



# V Estudio de la Gestión del Riesgo de Crédito en España

Cátedra de Cash Management  
Junio 2013

# A modo de introducción

El V Estudio de la Gestión del Riesgo de Crédito en España ha sido realizado por **Crédito y Caución** e **Iberinform** en el marco de la Cátedra de Cash Management impulsada por el **IE Business School**. El objetivo de esta nueva edición del Estudio es disponer de información contrastada sobre la evolución real de la morosidad empresarial, los plazos de pagos y la gestión del riesgo cliente en España.

El trabajo de campo de esta quinta oleada ha sido realizado por **Iberinform** entre los meses de abril y mayo de 2013, a través de la información facilitada por 190 profesionales relacionados con la gestión del riesgo cliente o credit management en sus respectivas organizaciones. Las conclusiones han sido elaboradas por los miembros de la Cátedra vinculados al Observatorio del Riesgo de Crédito.

La distribución de la muestra por zonas geográficas y rangos de facturación (ver gráfico1) representa al tejido empresarial con cierto desplazamiento hacia segmentos donde existe una mayor profesionalización de la gestión del riesgo de crédito, lo que aporta mayor significación a las carencias en esta materia que resalta el estudio.

Distribución de la muestra

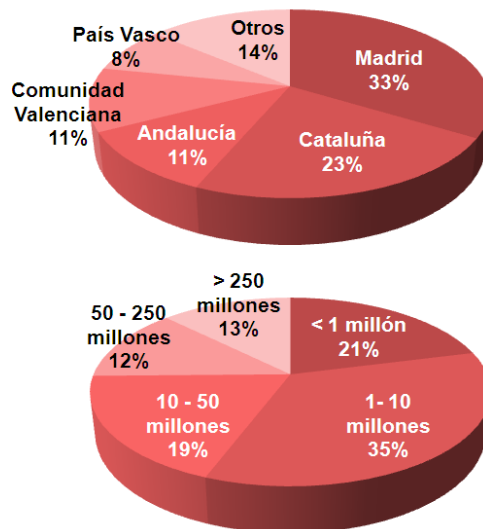


Gráfico 1

## Principales conclusiones

- Más de la mitad de las empresas sigue sufriendo impagos significativos cuya incidencia es cada vez más elevada. El 14% de ellas soporta niveles de impago que ponen en riesgo su supervivencia.
- Los niveles de impago del sector público siguen siendo más altos que en el B2B, pero se observa una clara mejoría atribuible a los efectos del primer Plan de Pago a Proveedores.
- La iliquidez continúa siendo el principal detonante de los problemas de pago. El 86% de las empresas, el mayor porcentaje registrado en las diversas oleadas de este estudio, cita la falta de liquidez como principal causa de la morosidad.
- El 66% de las empresas admite que trabajó en 2012 con plazos de pago superiores a los previstos por la ley y las previsiones de cara a 2013 muestran una tendencia de empeoramiento y alargamiento de los plazos.
- La transposición a la legislación española de la Directiva de la Unión Europea para la gestión de los deudores morosos es desconocida para el 37% de las empresas.
- Uno de los datos más positivos del estudio es el crecimiento de las áreas de riesgos. Un 41% de las empresas cuenta con departamentos especializados para definir los riesgos de crédito asociados a un cliente.

# Crece el impacto de los impagados

Una de las conclusiones más significativas del V Estudio de Gestión del Riesgo de Crédito en España es el fuerte impacto que los altos niveles de impago sostenidos en el tiempo están causando en las empresas. En un entorno de restricciones de liquidez, las medidas adoptadas para controlar los efectos de la morosidad se muestran insuficientes para detener el impacto de los impagados, que minan las posibilidades de supervivencia a la crisis de una parte importante del tejido empresarial.

## Los altos niveles de impago...

En un entorno económico muy complicado en el que, al menos desde 2010, la selección de clientes ha ido ganando peso frente a la importancia de incrementar los niveles de facturación, el tejido empresarial está tratando de minimizar el impacto de los impagados. Sin embargo, los resultados del Estudio, en línea con otros indicadores publicados, no muestran grandes avances en la contención de la morosidad. Más de la mitad de las empresas que han participado en el V Estudio de la Gestión del Riesgo de Crédito en España, el 56%, sigue sufriendo impagos significativos (gráfico 2). Se trata de un porcentaje muy elevado, que no ha sufrido cambios respecto al registrado hace seis meses y cuyos efectos son difícilmente sostenibles en el tiempo, como veremos a continuación.

## ... empiezan a afectar al B2B...

La incidencia de estos impagados sobre la facturación anual es cada vez más significativa. El 14% de las empresas consultadas presenta ya tasas de impago en sus operaciones de B2B que sobrepasan el 10% de la facturación (gráfico 3), lo que las sitúa en una zona de alto riesgo de mortalidad empresarial. El tamaño de esta bolsa de empresas en riesgo de cese de actividad ha crecido casi un 40% en los últimos seis meses y es uno de los aspectos más preocupantes del estudio.

En el otro extremo, alrededor del 37% del tejido empresarial mantiene niveles de morosidad en rangos saludables, por debajo del 1% de su cifra de ventas (gráfico 3).

Prácticamente la totalidad del tejido empresarial se ve afectado por los impagos B2B: el 97% de las empresas que vende a crédito sus productos o servicios a otras empresas privadas o autónomos (gráfico 4).

## ¿Ha sufrido algún impago significativo en los últimos 12 meses?

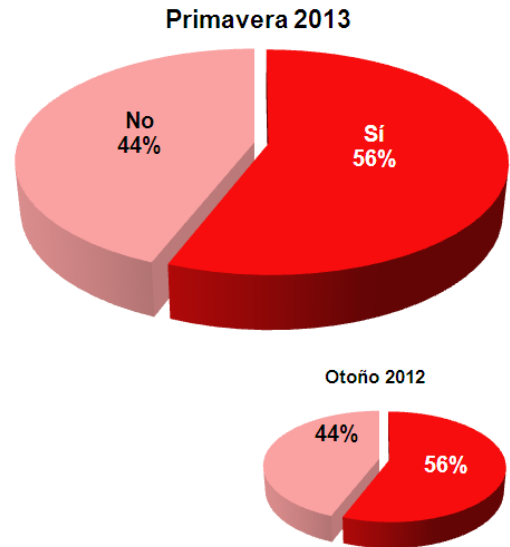


Gráfico 2

## ¿Cuánto han incidido los impagos del B2B sobre su facturación?

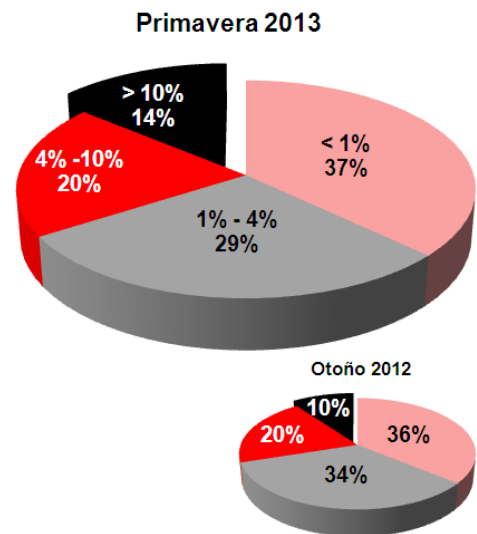
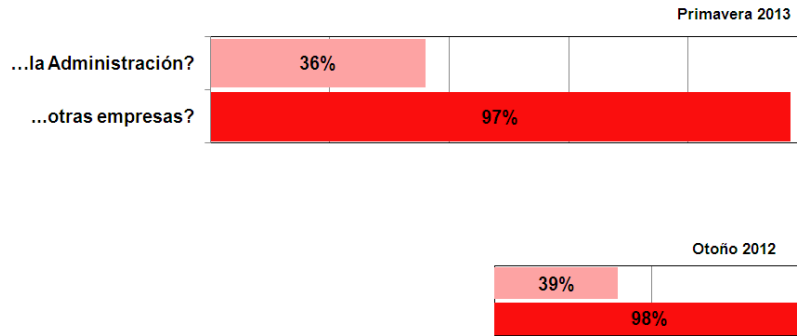


Gráfico 3

## ¿Vende a crédito a ...



4

### ...mientras mejora la morosidad pública...

El estudio confirma que cada vez son menos las empresas que mantienen una relación comercial con las Administraciones Públicas, en un entorno de caída del gasto público. Sólo el 36% de las empresas encuestadas (gráfico 4) realiza algún tipo de venta al sector público, tres puntos menos que en la anterior oleada y casi siete menos que hace 12 meses.

La incidencia de los niveles de impago en este ámbito es ligeramente más acusada que en el B2B (gráfico 5): el 16% de los proveedores de las diferentes Administraciones Públicas se encuentra en zona de máximo riesgo de cese de actividad, al soportar niveles de impago por encima del 10% respecto al volumen de sus operaciones. Sin embargo, se observa una clara mejoría de tres puntos respecto a la oleada anterior, y casi seis puntos interanuales, atribuibles a los efectos del primer Plan de Pago a Proveedores de Ayuntamientos y Comunidades Autónomas, que supuso la regularización de 28.460 millones de euros anteriores al 1 de enero de 2012.

### ¿Cuánto han incidido los impagos de las AAPP sobre su facturación?

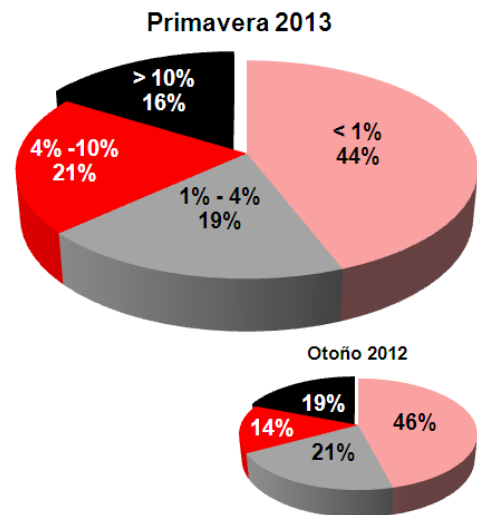


Gráfico 5

### ...en un entorno marcado por la iliquidez

¿Cuál es la causa de que los clientes no puedan pagar? La iliquidez destaca claramente por encima de todos los demás motivos. El 86% de las empresas, el mayor porcentaje registrado nunca por este estudio, cita la falta de disponibilidad de fondos por parte del cliente (gráfico 6).

El segundo motivo más mencionado, las incidencias en el sistema bancario apenas es mencionado por el 24% de las empresas. La complejidad en el procedimiento cae hasta el 11%. Los motivos relacionados con errores en la facturación, los envíos o la calidad tienen una presencia testimonial.

### ¿Cuáles son las razones del retraso en pagos de los clientes?

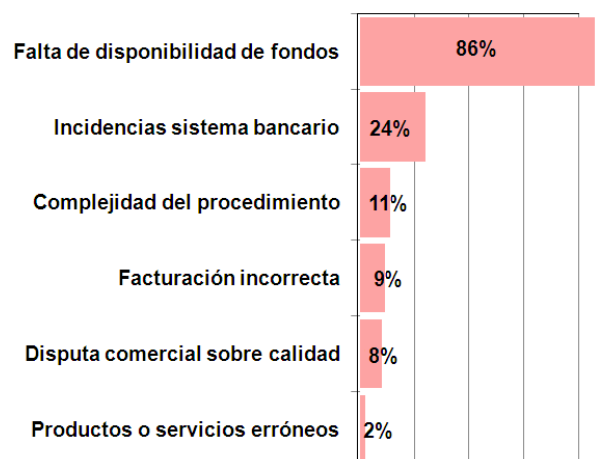
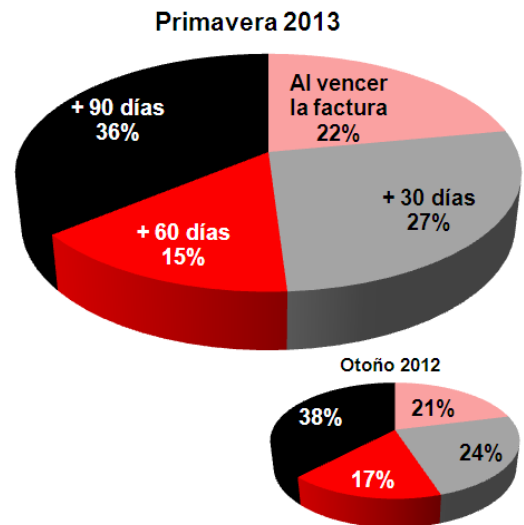


Gráfico 6

## ...y la cultura de retraso en pagos

Los diferentes cambios legislativos, nacionales y comunitarios, no parecen haber conseguido el objetivo de transformar la cultura de retraso en pagos. El 78% de las empresas concede plazos extraordinarios al vencimiento de la factura antes de considerar un crédito moroso (gráfico 7). Sólo una de cada cinco empresas considera un crédito moroso al vencer la factura. Dos otorgan más de 90 días adicionales a los plazos pactados, otra entre 60 y 90 y otra entre 30 y 60.

## ¿Cuándo considera un crédito moroso?



5

Gráfico 7

## Los plazos de pago se dilatan

Los esfuerzos legislativos por modificar los amplios plazos de pago que se registran en España han sido constantes en los últimos años. La Ley 3/2004 intentó mejorar los excesivos plazos de pago con los que se operaba históricamente en España. En 2010, España introdujo cambios legislativos en la normativa que regula los plazos de pago en las operaciones comerciales de sus empresas. La Ley 15/2010 fijó unos plazos de pago máximos para el B2B que, a partir de 2013 se sitúan en los 60 días. A nivel europeo, en 2011 se adoptó la Directiva contra la morosidad cuya entrada en vigor se produjo en marzo de 2013. ¿En qué medida se están cumpliendo los plazos recogidos por estas legislaciones en las operaciones de B2B?

## Desconocimiento de la Directiva de la UE...

Resulta muy significativo el alto grado de desconocimiento de la transposición en España de la Directiva 2011/7/UE, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones.

La nueva Directiva armoniza el período de pago por parte de la Administración a las empresas: los poderes públicos deberán abonar los bienes y servicios que les sean suministrados en 30 días naturales. En circunstancias extremadamente excepcionales, el plazo será de 60 días naturales.

La Directiva mantiene la libertad contractual en las operaciones comerciales entre empresas: las empresas deberán abonar sus facturas en un plazo de 60 días naturales, a menos que entre ellas acuerden lo contrario de manera expresa y siempre que no suponga un abuso manifiesto para el acreedor. Este punto ha sido matizado en la transposición nacional, que convierte a España en uno de los pocos mercados europeos donde no se permitirá a las empresas privadas la libertad de pacto para otorgar créditos comerciales más allá de los 60 días.

## ¿Conoce la transposición española de la Directiva contra la morosidad?

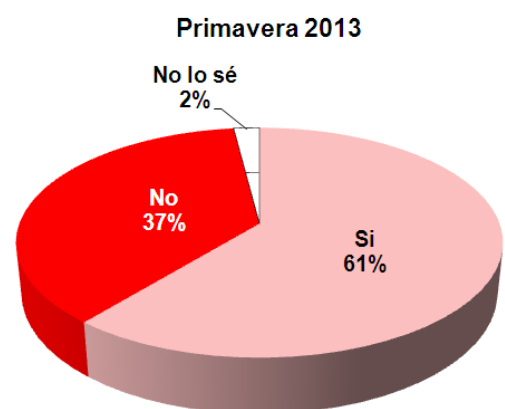


Gráfico 8



Uno de los aspectos más relevantes de esta Directiva es que, automáticamente, las empresas tendrán derecho a reclamar intereses de demora de pago y podrán obtener una cantidad mínima fija de 40 euros en concepto de compensación por los costes de recuperación.

También podrán exigir una compensación por todos los costes de recuperación restantes que sean razonables. El tipo de interés legal por la demora de pago se incrementará al menos 8 puntos porcentuales, frente a los siete puntos previstos anteriormente, por encima del valor de referencia del Banco Central Europeo.

Los aspectos que clarifican y mejoran la posición del acreedor frente a los deudores, vigente en España y nuestros mercados de referencia desde marzo, es desconocida por el 37% de las empresas (gráfico 8).

### **...pero solicitud de reglamento sancionador**

El estudio confirma que crece el consenso en torno a la necesidad de aprobar un reglamento sancionador que desarrolle la Ley 15/2010 de Medidas de Lucha contra la Morosidad. Un 82% de las empresas (gráfico 9) se muestra favorable a la implementación de un régimen sancionador para las empresas incumplidoras de los plazos de pago máximos establecidos por la Ley.

Esta opinión generalizada contrasta, sin embargo, con el manifiesto desconocimiento de las novedades introducidas en el marco legal que regula la morosidad, el amplio incumplimiento de los plazos de pago que prevé, y, como veremos más adelante, la falta de aplicación de algunas de las herramientas que recoge, como los intereses de demora.

### **Los excesivos plazos de pago de 2012...**

De acuerdo con las previsiones legislativas, a partir del 1 de enero de 2013 las empresas que vendan a otras empresas deberán limitar sus plazos de pago máximos a 60 días. Sin embargo (gráfico 8), dos de cada tres empresas que han participado en el Estudio admite que trabajó en 2012 con plazos de pago superiores a los previstos por la ley.

El 34% de las empresas afirma operar con plazos de pago inferiores a los 60 días. Un 44% cuenta con plazos entre los 60 y los 90 días y un significativo 22% pacta plazos superiores a los 90 días.

## **¿Debería desarrollarse un reglamento sancionador?**

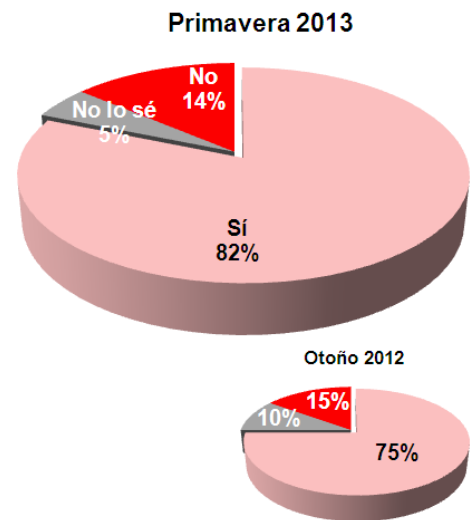


Gráfico 9

## **Plazos de pago entre empresas**

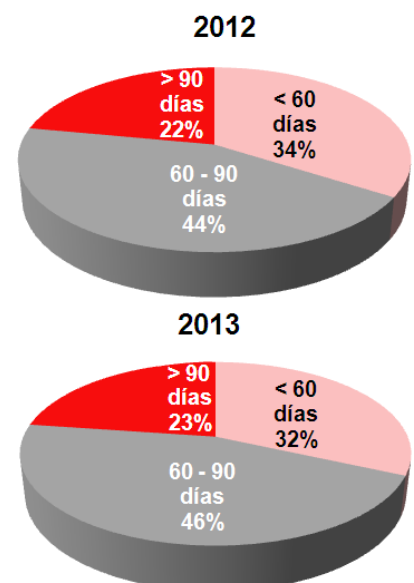


Gráfico 10

## ... se dilatarán aún más en 2013

---

Las previsiones de cara a 2013 muestran un empeoramiento de estas horquillas. El porcentaje de empresas que prevé situarse más allá de los 90 días (gráfico 10) es del 23%, un punto superior al comportamiento de 2012. Por otro lado, el número de empresas que prevé mantener sus plazos medios por debajo de los 60 días se situará en el 32%, empeorando en dos puntos respecto a 2012.

Esta evolución prevista coincide con otras estimaciones sobre la complejidad creciente del entorno de negocio. Los niveles de concursabilidad empresarial, por ejemplo, crecerán en 2013 con una intensidad similar a la de los dos ejercicios anteriores, superando por primera vez la barrera de los 10.000 concursos anuales. Esta tendencia se romperá previsiblemente en 2014, en línea con las previsiones de mejora de algunos indicadores clave de la actividad empresarial.

Lo más significativo es el cambio de perfil de empresa que necesita acudir al concurso de acreedores como única vía para solucionar sus desequilibrios financieros. No se trata ya de empresas de reciente creación, que fueron las primeras en padecer los efectos del cambio de entorno en 2008 y 2009, sino de operadores consolidados en su sector. En dos de cada tres casos, la destrucción de tejido productivo está afectando a empresas con más de diez años de antigüedad, que fueron capaces entonces de adaptar sus flujos financieros y su actividad, pero están cada vez más presionadas por la prolongación de la crisis.

En un entorno marcado por la debilidad del consumo interno, la incapacidad de estas empresas para afrontar el momento económico se ve propiciada por las dificultades para acceder a nuevas refinanciaciones financieras, el agotamiento de los activos líquidos, la imposibilidad de profundizar en la reestructuración de sus costes, el fracaso en los planes de internacionalización o la transmisión, a través de la morosidad, de la insolvencia de los clientes.

# Sin avances en el credit management

En el contexto actual, las técnicas de credit management resultan esenciales para garantizar la supervivencia de cualquier proyecto empresarial. La adecuada prevención de los riesgos del crédito comercial, el control del riesgo vivo, la resolución de las incidencias y discusiones comerciales que bloquean los cobros y, en último término, la recuperación de deudas tiene un impacto enorme en la salud de una empresa. Sin embargo, la cultura financiera de nuestras empresas sigue mostrando un elevado espacio de mejora.

## El 33% no usa criterios de solvencia...

El uso de criterios de solvencia en la gestión del riesgo de crédito de los clientes supone un factor diferencial claro en la calidad del credit management que practica una empresa. Oleada tras oleada, el Estudio de la Gestión del Riesgo de Crédito en España muestra el estancamiento: sólo el 68% de las empresas (gráfico 11) utiliza criterios de solvencia en esta gestión, por debajo incluso que el registro de otoño de 2012. Una bolsa casi permanente del 12% planifica mejorar sus sistemas de gestión del riesgo de crédito en un futuro próximo, un noble propósito que, a la luz de las anteriores oleadas, no encuentra nunca el momento de concretarse.

El dato más significativo es el 18% de empresas que, a la hora de vender a crédito, continúa sin utilizar criterios de solvencia para decidir a quién y cuánto vender. Si unimos estos dos grupos, cabe concluir que una de cada tres empresas no utiliza criterios de solvencia a la hora de analizar el riesgo de sus clientes.

## ...y el 9% ningún tipo de información

De hecho, el 9% de las empresas afirma no utilizar ningún tipo de información para gestionar el riesgo asociado a sus clientes (gráfico 12). La herramienta más utilizada es la información aportada por el propio equipo comercial, que es quien mantiene de forma más intensa el contacto con el cliente y otros operadores del sector. Este concepto no es ajeno al seguro de crédito, cuya principal aportación de valor está en los efectos de red: aunar información suministrada por miles de empresas aseguradas para actualizar el comportamiento en pagos de millones de empresas. Las clasificaciones del seguro de crédito son valoradas como una fuente fiable y relevante del comportamiento en pagos por el 45% de las empresas.

Los informes comerciales, que permiten acceder a cambio de un coste muy razonable a una primera valoración y opinión de crédito, mantienen un amplio 59%, por delante incluso de los ficheros de morosidad. La información investigada ocupa cada vez un lugar más relevante, siendo utilizada ya por una de cada cinco empresas.

## ¿Utiliza criterios de solvencia para seleccionar a nuevos clientes?

8

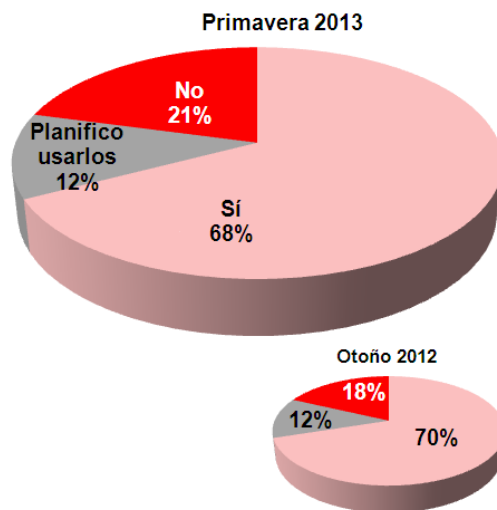


Gráfico 11

## ¿Qué información de gestión de riesgos utiliza?

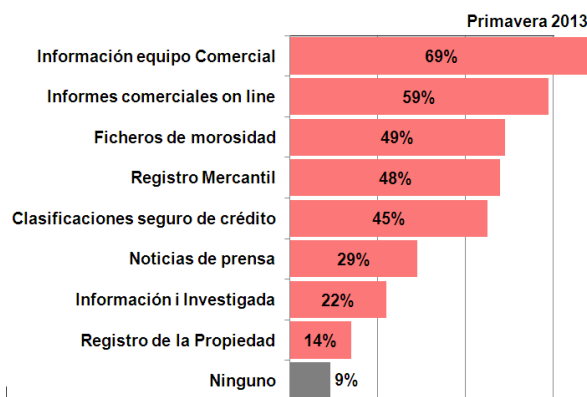


Gráfico 12



## El equilibrio técnico comercial

¿Qué departamentos se ven implicados a la hora de tomar decisiones acerca de la cartera de clientes? ¿Dónde reside la decisión acerca de la entrada del cliente (gráfico 14)? ¿Y a la hora de establecer y realizar un seguimiento del riesgo (gráfico 14)?

Las diferentes oleadas del estudio han mostrado siempre un fuerte peso específico del máximo ejecutivo en estos procesos. En una de cada dos empresas, participa en el crecimiento de la cartera de clientes y en el 68% a la hora de establecer las garantías, los niveles de venta y, en definitiva, el riesgo de crédito que se asumirá con los clientes. El primer porcentaje es indicativo del importante papel de captación de negocio que juegan las presidencias y direcciones generales y el último sólo se explica por su arbitraje habitual a la hora de resolver los habituales conflictos entre los objetivos de crecimiento y el control del riesgo comercial.

Uno de los aspectos más relevantes del estudio, al analizar la evolución de las diferentes oleadas, es que se confirma una creciente profesionalización de las áreas de riesgos. Un 41% de las empresas cuenta con departamentos especializados, independientes de la dirección financiera, a la hora de definir los riesgos de crédito asociados a un cliente.

## Más formación en credit management...

La última oleada del Estudio de Credit Management confirma un avance en la formación de credit management en las empresas. El porcentaje de empresas que ha ofrecido algún tipo de curso en el último año se ha duplicado hasta situarse cerca del 26% (gráfico 15). El resultado es un indicador del creciente interés por esta materia aunque se trata posiblemente, a tenor de otros estudios del IE Business School, de cursos internos ofrecidos por la propia empresa.

### ¿De qué departamentos depende la entrada de un cliente?

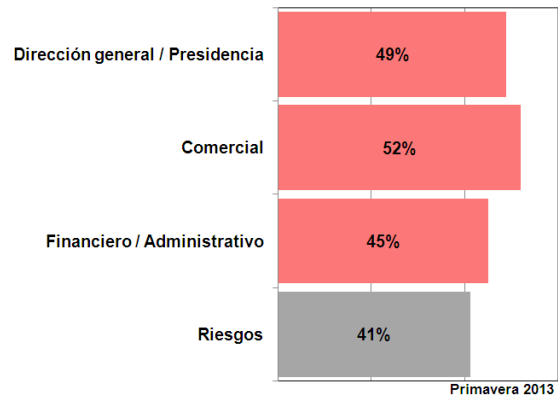


Gráfico 13

### ¿Qué departamentos definen la política de riesgos?

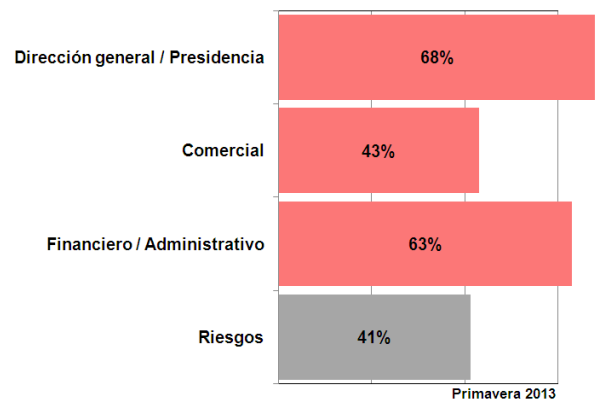


Gráfico 14

### ¿ Recibe su empresa formación en credit management?

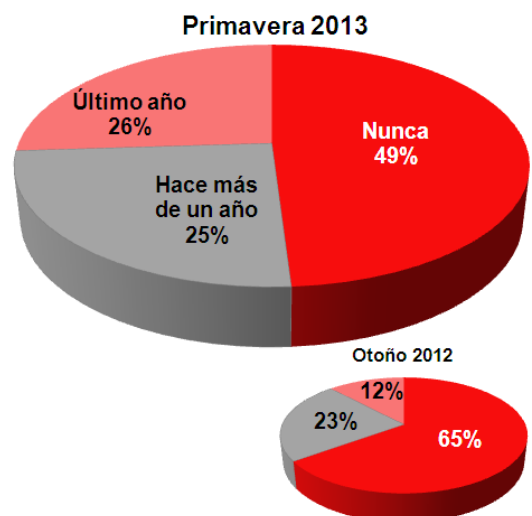


Gráfico 15

# Gestión del recobro

La gestión del recobro ha cambiado paulatinamente a lo largo del cambio de ciclo, marcada por las dificultades crecientes de liquidez de los deudores. La caída de eficacia de las gestiones de cobro y negociación ha dado paso a un entorno de creciente judicialización de las acciones de recobro.

## ¿Cuándo se inicia el recobro?

Todos los estudios confirman que la antigüedad de la deuda es el principal enemigo de la eficacia en el recobro. Pero, ¿en qué momento trasladan las empresas sus incidencias en pagos a sus departamentos de Recobro?

Sólo el 25% (gráfico 16) realiza gestiones previas de cobro antes de iniciar los procesos de recuperación. El 39% inicia el recobro de manera inmediata y un 28% adicional deja que transcurra un periodo de gracia al deudor.

No obstante, (gráfico 17), se trata de periodos muy reducidos que, en la mayoría de las ocasiones no superan los 15 días.

## ¿Cuándo traslada una incidencia al Departamento de Recobros?

10

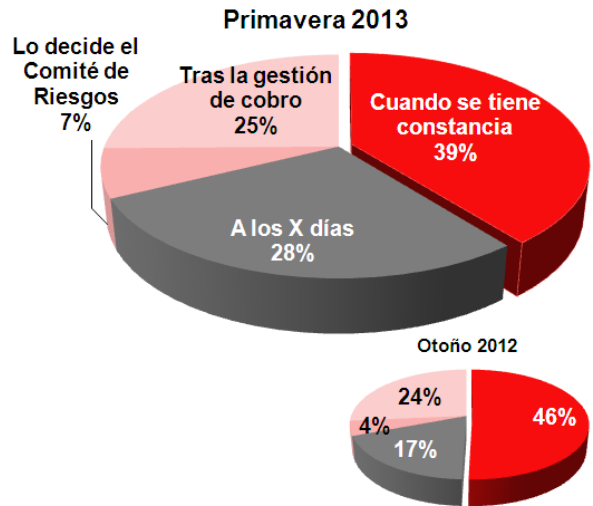


Gráfico 16

## En caso de responder X días...

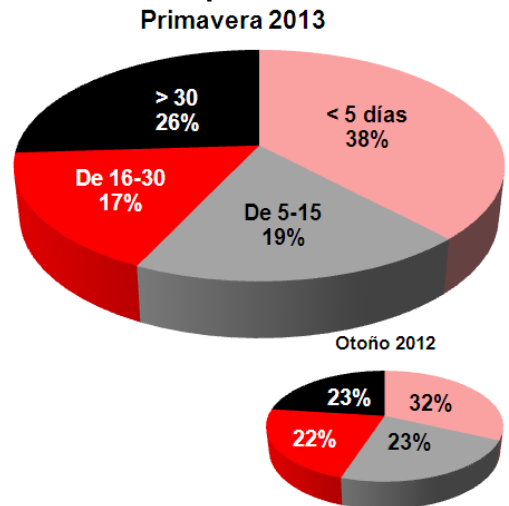


Gráfico 17

## Sólo el 13% aplica intereses de demora

La Ley 3/2004 ya reconocía al acreedor el derecho automático a cobrar intereses de demora, pero la ley 15/2010 matiza algunos aspectos e incluye otros como la posibilidad de reclamar los costes de los servicios jurídicos de reclamación de deudas.

¿Reclaman las empresas estos importantes derechos de cobro? Sólo el 13% de las empresas (gráfico 19), un porcentaje similar a la oleada de otoño de 2012.

En el marco del endurecimiento de la negociación de cobros, donde sigue habiendo avances una oleada más es en la bolsa de empresas que los aplica sólo en algunos casos, un 43% (gráfico 19) frente al 41% de la oleada anterior. Los intereses de demora están siendo utilizados de forma creciente como herramienta de presión para cobrar el principal de la deuda.

Salvo pacto en contrario, el tipo a aplicar tras la modificación introducida por la Directiva comunitaria es del 8,75% (gráfico 17). Este tipo se fija cada semestre sumando siete puntos porcentuales al tipo de la última operación principal de financiación del Banco Central Europeo, por lo que presenta una evolución a lo largo del tiempo. Sin embargo, sólo el 36% de las empresas (gráfico 20) se mueve en ese rango, un dato que refuerza el carácter de palanca de negociación que tienen estos derechos de cobro.

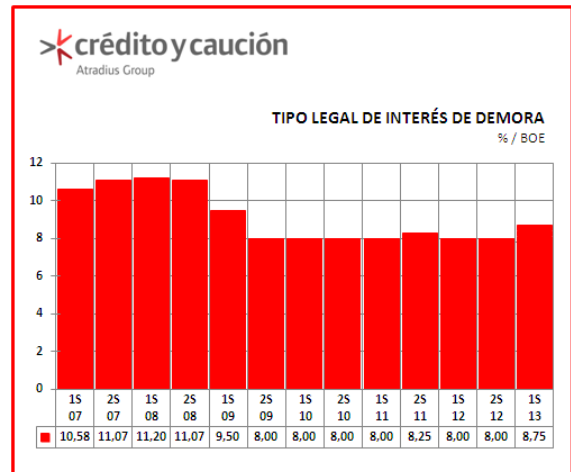


Gráfico 18

## ¿Aplica intereses de demora?

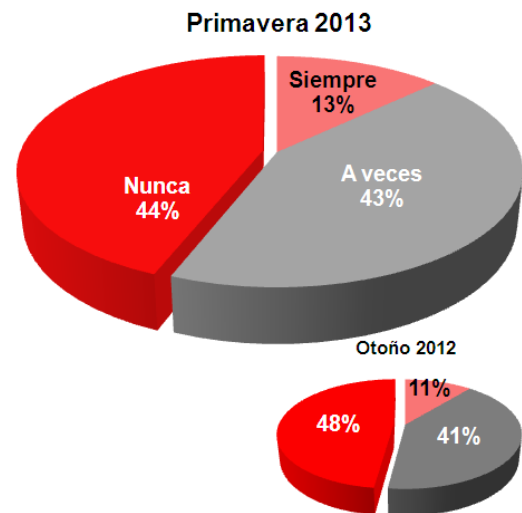


Gráfico 19

## ¿Qué interés aplica?

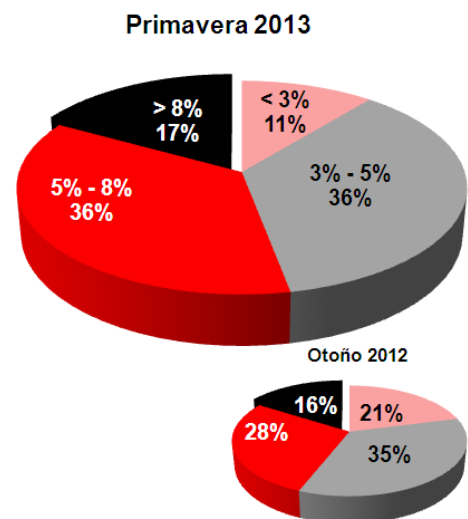


Gráfico 20

## Acerca de Crédito y Caución

---

Crédito y Caución es el operador líder del seguro de crédito interior y a la exportación en España desde su fundación, en 1929. Con una cuota de mercado del 54%, lleva más de 80 años contribuyendo al crecimiento de las empresas, protegiéndolas de los riesgos de impago asociados a sus ventas a crédito de bienes y servicios. Desde 2008, es el operador del Grupo Atradius en España, Portugal y Brasil.

El Grupo Atradius es un operador global del seguro de crédito presente en 45 países. Con una cuota de mercado de aproximadamente el 31% del mercado mundial del seguro de crédito, tiene acceso a la información de crédito en más de 100 millones de empresas en todo el mundo y toma cerca de 20.000 decisiones diarias de límites de crédito comercial. El operador global consolida su actividad dentro del Grupo Catalana Occidente.

12

## Acerca de Iberinform

---

Iberinform es una compañía de Crédito y Caución que proporciona soluciones de Inteligencia de Negocio para las áreas financieras, marketing e internacional. Ofrece herramientas que facilitan la gestión de riesgos, análisis y seguimiento de clientes o sectores en todo su ciclo de relación con la empresa, desde la prospección hasta la recuperación de deudas tanto nacionales como internacionales.

Su servicio de información empresarial permite obtener informes de empresas en más de 200 países y consultar directamente on-line los informes de 21 países clave para los exportadores españoles. Asimismo ofrece acceso a los mayores ficheros de morosidad bancaria española como son el RAI y ASNEF Empresas. Es el único proveedor del mercado que cuenta con una red propia de informadores que amplían y actualizan la información proveniente de las fuentes públicas. Asimismo, dispone de bases de datos de marketing (on line y a medida) y de un servicio de registros, que facilita un acceso rápido y cómodo a los registros de la propiedad, mercantiles y de tráfico.

## Sobre el Observatorio de Riesgo de Crédito

---

La Cátedra de Cash Management, impulsada por el IE Business School, ha creado, con el apoyo de Crédito y Caución e Iberinform, el primer Observatorio del Riesgo de Crédito para fomentar y potenciar todas aquellas iniciativas que permitan disponer de información contrastada sobre la evolución real de la morosidad empresarial y los plazos de pagos en España, profesionalizar la figura del credit manager con formación que les permita optimizar la gestión del riesgo de crédito a clientes, proporcionar alternativas a los gestores que les permitan el desarrollo de su negocio y dar a conocer e implicar a otras áreas de la empresa en la importancia de riesgos, no sólo desde el punto de vista financiero sino también desde la perspectiva comercial.

Iberinform Internacional  
Raimundo Fernández Villaverde, 57 Bis  
28003 Madrid  
Spain

Cátedra de Cash Management  
María de Molina,12  
28006 Madrid  
Spain

Crédito y Caución  
Paseo de la Castellana, 4  
28046 Madrid  
Spain