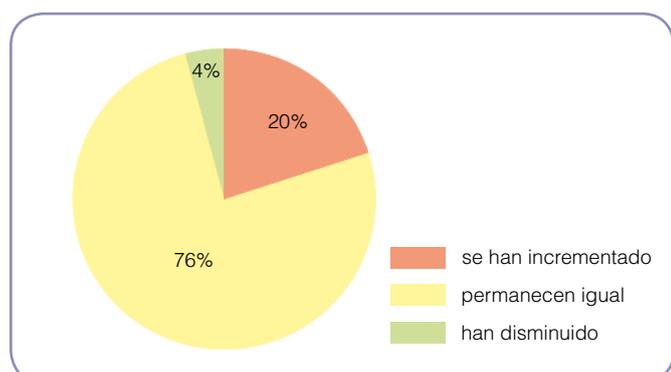


Causas del deterioro en los hábitos de pago de los hogares

¿Cómo han cambiado los hábitos de pago de los hogares en los últimos años? ¿Cuáles han sido las causas? ¿Existen diferencias específicas en cada país? Intrum Justicia planteó estas preguntas a miles de empresas en Europa.



Gráfica 1: Variaciones en los costes relacionados con la gestión de crédito en los últimos tres años.

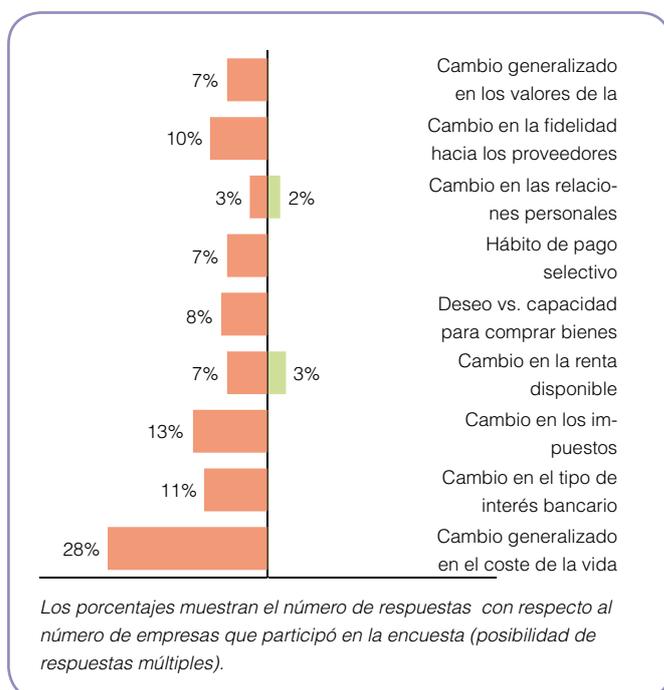
El 20% de las empresas en España se queja de un incremento en los costes relacionados con la gestión de crédito.

El 20% de las empresas que ha participado en la encuesta revela que el tiempo necesario para gestionar las cuentas a cobrar de particulares se ha incrementado en los últimos tres años (Gráfica 1), mientras que solamente el 4% señala que el cambio ha sido positivo.

Sin embargo, estos valores son mejores de los que aparecen en el panorama paneuropeo. Donde, el 41% de las empresas manifiesta un incremento en los costes relacionados con la gestión de crédito y solamente un 9% manifiesta que hayan disminuido, en comparación con 2004. Desde una perspectiva regional, los países de habla germana (Alemania, Suiza y Austria) muestran la evolución más negativa (53% incremento, 7% disminución), mientras que la próspera región báltica (Estonia, Letonia y Lituania) es la única región que muestra una evolución más positiva (20% incremento, 19% disminución).

Causas principales

El incremento en el coste de la vida destaca como la razón principal de la tendencia negativa (Gráfica 2), seguida del alza en los impuestos y en el tipo de interés bancario. Además, entre las cinco razones principales figuran la compra compulsiva y el hábito de pago selectivo. La compra compulsiva significa que la satisfacción inmediata de



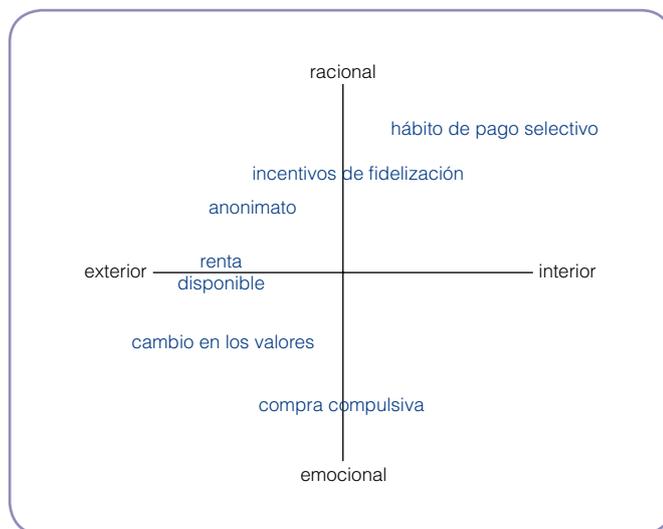
Los porcentajes muestran el número de respuestas con respecto al número de empresas que participó en la encuesta (posibilidad de respuestas múltiples).

Gráfica 2: Causas por las cuales los hábitos de pago de los hogares han mejorado (verde) o se han deteriorado (rojo) en los últimos tres años.

un deseo tiene prioridad sobre la capacidad financiera, o a que el producto o servicio se compra sin comprender claramente el coste de las consecuencias por impago. El hábito de pago selectivo se refiere a que una misma persona muestra un comportamiento variable, en cuyo caso, las facturas de un proveedor pueden ser pagadas a tiempo, mientras que las de otro proveedor pueden quedar impagadas a pesar de requerimientos de pago o acciones legales. El hábito de pago selectivo a ciertos proveedores, ya sea positivo o negativo, responde a factores como incentivos de fidelización (Gráfica 2: cambios en la fidelidad hacia los proveedores) o al nivel de anonimato en la compra (Gráfica 2: cambios en las relaciones personales).

Esto sugiere que, si la necesidad personal es baja, o es prescindible el volver a comprar al mismo proveedor, se incrementa el número de facturas con grandes retrasos en el pago o incluso con impago. Este factor se complementa y hasta se refuerza por el tipo de relación que existe entre el proveedor y el cliente. Cuanto más débil sea el vínculo entre el vendedor y el comprador, o cuanto mayor sea el anonimato del comprador, mayor será el número de recibos con impago o retraso en el pago.

En conjunto con el estudio de valores como la fiabilidad y la confianza, sobre la base de los resultados del estudio se han obtenido las siguientes mega-tendencias. La gráfica 3 puede utilizarse como referencia por las empresas, de manera que, cuanto más cerca se encuentre una empresa a una de las tendencias, mayor será la influencia positiva o negativa sobre el perfil de riesgo de la empresa. Si la tendencia a la que se acerca es un factor negativo (Gráfica 2: causas principales), mayor será la necesidad de implementar, en los procesos de venta y de gestión de crédito, estrategias para disminuir el riesgo.



Gráfica 3: Panorama general de las causas principales

Cambio generalizado en los valores

Los requerimientos de pago y las notificaciones legales por impago, e incluso los procedimientos de insolvencia, son considerados, cada vez más, como delitos menores.

Influencia de los “incentivos de fidelización” en los hábitos de pago

Cuanto menor sea la necesidad personal o sea prescindible realizar otra compra al mismo proveedor, mayor será la tendencia a pagar las facturas con retraso o dejarlas impagadas.

Influencia del “anonimato” en los hábitos de pago

Cuanto más débil sea el vínculo entre el vendedor y el comprador, o mayor sea el anonimato del comprador, mayor será la tendencia a pagar las facturas con retraso o dejarlas impagadas.

Dimensiones del anonimato:

- Personal, vínculo social.
- Distancia geográfica.
- Canales de distribución (venta personal, venta telefónica semi-anónima, venta por Internet cuasi-anónima).

Hábito de pago selectivo

Una misma persona tiene un comportamiento variable. Por ejemplo, las facturas de algunos proveedores las pagará siempre con puntualidad, mientras que las de otros proveedores las dejará impagadas a pesar de recibir requerimientos de pago o notificaciones legales.

Compra compulsiva

Cada vez más, la satisfacción inmediata de un deseo o necesidad tiene prioridad sobre la capacidad financiera real. Con frecuencia se adquieren productos o servicios sin comprender claramente el coste de las consecuencias por impago.

Renta disponible

Se incrementa la incapacidad de afrontar el pago de todas las deudas sin más culpa que la propia.

