

le, IESE y Esade, a la cabeza de las escuelas de negocio europeas

¿Qué ocurre con los niños que suspenden el Informe Pisa cuando se hacen mayores? Parece que, algunos de ellos, de los que a día de hoy dejan a España por debajo de la media de los países de la OCDE en Matemáticas, Lectura y Ciencia, serán parte de la cantera de las mejores escuelas de negocio europeas, siendo tres de ellas 'Marca España'. le Business School se proclama como la número uno del continente; Esade ocupa el tercer puesto e IESE se posiciona en sexto lugar. Dos noticias simultáneas que no hacen más que alentar nuestra esperanza de que PISA es curable y que la medicina la tenemos en España.



ÚLTIMA HORA

FORO ECOFIN DE FINANZAS, CRÉDITO Y RIESGOS



Miércoles, 4 de Diciembre de 2013

Entrevista a Ángel Monroy, director de Operaciones y Proyectos de Cetelem

Ángel Monroy: “España es el país más atractivo de la Unión Europea para invertir”

Cetelem presume de ser una de las empresas con menor ratio de morosidad entre las financieras especializadas en crédito al consumo; también de haber concedido durante este año más créditos que el ciclo anterior. Por ello, Ángel Monroy, su director de Operaciones y Proyectos, analiza para ECOFIN la situación del crédito en España y el estado del sector de recobro.



Ángel Monroy asegura que el sector de recobro tiene que adaptarse a la situación actual.

RESERVA EN TU AGENDA EL 5 DE JUNIO DE 2014: VII CONGRESO ECOFIN 2014

- Antes de arrancar, conozcamos su entidad. ¿Cómo la define? ¿Qué servicios presta? ¿A qué clientes? ¿Cuál es su propuesta de valor y diferenciación?

Cetelem España es una de las entidades financieras especializadas en otorgar créditos al consumo más importante en nuestro país. De una manera muy sencilla y ágil estudiamos créditos para facilitar a nuestros clientes el acceso al crédito: préstamos personales, tarjetas de crédito, créditos para autos, muebles, electrodomésticos, servicios de sanidad... conforman nuestra oferta.

Actualmente, aprobamos más de 1.500 créditos diarios y recibimos más de 2.000 solicitudes, lo que habla tanto del compromiso de Cetelem con sus clientes y la facilitación del acceso a nuevos bienes y servicios, como del compromiso ético de Cetelem con sus clientes para no sobreendeudarles.

Cetelem tiene uno de los ratios de morosidad más bajos del sector gracias, entre otras cosas, a la flexibilidad que tiene en sus políticas de recuperación. Innovación, agilidad y flexibilidad son las grandes palancas de valor en las que Cetelem basa su diferenciación en el sector.

- ¿España es un buen país para invertir? ¿Lo está haciendo su empresa?

Sin ninguna duda. No solo tiene el mismo nivel de garantías jurídicas y legales que cualquier otro país de la Unión Europea, sino que reúne una serie de características que hacen de España el país más atractivo de Europa para invertir. Cetelem España está incrementando de una manera sostenida la inversión. Por ejemplo, el número de créditos concedidos en 2013 será aproximadamente un 10% superior al de 2012.

- ¿Dónde está el negocio en la compra de carteras fallidas?

Aunque Cetelem está en el lado 'vendedor' de carteras, me atrevería a decir que la compra de carteras no es un negocio en sí mismo: es una transacción en la que se intenta que la recuperación de las deudas la hagan los verdaderos especialistas.

- Cuando las entidades financieras hayan vendido todos sus morosos, ¿cómo quedará el sector?, ¿habrá fusiones?, ¿cuántas empresas quedarán y por qué?

En mi opinión, que haya fusiones o no entre las entidades financieras en España, no depende del volumen de deudores que cada entidad tenga. Es muy probable que siga habiendo fusiones. Recientes estudios afirman que en 2020 solo quedarán cuatro grandes grupos bancarios en Europa. El acercamiento de una unión bancaria europea en 2018 con sus nuevas reglamentaciones y controles hará más factible y posible que se siga por este camino de concentración de entidades iniciado en 2007.

- Las actuales agencias de recobro, ¿acabarán ofreciendo servicing a empresas, pymes o autónomos?

Por lo que yo sé, algunas de ellas ya ofrecen algunos de sus servicios a empresas y pymes. No veo ningún argumento en contra de que este proceso no se intensifique en el futuro.

- ¿Cuáles son los diferenciales entre los distintos actores del sector: su capital, su tecnología, su experiencia, su precio...? ¿Lo puede explicar?

En este sector hay muchos actores: entidades financieras, 'servicers', fondos de inversión, proveedores de tecnología, etc. El papel de cada uno es muy diferente y los requisitos en términos de capital o precio, también. En líneas generales, y hablando exclusivamente de las entidades financieras, aquellas que con flexibilidad y agilidad logren ratios de eficiencia altos más rápidamente y aquellas que protejan los intereses del consumidor adaptándose a las necesidades del cliente más rápidamente, serán las que más fácil lo tendrán en el futuro.

- ¿Los contact center son competidores, proveedores o intrusos? ¿Por qué?

Sin ninguna duda, son socios. Los necesitamos a ellos. Son los que nos dan esa palanca de flexibilidad y adaptabilidad que muchas veces necesitamos.

- ¿Los bufetes legales podrán ser competidores? ¿Por qué?

Los bufetes legales son un actor más en este entramado. La recuperación de ciertos activos dudosos hace necesaria la participación de estos actores superespecializados en determinado tipo de recuperaciones.

- ¿Cómo y cuándo cree que se venderá toda la cartera hipotecaria de la SAREB? ¿Hay capacidad de compra para el 100%? ¿De qué márgenes de rentabilidad hablamos?

Es una respuesta muy complicada. Podría jugar a adivino y aventurar una fecha, pero no lo haré. Lo que parece que está claro es que, en este sentido, se están tomando las cosas muy en serio. Se está trabajando de manera muy profesional y transparente. Capacidad teórica de comprar el 100% por supuesto que la hay, pero parece claro que hay que aprovechar el 'tirón' por el lado de la oferta que se ha iniciado en 2013 y parece que continuará en 2014.

- La legislación española, ¿desincentiva o no el negocio del recobro: ley y agencia de protección de datos, falta de regulación del sector, falta de unidad de mercado (autonomías)?

En este campo hay claras mejoras. Muchas veces entendemos como protección al consumidor aquellas legislaciones que son más restrictivas para los proveedores de servicios en vez de considerar desarrollar legislaciones más seguras para el conjunto de los consumidores. El tema de la diferente aplicación en distintas autonomías es otro claro ejemplo de ello. En mi opinión, creo que tanto a la hora de legislar, como a la hora de desarrollar en normas la ley, es necesario más participación de todos los actores del mercado: clientes, entidades financieras... Estoy seguro que sobre la base de reactivar el crédito, cuidar al cliente no sobreendeudándole, siendo transparente con él, son los objetivos comunes de todos los actores.

- La formación de los gestores de cobros, ¿es suficiente?, ¿falta formación?, ¿falta regulación del acceso a la profesión?

En líneas generales el nivel de formación de los gestores de cobros del sector es bueno. Probablemente, falte un poco más de especialización, más que formación. Saber adaptarse a lo que necesita cada deudor-cliente es clave. No olvidemos que, de promedio, un 28% de los clientes deudores de una entidad tiene además otras deudas con otras entidades. Empatizar con el cliente, adaptarse a lo que necesita, personalizar una solución será clave en el éxito de la gestión.

- ¿La desinversión de la banca en sus empresas de cobros es positiva para el sector? ¿Y para la banca?

Es muy difícil generalizar, y menos en recetas de este tipo. Lo verdaderamente importante para el sector es adaptarse rápidamente a la situación y aprovechar las nuevas oportunidades que esta nueva situación conlleva. Y estoy seguro de que en líneas generales se está haciendo y se va a hacer. Desde esta perspectiva, no me cabe ninguna duda de que será muy positivo para el sector.