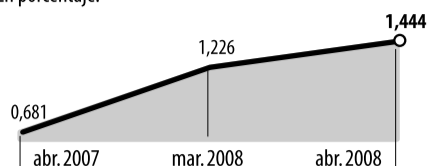


CUESTA ARRIBA

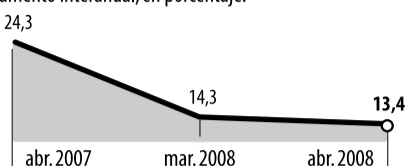
Sube la morosidad

En porcentaje.



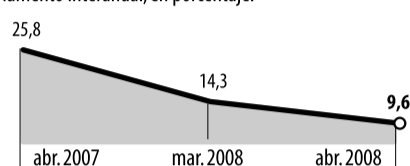
Frena el crédito

Aumento interanual, en porcentaje.



Y también otros recursos

Aumento interanual, en porcentaje.



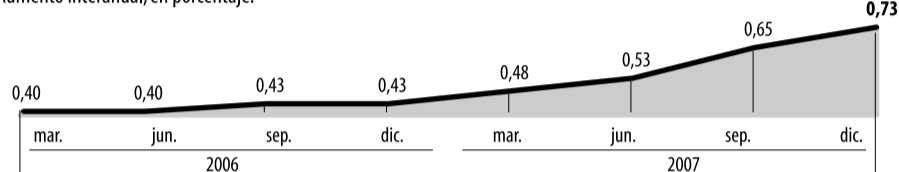
Peso en balance

Créditos a otros sectores residentes, en millones de euros.



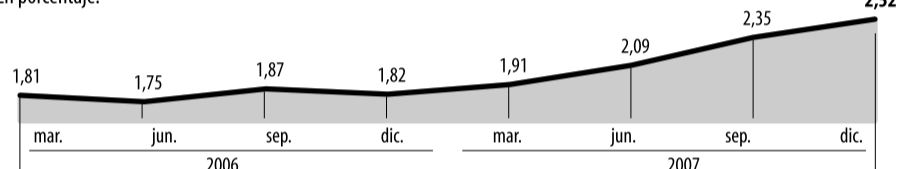
Morosidad de las familias en hipotecas

Aumento interanual, en porcentaje.



... y en consumo

En porcentaje.



FUENTE: Banco de España y elaboración propia

EXPANSIÓN

(Viene de pág. anterior)

cuperación de deuda”, comenta Juan Alvarez de Lara, director general adjunto de la firma. Una vez desarrollado un plan estratégico, la empresa puede recurrir a varias vías para intentar solventar la situación de impago.

Paso por paso

Para deudas muy jóvenes el primer paso es mantener un primer contacto con el deudor y notificar el impago a través del teleaviso. Después, se puede recurrir a una recuperación amistosa, “esta vía se toma cuando la deuda es más antigua o incluso para casos fallidos por lo que hacemos una localización más intensa del deudor”, explica de Lara. Por último, “cuando el asunto es más grave, optamos por una recuperación por vía judicial o bien damos la opción al cliente de la compra de su cartera deudora”.

En estos casos, las compañías o los particulares cuentan con dos instrumentos: por un lado, el proceso monitorio, (tipo de juicio para reclamaciones que no superen los 30.000 euros), que está recogido en la Ley de Enjuiciamiento Civil; y también dispone de la Ley de Antimorosidad.

Según el Consejo General del Poder Judicial, la solución de los problemas a tra-

ningún tiempo con ello. “Nuestros clientes saben que tienen que dedicar ni un sólo minuto en este tema puesto que nuestro servicio está pensado para lograr la máxima eficiencia en la primera fase amistosa. Además, procuramos que el deudor entienda nuestra misión sin perjudicar la relación comercial y buscando soluciones para que el deudor pueda pagar cuanto antes”, apuntan fuentes de la compañía.

En general, las compañías que se dedican a gestionar las deudas sólo cobran si consiguen la recuperación parcial

peran hasta un año antes de acudir a un servicio de recobro”, asegura. Esto incide directamente en el nivel de éxito del recobro ya que, “cuanto antes iniciemos estas gestiones, más posibilidades tendremos de llegar a recuperarlo”.

Falta de comprensión

Pero el desconocimiento no es sólo de las víctimas sino también de los deudores. Según *tuscobros.com* “muchas empresas no saben como salir de la deuda por falta de conocimiento de compañías especializadas de gestión de co-

años lo habitual era solicitar créditos únicamente para bienes primarios y ahora esto no pasa”, afirma. Además, de Lara apunta un factor muy importante que ha agravado el problema. “A nivel de las empresas notamos mucho el efecto del parón de la construcción que afecta directamente a las constructoras, promotoras pero también a los sectores que dependen de ellos”, explica Lara. Además asegura que el nuevo tipo de moroso aparece a raíz del mercado hipotecario y empa a todos los sectores de la población, tanto a los nueva

Soluciones varias para conseguir cobrar el impago

El primer paso es mantener un primer contacto con el deudor y notificar el impago

vés del proceso de monitorio se ha convertido en una alternativa, ya que el porcentaje de procesos a través de este método supuso el 27% de los asuntos judiciales presentados en España.

Junto a esto, “podemos proporcionar una estructura de costes variables para la pyme, que le libere de recursos que puede aprovechar de otra manera y le permita centrarse en su negocio en lugar de en la recuperación del impago”, apunta Salvaterra.

La filosofía de *tuscobros.com* es la de procurar que sus clientes se quiten de la cabeza la problemática del impago y que no pierdan

Cuando la deuda tiene cierta antigüedad se recurre a una recuperación amistosa

de la misma y reconocen que existen fechas más propicias para recuperar los impagos. “Hay épocas señaladas en las que mejoran sustancialmente los casos de éxito como junio, julio o diciembre, por las dobles pagas. Tampoco agosto es un mal mes”, explica de Lara.

Pero, ¿porqué las pymes muchas veces no acuden a estas empresas para resolver la situación de impagos? El principal problema es que esperan demasiado tiempo antes de acudir a la gestión profesional de sus cobros, afirman desde *tuscobros.com*.

“De hecho, sabemos por nuestra experiencia que la mayoría de las empresas es-

En casos más extremos y tras varios previos avisos se opta por la vía judicial

bros”. Sin embargo, en momentos de crisis esta es una solución temporal porque la banca se muestra más prudente en encontrar refinanciación de la deuda.

No obstante, muchos morosos piden comprensión y discreción. “Detrás de cada empresa deudora hay una persona, que muchas veces no paga porque no puede. Si contactas con él con criterio e intentando ayudarle, es más fácil encontrar una salida”, explica *tuscobros.com*. Con este punto de vista también se muestra de acuerdo Salvaterra. “El estilo de vida actual ha provocado que el número de créditos solicitados hayan crecido mucho. “Hace 20

La última medida que las empresas de recobro ofrecen es la compra de las carteras de morosos

población inmigrante como a no sólo en el sector extranjero, sino a muchas familias en el ámbito nacional”, explica de Lara.

Debido al recrudescimiento del mercado, algunos expertos del sector no comparten los modos de muchas compañías de morosos. Muchas personas se sienten intimidadas por estos métodos y se vuelven más reticentes a la hora de pagar. Además, el director general adjunto de Gescobro afirma que a medida que la situación económica empeora, también sube la crispación por parte de los deudores, pero nosotros tenemos una máxima: “Discusión ganada, cobro perdido”.

La avestruz



El ‘moroso avestruz’, al igual que el ave, esconde la cabeza. Según los expertos este tipo de deudor no es de los peores, ya que su principal problema es que no reconoce sus errores, como la mayoría de los demás tipos de morosos. Sin conciencia de su realidad económica, elude la responsabilidad, por lo que no se ve

obligado a pagar su deuda. En el libro *Memoria de un cazador de morosos* del morosólogo Pere J. Brachfiel, estas personas “meten la cabeza debajo del ala para esconderse del mundo”.

El vampiro



Este deudor es uno de los más peligrosos. Para los cazadores de morosos esta persona intenta sustraer el máximo dinero de su víctima, hasta dejarla sin crédito. Brachfiel lo define como “un parásito social, sin duda la especie más nociva”. El principal problema de esta especie de deudores es los resultados

que deja en los afectados, ya que, para los expertos, el vampiro puede llegar a dejar una empresa sin liquidez y escaparse sin dejar huella.

El león



Como el rey de la selva este moroso se cree que el mercado es suyo. Para los cazadores de morosos “el león es la típica persona que se cree cumplidor y que lo proclama por su círculo empresarial más cercano, cuando en realidad no paga nunca”. Uno de los problemas a los que se enfrenta la víctima es que el culpable no suele reconocer su

culpabilidad. Para Brachfiel “este moroso es chulo, autoritario y prepotente, se cree el centro de atención y un ejemplo para los demás por su buena actitud”.

El mono



“Parlanchín, travieso, divertido e informal”. Con estos adjetivos, Brachfiel define la actitud del moroso mono, cuando se le exige que pague la deuda. Por ello, esta persona no se toma en serio la deuda e intenta quitarle importancia. Para los expertos este moroso “no es muy peligroso en los primeros momentos, pero puede ser

resentido y no reconocer que tiene un problema”. Además, el carácter simpático del moroso permite que algunas víctimas sientan pena por perseguir a esta persona. Los cazadores recomiendan en este caso que las víctimas insistan.

El escorpión



Hostiles y muy desconfiados. Así se podría definir al ‘moroso escorpión’. Este deudor no olvida a la víctima y suele devolver todo lo que ha sufrido. Para Brachfiel, “cuando hablamos de moroso escorpión nos referimos a personas recelosas y reservadas”. Por ello, muchos expertos recomiendan a las víctimas que sean

cautelosas en el trato con este tipo de personas, ya que muchos clientes han sufrido problemas por presentar su denuncia. Una de las características más importantes es que no confía de nadie, lo que le suele provocar problemas para solucionar su deuda.

El erizo de tierra



Tranquilo y remolón. Estas son las principales bazas que tiene este moroso. En el momento de pagar siempre tiene algún tipo de impedimento y no tiene prisa por resolver su deuda. Además, este deudor es bastante sumiso por lo que se adapta a muchas soluciones. Sin embargo, su objetivo principal es postergar el pago sin

que la víctima se sienta manipulada. Para Brachfiel estas cualidades le permiten al ‘moroso erizo de tierra’ aumentar los plazos para devolver su deuda. Sin embargo, al igual que el erizo de tierra, este moroso puede reaccionar de forma brusca.