

# Índice

## **ESTUDIO INTRODUCTORIO** (p. XIII)

- I. Introducción (p. XV)
- II. El final de la fase expansiva de la economía española y el estallido de la crisis (p. XVII)
- III. La gestión del fraude en la financiación al consumo (p. XXVII)
- IV. El sector del crédito al consumo en el contexto actual. La gestión del riesgo (p. XXX)
- V. Conclusión (p. XXXIV)

## **1. LA GESTIÓN DE LA FINANCIACIÓN AL CONSUMO: EL DESARROLLO DE NEGOCIO** (p. 1)

**La gestión de la financiación al consumo en la nueva coyuntura: el equilibrio entre el desarrollo de negocio y la solvencia**  
(Honorio Ruiz) (p. 3)

**El crédito al consumo en la actual coyuntura: una síntesis de su situación y factores relevantes** (Antonio Giraldo Burgos)  
(p. 17)

- I. El contexto y las familias (p. 18)
- II. Contexto actual. Perspectiva de riesgo (p. 19)
- III. Evolución de la actividad del crédito al consumo (p. 28)
- IV. Evolución de la inversión nueva y del riesgo vivo (p. 30)
- V. Evolución del mercado y de los canales (p. 34)
- VI. Evolución de la estructura del negocio (p. 36)
- VII. Reflexión sobre la práctica del mercado (p. 39)
- VIII. Crédito al consumo, motor de reactivación económica (p. 40)

**La financiación al consumo en época de crisis** (Pedro García Tesón) (p. 43)

- I. Introducción al mercado del crédito al consumo (p. 44)
- II. La industria (p. 45)
- III. Los segmentos del mercado (p. 46)
- IV. La evolución del crédito al consumo (p. 53)
- V. El desarrollo del negocio en tiempos de crisis (p. 58)
- VI. Conclusiones (p. 64)

**El crédito al consumo: la conveniencia de revisar los modelos de negocio, procesos y canales** (Joaquín López Pascual) (p. 67)

- I. Introducción (p. 68)
- II. La nueva coyuntura y su incidencia en el crédito al consumo (p. 69)
- III. Nuevas posibilidades (p. 74)
- IV. La revisión de los modelos de negocio (p. 75)
- V. Los procesos y canales ante los nuevos retos (p. 76)
- Referencias bibliográficas (p. 79)

**2. LOS INSTRUMENTOS DE LA FINANCIACIÓN AL CONSUMO Y SU ADAPTACIÓN AL NUEVO ENTORNO** (p. 81)

**El crédito al consumo en la actual coyuntura: los cambios en los productos** (Luis Ángel Veiga Fernández y Sergio Díaz Canosa) (p. 83)

- I. Evolución del crédito al consumo (p. 84)
- II. Intensificación de la rivalidad competitiva (p. 87)
- III. La transformación en los hábitos de consumo: principales tendencias (p. 88)
- IV. El desarrollo de nuevos productos en el nuevo escenario (p. 88)
- Referencias bibliográficas (p. 91)

**La gestión de la financiación al consumo: las tarjetas de crédito como herramienta de gestión del riesgo y de desarrollo de negocio** (Manuel Herrero Gómez) (p. 93)

- I. Introducción (p. 94)
- II. Motivos de la ralentización del crédito al consumo (p. 94)
- III. Cómo frenar la sangría de las insolvencias (p. 99)
- IV. ¿Y qué ocurre con la demanda de nuevos créditos? (p. 102)
- V. Las tarjetas de crédito como principal generador de equilibrio entre solvencia y desarrollo de negocio (p. 103)

**Fijación de precios y rentabilidad ajustada al riesgo en préstamos comerciales** (Raquel Arguedas Sanz e Inmaculada Pra Martos) (p. 109)

- I. Introducción (p. 110)
- II. Basilea II y los modelos de riesgo de crédito (p. 113)
- III. Rentabilidad ajustada al riesgo (p. 120)
- IV. Conclusiones (p. 122)
- Referencias bibliográficas (p. 124)

**3. LA GESTIÓN DEL FRAUDE EN LA FINANCIACIÓN AL CONSUMO** (p. 125)

**La cooperación entre empresas y la gestión interna del fraude en la financiación al consumo** (Fabián Zambrano Viedma) (p. 127)

- I. Situación actual de la cooperación entre empresas (p. 128)
- II. Planteamiento cooperativo de la prevención del fraude a través de la asociación (p. 129)
- III. La estructura de prevención del fraude en ASNEF (p. 130)
- IV. La colaboración institucional (p. 132)
- V. El servicio de prevención del fraude (p. 135)
- VI. La comisión para la prevención del fraude (p. 135)
- VII. El servicio VERAZ-SPF (p. 136)
- VIII. Observatorio de la falsificación documental (p. 140)
- IX. Servicio VEDACON (Verificación de Datos con Consentimiento) (p. 141)

**Retos de la gestión del fraude en la financiación al consumo** (Luis Díez de Vega) (p. 143)

- I. Definiciones de fraude en el ámbito de la financiación al consumo (p. 144)
- II. Cifras de fraude cometido en el mercado español de financiación al consumo en el año 2007 (p. 145)
- III. Sistemas de prevención del fraude. Objetivos (p. 146)
- IV. Sistemas de prevención del fraude. Herramientas (p. 147)

**La gestión del fraude en la financiación al consumo en el actual entorno de crisis** (Luis Rodríguez Soler) (p. 153)

#### **4. LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LA FINANCIACIÓN AL CONSUMO (p. 169)**

##### **Gestión del riesgo de crédito en operaciones de financiación al consumo (Antonio Ríos Zamarro) (p. 171)**

- I. Gestión del riesgo de crédito en operaciones de financiación al consumo (p. 172)
- II. Herramientas de seguimiento (p. 204)
- III. Medición del riesgo (p. 207)

##### **La gestión creativa de las recuperaciones y de los recobros de la financiación al consumo en la coyuntura actual**

(José Antonio Villegas) (p. 221)

- I. Antecedentes y proyección de los datos que condicionan la gestión de recobros y de recuperaciones (p. 222)
- II. ¿Un problema, o una oportunidad? (no encuentres el problema, encuentra la solución). Perfiles de «jugadores» en la gestión de la mora comercial (p. 224)
- III. Qué es la gestión creativa/comercial de la morosidad (p. 228)
- IV. Estrategia - Táctica - Sincronización (p. 229)
- V. *Rating* clientes con mora. La importancia de los datos, de su actualización y edición en un soporte abierto, dinámico y con capacidad para interrelacionarlos. Métricas de gestión de morosidad. Gestión de activos (p. 230)
- VI. Conclusiones (p. 231)

##### **Crisis financiera y tecnologías de la información (José Antonio Bueno) (p. 233)**

- I. Descripción de la crisis financiera global (p. 235)
- II. Impacto en España (p. 239)
- III. De crisis financiera a crisis económica (p. 243)
- IV. Escenarios probables (p. 245)
- V. Impacto en la industria de los servicios de información (p. 250)

##### **Visión de SAP sobre la gestión del riesgo bancario (Fran Bravo Mora y M. Mar Fenoy) (p. 253)**

- I. Experiencia SAP en la gestión del riesgo en el mercado financiero español (p. 254)
  - II. Solución SAP Basilea II (p. 259)
  - III. Tendencias matemáticas asociadas a la gestión del riesgo (p. 265)
- Referencias bibliográficas (p. 271)