El sector del recobro augura dificultades y pide una regulación

Aboga por adelantar la recuperación para ayudar a pymes y usar la tecnología para hacer "más humanos" los procesos

E. Contreras MADRID.

La desafiante situación macrofinanciera, con presiones en costes por la inflación y la subida de tipos, traerá momentos complicados, sobre todo para las pymes, y urgirá aplicar "soluciones imaginativas" para que atiendan sus deudas y evitar su colapso. Es una de las conclusiones compartidas por diferentes operadores del sector de recuperación de deuda en unas jornadas sobre "Automatización e Innovación en gestión de deuda" celebradas ayer por *elEconomista.es* en colaboración con la consultora Qualco. Entre las soluciones apuestan por facilitar el repago en etapas cada vez más tempranas, valiéndose de la tecnología para hacer "más eficiente" y "más humano" el trato con el cliente en apuros.

No hay indicios de deterioro y la morosidad sigue a raya por debajo del 3,7%, pero avisan de que la realidad cambiarán porque el escenario está "dopado" por las generosas ayudas desplegadas durante la pandemia y afectará a todos los sectores empresariales. "Yo creo que va a ser transversal, va a afectar a todos los sectores y especialmente a las pymes en general. Los particulares han tenido mucho ahorro durante la época de la pandemia y están sobreviviendo, por eso nos estamos encontrando con ese nivel de mora. Las pymes han estado ayudadas con créditos ICO, moratorias, etc, y también han podido sobrevivir, pero mi opinión es que va a haber un momento en que caiga de golpe. No creo que sea una cosa paulatina", auguró el responsable de Desarrollo de Negocio de Axactor, Pablo Reigadas.

Su percepción es que, al igual que ocurrió con la crisis inmobiliaria, que "fue una cosa abrupta" o ha pasado con Silicon Valley Bank "puede ocurrir algo parecido" cuando venzan todos los soportes. "Hay que estar preparados para eso. Tenemos que ser creativos, innovadores y estar muy focalizados en cómo gestionar a las pymes, que es el gran problema y la gran preocupación de los bancos", agregó el experto.

"La realidad es que la economía está un poco dopada con esas ayudas", convino el responsable de Servicing director de Zolva, Joaquín Baumela. "La situación que vemos un poco más complicada también es en las pymes. Hemos pasado de declarar 3.600 concursos de acreedores a 9.600 en 2022. El crecimiento es muy grande también porque muchas de las empresas, al final, estaban cerrándose directamente sin declarar el concurso", señaló como indicio de las dificultades.

> Las herramientas diseñan estrategias para contactar al deudor y darle una solución de pago

El experto alentó a explorar las alternativas de la nueva ley concursal donde se busca adelantar las soluciones y no dejar que el problema se enquiste, con una participación más activa del sector. "Tenemos que ser capaces de tener la anticipación e identificar aquellas empresas que tienen un problema por impagos puntuales de aquellas que tienen un problema estructural que va a llevar, al final, a un cierre de actividad profesional. Tenemos que ser capaces de decirle a nuestros clientes, entidades financieras: esta empresa va a tener un problema. Busquemos una solución cuanto antes", expuso.

Detectar los problemas graves

El *head of Front Office* de Intrum, Luis Morales, apuntó que, junto a la mucha incertidumbre existente por la mala combinación de la situación creada por la guerra, los tipos al alza y las secuelas de la pandemia, toca primar la "prudencia". "Es un momento de prudencia de los agentes económicos, tanto en banca como todos los actores", apuntó. Y, si bien reconoció que a la banca "le pilla en un buen momento" y "muy fuerte" gracias a las provisiones acopiadas durante el Covid, aconsejó no minusvalorar los riesgos. "Hay muchos riesgos en cómo va a evolucionar este tema de la gestión de los tipos y cómo va a evolucionar la inflación y, por tanto, la subida de la morosidad. Esos dos factores: la elasticidad del factor mora y el factor tipos de interés van a ser claves", avisó.

"Creo que debemos estar preparados, por lo menos en nuestra parte, por lo que puede ocurrir. Hay una realidad, y es la presión de los tipos en algunas empresas, sobre todo en las que tienen un alto apalancamiento financiero, que están sufriendo. Y seguramente por eso el volumen de concursos prácticamente se ha duplicado en los últimos seis meses. Esta es una primera señal", añadió el director de desarrollo de Negocio de Lexer, Juan Francisco Pajuelo.

Canales 'online' y 'chatbots'

Para actuar antes y encontrar soluciones, la tecnología se dibuja como el gran aliado por razones de eficiencia, por su capacidad de facilitar trajes a medida e, incluso, servir como canal de relación y para "hacer más humano" el delicado proceso de recobro. "Nosotros ofrecemos todo tipo de herramientas para poder facilitar ese contacto con el deudor, que es fundamental para hacerlo más humano y para hacerlo, sobre todo, más disponible para el deudor. Ahora mismo hay países en los que el teléfono, que antes era el 100% de la tipología de contacto con el deudor, ahora está casi, no digo el 0%, pero en menos de dos dígitos. El cliente no quiere que se le llame, tiene que darles otro tipo de herramientas para poder contactar por portal del deudor, chat, etc", compartió a su vez el *Country Manager* de Qualco España, Jesús Alarcón.

El uso de la tecnología ha pegado un salto brutal en los últimos años como facilitador de los procesos. "Es cierto que el deudor está requiriendo otro tipo de contacto, otro tipo de *approach*, y ahí están las herramientas tecnológicas con las que las empresas pueden aumentar la eficiencia y, sobre todo, hacer más humano y más directo el contacto", detalló el directivo de Qualco.

El director de Organización y Operaciones y DPO de Ibercaja, Pedro Cervera, reconoció que el uso intensivo de la tecnología se ha precipitado y resaltó la oportunidad que ofrecen los datos para abordar cada problema de forma más eficiente. Se mostró convencido de que la inteligencia artificial facilitará la gestión de la recuperación y avisó sobre la complejidad de su regulación. "Creo que es un paso atrás encorsetar la inteligencia artificial. Ahora bien, a cualquiera que utiliza inteligencia artificial nos viene bien que no nos puedan demandar, que no nos pue-

"Hay una realidad y es la presión de los tipos en las empresas con alto apalancamiento"

Juan Francisco Pajuelo
Dtor Desarrollo de Negocio de Lexer

"A cualquiera que usa la inteligencia artificial nos viene bien que no nos puedan demandar"

Pedro Cervera
Dtor de Organización de Ibercaja

"Las herramientas permiten aumentar la eficiencia y hacer más humano y directo el contacto"

Jesús Alarcón
Country Manager de Qualco

En la foto, de izda a dcha: Juan Francisco Pajuelo (Lexer), Pedro Cervera (Ibercaja), Jesús Alarcón (Qualco), Amador G. Ayora ('elEconomista.es'), Pablo Reigada (Axactor), Joaquín Baumela (Zolva España) y Luis Morales (Intrum). ALBERTO MARTÍN

dan poner problemas, que no se nieguen a ser, por ejemplo, perfilados por un modelo que califica a los clientes en base a unas técnicas de inteligencia artificial simplemente porque sean técnicas de inteligencia artificial", reflexionó.

La inteligencia artificial y la robotización permite "mejorar la eficiencia operativa", apuntó el directivo de Intrum, con el ejemplo de que permite "eliminar" la ingente carga manual con cosas tan simples como transcribir conservaciones. "Nosotros tenemos más de 20.000 horas de conversación al mes, y eso son más de dos años", desveló. El responsable de Axactor estimó que con la sociedad cada vez más digitalizada puede ocurrir que el deudor "no quiere que llames" si su retraso es de días "porque tiene un problema puntual o se ha olvidado" y sí podría interesarle tener una vía en su aplicación para abonar el pago retrasado o solicitar hablar con un gestor. El directivo de Zolva abogó por contar con todos los canales porque también hay clientes que "quieren una gestión más cercana e, incluso, presencial" y valoró las ventajas de herramientas como el *maching learning* "que son capaces de leer y notificar". "Lo que hace la tecnología es, precisamente eso: facilitar el trabajo al gestor. Hoy se tienen herramientas que te van diciendo cuál es el canal mejor, cuál es la hora mejor para contactar al deudor e, incluso, la estrategia mejor que se puede seguir o su capacidad de pago", resumió el responsable de Qualco.

"Las pymes han podido sobrevivir con las ayudas, pero habrá un momento que caiga de golpe"

Pablo Reigadas
Dtor Desarrollo Negocio de Axactor

"Tenemos que lograr identificar las empresas con un problema puntual o estructural"

Joaquin Baumela
Responsable Servicing dtor de Zolva

"La elasticidad del factor morosidad y del factor tipos de interés van a ser claves"

Luis Morales
Head of Front Office de Intrum

Carlos Ruiz
Presidente de Angeco

"Hay que recuperar el crédito porque, si no se hace, no fluye"

E. C. MADRID.

El sector de la recuperación de deuda busca poner en valor su misión como colaborador necesario para ayudar en que fluya la financiación en buenas condiciones. "Necesitamos recuperar el crédito que se concede porque, si no, no fluye la financiación y las condiciones de nuestros préstamos personales e hipotecarios van a ser peores", advirtió ayer el presidente de la Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro (Angeco), Carlos Ruiz Cabrera, en las jornadas.

Para dimensionar la importancia del sector indicó que Angeco aglutina a 78 operadores especialistas en la recuperación de deuda, que en 2021 (últimos datos conocidos) gestionaron alrededor de 430.000 millones de euros, en un 80%-85% procedente de la banca y el resto de empresas como *utilities* o *telecos*. Unos 200.000 millones las gestionan para las entidades financieras y otra cuantía similar corresponde a carteras vendidas por la banca a fondos y otros inversores para sanear sus balances.

Angeco nació para normalizar su actividad. "Existimos porque queremos representar la industria que se ve tradicionalmente con malos ojos y la verdad es que yo, personalmente, estoy poniendo mucho empeño en hacer una labor divulgativa para que se entienda la bonanza del sector", confió.

Un objetivo troncal de la asociación es paliar la falta de regulación existente en España para el sector con la autorregulación, porque "hay que hacerlo bien, hay que hacerlo con una cultura ética, una cultura de cumplimiento y hay que hacerlo con una voluntad de ayudar al de enfrente".

Ruiz Cabrera expuso que las entidades de recuperación de deuda pueden llegar además más allá de los bancos con planes de pagos que permiten, incluso, quitas para adaptar el repago a la realidad del deudor empresa o particular. Son, dijo, como mediadores o árbitros, que buscan soluciones evitando, en lo posible, ir a procesos judiciales.

En 2021 el sector logró recuperar 10.500 millones de euros con su actividad para las entidades o fondos que les contratan. Y, en el empeño de hacer pedagogía con su actividad, desveló que Angeco ha tenido conversaciones "al más alto nivel" para participar en el Observatorio Estatal de la Morosidad Privada que prepara la dirección general de apoyo a las pymes por exigencia de la ley de morosidad.

Hacer cultura de pago

"Creo que la asociación tiene mucho que decir en el mundo de los impagos para divulgar una cultura del pago, que es otra de las cosas que hacen los asociados", agregó y aseguró que el sector tiene interés en contribuir a desarrollar la educación financiera.

"Tenemos mucho que decir ahí porque estamos en la última milla de la recuperación del crédito, cuando ya el crédito está vencido y todavía hay pugnas entre las empresas para el impago. Al estar en la última milla sabemos lo que ha pasado, tenemos la perspectiva de todo el camino que ha seguido esa persona, y creemos que también podemos aportar para darle cierto toque de profesionalidad al sector", resumió.