

# La banca duplica los recursos para recobrar los créditos morosos

**CRISIS/** Las entidades reconocen que han multiplicado el personal y los medios para frenar los impagos. En los últimos trimestres se aprecia la reducción de entradas de mora y el alza de las recuperaciones.

**Ana Antón.** Madrid  
 Contener los impagos se ha convertido en el principal caballo de batalla del sector financiero. En diciembre -último dato disponible del Banco de España- la ratio de morosidad del sistema se colocó en el 4,97%, cifra que podría situarse entre el 7% y el 9%, en los meses más críticos de 2010, según las previsiones de los expertos.

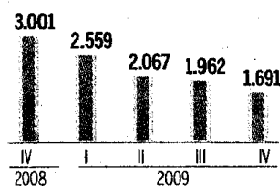
Para revertir esta tendencia o, al menos, aplacarla, las entidades están poniendo toda la carne en el asador y, desde finales de 2008, ha proliferado la creación de unidades especializadas en la recuperación de créditos impagados. Paralelamente y con el mismo propósito, otras firmas se han reestructurado a nivel interno para reforzar las direcciones territoriales.

Popular, una de las entidades que mayor índice de impagos llegó a registrar durante 2009, ha duplicado los equipos encargados de redu-

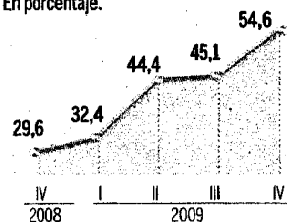
## GUERRA A LOS IMPAGOS

### BBVA

Entradas netas en mora  
 En millones de euros.

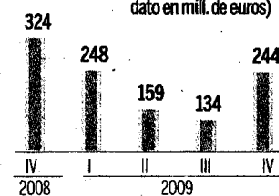


Recuperaciones sobre entradas en mora  
 En porcentaje.

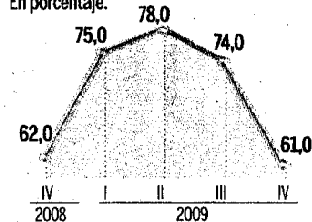


### Red Santander

Entradas netas en mora  
 Base 100: 1 trim. 2008 (la firma no facilita el dato en mill. de euros)

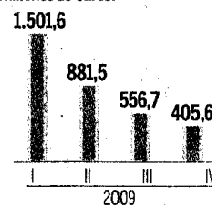


Recuperaciones sobre entradas en mora  
 En porcentaje.

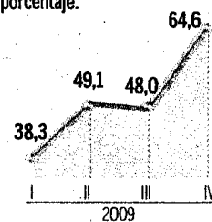


### Popular

Entradas netas en mora  
 En millones de euros.



Recuperaciones sobre entradas en mora  
 En porcentaje.



Fuente: Entidades financieras

Expansión

fuentes del banco. En el último trimestre, Popular registró impagos netos por valor de 404 millones de euros, cifra que queda muy alejada de

recobros se ha multiplicado prácticamente por dos en los últimos 24 meses, convirtiéndose en una especie de gran call center. "Hemos reforza-

**Bankinter y La Caixa figuran ente las entidades con mayor éxito**

## El auge del 'cobrador del frac'

Varios bancos confirman que han realizado un gran esfuerzo económico para contratar a profesionales especializados en el recobro de deudas. Explican que, aunque hubo una primera fase en la que optaron por formar a empleados de la casa y trasladarles a las áreas de gestión de riesgo, el elevado repunte de las tasas de mora ha obligado a incorporar equipos experimentados. "Ser eficaces, eficientes y, sobre todo, ágiles en la negociación y recobro de las incidencias es primordial", explican fuentes de un banco español.

Ha pasado de recuperar el 58% de los impagos a finales de 2008, a cerca del 80% en el último trimestre de 2009. La progresión de La

## Popular lanza un depósito con una rentabilidad del 3,75%

**A.A. Macrid**  
 Banco Popular acaba de estrenar en las vitrinas de sus sucursales una de las imposiciones aplazo fijo más atractivos del mercado: depósito Gasol. La propuesta de la entidad, vinculada a la imagen del jugador de la NBA, consiste en un producto a 12 meses con una rentabilidad del 3,75%. Además, ofrece la posibilidad de contratarlo a 3 y 6 meses con una TAE (tasa anual equivalente) del 3,15%, y 3,50%, respectivamente.

La campaña se dirige a captar nuevos clientes y pasivo proveniente de otras entidades. Se puede contratar desde un mínimo de 300 euros y un máximo de 500.000 euros.

### Cancelación

Las imposiciones a 3 y 6 meses pueden cancelarse anticipadamente sin ningún tipo de penalización. El depósito a 12 meses aplica una retención del 1% sobre los intereses devengados durante el tiempo de contratación del producto. Frente a la fuerte vinculación que exigen otras entida-

equipos encargados de reducir la morosidad, desde 300 hasta 600 empleados. Gracias a estas medidas, su tasa de mora se situó a final de año en el 4,81%, algo por debajo de la del sector. "Esta evolución favorable se debe no sólo a reducción de las entradas brutas, sino al creciente volumen de recuperaciones, que en el cuarto trimestre del ejercicio representaron el 65% de las entradas brutas", explican

**Popular ha logrado contener su tasa de mora con más de 600 empleados dedicados a riesgos**

ira que queda muy alejada de los 1.500 millones del primer trimestre de 2009.

En la misma línea, Banesto explicó en la Junta su gran esfuerzo en materia de riesgos y recuperaciones. Ha incrementado un 40%, hasta 503 personas, la plantilla encargada de anticipar los posibles problemas de impago; han abierto 63 oficinas para realizar un seguimiento especial y tienen 588 personas en el área de riesgos. En total, 1.280 personas, el 17% de los empleados de Banesto, están dedicados al control de la mora.

Por su parte, una firma extranjera que opera en España explica que su plataforma de

call center. "Hemos reorganizado este área tanto con personal especializado como con medios técnicos. Esta sofisticada plataforma se instaló en un principio para el recobro de tarjetas de crédito y después se amplió a la banca minorista", explican.

**Reestructuración interna** Sabadell integró en noviembre de 2008 las redes de banca comercial y de empresas dentro de las unidades territoriales. "El departamento de riesgos y todo lo que conlleva, como la asesoría jurídica, dependen desde entonces de las direcciones territoriales. De este modo cada especialista

**con mayor éxito en recuperaciones**

está más cerca del negocio para tomar las decisiones pertinentes", explica el banco.

De un modo u otro, todas las entidades han puesto el foco en recuperar créditos dudosos y frenar las nuevas entradas. De hecho, éstas se han ido moderando mes a mes desde que, en el cuarto trimestre de 2008 y primero de 2009, marcaron niveles récord (ver cuadro adjunto).

Bankinter, la firma con la menor mora del sector (2,4%), es la que más éxito cosecha en la gestión de reco-

2009. La progresión de La Caixa también es pronunciada. En 2008 consiguió recobrar el 30% de los créditos dudosos y en 2009, amplió esta cifra hasta el 72%. En el último trimestre, la caja catalana llegó a recuperar más créditos en mora (1.304 millones) de los que entraron como nuevos impagos (1.048 millones).

Los grandes bancos, Santander y BBVA, mostraban tasas de recobro del 61% y el 54%, respectivamente, en el cuarto trimestre de 2009. La entidad que preside Francisco González recuperó 2.035 millones en el último trimestre de 2009, un 26,3% más que en el trimestre anterior.

ción que exigen otras entidades financieras para remunerar sus productos a TAE similares, la gama de depósitos Gasol no requiere contratar otros productos. Desde la entidad si señalan que pretenden utilizar su nutrida red de sucursales y cercanía al cliente para colocar otros productos, a través de una estrategia de "venta cruzada".

El actual entorno de tipos de interés en niveles mínimos y la normalización de los mercados mayoristas ha hecho perder atractivo a los depósitos. Sin embargo, algunas firmas están utilizando estos productos para captar clientes y dinamizar su negocio.

## RBS prevé otro año más de "misericordia" y "pérdidas"

LA ENTIDAD REDUJO SUS NÚMEROS ROJOS EN 2009, PERO ADVIERTE QUE SU REESTRUCTURACIÓN NO HA TERMINADO

**Roberto Casado.** Londres. The Royal Bank of Scotland (RBS) redujo sus números rojos en 2009, pero Stephen Hester, consejero delegado del banco británico, advirtió ayer que 2010 será otro año de "misericordia" y "pérdidas" para la entidad. Su cotización subió más del 6% en Londres, tras anunciar unas pérdidas menores de las esperadas. El banco registró un resultado negativo de 3.607 millones de libras (4.150 millones de euros), frente a la pérdida de 24.306 millones de libras en 2008. La principal causa de

las pérdidas de 2009 son unas provisiones de 13.899 millones de libras por el deterioro de activos y créditos, cifra que duplica la del año anterior. En 2008, buena parte de los números rojos fue provocada por minusvalía de los activos adquiridos a ABN Amro.

En una rueda de prensa para explicar los resultados,

**El banco quiere más de 1.500 millones de libras por su negocio de pymes, que interesa a Santander**

Hester indicó que "lo peor parece haber pasado" en cuando al volumen de provisiones para la morosidad. Pero advirtió que 2010 será difícil, y que las pérdidas seguirán siendo altas. "Todavía hay que pasar misericordia y este ejercicio lo cerraremos otra vez en pérdidas", dijo.

La principal fuente de los números rojos son las actividades "no estratégicas", que RBS quiere liquidar o vender. Estos activos, entre los que figuran créditos de alto riesgo y títulos tóxicos en EEUU, tienen un peso en balance de

187.000 millones de libras.

RBS sigue con la venta de los negocios que le obliga a traspasar la Comisión Europea. El banco espera cerrar en el segundo semestre la desinversión de su filial que atiende a pymes británicas a través de 312 sucursales. Stephen Hester admitió que no hay muchos candidatos por ese negocio (uno de ellos es Santander), pero cree que hay "suficiente interés" para llevar adelante la operación.

RBS espera obtener más de 1.500 millones de libras por ese negocio, que tiene 23.600

millones en activos y que en 2009 perdió 146 millones.

Hester ha renunciado a su bonus de 2009, aunque el grupo repartirá 1.300 millones de libras a sus empleados.

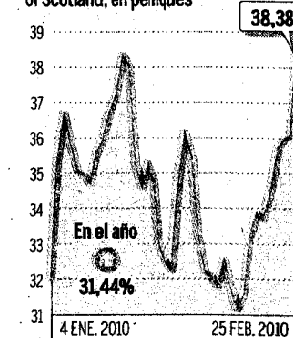
### Crédit Agricole

El banco francés Crédit Agricole anunció ayer unos beneficios de 1.125 millones de euros durante 2009, un 9,9% más que los registrados en el ejercicio anterior.

La entidad, que propondrá un dividendo de 0,45 euros por acción, al igual que en 2008, destinará 49 millones

### ESCALADA

Evolución en el año de Royal Bank of Scotland, en peniques



Fuente: Bloomberg

Expansión

de euros al pago de bonus para sus operadores de bolsa.

La cotización de Crédit Agricole se resintió ayer con una caída del 0,19%.