo mundo del espectáculo, así como a su habilidad para implementar su estrategia y reaccionar ante los cambios.

En los albores de su carrera, Dick Clark, presentador de American Bandstand, le preguntó qué quería hacer cuando fuera mayor. Madonna respondió con descaro: "Tengo la misma meta que siempre he tenido desde niña. Quiero ser la dueña del mundo".

Madonna Louise Veronica Ciccone —su nombre verdadero— nació en Bay City, Michigan, el 16 de agosto de 1958. La estrella y sus cinco hermanos fueron criados por su padre, ingeniero de automoción, tras la muerte de su madre a causa de un cáncer de mama.

Su compleja ambición con casi toda seguridad se forjó en casa, por obra y gracia del estricto catolicismo del señor Ciccone y una actitud disciplinaria ante la vida que, parece ser, llevaba a éste a prohibir incluso a sus hijos que vieran la televisión.

**El primer amor de Madonna** como artista

fue la danza. De hecho, en 1978 estudió con el famoso coreógrafo neoyorquino Alvin Ailey, en una fase que dio lugar a los provocativos movimientos sobre el escenario y a la indumentaria inspirada en Marilyn Monroe que la catapultaron como diosa sexual mundial en la década de los 80.

Holiday, en 1984, fue el primer éxito de pop clásico de Madonna, seguido por una sucesión de éxitos tales como Crazy for You, Into the Groove y Dress You Up.

Pero lo que realmente diferenciaba a Madonna como estrella era su intuición comercial y su talento publicitario, habilidades a las que recurría para acaparar portadas por otras razones más allá de las estrictamente musicales.

A la hora de describir su estrategia de trabajo,

se le escuchó afirmar lo siguiente: "Soy una perfeccionista, una adicta al trabajo, sufro de insomnio y soy un controladora obsesiva... A mucha gente le da miedo decir lo que quiere y por eso no lo consigue".

Madonna suele lograr lo que se propone, a través de duro esfuerzo, planificación, disciplina personal y una atención constante a los detalles.

Pongamos por caso su deseo de convertirse en estrella de la gran pantalla. Su primer intento en 1979 fue la película "Un cierto sacrificio", que fracasó y desapareció sin dejar rastro.

**Pero Madonna**, que nunca se da por vencida, lo intentó de nuevo y conoció el éxito en 1985 con "Buscando a Susan desesperadamente" y luego llegó a lo más alto con su fantástico retrato de Eva Perón, la heroína argentina, en "Evita", una actuación que le hizo acreedora de un Globo de Oro.

En los 90, Madonna siguió alimentando su reputación de mujer de negocios envidiable, ejerciendo un control total sobre su

carrera y trayectoria profesional. Se proyectó en un enorme éxito de marketing, generando dinero con la venta de discos, libros, películas, líneas de moda, campañas

publicitarias y actuaciones en directo.

Madonna mostraba una audacia sin límites en sus esfuerzos promocionales. Su vídeo Like A Prayer, en apoyo de su exitosísima gira Blonde Ambition, provocó el enfado de la Iglesia Católica al incluir escenas con cruces en llamas y besos íntimos a un Jesús negro, pero consiguió los titulares que la ayudaron a disparar las ventas.

**La estrella** logró la publicidad necesaria para lanzar una serie de sencillos de éxito como Vogue y Justify My Love, así como el álbum Ray Of Light, de inspiración más espiritual. Creó también su propia discográfica y publicó varios libros, entre otros uno de fotografías eróticas titulado Sex y otro infantil impreso en 42 idiomas.

Actualmente, Madonna ha alcanzado

**La fortuna estimada de Madonna, de unos 850 millones de euros, no proviene sólo de la música, sino también del merchandising de sus giras, los libros y su cartera empresarial, que por lo visto incluye mayoritariamente empresas 'seguras', inmuebles y objetos de arte.**

## "MADONNA INSISTÍA EN AUTORIZAR PERSONALMENTE CADA UNO DE LOS CHEQUES"

**Madonna ha ejercido un dominio tal sobre el mundo del show business que se ha ganado el apodo de 'mujer de negocios más inteligente de Estados Unidos'.**

un estatus que no depende ya de su trabajo. Como un gurú de la industria musical señaló, ahora es famosa simplemente por ser Madonna.

En un libro publicado por otro gurú, éste del mundo de los negocios y británico, Colin Barrow, profesor invitado en la Escuela de Negocios de Cranfield, afirmaba que el secreto del éxito de Madonna debía ser considerado como un patrón a seguir en la creación de una compañía triunfadora. Describía a Madonna como una empresaria modelo en su guía de autoayuda Empezar un negocio (para dummies). En su libro, el profesor Barrow declara: "No es materia de risa: esta ambiciosa y compleja artista domina de tal manera el mundo del espectáculo que ha sido apodada como 'la mujer de negocios más inteligente de Estados Unidos'".







Bert Padell, que representó a Madonna durante 15 años, recuerda cómo ésta insistía en autorizar personalmente a diario cada uno de los cheques emitidos antes de expedirlos.

En 2007 dio otra prueba de su intuición y agudeza comercial al abandonar su compañía discográfica, la Warner Music Company Corp, para firmar un acuerdo por 120 millones de dólares y 10 años con la promotora de conciertos Live Nation. Madonna lo explicó así: “El paradigma del negocio de la música ha cambiado y como artista y empresaria debo actuar conforme a ese cambio”.

**En ese momento,** Madonna reconoció que los artistas ya no ganaban dinero con la venta de discos compactos.

Un miniconcierto celebrado en mayo

de 2008 en Nueva York para promocionar su álbum “Hard Candy” formó parte de un lanzamiento de producto tecnológicamente sofisticado y propio del siglo XXI, con la implicación de múltiples medios. MSN lo retransmitió en directo por Internet y Verizon y Vodafone por teléfonos móviles de todo el mundo.

Más allá de los negocios y tal vez a causa de su infancia de clase media o baja clase media, Madonna se identifica profundamente con la gente que, en algún punto de sus vidas, ha tenido que luchar para sobrevivir.

La artista dona activamente dinero a numerosas causas. Patrocina la organización

benéfica Children of Peace, que protege a los niños de la violencia en Israel y Palestina. Colabora asimismo con la misión de una organización de voluntariado en Malawi, uno

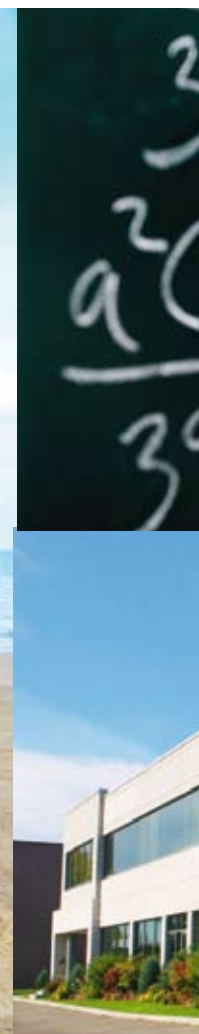
de los países más pobres del mundo –y donde ha adoptado a varios niños–, asistiendo a huérfanos mediante el suministro de agua, ali-

mentos, atención médica y educación.

Entonces, ¿cuál es el mensaje que esta maestra del espectáculo desea transmitir a ese mundo del que decía querer ser dueña?

Quizá la cita siguiente sea la más acertada: “Somos responsables de nuestro propio destino, cosechamos lo que sembramos, recibimos lo que damos, logramos lo que rendimos”. ▀

## “EL PARADIGMA DEL NEGOCIO DE LA MÚSICA HA CAMBIADO”



## VIAJES

Los ejecutivos viajan ahora menos y optan por hacerlo en clase turista, mientras que los particulares realizan sus consumos más cerca de casa o se quedan en casa. La recesión no ha sido una buena noticia para el sector de viajes europeo.

# RECUPERACIÓN, ¿QUÉ RECUPERACIÓN?

Nunca tantas empresas han tenido pendiente tanto dinero por el retraso de pagos. La espectacular cifra ascenderá a 270.000 millones de euros en el 2009. “Las pérdidas por impagados están alcanzando niveles espantosos”, afirma Madeleine Bosch, gerente de márketing del grupo Intrum Justitia.

TEXTO JOHN FRASER

La profunda recesión que azotó Europa a principios de 2008 nos está costando más que varios millones de puestos de trabajo. De hecho, está transformando la economía y obligando a muchas empresas e instancias públicas a aplicar un enfoque más estricto a sus finanzas.

Hay varias formas de analizar las consecuencias de una crisis económica de calado, más allá de la pérdida de empleo. Una de ellas es calibrando el

tiempo que se necesita para cobrar una factura.

En un informe elaborado por Intrum Justitia, titulado “European Payment Index - Informe por sectores”, los datos recopilados evidencian que son los servicios profesionales y los sectores de la educación y los medios de comunicación los que se están llevando la peor parte con la tardanza de los pagos. Muchas de las compañías que operan en ámbitos como el inmobiliario, viajes, publicidad, construcción y enseñanza privada, deben aguardar entre dos

y tres meses tras la fecha de vencimiento para cobrar las facturas.

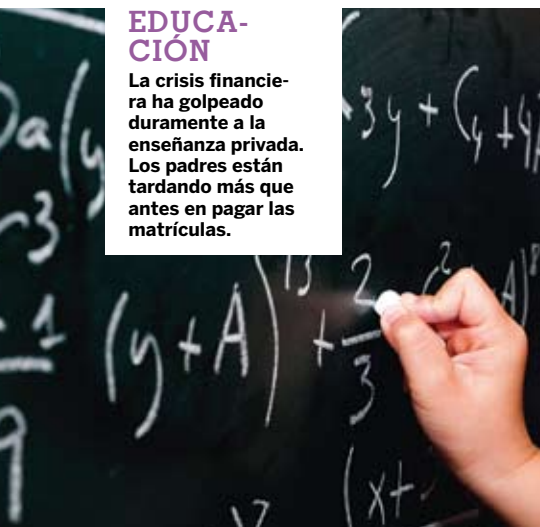
“Lo están pasando mal todos los que venden a clientes que pueden posponer sus compras o retrasar sus pagos hasta que la cosa mejore”, declara Madeleine Bosch a Intrum Magazine.

“Otro dato importante que hemos descubierto es que muchas empresas, tanto privadas como públicas, no han caído en la cuenta de que la gestión de crédito empieza



## EDUCACIÓN

La crisis financiera ha golpeado duramente a la enseñanza privada. Los padres están tardando más que antes en pagar las matrículas.



## SECTOR INMOBILIARIO

La venta y los precios de las casas se han desplomado en muchos países europeos. También se han frenado importantes programas de obras públicas.

en la fase de prospección del proceso de venta”, apunta Madeleine Bosch.

Uno de los sectores más golpeados por los problemas de cobro es el de los servicios profesionales, que abarca una gama de actividades empresariales de toda índole a menudo desempeñadas por pequeñas empresas o autónomos. Es el sector que padece el mayor porcentaje de pérdidas por impagados, con un descomunal 4,7% pronosticado para 2009, a comparar con el 2,4% de media para toda la UE.

En el ámbito de la sanidad, cerca del 63% de las empresas estudiadas reconocían esperar 87 días de media antes de externalizar la gestión de sus cuentas pendientes, mientras que en el sector de las telecomunicaciones un 90% de los encuestados aguardaban 85 días de promedio.

Madeleine Bosch afirma que lo que saca a la luz el informe de IJ es la urgente necesidad de mejorar la gestión de crédito. Ello incluye pasos tan elementales como el análisis de los clientes potenciales antes de operar con él y el ensayo de comenzar la relación comercial y el ofrecer otras formas de pago, tales como



los pagos parciales o el cobro por anticipado a los clientes con historial de demoras en los pagos.

“Todo el mundo que desarrolla actividad comercial entiende la necesidad de generar ventas, pero éstas no deben producirse a costa de poner en peligro la rentabilidad”, asevera Madeleine Bosch.

El estudio de Intrum Justitia (que comprende de unos 5.000 directores gerentes, responsables financieros y expertos de 25 países europeos) concluye que las pérdidas por impagados contribuyen al aumento de los precios de los bienes y servicios. Si las empresas no tuvieran que asignar partidas para cobrar o pasar a pérdidas grandes cantidades de dinero por facturas impagadas. Podrían reducir sus precios, incrementar su inversión en investigación y desarrollo, en tecnología y en recursos humanos y mejorar sus márgenes.

“Los retrasos en los pagos

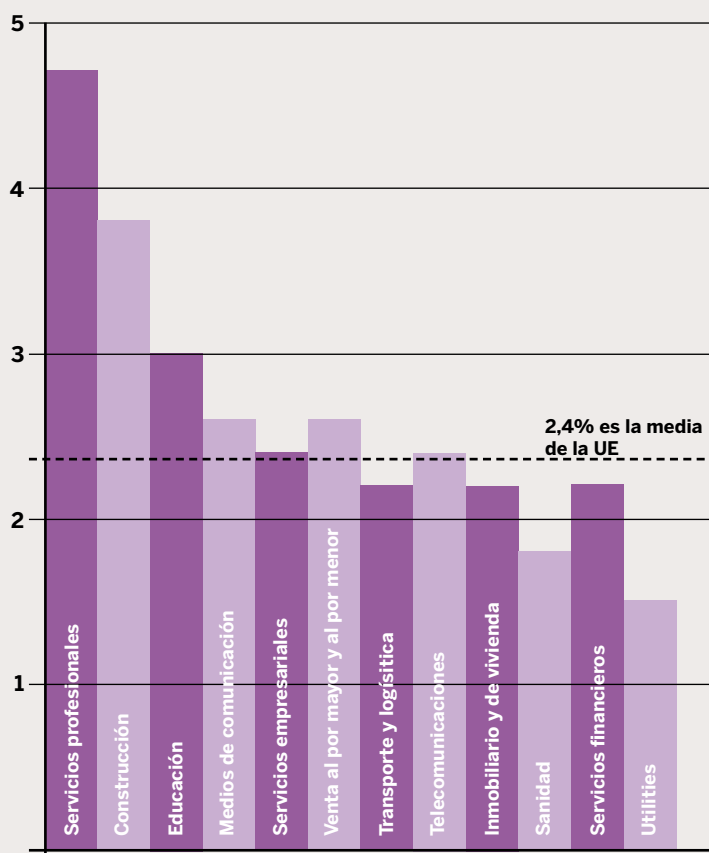
van a costar a las empresas del continente 270.000 millones de euros en 2009, una cifra sin precedentes. Se trata de un obstáculo para una recuperación económica sostenible de Europa”, observa Madeleine Bosch. ▶

## Consejos importantes para un mundo en crisis

1. Diseñar e implementar una política de crédito clara.
2. Llevar a cabo una revisión periódica de la solvencia de los clientes.
3. Ofrecer plazos de pago flexibles en base al tipo de cliente.
4. Comenzar la reclamación de las deudas en cuanto ha pasado la fecha de vencimiento.
5. Aplicar intereses de demora y costes administrativos de recuperación.
6. Recurrir a una empresa especializada en gestión de crédito y cobro.

## European Payment Index

– Porcentaje de pérdidas por impagados por sector, UE 2009



## OBTENGA SU EJEMPLAR GRATUITO

¿Quiere estar al tanto de todo lo relacionado con los problemas de pago en Europa? Consiga su ejemplar GRATUITO enviando un email a [marketing@es.intrum.com](mailto:marketing@es.intrum.com)

# 5 minutos sobre la recesión

**Una crisis económica no es nada agradable. Intrum Magazine plantea cinco preguntas sobre la salud de las economías nacionales europeas a uno de los expertos más destacados del continente en la materia: Per Strömberg, director del Instituto de Investigación Financiera (SIFR) y catedrático de Finanzas de la Escuela Superior de Economía de Estocolmo.**

**TEXTO DAVID NOBLE  
FOTOS BJÖRN ENSTRÖM**

**P: Algunos expertos en economía creen que tenemos que dejar de centrarnos en las causas de la recesión económica y fijarnos en los beneficios derivados de ella. ¿Está de acuerdo?**

R: El boom económico tenía que detenerse. El gasto excesivo en Occidente no era sostenible. Los consumidores aumentarán ahora el ahorro y reducirán la deuda, lo que tenían que haber hecho tiempo atrás. Las empresas se han visto obligadas a ser más eficaces para sobrevivir y, gracias a ello, saldrán de la crisis fortalecidas. Obviamente, algunas compañías menos sostenibles a largo plazo se verán descartadas del mercado. Por desgracia, puede que corran la misma suerte algunas que sí son sostenibles pero carecen de recursos financieros.

**P: Ciertos analistas encuentran que la quiebra no es una sentencia de muerte, sino que debe considerarse como una salvación para compañías lastradas por una elevada deuda. ¿Coincide en ello?**

R: Una quiebra significa llanamente que los accionistas dejan la empresa en manos de sus acreedores. En cierto sentido, los bancos son ahora los nuevos propietarios. No tiene por qué perderse nada en este proceso. En muchos casos, las estrecheces financieras pueden resolverse mediante la inyección de más dinero por parte de los accionistas o el intercambio de deuda por valores entre bancos. En la práctica, dichas negociaciones en torno a la deuda pueden no ser totalmente eficaces debido a la complejidad de las estructuras de capital y a la desconfianza existente entre empresas y prestamistas, si bien en



muchos casos sí que lo son. Además, los apuros financieros en empresas de alto nivel obligan a éstas a enfrentarse a sus problemas con anterioridad a lo que lo hubieran hecho de no producirse, es decir, antes de que las operaciones se vean verdaderamente comprometidas en el ámbito económico y sean insalvables.

**P: Corren tiempos de incertidumbre para los pequeños empresarios. ¿Qué consejo daría a las pequeñas y medianas empresas para seguir al pie del cañón?**

R: Reducir costes y tratar de mejorar su eficacia.

**P: La mayoría de las pequeñas empresas no tienen acceso a los medios de financiación tradicionales, lo que les impide invertir en desarrollo de productos o marketing y contratar nuevos empleados. ¿Cuáles son las posibles consecuencias a largo plazo de ello?**

R: La crisis crediticia está afectando particular-

mente a las pymes. Normalmente, las grandes compañías pueden obtener financiación por otros medios que los bancos –tales como las emisiones de valores– y, para empezar, mantienen un mejor trato y relación con las entidades bancarias. Como resultado, desafortunadamente, vamos a asistir a la caída de un buen número de pymes fundamentalmente sanas, lo que impactará a la larga sobre la economía. Probablemente, algunas de las “nuevas Google” no sobrevivirán.

**P: A su juicio, ¿qué efectos tendrá la recesión, a la larga, sobre la ética corporativa y privada en el pago a tiempo de las facturas?**

R: Creo que, en el tiempo que se avecina, tanto consumidores como empresas se lo pensarán dos veces a la hora de endeudarse respecto a los años anteriores a la crisis, valorando en mayor medida la calidad de sus créditos y sus relaciones bancarias.



**265.000 millones de €**

...deben los británicos por su uso de tarjetas de crédito, descubiertos bancarios y otros préstamos, según el Banco de Inglaterra.

## ‘Fin’ de la recesión en EE.UU.

Ben Bernanke, presidente de la Reserva Federal norteamericana, anunció en septiembre que la recesión ha llegado probablemente a su fin en Estados Unidos, si bien la economía se mantendrá débil durante un tiempo debido al desempleo.

## Menos beneficencia

Un informe del Reino Unido ha revelado que, al tener los británicos que apretarse el cinturón debido a la recesión, unos de los perjudicados han sido las asociaciones benéficas, que han visto caer drásticamente las donaciones de los ciudadanos. Sólo en el primer trimestre de 2009, las aportaciones a las 170.000 entidades de beneficencia del país se redujeron en un 11%, lo que equivale aproximadamente a 1.300 millones de libras, según el estudio elaborado por la Charities Aid Foundation y el National Council for Voluntary Organisations.

## Humor de crisis crediticia

El humor puede resultar un arma fundamental para hacer frente a la frustración que genera una crisis, según algunos psicólogos, así que le presentamos aquí algunos de nuestros chistes favoritos sobre la crisis que han llegado a nuestros oídos.  
P: ¿Cómo defines optimismo?  
R: Un banquero que plancha cinco camisas un domingo.  
P: ¿Cuál es la mejor manera de congelar tus activos financieros?  
R: Invirtiendo en un banco islandés.  
Y uno último: ‘La crisis crediticia me ha ayudado a recuperar el paso... Me han embargado el coche...’



**Recomponiendo las piezas. Un año después del desmoronamiento de Lehman Brothers.**

# Un año de recesión

**Ha pasado poco más de un año desde que Lehman Brothers se desmoronara en otoño de 2008, anunciando una crisis financiera que requeriría la extinción de una serie de fuegos financieros a nivel global. Analizando en perspectiva los últimos 18 meses, la gran pregunta es: ¿qué podemos aprender de nuestros errores?**

El derrumbamiento de Lehman Brothers supuso una clara señal de alarma de que la economía mundial se enfrentaba a un colapso. A ello le siguió el desplome de los dos gigantes hipotecarios del sector financiero norteamericano: Fannie Mae y Freddie Mac, que casi resultó en la destrucción del mercado inmobiliario estadounidense.

¿Cómo pudieron contribuir dos entidades crediticias norteamericanas a llevar al mundo entero a la recesión?

La respuesta más sencilla es: por una deficiente gestión de crédito. Cuando la burbuja inmobiliaria de EE.UU. explotó en 2007, millones de personas dejaron de pagar sus hipotecas y ambas entidades financieras acumularon unas pérdidas de 14.000 millones de dólares en un año, hasta septiembre de 2008.

Fannie y Freddie eran las principales instituciones financieras del planeta. Suyas eran la mitad de las hipotecas de EE.UU., por un valor de 5 billones de dólares. Financiaban un 80% de las hipotecas de nueva contratación del país.

Inversores de todo el mundo, gobiernos incluidos, poseían bonos y títulos accionariales de Fannie y Freddie. A fin de evitar un total apocalipsis financiero de espectro global, el Gobierno de EE.UU. intervino para nacionalizar estas dos compañías privadas.

Resulta ciertamente irónico que Fannie Mae naciera como consecuencia de la Gran Depresión de los años 30. Fue establecida en 1938 como instancia gubernamental para la compra de créditos inmobiliarios a proveedores hipotecarios, los cuales empleaban el capital recibido para la concesión de más créditos inmobiliarios.

Entonces, ¿cuál ha sido el coste de la peor recesión en más de seis décadas? Algunas estimaciones sitúan en 11 billones de dólares el dinero gastado por los gobiernos para el rescate de los bancos en crisis y el intento de reparación del sistema financiero desde que los mercados empezaran a tambalearse en 2008.

Aún así, el mundo todavía no ha salido del agujero financiero.

En Europa hay una serie de entidades financieras, como la holandesa ING y la británica Royal Bank of Scotland, que todavía cuentan con el apoyo de emergencia de los contribuyentes. Un consejero del Banco Central Europeo, Jürgen Stark, ha declarado públicamente, según se nos informa, de que las instituciones financieras con base en Europa se disponen a afrontar unas pérdidas totales cercanas a los

650.000 millones de dólares entre 2007 y 2010.

Ahora bien, no todo pinta negro.

A finales de septiembre, el Fondo Monetario Internacional emitió su valoración más optimista en muchos meses, señalando por primera vez que el sistema financiero mundial ha entrado ya en el ‘camino de la recuperación’. Dicho órgano estima que la cantidad de riqueza que probablemente destruya la crisis disminuya de los 4 a los 3,4 billones de dólares.

El Fondo añadió, sin embargo, unas palabras de cautela, al declarar que los bancos del mundo todavía deben reforzar considerablemente sus balances financieros para garantizar su buen funcionamiento en los próximos años.

Tratemos no obstante de terminar con una nota positiva, porque no todas las noticias tienen que ser malas. Algunos analistas afirman ahora que las recesiones pueden incluso ser buenas para nuestra salud. Un estudio reciente del Instituto de Investigación Social de la Universidad de Michigan acerca de la vida durante la Gran Depresión concluye que en los tiempos de prosperidad económica la gente trabaja más y es más proclive al estrés, mientras que con las crisis, pese a la preocupación sobre el pago de la hipoteca o la pérdida del empleo, la salud y el bienestar mejoran puesto que las personas se ven obligadas a recortar lujos tales como la bebida, el tabaco o los excesos alimentarios.

## AGENDA

**1-3 de diciembre de 2009**

**Feria EIBTM 2009 en Barcelona**

Es la principal exposición del sector de conferencias, incentivos, viajes de negocios y congresos. EIBTM ofrece buenas oportunidades para los mejores contactos y educación profesionales y los mejores negocios.

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

**4-8 de diciembre de 2009**

**Feria Internacional del Automóvil en Valencia**

En la 12ª edición de la Feria Internacional del Automóvil, las grandes marcas de automóviles ofrecen los precios más competitivos del mercado, sus divisiones de lujo y lo último en tecnología. La feria también incluirá cursos y seminarios dentro de Car & Technology. <http://automovil.feriavalencia.com/>

**20-24 de enero de 2010**

**FITUR 2010 en Madrid**

La Feria Internacional de turismo FITUR, celebrará su trigésimo aniversario, "30 años comprometidos con el turismo", ofreciendo una innovadora oferta de actividades turísticas a todos sus públicos. La pasada edición reunió a empresas expositoras de 170 países y cerca de 140.000 profesionales entre mayoristas-turoperadores, agencias de viajes, compañías de transporte, etc. <http://www.ifema.es/web/ferias/fitur/default.html>

# Intrum Justitia presenta su estudio "7 familias - ¿Quiénes son sus clientes deudores?"

**Intrum Justitia presentó recientemente y por primera vez en España "7 familias", un estudio que analiza el comportamiento de pago de consumidores y empresas con impagos pendientes y los clasifica en diferentes familias.**

**El perfil de** cada una de las familias deudoras, tanto de empresas como de consumidores, se determina en función de la capacidad y voluntad de pago, el comportamiento durante la gestión de cobro y datos económicos de España, todos ellos de 2009.

La conclusión general de este estudio según Luis Salvaterra, director general de Intrum Justitia Ibérica, es que "la mayoría de los deudores no pagan porque no pueden. Las personas y las empresas tienen diferentes motivos para no pagar sus deudas por lo que dividirlas en "morosas" o no, es una clasificación bastante simplista que no hace ningún intento por comprender a las personas. Por este motivo y por primera vez Intrum Justitia ha elaborado una clasificación de los diferentes tipos de familias de consumidores y empresas".

**Las características de cada una de las familias son las siguientes:**

### CONSUMIDORES:

**"Sinceros"**, 24%: el consumidor tiene uno o varios pagos pendientes pero desconoce el importe, existe un desacuerdo entre las partes implicadas sobre dicho importe o no está satisfecho con el producto o servicio recibido.

**"Nómadas"**, 18%: el consumidor cambia de domicilio o teléfono pero no cumple con su obligación de informar a sus proveedores o entidades financieras.

**"Selectivos"**, 17%: el consumidor selecciona voluntariamente las facturas que desea pagar y el orden en que desea hacerlo. Las facturas a pagar y su orden son seleccionadas en función de su experiencia en el momento de la compra o su satisfacción con el producto o servicio.

**"Insolventes"**, 13%: son aquellos que no tienen capacidad económica suficiente como para hacer frente a sus pagos o que se encuentran en una situación de sobreendeudamiento.

**"Relajados"**, 11%: los consumidores actúan con indiferencia ante sus obligaciones y no son conscientes de las consecuencias de no pagar sus facturas. Además, restan seriedad a los requerimientos de pago y las acciones legales.

**"Expertos"**, 10%: son aquellos especialistas en no pagar sus deudas y conocen todas las tácticas para no hacerlo.

**"Escapistas"**, 7%: no reconocen su situación o niegan haber realizado alguna compra. Creen que evadiendo la realidad no tendrán que afrontar el pago.

**Según Salvaterra,** "estos porcentajes demuestran que en España la mayoría de las personas presentan una actitud positiva a la hora de regularizar sus impagos, una circunstancia que debe tenerse muy en cuenta. A este hecho debe añadirse que cada caso es diferente y presenta necesidades diversas, por lo que si queremos aumentar el porcentaje de impagos recuperado debemos ofrecer soluciones personalizadas".

### EMPRESAS:

**"Selectiva"**, 24%: se caracteriza por escoger la prioridad y orden de las facturas a pagar. En primer lugar abonará las facturas de los proveedores que considere estratégicos para su actividad, en segundo lugar las que pudieran tener repercusión directa en

su imagen y en tercer y último lugar las facturas de suministro (agua, luz, teléfono...).

**"Especialistas"**, 19%: retrasan el pago de sus facturas habitualmente y no cumplen sus promesas de pago. Normalmente esperan hasta final de mes, crean disputas sistemáticamente o cambian las condiciones en el último momento con tal de no cumplir con los tiempos.

**"Insolventes"**, 17%: se caracterizan por no tener capacidad financiera suficiente para hacer frente a sus pagos. Los motivos pueden ser varios: concurso de acreedores, declaración de quiebra, insuficiencia de fondos...

**"Sinceras"**, 14%: no tienen conocimiento de tener un pago pendiente o hay un desacuerdo en la cuantía. Dicho desacuerdo puede referirse a que el producto no se recibió, el rappel no fue aplicado, existe un error en la factura...

**"Desorganizadas"**, 11%: el seguimiento de las cuentas pendientes o de los procedimientos judiciales es insuficiente por lo que los impagos son frecuentes.

**"Dominantes"**, 10%: las empresas dominantes tienen por principio realizar el pago a sus proveedores con retraso, manteniéndolos en una situación de dependencia. Es una estrategia habitual para ganar liquidez.

**"Nómadas"**, 5%: la empresa cambia de domicilio fiscal o teléfono y no cumple con su obligación de informar a sus proveedores o entidades financieras. Puede darse la situación de que la empresa haya cesado su actividad.

**Según Salvaterra,** "en España el 90% del tejido empresarial está formado por pymes que, por una cuestión estructural y coyuntural, se ven obligadas en ocasiones a adoptar ciertas 'estrategias' para intentar sobrevivir a la crisis".







**24%**  
es el número de consumidores  
deudores sinceros en España  
(7 familias)

### Los bancos ganaron un 12% menos hasta junio

Los bancos que operan en España obtuvieron un beneficio neto conjunto de 8.551 millones de euros durante el primer semestre de 2009, lo que supone un 12% menos que el mismo semestre de 2008.

Esta disminución se debe a que las entidades se vieron obligadas a asignar una parte de sus presupuestos a insolvencias y provisiones. Así, destinaron 9.097 millones de euros a saneamientos para poder hacer frente a los impagos.

### 416 bancos en riesgo de quiebra en Estados Unidos

El mayor número de bancos en riesgo de quiebra en EEUU se registró a finales de junio de 2009 cuando la cifra ascendió a 416, la más alta desde hace 15 años.

Entre abril y junio la banca estadounidense perdió 3.700 millones de dólares frente a los 4.800 millones de beneficios registrados en el mismo periodo del año anterior. Estas cifras se deben especialmente al aumento de los impagos.

### Los precios de los hoteles cayeron en octubre de 2009.

Los precios de los hoteles han caído en todas las grandes ciudades europeas. En Madrid, las tarifas se recortaron un 18% en octubre, mientras que en la Ciudad Condal el recorte fue del 17%. Según el índice de precios hoteleros de Trivago, Barcelona es la ciudad española más cara, por delante de San Sebastián y Madrid, mientras que León y Murcia son las capitales más económicas.

En el resto de Europa, Ámsterdam es la capital que sufrió una baja más acusada (24%), siendo Múnich la única ciudad que registró subidas (10%). Suiza es el país más caro.

## Diferencias por comunidades autónomas

Los consumidores con mejor comportamiento de pago se encuentran en el País Vasco, cuya población supone el 5% del total y concentra únicamente el 2% del total de impagos. En el lado contrario se encuentra Andalucía, donde vive el 18% de la población pero acumula el 21% de los impagos.

En cuanto a las empresas, el mejor comportamiento de pago se encuentra en la Comunidad Valenciana, donde se concentran el 11% de las empresas españolas pero sólo el 8% de impagos. En la situación opuesta está Cataluña, que congrega el 18% de las empresas españolas y el 24% del total de los impagos.

Intrum Justitia publica esta segmentación en 7 familias con el objetivo de ayudar a las empresas a mejorar su flujo de caja, su rentabilidad a largo plazo, fortalecer sus relaciones comerciales e incluso, optimizar sus estrategias de venta para minimizar el riesgo de impago.



El día 30 de septiembre en el Hotel Vincci Soma, tuvo lugar la presentación a medios del estudio que corrió a cargo de Luis Salvaterra, quien explicó también en esta ocasión, las características y porcentajes de cada tipo de deudor, todo ello contextualizado en la actual coyuntura económica.

En los primeros días tras la presentación del estudio, los principales medios escritos se hicieron eco de la noticia y varias cadenas de radio solicitaron entrevistas con Luis Salvaterra.



Dentro de las actividades del 25 aniversario de Intrum Justitia en España, se presentó el estudio el pasado día 23 de septiembre en el Hotel Ritz de Madrid. La presentación corrió a cargo de Luis Salvaterra y contó con la presencia del CEO de Intrum Justitia, Lars Wollung. Clientes de varios sectores de toda España acudieron a la cita que terminó con una agradable velada en la terraza del hotel.

Si desea recibir una copia del estudio "7 familias - ¿Quiénes son sus clientes deudores?", envíenos un correo a [marketing@es.intrum.com](mailto:marketing@es.intrum.com) o solicítelo a su responsable de Atención al Cliente.



**8.000 millones de €**

...la cantidad que va a invertir este año el Banco Europeo para la Reconstrucción y Desarrollo (BERD) en Europa Central y del Este a fin de hacer frente a la crisis económica de la región. El dinero se destinará a infraestructuras, energía y proyectos corporativos y financieros en países como Estonia, Letonia y Lituania, todos ellos inmersos en una profunda recesión.

## Tercera oleada de la crisis

► La crisis financiera global se halla en su tercera oleada, con el aumento de los índices de desempleo, en opinión de Dominique Strauss-Kahn, director del Fondo Monetario Internacional. El pasado septiembre declaró ante la prensa en Londres que los gobiernos no deben relajar las medidas de estímulo hasta que la recuperación cuaje y la tasa de desempleo retroceda. El FMI ha hecho hincapié en que la recuperación será lenta y que ésta sin creación de empleo supone un riesgo, ya que se prevé que el paro aumente durante el próximo año.

## El paro en la Eurozona alcanza su máximo de diez años

► El nivel de desempleo en los 16 países con euro alcanzó su punto más alto en una década en el mes julio, al consignarse 15,1 millones de desempleados, lo que supone una tasa del 9,5% ajustada según temporada. El índice correspondiente a los 27 países de la Unión Europea se situó en el 9%, lo que equivale a 21,8 millones de personas sin trabajo. La tasa más alta la registró España, con un 18,5%, y la más baja Países Bajos, con el 3,4%.

## Pero aparecen signos de recuperación

► El gasto de los consumidores europeos se incrementó en el tercer trimestre de 2009, de acuerdo a la Oficina de Estadísticas de la UE, mientras que las exportaciones descendieron a un ritmo inferior, lo que indica una desaceleración en la peor recesión en 60 años.

# La buena vida se amarga en la meca del juego

**Las Vegas se hace llamar** la capital del mundo del entretenimiento, pero se está ganando también una dudosa reputación como capital de las confiscaciones. Un reportaje de la BBC señala a esta ciudad como uno de los lugares más fustigados por la recesión y la crisis inmobiliaria. Los precios de la vivienda han caído en casi un tercio sólo en el último año, el desempleo se sitúa bastante por encima de la media nacional (concretamente, en el 13,1%) y el número de ejecuciones hipotecarias (o recuperaciones de bienes) es el más elevado de todas las ciudades de gran tamaño de Estados Unidos. 1 de cada 56 hogares recibió una orden de desahucio sólo en el mes de abril, según la sociedad de ejecuciones hipotecarias RealtyTrac Inc.



# La quiebra a lo largo de la historia

**La revista Time describió la** quiebra como 'lo más americano que quepa imaginar'. No obstante, la historia está llena de casos sobre deudas y del precio que hay que pagar por no ser capaz de devolver lo adeudado. Los antiguos griegos legislaron que si una persona tenía una deuda y no podía devolverla, ésta y toda su familia pasarían a ser esclavos por deuda, lo que podría dar lugar a toda una vida de duro e implacable trabajo. Parece ser que las leyes establecidas por Ghengis Khan estipulaban que un hombre declarado tres veces en quiebra merecía la pena capital, mientras que los romanos morosos aparentemente eran descuartizados y sus miembros distribuidos

entre los pobres. En El mercader de Venecia, Shakespeare habla de Shylock, que exige una 'libra de carne' a cambio de una deuda no satisfecha, si bien, en realidad, una antigua ley inglesa de 1542 permitía la ejecución de los deudores. A mediados del siglo XIX el castigo se hizo menos severo, aunque todavía uno se arriesgaba a ser arrojado a una prisión mugrienta y poco agradable, donde el riesgo de muerte por enfermedad no era nada desdeñable. Por suerte, y aunque todavía abundan las deudas pendientes, la legislación ha evolucionado en el último siglo para asistir a los acreedores, devolviendo a particulares y empresas a la vía de la rentabilidad.







## La educación financiera, un tema candente

**En el mes de octubre** se celebró en Bruselas una conferencia patrocinada por Intrum Justitia y el European Credit Research Institute bajo el título "Crisis nunca más - política crediticia responsable y educación financiera". Este evento de media jornada de duración atrajo a bastante público (unos 130 asistentes) y contó con distintas intervenciones, entre otras, la charla inaugural de Urban Karlström, secretario de estado sueco de Mercados Financieros, Intrum Justitia, funcionarios de la Comisión y el Parlamento Europeo, la OCDE, Citi y organizaciones de consumidores.

Los amenos debates y las preguntas que siguieron a cada una de las presentaciones evidenciaron que el asunto de la concienciación financiera y la falta de formación en este ámbito está empezando a tomarse mucho más en serio tras la crisis financiera que vivimos en este momento.

Karlström señaló ante los allí reunidos que, pese a que Suecia disfruta de una situación económica relativamente buena, los pronósticos apuntan a un alza de la tasa de desempleo hasta el 11% y un descenso del PIB de un 5%, lo cual ha llevado

a Mats Odell, ministro de Mercados Financieros del citado país, a ampliar la presencia de los programas de formación financiera en los centros escolares de toda Suecia.

El citado secretario de estado achacó asimismo la crisis actual a los bancos, cuyos directores generales ni siquiera comprendían los productos financieros que ofrecían, por lo que no es de extrañar que los ciudadanos también se sintieran confusos y desconcertados sobre cuáles de ellos se adaptaban mejor a sus necesidades.

**Karlström señaló** igualmente que a finales de 2007 el Gobierno sueco lanzó un ambicioso programa de sensibilización financiera para promover el conocimiento y la comprensión de los asuntos financieros entre los consumidores. Actualmente, dicho programa cuenta también con la participación de los bancos. Además, el ministerio de Karlström encabeza una mesa redonda en el campo financiero que incluye al sector bancario y de seguros. Una de las tres prioridades de este foro es la educación en materia financiera. Karlström expresó su confianza en que algunas de las iniciativas suecas

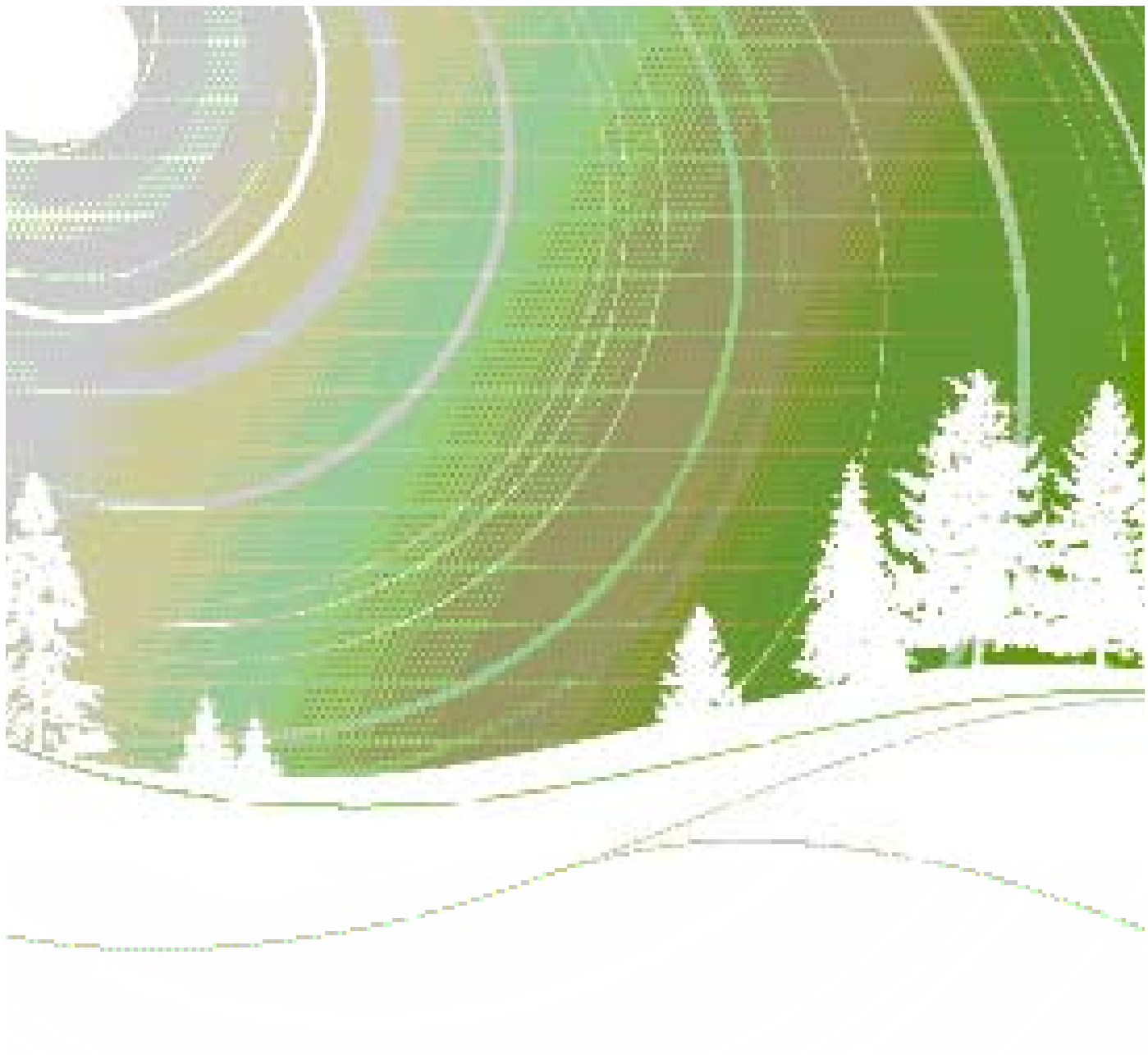
servieran de inspiración a otros países europeos para actuar en este sentido. El Gobierno espera poder alcanzar durante la presidencia de Suecia de la Unión Europea (que finaliza el 31 de diciembre) un acuerdo a nivel comunitario que impulse una supervisión más estricta de los asuntos financieros.

Bruno Levesque, de la OCDE, dejó patente que nunca debió permitirse la práctica, llevada a cabo en particular en los países de Europa del Este, de conceder créditos en divisa extranjera, lo que ha hecho que los países de esta región se hayan visto especialmente golpeados por la crisis. Levesque explicó que si los consumidores hubieran comprendido mejor las condiciones, el nivel de préstamo en moneda internacional no hubiera sido tan elevado. En este contexto, hizo un llamamiento a los intermediarios crediticios para que verificaran que los consumidores estuvieran adecuadamente informados.

**El tema de los** intermediarios crediticios fue también abordado por un funcionario de la Comisión, quien afirmó que el papel de éstos debería introducirse a nivel comunitario. El representante de las organizaciones

de consumidores, Mick McAteer, declaró que no había mucho que corroborara que la educación en el ámbito financiero realmente funcionaba, aunque admitió al mismo tiempo que no existía una evaluación o metodología adecuadas para comprobar si el patrón de comportamiento de los consumidores era diferente tras una iniciativa de formación financiera. No obstante, la OCDE declaró que en su agenda había incluido el desarrollo de una metodología para la calibración y valoración de programas de formación financiera.

**Por último, muchos** de los intervinientes reiteraron la necesidad de que los productos financieros propuestos por los bancos fueran simplificados, más transparentes y adaptados y, sobre todo, sometidos a una aprobación previa antes de ser comercializados, de manera similar a los procedimientos de homologación de, por ejemplo, los productos alimentarios o farmacéuticos. El representante de la Comisión aseguró que el asunto de los procedimientos de certificación previa estaba siendo también considerado por su institución.



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

**¡LE DESEAMOS AÚN MEJORES  
NEGOCIOS PARA EL AÑO NUEVO!**

**1984  
2009**  
INTRUM JUSTITIA

**intrum  justitia**

Better business for all