



Lunes, 1 de Diciembre de 2013

Artículo de Alejandro Lucero, presidente director gral. de Multigestión Iberia

## Los retos del recobro vistos desde la distancia

Alejandro Lucero participó los días 20 y 21 de noviembre en el V Congreso Nacional de Crédito y Recobro, donde compartió mesa de debate sobre 'Las nuevas fronteras de crecimiento' con Javier de Alba, head of collections de Deutsche Bank; Daniel Melo, director de FICO; Florencio Beltrán, director del área de Recuperaciones de América del Sur de BBVA; Ángel Monroy, director de Operaciones y Proyectos de Cetelem; y Raimon Pou, director general de Aspect España.



Alejandro Lucero es miembro de Foro Ecofin.

Como recientemente ha expresado Mario Vargas Llosa, que considera que para ser un buen periodista hay que tener siempre un pie fuera del escritorio, me ha venido a la mente una cierta analogía.

Y no será que para considerarse experto en el mundo de Crédito y Recobro hay que cumplir la condición de echar una cana al viento y observar -casi desde fuera- lo que estamos haciendo, produciendo y, sobre todo, qué aportamos y cómo se aprecia nuestra contribución.

Hace unos días, se ha celebrado el V Congreso del Mundo del Crédito y Recobro en Madrid, y tratando de observar el ruido que el sector provoca, los anuncios, los cambios, las inquietudes, las entradas y salidas; pero lo más importante, lo que nos queda por conseguir todavía.

## ÚLTIMA HORA

# FORO ECOFIN

Pues bien, esa lista de temas pendientes debe ser, desde mi punto de vista, los cimientos desde los que cubrir las siguientes capas de un sector en el que la respuesta al problema urgente del momento, el instinto de supervivencia, o la mera dinámica, sigue haciendo que no siempre se puedan atender esas reformas/pilares básicos sobre los que construir mucho más sólido.

A mi entender, la lista de cuestiones básicas todavía no resueltas son:

- 1- La inexistencia de una legislación que regule de una vez por todas esta actividad, que elimine el intrusismo, que defina de una vez por todas las condiciones mínimas para ser considerado jugador, y que, aparte para siempre la mezcolanza en el ambiente de las actividades realizadas con criterio, profesionalidad y ética de aquellas que infringen toda las reglas y que desgraciadamente por su excentricidad siguen siendo las más populares.
- 2- La ausencia de una formación reglada, reconocible y reconocida de unos profesionales que requieren técnicas avanzadas en campos muy diferentes, infraestructura, psicología, etc.
- 3- Falta de adecuación exacta de una regulación laboral específica, que provoca, una asignación o a los convenios de call center globales, o a los de oficinas y despachos, ambos sin regulación/protección adecuada a ésta actividad específica.
- 4- Posicionar la imagen de las compañías en su altura real, frente a la todavía hoy imagen existente de suministradores de 'horas baratas'.
- 5- Promover y/o convencer de que a diferencia de otros desarrollos de países de nuestro entorno, el número de sectores que hoy externalizan sus servicios de Recobro sigue siendo extremadamente escaso, cuando ni las cifras, ni la lógica empresarial, ni el entorno, lo justifican.
- 6- Realizar un ejercicio de reflexión acerca de mostrar las enormes posibilidades de la capacidad de las distintas plataformas existentes al objeto de evitar que los nuevos players/inversores se vean forzados a crear nuevas plataformas propias.
- 7- Reflexionar sobre el número de compañías existentes, su tamaño, su capacidad financiera para adaptarse a periodos de menor actividad, fortaleza para ser más participes de nuevos mercados, así como capacidad de inversión en ampliación de mercados y tecnología, y quizás, adoptar una mayor concentración en número, pero gracias a la construcción de grandes jugadores mucho más fuertes y capaces.



De izq. a dcha. los expertos de la mesa: Raimon Pou, director de Aspect España; Alejandro Lucero, CEO de Multigestión Iberia (GFKL); Ángel Monroy, director de Operaciones y Proyectos de Cetelem; Florencio Beltrán, director del área de Recuperaciones de América del Sur de BBVA; Javier de Alba, head of collections de Deutsche Bank; y Daniel Melo, directo de FICO.

Espero y deseo, que el mero reflejo de esta lista provoque que allá dentro de un año o dos podamos, entre todos, y gracias a la observación informada por estar dentro, pero crítica por intentar ver cómo nos ven; nos permita dedicarnos a toda la enorme lista venidera de otros temas aquí no contemplados.