



Tecnología para frenar la morosidad



Pedro González Alonso
Excelence Center Manager

Pedro González es Ingeniero en Informática y MBA en ESADE, y cuenta con una larga trayectoria en la construcción y gestión de soluciones tecnológicas alineadas al negocio.

Con más de 15 años de experiencia en el sector financiero, ocupa actualmente la Dirección del Departamento de Banca e Industria de Steria en Catalunya, así como la dirección nacional del Centro de Competencias para soluciones de gestión de la morosidad de Steria.

Tras haberse multiplicado por cuatro en 2008 la morosidad de los créditos concedidos por bancos, cajas de ahorro, entidades financieras de crédito y cooperativas de crédito a particulares y empresas, acabamos de conocer que el año 2009 se ha cerrado con la tasa de morosidad más alta registrada en España en los últimos 13 años, superando por primera vez en este periodo el 5%, y se estima que pueda llegar al 7% en el segundo semestre de 2010.

La magnitud de la crisis económica mundial en la que todavía estamos inmersos, el vaivén de los tipos de interés en los últimos años, la caída de la actividad empresarial y el incremento brutal del paro ya presagiaban hace tiempo este importante aumento de los dudosos de la banca.

Y aunque, tal y como se encargó de apuntar en su momento el anterior Comisario de Asuntos Económicos de la UE, Joaquín Almunia, la buena gestión realizada por las entidades que operan en España colocaban a nuestro sector financiero en una mejor posición que otros para superar el bache, la verdad es que los pronósticos que ponían en duda la solvencia de algunas entidades y que vaticinaban la posible necesidad de recapitalizaciones e, incluso, de fusiones, se están cumpliendo y durante este año se veremos grandes movimientos en el sector de las cajas de ahorros principalmente.

Las entidades financieras de crédito, dedicadas a préstamos al consumo, sufren una mora del 9,79% sobre el total del crédito. Las cajas son las siguientes en índice de morosidad, con un 5,26%. Y aunque la dudosidad en los bancos se situó en el 4,7%, ésta sigue creciendo. Según los informes anuales de los principales bancos y cajas, a cierre de 2008 (últimos datos oficiales conocidos) había préstamos por, al menos, €23.900 millones que llevaban en impago un máximo de 6 meses. En una horquilla de entre 6 y 12 meses, había dudosos por €13.000 millones, y entre 12 y 18 meses, otros €4.300 millones. Estos últimos, restando los que se hayan podido recuperar durante 2009, son lo que se enfrentan ahora a la nueva regulación del Banco de España que exige el aumento de las dotaciones ante posibles impagos.

Además de la morosidad, o mejor dicho derivado de la morosidad, el sector debe afrontar su exposición al sector del ladrillo y su nuevo papel como "promotoras" accidentales. Sólo durante el segundo trimestre 2009 se ejecutaron más de 23.700 hipotecas en España, cuando en todo el 2006 se habían ejecutado 17.500, y se estima que llegue a alcanzar un acumulado de 180.000 a finales de 2010. Bancos y cajas se ven, por lo tanto, obligados a dar salida a todos esos activos, y sólo en 2009 han vendido más de 12.000 viviendas, aunque la velocidad de los embargos sigue siendo superior a la de las ventas. El problema añadido es el de la gestión de los activos inmobiliarios desde que son adjudicados hasta que se venden, cómo hacer para rentabilizarlos en un momento en el que los plazos de venta no son especialmente cortos.

Clientes morosos, una asignatura olvidada

Así, a día de hoy, estos son los asuntos que requieren mayor atención por parte de las entidades financieras. Pero, ¿qué ocurre?, que tras años de bonanza económica y de la prácticamente nula existencia de mora, los actuales gestores comerciales de los bancos y cajas no han adquirido la cultura y experiencia necesarias para recuperar la deuda que su cartera de clientes pueda producir antes de tener que recurrir a los departamentos de legales o de recuperaciones.

Por ello, disponer de una buena herramienta tecnológica de recobro se ha convertido en la actualidad en una prioridad fundamental para el sector. Una herramienta ágil, que tenga en

cuenta la complejidad de un proceso de recuperación y el elevado número de actores que tiene que participar. Es decir, una herramienta que controle de manera proactiva todo el escenario de la deuda.

Una solución así debe aglutinar toda la información de la deuda en un único punto, facilitando el control sobre todas las gestiones de recobro o jurídicas, y la situación contable en cada una de sus fases. Debe permitir planificar tareas, gestiones, controles, citas y escritos según los diferentes procedimientos judiciales, automatizando el seguimiento de todas ellas para garantizar que los plazos se acortan al máximo (un proceso de embargo puede durar entre 8 y 18 meses dependiendo de la comunidad autónoma).

Una herramienta de estas características no sólo incrementa la productividad sino que proporciona una mayor facilidad para la toma de decisiones. Algo sumamente trascendental en un momento como el actual, en el que el crecimiento de la morosidad obliga a las entidades a aumentar sus dotaciones por posibles impagos, llegando al 100% de la deuda en algunos casos (más de 3 años de impago).

La utilización de este tipo de herramientas tecnológicas puede reducir drásticamente las tasas de morosidad, identificando a los posibles morosos al inicio del proceso y buscando posibles soluciones antes de que el volumen del impago imposibilite encontrarlas. El seguimiento continuo de los impagados en los primeros días ayuda a mejorar la tasa de recuperaciones hasta en un 20 ó 30%.

Asimismo, estas herramientas pueden ser de gran utilidad para la gestión de los activos adjudicados, o mejor dicho de los activos que se espera sean adjudicados, lo que permite hacer previsiones y aporta una visión mucho más estratégica. Además permiten contabilizar todos los gastos derivados de la ejecución de las hipotecas e incluso los costes financieros derivados de la infrutilización del inmueble durante todo el proceso y agilizar su puesta a la venta.

De cara al complejo panorama de fusiones al que se enfrentan las cajas, motivado precisamente por los impagos, una herramienta que permita gestionar toda la morosidad de varias entidades de una manera integrada, y que aporte verdadera información sobre el estado real de la mora, se convierte en una herramienta vital para la confección del cuadro de mando.



Contactos Steria

Jaime Gutiérrez
Director de Marketing y Comunicaciones
Tel: 91.838.2512
jaime.gutierrez@steria.es

Pedro González
Sedas Solution Manager
Tel: 93.716.5162
pedro.gonzalez@steria.es