

FINANCIACIÓN DE LAS PYMES EN LA PROVINCIA DE ALICANTE Y ACTIVIDAD CREDITICIA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS



GENERALITAT
VALENCIANA
CONSELLERIA D'INDÚSTRIA,
COMERÇ I INNOVACIO



COEPA
CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL
DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

FRANCISCO LLOPIS VAÑÓ
CARLOS CASTILLO MÁRQUEZ
JOAQUÍN MELGAREJO MORENO

© 2010 COEPA, Confederación de
Empresas de la Provincia de Alicante

Plaza Ruperto Chapi, nº 3
03001 Alicante

Autores:
Francisco Llopis Vañó,
Carlos Catsillo Márquez,
Joaquín Melgarejo Moreno

ISBN 978-84-933835-8-9

FINANCIACIÓN DE LAS PYMES EN LA PROVINCIA DE ALICANTE Y ACTIVIDAD CREDITICIA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS



PRÓLOGO	Pág. 5
---------------	--------

PARTE I

Análisis de la Actividad Financiera en la Provincia de Alicante

PARTE 1	Introducción	Pág. 7
PARTE 2	La actividad crediticia de las entidades financieras	Pág. 10
	Anexo gráfico	Pág. 14
PARTE 3	Dificultades en el acceso a la financiación externa en el 2009	Pág. 18
	Anexo gráfico	Pág. 22
PARTE 4	La opinión de las Pymes alicantinas	Pág. 27
PARTE 5	Conclusiones y recomendaciones	Pág. 44

PARTE II

Gestión de los Recursos Financieros por los Usuarios de Banca

PARTE 6	Prácticas de las entidades financieras: principales incidencias en las relaciones banca-empresa	Pág. 45
PARTE 7	Estrategia empresarial para el acceso a la financiación bancaria	Pág. 71
PARTE 8	Conclusiones y recomendaciones	Pág. 91



La crisis financiera internacional ha tenido una repercusión directa en la circulación de capitales y en la gestión de los mismos. Una de las consecuencias más trascendentes ha sido la drástica reducción en la concesión de créditos provocada por la escasez de recursos financieros. Las Pymes y las familias son las que más están sufriendo las consecuencias; los préstamos otorgados son cada vez más selectivos y en condiciones menos favorables, todo lo contrario a lo que sucedía hace tan sólo unos meses. En la provincia de Alicante, sus pequeñas y medianas empresas, que conforman casi la totalidad del tejido económico, no han quedado fuera de esta realidad, lo que complica más si cabe la difícil tarea del empresario, quien junto al análisis de las necesidades del mercado, los esfuerzos en tareas de I+D+i, las mejoras en los procesos, el desarrollo de su capital humano, tiene ahora que dedicar una parte significativa de sus esfuerzos a obtener los recursos financieros que garanticen su actividad en condiciones aceptables, con el objetivo de atender la demanda existente en el mercado con su oferta productiva, generando y distribuyendo con ello las rentas que toda actividad conlleva.

Este panorama ha generado unas condiciones que dificultan la gestión empresarial y obligan a incrementar los esfuerzos para garantizar la supervivencia de sus actividades productivas. Con el fin de conocer la realidad empresarial de forma directa, a principios de julio se ha enviado una encuesta a las empresas asociadas a COEPA, entidad impulsora del estudio, e INECA, instituto encargado de ejecutar la investigación, para conocer mejor la opinión de los empresarios. Con esta iniciativa hemos pretendido recoger la opinión del tejido productivo de la provincia de Alicante, formado principalmente por Pymes, con una notable diversificación tanto productiva como geográfica, comprometida con la incorporación de la innovación tanto entre los sectores tradicionales como en los emergentes. Las empresas integradas en la Confederación, como organización más representativa del tejido empresarial de la provincia de Alicante, que han participado en este trabajo cumplen el perfil heterogéneo y diverso necesario para que el estudio permita extrapolar sus resultados a la generalidad.

Del colectivo de empresas al que se ha remitido la documentación, se han recopilado finalmente 95 casos, lo que demuestra el interés y la preocupación por este tema. El tamaño empresarial de las empresas participantes es el de Pymes y entre las actividades productivas de éstas podemos señalar, las siguientes: hoteles, informática, agricultura, calzado, construcción, metal, electricidad, comercio, mueble, asesoría y alimentación.

Los resultados se han contrastado con el estudio de ámbito nacional del Banco de España realizado en Abril de 2009 y el del Consejo Superior de Cámaras de Comercio, igualmente nacional, del mes de mayo de 2009. Al análisis de cada una de las cuestiones planteadas se han incorporado algunos de los comentarios y observaciones que los empresarios han remitido en la encuesta, que sirven de ejemplo del pensamiento general.



PARTE I

ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA EN LA PROVINCIA DE ALICANTE



Introducción



Un informe del Banco Central Europeo (BCE), publicado en la segunda quincena de septiembre, asegura que las Pymes españolas son las que más problemas de financiación tienen entre las grandes economías de la UE. En esta misma línea, en este estudio se pretende analizar el escenario al que se enfrentan las empresas de la provincia cuando intentan captar los fondos financieros de bancos, cajas y cooperativas de crédito presentes en el mercado. En general, con independencia de la naturaleza jurídica de estas instituciones y de sus objetivos últimos, todas las empresas financieras operan en el mercado con actuaciones similares: tratando de consolidar o mejorar su posición en el mercado y buscando otros nuevos. Su actividad es esencial, con el actual modelo económico, para el desarrollo de la economía ya que permite amoldar y equilibrar los flujos de caja que generan las empresas productivas a las necesidades de cada momento, al tiempo que favorece la dinamización de la demanda privada en todos sus ámbitos.

El análisis gráfico de la evolución del crecimiento del crédito que ofrecen las empresas financieras al mercado permite comprobar que su comportamiento es, al menos en los últimos 30 años, cíclico y con sus correspondientes puntos máximos y mínimos, alterando el patrón de comportamiento con el paso de los años. También se detecta en estas oscilaciones que cuando la tasa de crecimiento del crédito alcanza un mínimo, el PIB real también se resiente y reduce su correspondiente tasa de crecimiento, por lo que poco crédito y baja actividad económica suelen ir aparejados. De otro lado, desde 1995 la economía española ha ido evolucionando con tasas de crecimiento realmente notables que han hecho que, por ejemplo, en junio de 2007 la tasa de paro se redujera al 7,9% según la Encuesta de Población Activa (EPA). Este porcentaje de paro estuvo ligeramente por debajo de la media obtenida por el conjunto de los países de la Unión Europea y muy alejada del 24% anotado por España al inicio del periodo, en 1995. Pero la realidad actual es bien distinta, ya que España representa a uno de los países europeos con mayor incremento del paro en el último año, con un volumen de desempleados que se sitúa cercano al 18% de la población activa y con claros signos de mantener la tendencia al alza.

El último Informe Económico-Financiero de la Asociación Española de Banca resume de forma muy gráfica el escenario actual y sus consecuencias: “El solapamiento entre las crisis financiera y real ha desembocado finalmente en una recesión de dimensiones inéditas a escala mundial. El comercio internacional, el gasto y la actividad se han desplomado en el primer trimestre de 2009. Algunos indicadores recientes, tanto en la vertiente financiera como real, muestran una menor intensidad en el proceso de caída, aunque será necesario que transcurra un cierto tiempo -ya entrado 2010- hasta recuperar tasas de crecimiento positivas y, aún más, para que éstas alcancen el nivel suficiente y generar empleo neto ...”; y continúa señalando que “... la economía española ha registrado una caída inquietante de la actividad y, muy especialmente, del empleo junto con un profundo deterioro del déficit público. Desde el lado positivo hay que señalar el ajuste acelerado de la inflación y su diferencial respecto a la Eurozona, la reducción del déficit exterior y el desapalancamiento del sector privado. Las perspectivas apuntan hacia una caída sin precedentes del PIB real y de la ocupación en el presente ejercicio y también, aunque con menor intensidad, en 2010. Los márgenes de actuación disponibles son ya muy estrechos, especialmente en el ámbito presupuestario, por lo que las reformas estructurales destinadas a alcanzar un uso más exhaustivo y eficiente de los factores de producción, adquieren una importancia crucial...”

Para la correcta interpretación de las perspectivas actuales, es necesario hacer un repaso, aunque sea mínimo, de los aspectos clave de la evolución económica española durante los últimos 10 años. La entrada de España en la Unión Monetaria en 1999 impulsó un ciclo expansivo que ya se había iniciado unos cuatro años atrás; además y como consecuencia de la burbuja tecnológica del año 2000, los bancos centrales, tanto la FED estadounidense como el BCE en Europa, iniciaron un extraordinario periodo de expansión monetaria, caracterizado por un notable incremento de la liquidez y de las facilidades de acceso a la financiación bancaria; de hecho la FED llevó los tipos de interés al 1% en 2001 y posteriormente le siguió el Banco Central Europeo que los situó en el 2% a finales del 2005. En España, los bajos tipos de interés y unas tasas de inflación en el entorno del 3%, originaron periodos con tipos de interés reales negativos que impulsaron la demanda de financiación. Las consecuencias de dicha situación son ahora bien conocidas, y tanto las empresas como las familias sufren un elevado grado de endeudamiento. Un solo dato es suficiente para clarificar la magnitud del fenómeno crediticio: a finales de 2005 la tasa de crecimiento del crédito bancario alcanzó el máximo de los últimos 30 años, llegando a una tasa del 27,2%, cuando cinco años antes esta tasa era la mitad.

¹ Informe Económico-Financiero, junio 2009, Asociación Española de Banca

² “Perspectivas de la banca española ante el último cuatrimestre del 2007. Oportunidades y amenazas”. TATUM



En los últimos años las empresas han experimentado un fuerte incremento en su endeudamiento, por ello el componente financiero ha sido cada vez más determinante para explicar muchos modelos de negocio. El endeudamiento creciente de las empresas no financieras alcanzó la suma de 3.397.600 millones de euros (el 539% del PIB) a finales de 2006, frente a los 1.446.617 millones de euros (el 249% del PIB) de 1999.

También las familias han abordado un extraordinario proceso de inversión inmobiliaria con su correspondiente apalancamiento hipotecario. Por ejemplo, en 2006 el endeudamiento de las familias era de 831.850 millones de euros, con un aumento del 171% sobre la cifra de 1996. Dicho dato representa el 133% de su renta bruta disponible, mientras que en 1996 suponía tan sólo el 76%.

El gran crecimiento de la economía española durante casi una década ha dibujado un cuadro macroeconómico muy robusto hasta 2007: el PIB creció hasta el 4% en el segundo trimestre de 2007, la inflación se mantuvo moderada (tasa interanual en agosto del 2,3%), a pesar del fuerte incremento del precio del petróleo (alrededor de 75 \$/barril del crudo Brent); la tasa de paro se movía en el entorno del 8%; mientras que se experimentaba un notable crecimiento de los beneficios empresariales. Este avance sin precedentes se sustentó en un modelo muy especializado basado casi exclusivamente en el tirón de la construcción y en la demanda interna. El ciclo expansivo vino acompañado además por un fuerte déficit comercial y por cuenta corriente, que ha profundizado la crisis de la economía nacional.

Desde agosto de 2007, cuando se produjo el desmoronamiento del sistema basado en las hipotecas subprime, hasta la actualidad los acontecimientos económicos han llevado a los países avanzados a una etapa de recesión. La crisis hipotecaria se ha saldado con numerosas quiebras financieras, nacionalizaciones bancarias, constantes intervenciones de los bancos centrales de las principales economías desarrolladas, profundos descensos en las cotizaciones bursátiles y un deterioro de la economía global real. Todo ello ha generado, frente a la euforia de los mercados financieros de hace unos años, una profunda crisis de liquidez que ha fomentado la desconfianza en los principales agentes económicos. Una consecuencia inmediata ha sido la contracción de la circulación del capital y una enorme restricción del crédito en los mercados mayoristas y entre las entidades financieras, pero también se ha trasladado a las empresas y familias, por miedo a una mayor exposición a la falta de liquidez.

Todos estos datos confirman que la edad dorada del endeudamiento global ha finalizado y se abre una nueva etapa. Las entidades financieras se enfrentan a un notable debilitamiento y a la reducción del tejido empresarial, a una vertiginosa caída del empleo y de la renta disponible de las familias, lo que está provocando una progresiva reducción de la capacidad productiva y de la inversión, así como un creciente deterioro del consumo. A esto se añaden las dificultades que tienen los prestatarios para hacer frente a sus deudas financieras, lo que incrementa los índices de morosidad.



La actividad crediticia de las entidades financieras



Retomando el citado informe de AEB, se verifica respecto al crédito nuevo, con datos hasta mayo, que éste registra un decremento anual próximo al 10 por ciento que se distribuye entre una caída del 2% en el caso de los hogares - principalmente del destinado a la adquisición de vivienda- y del 6% en el de las sociedades no financieras. No obstante, los datos más recientes indican una menor intensidad en el proceso de caída, especialmente en el caso de las sociedades no financieras. Efectivamente existe en la actualidad una reducción de fondos de financiación hacia las empresas no financieras; con lo que las diversas medidas para favorecer la obtención de liquidez de las empresas no están teniendo todos los efectos deseados.

Por su parte, en el número de abril de este año de la publicación del Banco de España, Boletín Económico, se presentan los resultados de la Encuesta sobre Préstamos Bancarios (EPB), correspondientes a las diez instituciones españolas que participan en la misma. Dicha encuesta contiene información sobre la evolución de las condiciones de oferta y demanda entre enero y marzo del año en curso, y sobre las perspectivas de los encuestados para los tres meses siguientes. A continuación se señalan los principales resultados de dicho estudio.

Aprobación de nuevos créditos en el 2009.- Tanto en España como en la UEM, los criterios para la aprobación de nuevos créditos a empresas y a hogares volvieron a endurecerse en los tres primeros meses de 2009, si bien lo hicieron significativamente menos que en el período anterior.

Previsiones del segundo trimestre 2009.- Las previsiones para el segundo trimestre del año apuntan a un comportamiento muy parecido, con endurecimientos nuevamente menores en los criterios de aprobación y descensos más reducidos en la demanda, si bien ésta caería algo más en el caso de la financiación a las familias españolas para la adquisición de vivienda. Estos resultados parecen apuntar, por tanto, a que el ritmo de ajuste del mercado de crédito podría estar empezando a moderarse, tras la intensa contracción de los trimestres anteriores. No obstante, la tendencia de la oferta y de la demanda de préstamos sigue siendo decreciente a corto plazo.

Medidas de apoyo público al sector financiero.- Las entidades señalaron que estas medidas tuvieron, durante el trimestre, un impacto más elevado que el detectado en la última parte de 2008, especialmente en nuestro país, donde el efecto se habría producido con más retraso, pero con mayor intensidad que para el conjunto de la UEM. Aun así, los intermediarios indicaron la persistencia de notables dificultades de acceso a la financiación mayorista, aunque con ligeras mejoras respecto del trimestre previo.

Mercados mayoristas.- Las entidades encuestadas continuaron señalando la existencia de importantes dificultades en el acceso a los mercados de financiación mayoristas. En la UEM, todos los mercados analizados registraron alguna mejoría, mientras que, en nuestro país, se observaron mejoras marginales en los monetarios a más de una semana y en los de titulización, y algo más importantes en los de valores de renta fija a medio y largo plazo. En general, la obtención de recursos a horizontes más largos es la que sigue presentando mayores problemas. El impacto de estas dificultades sobre el importe y el margen al que los intermediarios están dispuestos a conceder nuevos fondos, durante los últimos tres meses, fue algo menos negativo que un trimestre atrás, pero aún muy significativo.

Aprobación de operaciones crediticias.- Se observa que el menor endurecimiento de los criterios de aprobación de nuevas operaciones con sociedades se produjo en todos los casos analizados. No obstante, el descenso en el ritmo de variación de los mismos fue algo más notable en el segmento de las PYME, de forma que, en nuestro país, nuevamente se invirtió la situación relativa de las pequeñas y medianas empresas en comparación con las grandes, con una ligeramente mayor contracción de la oferta a estas últimas a lo largo del último trimestre. Todas las condiciones de los préstamos se hicieron menos favorables que en el trimestre anterior, aunque en una cuantía inferior a la de hace tres meses. Destaca, en cualquier caso, la ampliación de los márgenes aplicados a las operaciones de mayor riesgo. Por tamaño del prestatario, no se observan diferencias reseñables ni en los factores explicativos ni en las condiciones de los créditos.

³ "Encuesta sobre Préstamos Bancarios en España: abril de 2009", Boletín Económico del Banco de España

⁴ El Gobierno aprobó el 26 de junio el Decreto Ley que crea el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB). Está dotado con 9.000 millones de euros, con capacidad para endeudarse hasta 90.000 millones para acudir al rescate de entidades con dificultades y facilitar los procesos de integración. El ejecutivo comunitario está a la espera de que el Gobierno español le notifique formalmente los detalles del FROB para que las medidas desarrolladas por este instrumento puedan gozar de plena seguridad jurídica.



Demanda de fondos de las empresas españolas.- Se mantuvo una dinámica descendente similar a la del trimestre previo, a pesar de la intensificación de las peticiones ligadas a necesidades de reestructuración de la deuda. Ello fue debido, principalmente, al efecto negativo resultante de la evolución de la inversión en capital fijo, pero también a las menores necesidades de financiación de existencias, de capital circulante y de operaciones de fusión y adquisición, así como a una cierta recuperación de los recursos internos de las sociedades y de las emisiones de valores de renta fija por parte de éstas.

Demanda de fondos por los hogares para adquisición de vivienda.- En este segmento se produjo, igualmente, un endurecimiento de los criterios de aprobación de menor cuantía que en el período anterior, debido exclusivamente a las expectativas negativas de las entidades sobre la actividad económica, en general, y sobre el mercado de la vivienda, en particular. Las condiciones de los préstamos se hicieron más onerosas en todos los casos, aunque de forma más moderada que en el trimestre precedente. Con todo, el incremento de los márgenes, especialmente de los aplicados a las operaciones de mayor riesgo, continuó siendo importante. También se redujo notablemente el ritmo de caída de la demanda de este tipo de financiación. La disminución registrada en las peticiones de fondos durante este período respondió a los mismos factores fundamentales que en las encuestas previas: deterioro de las perspectivas sobre el mercado de la vivienda, de la confianza de los consumidores y descenso en el gasto en consumo.

Demanda de fondos por los hogares para consumo y otros fines.- El descenso en el ritmo de endurecimiento de los criterios de aprobación fue similar al registrado en los otros segmentos analizados anteriormente. Entre los factores explicativos, las entidades españolas señalaron exclusivamente los relacionados con los riesgos percibidos, y en particular las expectativas relativas a la actividad económica en general y a la solvencia de los consumidores. Las condiciones de los préstamos se hicieron más onerosas en todos los casos, destacando la ampliación de los márgenes y el aumento en las garantías requeridas. La demanda se contrajo menos que en el trimestre anterior.

Previsiones.- De cara al segundo trimestre, las entidades no esperan mejoras significativas en la situación de los mercados financieros, con lo que el impacto de ésta sobre su política crediticia seguiría siendo negativo. Aun así, los encuestados preveían que el ritmo de endurecimiento de la oferta volvería a moderarse en este período, de forma generalizada. La demanda disminuiría, en general, menos que lo señalado en la encuesta anterior y lo haría a un ritmo similar en los tres segmentos analizados, aunque más en España que en la UEM.

Finalmente, merece la pena resaltar, como se señala desde la Fundación de Estudios Financieros y pasamos a trasladar en las siguientes líneas, que sobre nuestras instituciones recae un riesgo para obtener financiación en los mercados mayoristas, como consecuencia de la crisis de confianza que han provocado las turbulencias financieras que estamos viviendo. Se trata del riesgo de liquidez, que junto al riesgo de crédito, pasa a tener un peso específico en la gestión de las entidades de crédito, que deberán preocuparse de forma efectiva de controlarlo y gestionarlo. De esta forma, las circunstancias actuales ponen de manifiesto la necesidad de que las entidades, atendiendo a su nivel de actividad, continúen mejorando los mecanismos de evaluación de sus necesidades de liquidez, así como desarrollando pruebas de resistencia y planes de contingencia, y estableciendo límites y controles internos adecuados.

No obstante, desde esta fundación también se hace hincapié en que el sistema bancario español se enfrenta a la actual situación con algunas condiciones de partida ventajosas frente a los de otros países; así, sus ratios de solvencia son mucho más elevados, sobre todo si son cotejados con parámetros homogéneos como establece la normativa de Basilea II. Asimismo, la rentabilidad de la banca española es elevada y sólida, al estar fundamentada en actividades de banca tradicional, con una gran componente de negocio minorista, característica que le aporta una alta recurrencia y diversificación a diferencia de lo que le ocurre a la banca mayorista y de inversión, que está mucho más expuesta a los avatares de los mercados y de las grandes corporaciones. Por otro lado, las entidades bancarias de España gozan de una extraordinaria eficiencia, fruto de los intensos procesos de reducción de costes a los que se ha sometido y de su alto grado de tecnificación, fundamentalmente en el área informática.

⁵ "El sistema bancario español ante el nuevo entorno financiero" en Papeles de la Fundación nº 28, Fundación de Estudios Financieros.



Por otra parte, el estudio de esta fundación también revela la existencia de incertidumbres que se ciernen sobre el sistema financiero español, tales como las señaladas a continuación:

- Las debilidades de la economía española merman la capacidad de maniobra ante la crisis y de adopción de medidas que reduzcan sus efectos sobre la economía real, que se reflejan en notables incrementos en el número de empresas en situación concursal y en aumentos significativos del desempleo. Particularmente importante es la exposición del sistema y, en particular de determinadas entidades, al sector inmobiliario.
- Como consecuencia del grado de internacionalización de la economía española, sus empresas no son inmunes a la situación de crisis de ámbito internacional, que hasta ahora ha afectado a los países más desarrollados y con quienes se mantienen estrechos vínculos económicos. En concreto, es especialmente preocupante la situación de los países de la zona del euro con los que se comparte la política monetaria y, por lo tanto las decisiones que en este terreno tienen que ser comunes. Otro aspecto muy preocupante es la situación de estancamiento del mercado interbancario.
- La clientela de la actividad crediticia minorista de las entidades bancarias españolas en los años de bonanza integra dos colectivos que han aumentado significativamente su participación: los inmigrantes, procedentes de Latinoamérica, Europa del Este y Norte de África fundamentalmente; y los ciudadanos de otros países europeos occidentales que residen, al menos temporalmente, en la geografía española (sobre todo en la costa mediterránea y Canarias). En la medida que estos grupos se ven afectados por la situación económica (los inmigrantes están desarrollando tasas más elevadas de incremento del desempleo en España), también se ve afectado el grado de morosidad y el volumen de impagos registrados. Además hay que tener en cuenta que ambos colectivos tienen una cultura de pago de las deudas y un arraigo diferente al de los ciudadanos españoles. Obviamente, la legislación que es de aplicación en la materia es la misma para todos los prestatarios, pero esta situación diferencial plantea la duda de cuál va a ser el efecto para las entidades financieras españolas, por su novedad.

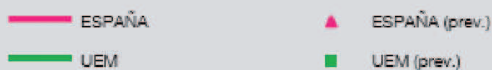


Anexo gráfico

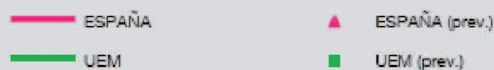


Encuesta sobre préstamos bancarios, España y UEM

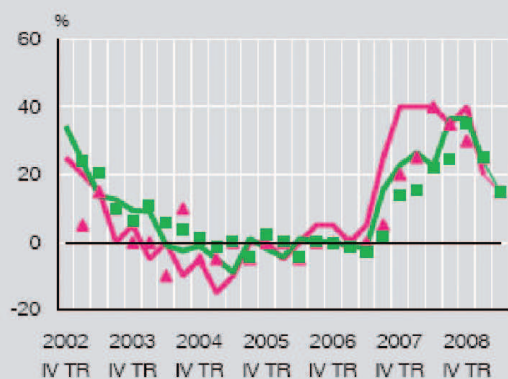
VARIACIÓN DE LOS CRITERIOS DE APROBACIÓN



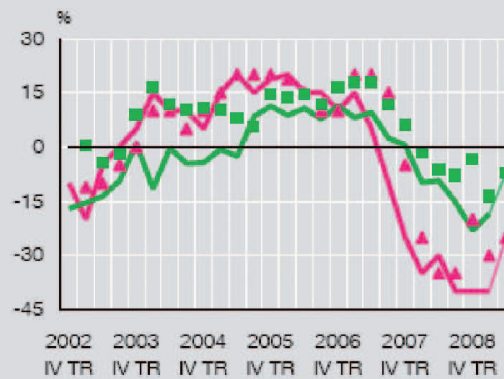
VARIACIÓN EN LA DEMANDA



CRÉDITO A SOCIEDADES NO FINANCIERAS



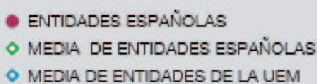
CRÉDITO A SOCIEDADES NO FINANCIERAS



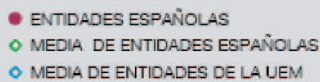
Encuesta sobre préstamos bancarios, España y UEM

(El tamaño de las marcas de las entidades españolas depende del número de coincidencias de las respuestas en ese punto)

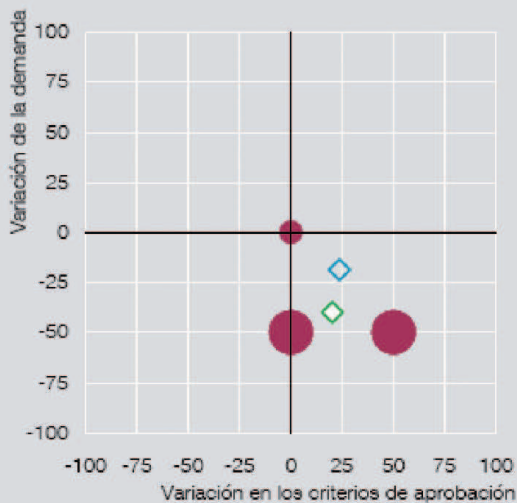
EN I TR 2009



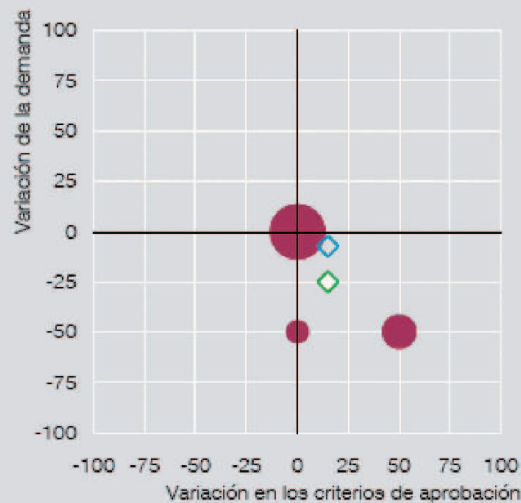
PREVISTAS PARA II TR 2009



CRÉDITO A SOCIEDADES NO FINANCIERAS

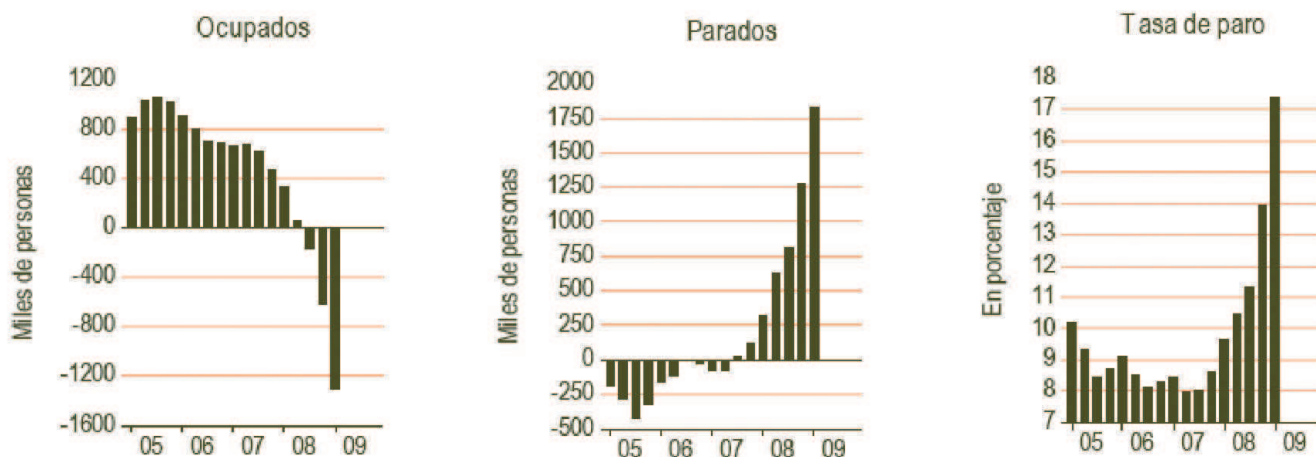


CRÉDITO A SOCIEDADES NO FINANCIERAS





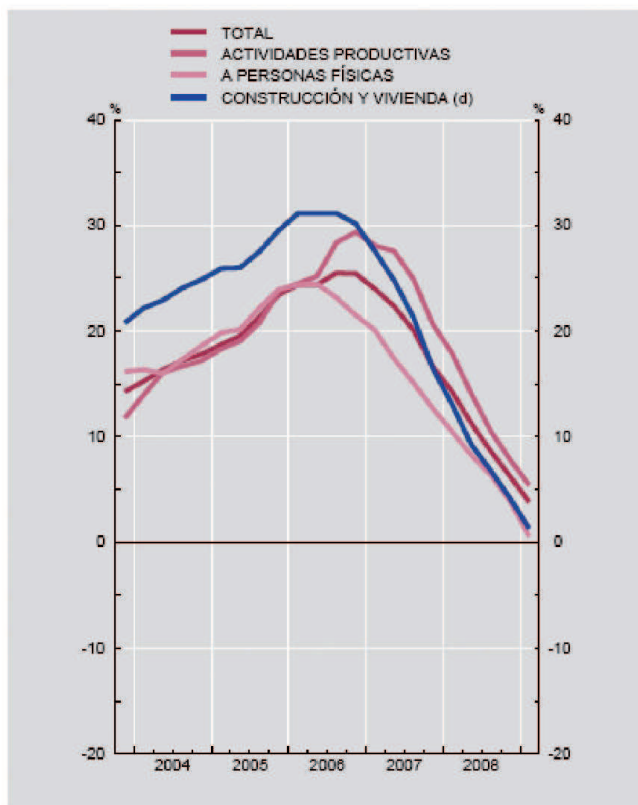
Mercado laboral: EPA, (Variación anual en miles y tasa de paro en % de la población activa)



Fuente: Informe Económico-Financiero, Asociación Española de Banca, junio 2009

Crédito de entidades de crédito a otros sectores residentes, detalle por finalidades

CRÉDITO POR FINALIDADES
Tasas de variación interanual



CRÉDITO POR FINALIDADES A PERSONAS FÍSICAS
Tasas de variación interanual

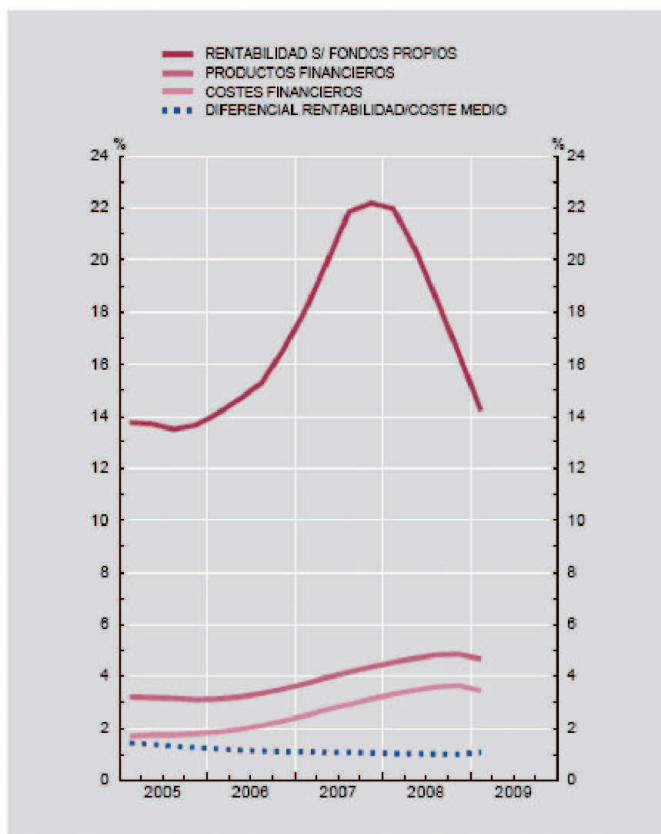


Fuente: Indicadores Económicos del Banco de España del mes de julio de 2009

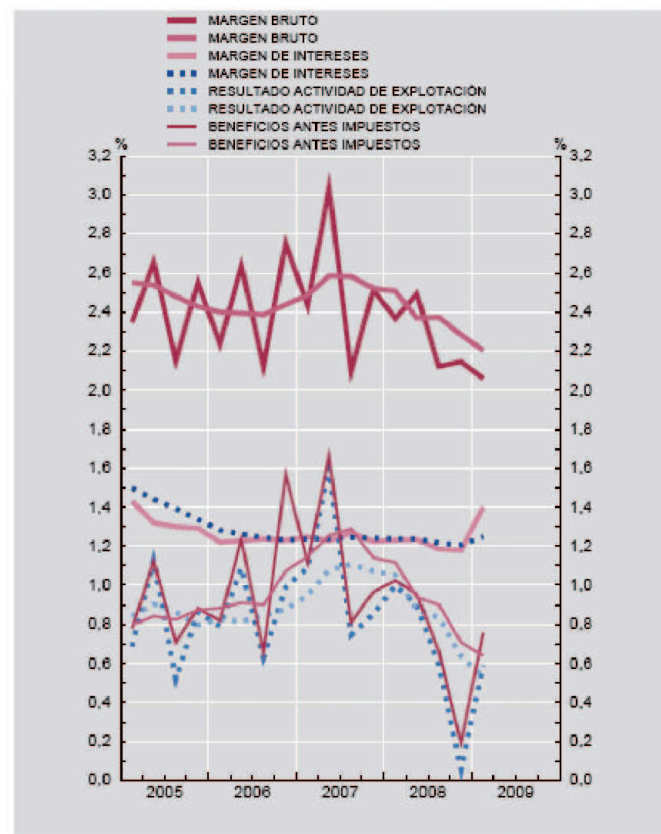


Cuentas de resultados de bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito residentes en España

CUENTA DE RESULTADOS
Ratios sobre balance ajustado medio y rentabilidades



CUENTA DE RESULTADOS
Ratios sobre balance ajustado medio



Fuente: Indicadores Económicos del Banco de España del mes de julio de 2009



Dificultades en el acceso a la financiación externa en el 2009



El Banco de España ha dado muestras de un especial interés por conocer el comportamiento actual de las entidades financieras hacia las empresas en los temas que conciernen a la financiación de sus actividades productivas. Consciente del calado de la crisis actual y de la necesidad de continuar financiando la actividad empresarial como paso esencial para iniciar un nuevo periodo de recuperación económica, esta entidad de referencia ha confeccionado y elaborado una encuesta para conocer la opinión de los empresarios sobre su acceso a la financiación bancaria. El estudio se ha dirigido a una muestra representativa de empresas no financieras con el fin de obtener información cuantitativa y cualitativa relevante sobre sus condiciones de acceso al crédito. El trabajo de campo se realizó entre los días 18 de marzo y 3 de abril y la selección final ha contemplado a 1.384 empresas. A continuación se señalan los principales resultados obtenidos.

Introducción.- Tras una larga etapa de crecimiento elevado, la financiación concedida por las entidades bancarias al sector privado empezó a desacelerarse en 2006, tendencia que se ha intensificado a partir del segundo semestre de 2007 como consecuencia de la crisis financiera internacional y de su impacto sobre la actividad económica. En el caso de las empresas no financieras, la tasa de expansión interanual del crédito se ha reducido desde el 30% alcanzado en diciembre de 2006 a algo menos del 5% en marzo de 2009. En esta evolución han intervenido factores que operan tanto por el lado de la oferta como por el de la demanda, y cuya identificación sería muy útil para realizar un diagnóstico certero de la situación de los mercados de crédito. Pero desafortunadamente no abundan las herramientas que permitan un análisis de las componentes de financiación de oferta y demanda por separado.

Solicitudes de financiación y recurso a líneas de crédito.- El 62% de las empresas encuestadas señaló haber necesitado financiación de las entidades de crédito durante los seis meses precedentes, bien para renovar la que tenían o bien para conseguir una nueva. Esto incluye tanto a las que acudieron a solicitarla como a las que no lo hicieron, pese a necesitarlo, porque no esperaban conseguir los fondos deseados. De esta respuesta se deduce que un porcentaje importante (38%) afirma no haber precisado de financiación bancaria durante dicho período.

Las empresas más grandes y, sobre todo, aquellas con un nivel de deuda superior (medido en relación con sus recursos propios) fueron las que declararon haber necesitado acudir a los bancos en mucha mayor medida. Asimismo, la situación económica de las empresas encuestadas también ha contribuido a explicar su respuesta a esta cuestión, ya que, aunque no hay diferencias relevantes entre las empresas que registraron pérdidas (o resultado prácticamente nulo) en 2008 y el resto, la proporción de encuestados que precisó de financiación ajena fue mayor en el caso de las compañías cuyos resultados se redujeron en dicho año (en comparación con el ejercicio anterior), frente a aquellas que registraron mejoras o variaciones prácticamente nulas en los mismos términos. Finalmente, por sectores, la necesidad de recurrir al crédito bancario fue superior en las compañías inmobiliarias y constructoras, independientemente de su tamaño y situación financiera.

Utilización de las líneas de crédito.- Además de acudir a los bancos para solicitar nueva financiación o la renovación de las operaciones que vencen, las empresas pueden también aumentar sus recursos ajenos mediante un mayor uso del saldo disponible en líneas de crédito previamente abiertas con entidades financieras. De acuerdo con los resultados, durante los seis meses previos, un 62% de los encuestados tuvo acceso a esta modalidad de financiación, siendo ese porcentaje creciente con el tamaño de la empresa y superior en el caso de las compañías constructoras (73%). Un 43% de las que tuvieron dicha posibilidad (es decir, un 27% del total) declararon haber hecho un uso más intensivo de lo habitual de sus líneas de crédito disponibles en los seis meses anteriores, señalando diversos motivos para ello. Las dificultades de financiación motivaron también que no todas las compañías que necesitaron fondos acudieran a los bancos para conseguirlos. Así, alrededor del 4% de la muestra de empresas no llegó a solicitar financiación porque no esperaba conseguirla.



Resultado de las peticiones de crédito en los últimos seis meses.- De entre las empresas que solicitaron financiación bancaria durante los seis meses previos, alrededor de la mitad declaró que la obtuvieron totalmente con las entidades de crédito habituales. Por el contrario, en torno al 30% de las sociedades consiguió los fondos solo en parte o totalmente, pero teniendo que recurrir a otras entidades no habituales. El resto (algo menos del 20%) contestó que no pudo acceder a ellos, bien porque su petición fue rechazada o por recibir ofertas que contenían unas condiciones excesivamente onerosas para la empresa. Tal como cabría esperar, estos registros son más negativos (en el sentido de mayor porcentaje de rechazo de las solicitudes y mayor proporción de compañías que no consiguieron totalmente la financiación deseada) para aquellas empresas que experimentaron un deterioro de sus resultados en 2008, frente al año anterior, y en aquellas que presentaban, a cierre del ejercicio, una situación financiera más ajustada (menores beneficios y/o mayor deuda). En cualquier caso, incluso teniendo en cuenta la situación financiera de la compañía, la proporción de empresas que no pudo conseguir los fondos solicitados fue, en general, mayor entre las de menor tamaño y en las de los sectores de la construcción y de los servicios inmobiliarios. No obstante, y aunque no es posible afirmarlo con seguridad por la ausencia de una comparación temporal adecuada, no cabe descartar que exista un componente coyuntural en esa mayor contracción de la oferta de fondos a las Pymes, vinculado a las actuales tensiones financieras.

La mayoría de las empresas que no pudieron obtener totalmente los fondos solicitados con las entidades habituales (65%) declaró que el principal motivo para ello fue el cambio de actitud de estas últimas. No obstante, una proporción significativa contestó que la dificultad de financiación estaba relacionada con la situación económica general (22%) y el mayor riesgo de la empresa (9%).

Consecuencias y perspectivas.- La mayoría de las empresas que no consiguieron la totalidad de los fondos demandados con las entidades habituales declararon haber tenido que tomar algún tipo de medida como consecuencia de ello. Entre las medidas (no excluyentes) adoptadas, la más común fue la de recortar las inversiones previstas, que fue puesta en práctica por alrededor de la mitad de las empresas en esa situación, es decir, por un 15% de toda la muestra. Un 40% recurrió a fuentes alternativas de financiación o a líneas de crédito disponible, y un 21%, a nuevos fondos provistos por los accionistas, mientras que un 13% vendió activos.

Sobre expectativas del acceso al crédito, algo menos de la mitad de las empresas encuestadas declaró que no anticipaba problemas para obtener los fondos si los tuvieran que pedir en ese momento, mientras que un 10% indicó que no sería posible en ningún caso. El resto de sociedades preveían que solo sería factible en condiciones muy onerosas, a corto plazo y/o con garantías reales, o bien exclusivamente en el caso de renovación de financiación existente.

Una proporción mayor de empresas pensaba que el acceso al crédito de su compañía iba a empeorar durante los seis próximos meses (37%), en comparación con las que opinaban que iba a mejorar (13%), siendo esa diferencia algo menor en las sociedades de más de 200 empleados.

Conclusiones.- los resultados de la encuesta encargada por el Banco de España apuntan a unas mayores dificultades de acceso al crédito en las empresas que tienen una situación financiera más ajustada, en las de menor tamaño y en las inmobiliarias y constructoras.

Otro de los estudios que en la actualidad se están llevando a cabo es, como hemos anticipado, el realizado por las Cámaras de Comercio; bajo el título de Encuesta sobre el Acceso de las Pymes a la financiación ajena. Esta institución ha realizado desde el inicio del ejercicio diversas encuestas sobre un mismo colectivo empresarial con la intención de conocer la evolución de las condiciones de financiación. Las principales conclusiones aportadas por esta investigación Siguiendo la misma estructura mantenida en la encuesta son:

Necesidades de financiación.- La mayor parte de las Pymes españolas (78,1%) ha intentado acceder a financiación externa en los últimos tres meses; lo que supone 3,4 puntos porcentuales menos que en el mes de enero de 2009 cuando se registró una cifra del 81,5%.

Problemas en el acceso a la financiación.- El 86,3% de las Pymes que ha acudido a las entidades financieras ha tenido problemas para acceder a la financiación; 3,3 puntos porcentuales más que en el mes de enero de este año. De las Pymes con problemas constatados para acceder a financiación, el 11,2% finalmente no ha obtenido la financiación externa.



Atendiendo a las condiciones de la financiación se han obtenido los siguientes resultados:

Volumen.- El capital concedido en el mes de mayo se ha reducido para el 43,5% de las empresas encuestadas; 15,3 puntos porcentuales menos que en enero y 16,5 más que en marzo.

Costes.- El tipo de interés se ha incrementado para el 58% de las empresas analizadas; en enero este valor ascendía al 61,8% y en abril al 45,5%.

Gastos y comisiones.- En este ámbito la financiación se ha encarecido para el 65,3% de las empresas, lo que representa la cifra más reducida en lo que llevamos de año.

Garantías y avales.- En mayo las exigencias para la concesión de préstamos se han elevado para el 88,3% de las empresas encuestadas, tan sólo cuatro puntos porcentuales menos que el dato más elevado que se produjo en abril, y 23,5 puntos porcentuales más al más favorable de febrero. Por otra parte y atendiendo a la presentación de avales y garantías, las cifras de mayo han resultado las de menor valor de 2009 hasta dicho mes, ya que al 26,9% de las empresas se les ha requerido garantías de carácter personal.

Plazo de respuesta.- Durante el pasado mayo la respuesta de las entidades financieras ante la demanda de financiación se dilató para un conjunto numeroso de empresas, en concreto para el 57%, cifra muy similar al mínimo anual.

Plazo de devolución.- Sobre este aspecto de la financiación de las Pymes puede que en mayo resida uno de los parámetros más optimistas, ya que en esta mensualidad el 8,5% de las empresas encuestadas han experimentado una reducción en el plazo exigido de devolución de la financiación, con lo que alcanza su valor más bajo.

Destino y causas de la financiación.- En cuanto al destino o uso de la financiación bancaria, hay que resaltar que la mayor parte de las empresas han destinado la financiación a la obtención de capital circulante, en concreto en mayo este concepto ha motivado la demanda de recursos externos para el 78,3% de las empresas. Le siguen los proyectos de inversión que han sido objeto de financiación para el 32,3% de las empresas, y la refinanciación de deuda para el 8,8% de las empresas; por último un 17,5% ha dirigido este tipo de fondo hacia otros destinos (la suma de estos porcentajes excede el 100% por tratarse de una pregunta multirespuesta). La evolución de estos porcentajes en 2009, revela que cada vez son más los fondos se utilizan para inversiones y menos para circulante; así en el primer caso su incremento ha sido del 25,6%, frente a un descenso del 10,5% en lo que va de año para los fondos utilizados para financiar el circulante.

Cada vez son más las empresas que se enfrentan a retrasos en los pagos de sus clientes (el 87,3%). No obstante, cuando se trata de liquidaciones efectuadas por las administraciones públicas la situación ha mejorado considerablemente en lo que va de año 2009, y si en febrero el 82,2% de empresas tuvo dificultades para realizar su cobro en los tres meses anteriores, en mayo este porcentaje se redujo hasta el 66,7%.

Instituto de Crédito Oficial.- En mayo, el 32,8% del total de Pymes que han obtenido recursos del sistema financiero lo han hecho a través de las líneas ofrecidas por el ICO. Se trata del porcentaje más elevado entre los registrados en los meses transcurridos de 2009. El dato más reciente mantiene la progresión ascendente de los últimos meses. Por otra parte, el 61,8% de las empresas que han solicitado capital de crédito a través del ICO se encontró obstáculos para su concesión.

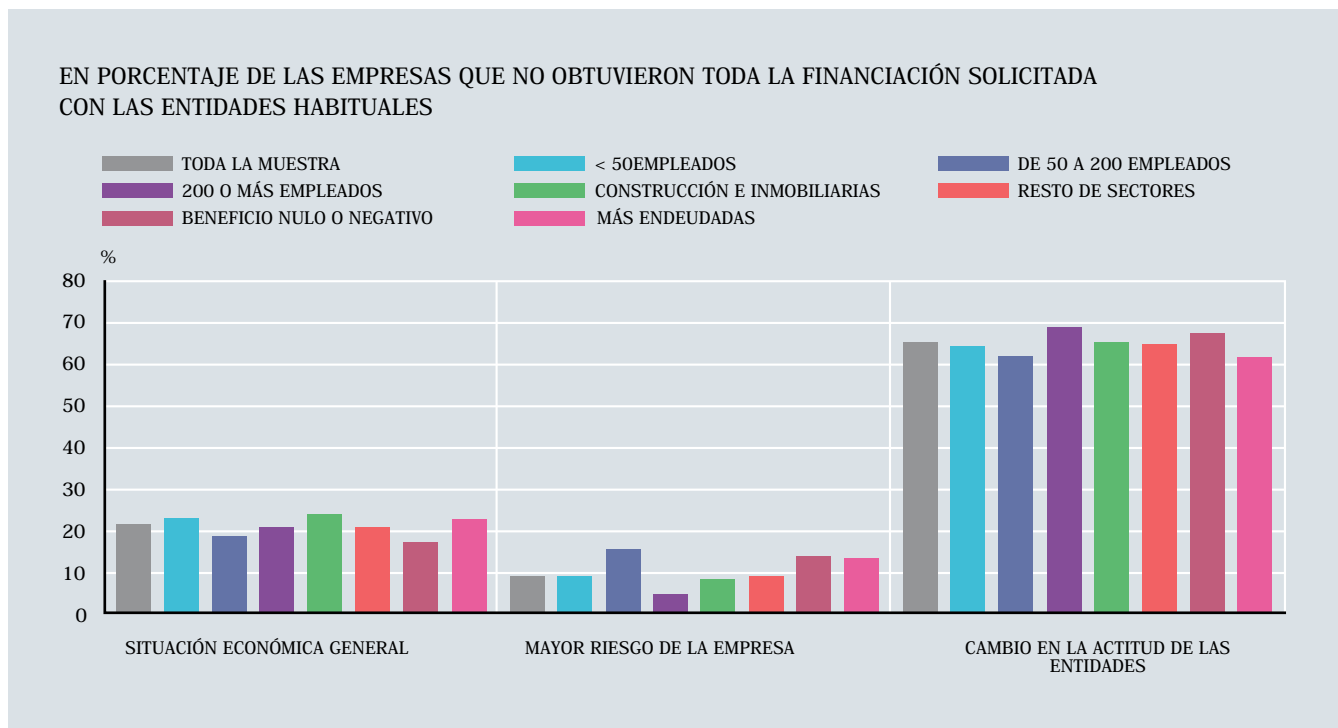
Cobertura contra el riesgo de crédito.- El 32% de las empresas que han recurrido a la cobertura de riesgo de cobro con seguros obtuvo condiciones más duras que en los meses anteriores.



Anexo gráfico

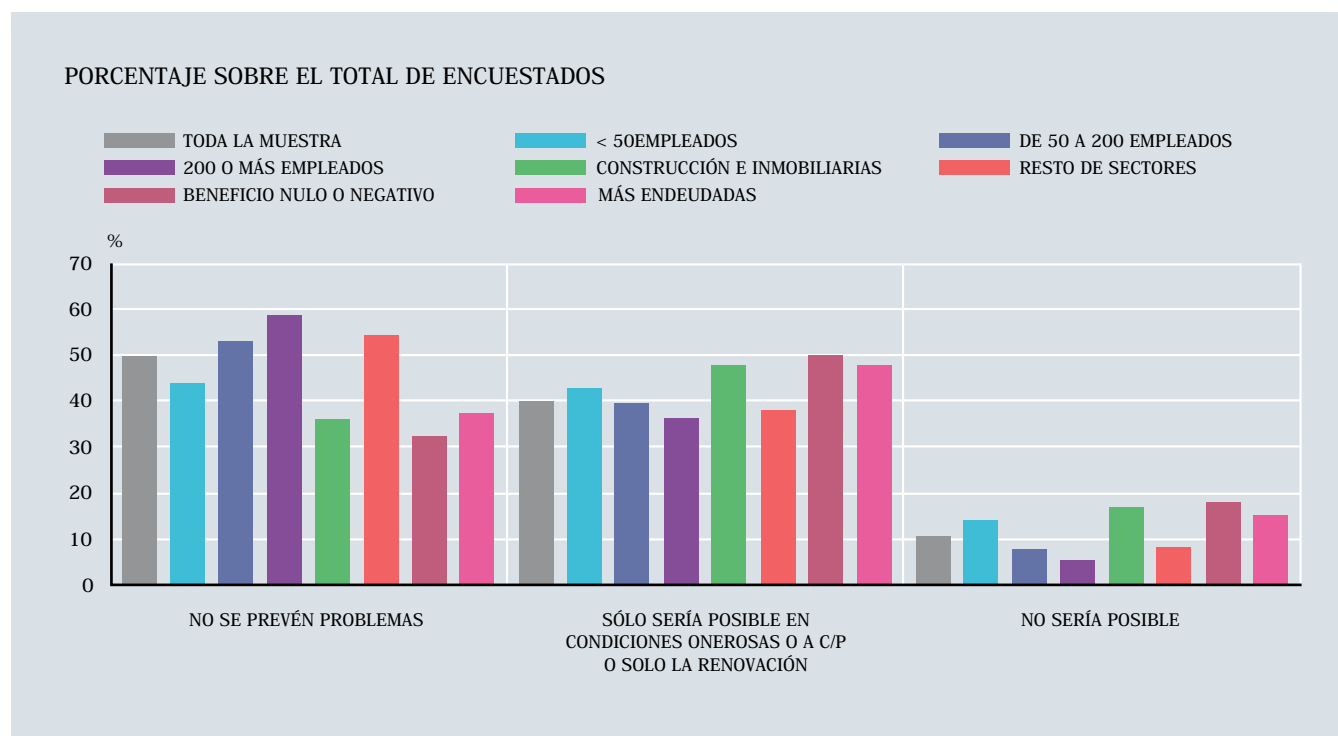


Motivo para la no obtención total de la financiación



Fuente: "Encuesta a empresas no financieras sobre condiciones de acceso al crédito", Boletín Económico del Banco de España, número de mayo de 2009

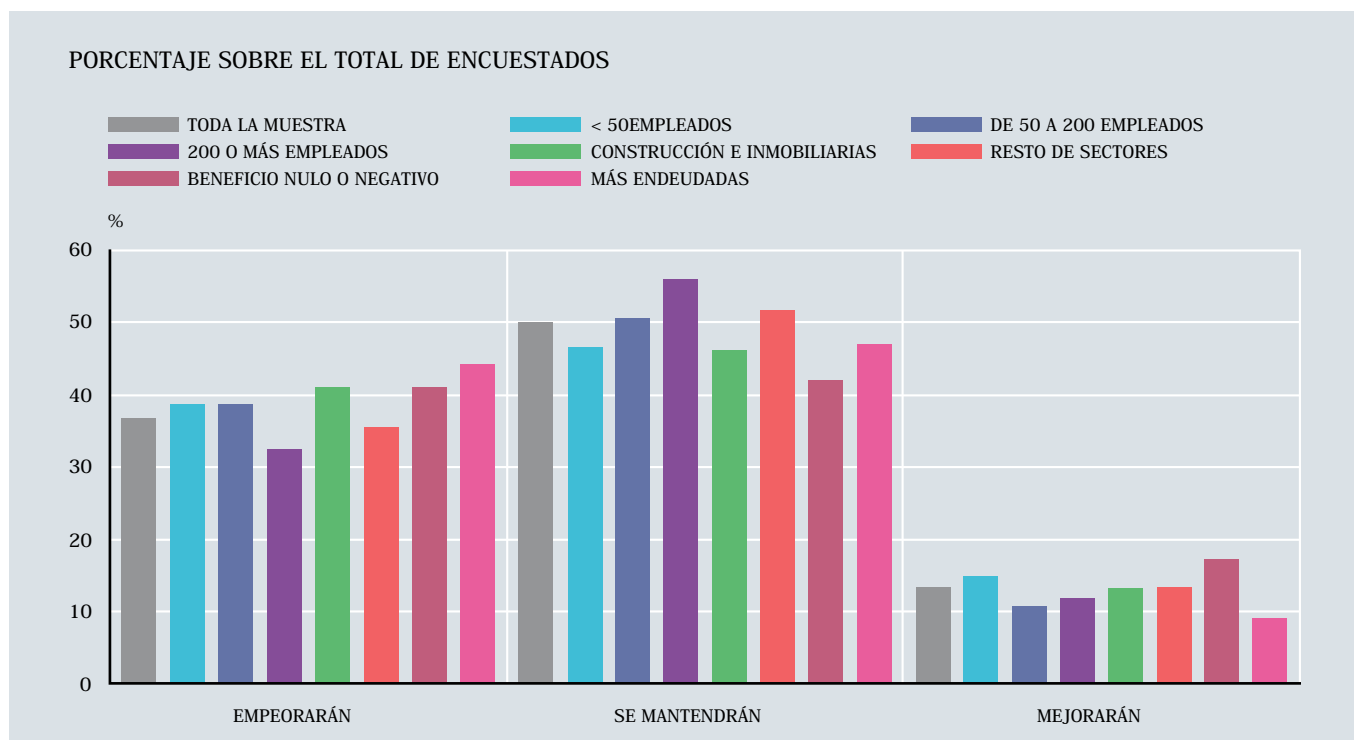
Expectativas sobre la posibilidad de obtener financiación en el momento actual



Fuente: "Encuesta a empresas no financieras sobre condiciones de acceso al crédito", Boletín Económico del Banco de España, número de mayo de 2009

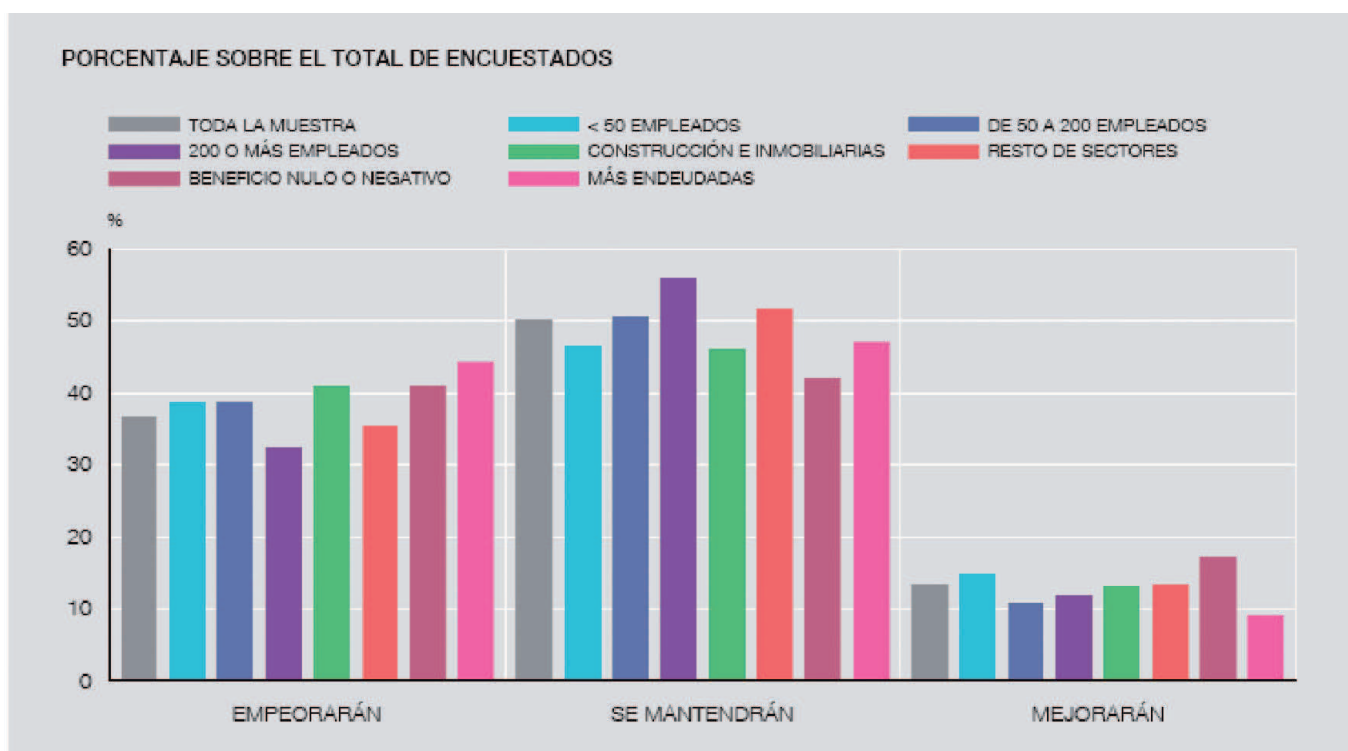


Evolución esperada de las condiciones de acceso en los próximos seis meses



Fuente: "Encuesta a empresas no financieras sobre condiciones de acceso al crédito", Boletín Económico del Banco de España, número de mayo de 2009

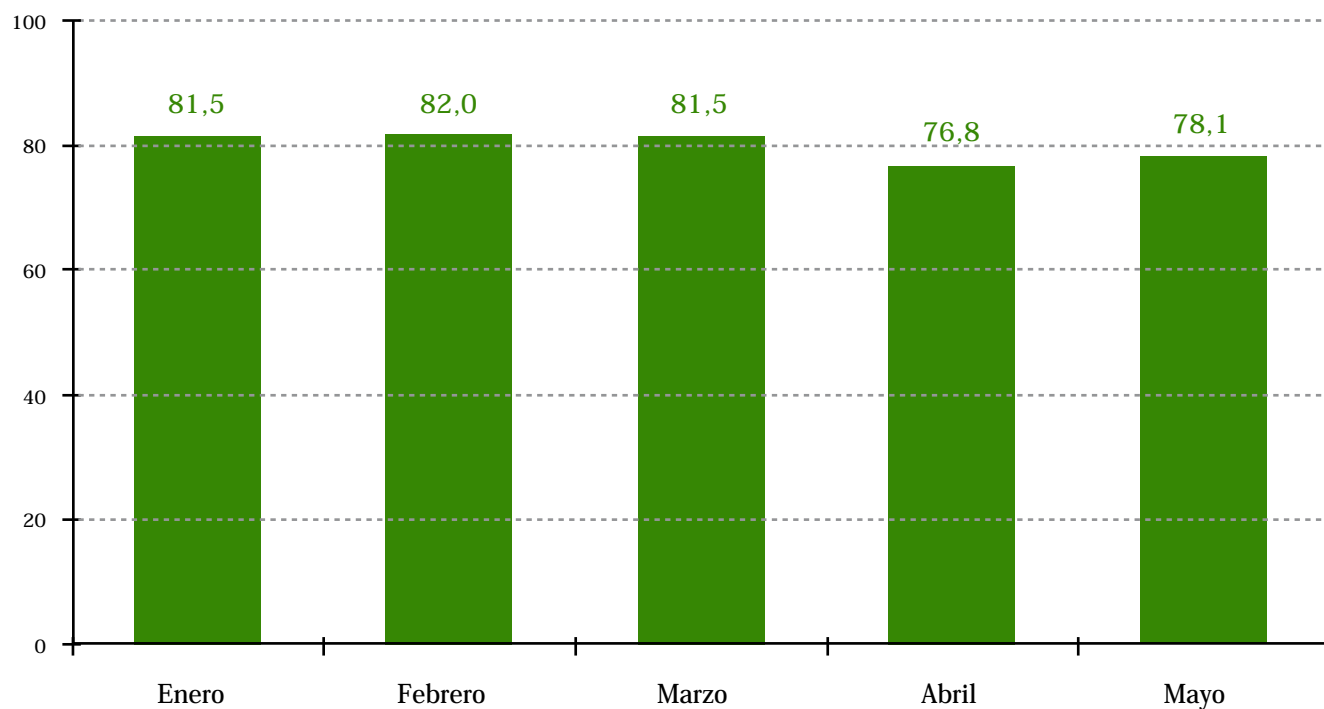
Evolución esperada de las condiciones de acceso en los próximos seis meses



Fuente: "Encuesta a empresas no financieras sobre condiciones de acceso al crédito", Boletín Económico del Banco de España, número de mayo de 2009

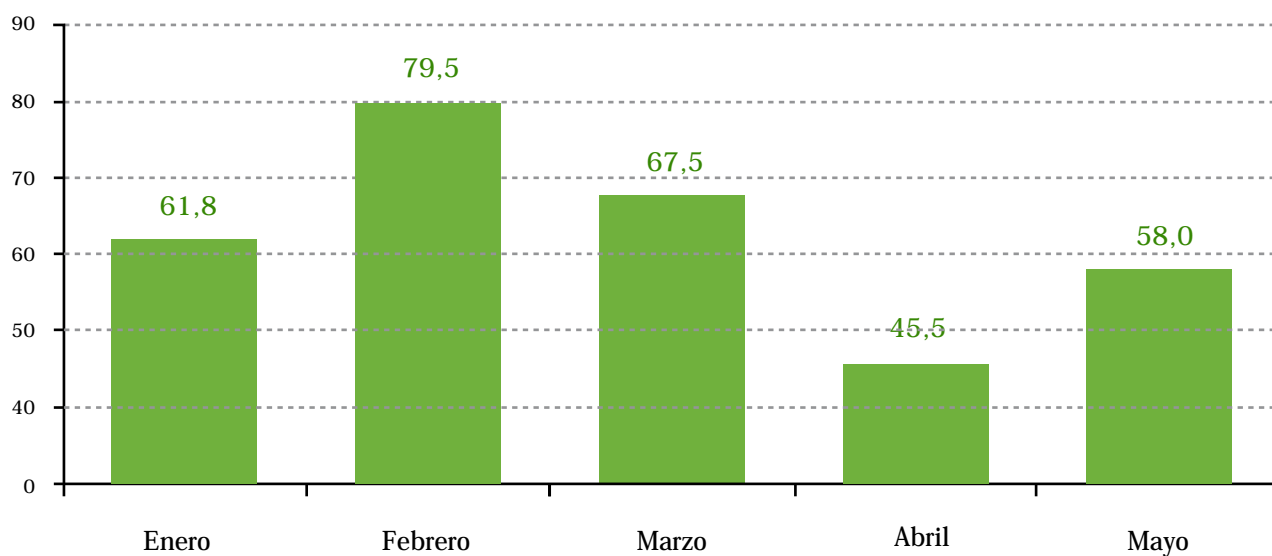


PYMES que han intentado acceder a la financiación ajena (%)



Fuente: "Encuesta sobre el acceso de las pymes a la financiación ajena, elaborado por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio de España, resultados del mes de mayo de 2009"

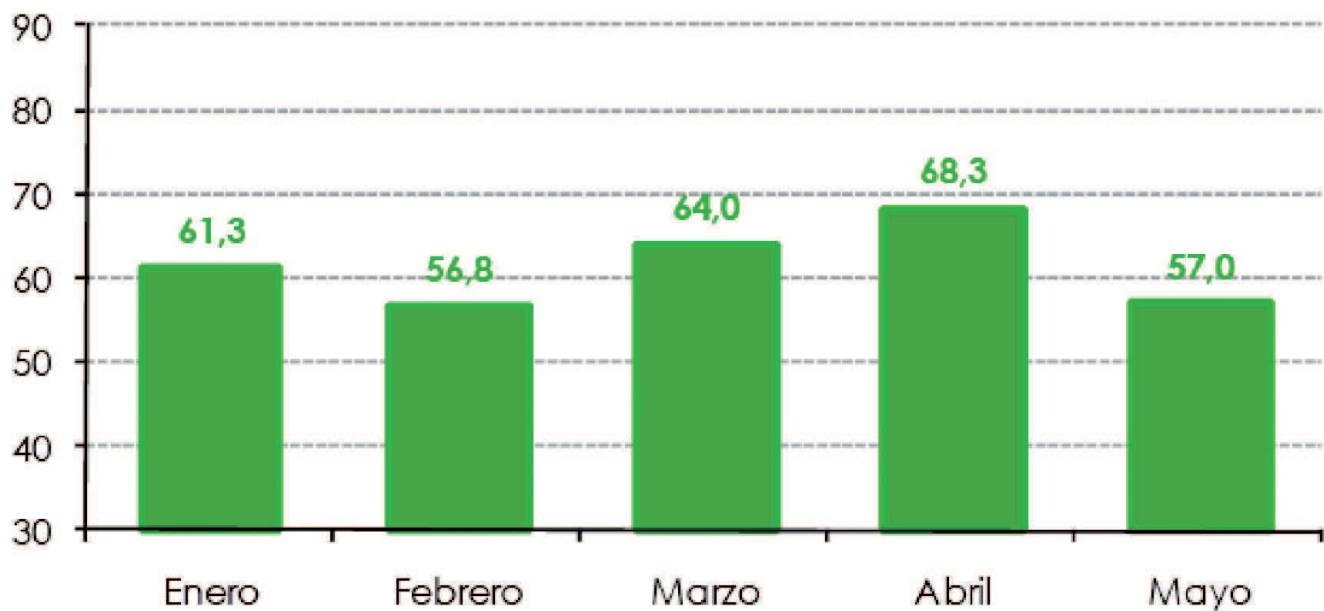
Empresas que han experimentado un aumento en el coste de la financiación ajena (%)



Fuente: "Encuesta sobre el acceso de las pymes a la financiación ajena, elaborado por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio de España, resultados del mes de mayo de 2009"



Empresas que han experimentado un aumento en el plazo de respuesta de la entidad financiera a su solicitud (%)



Fuente: "Encuesta sobre el acceso de las pymes a la financiación ajena, elaborado por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio de España, resultados del mes de mayo de 2009"



La opinión de las Pymes alicantinas

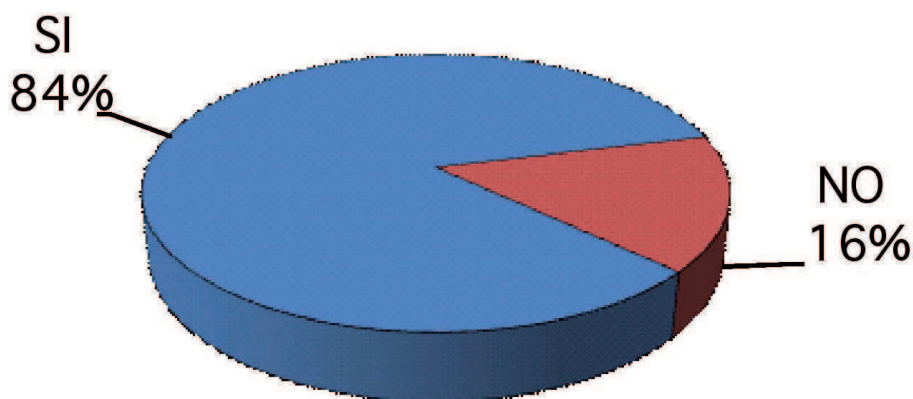


Las empresas de la provincia de Alicante se enfrentan a un momento de contracción de la economía que se ha visto agravado por la crisis de los mercados de capital. La escasez de liquidez y la desconfianza en los mercados mayoritarios del dinero se ha trasladado al mundo de la empresa con un endurecimiento de los criterios de aprobación de créditos por parte de las entidades bancarias. El entorno para el desarrollo de la actividad empresarial es cada vez más complejo.

Para conocer la situación real de las empresas de la provincia COEPA ha impulsado, a través de INECA, una investigación sobre el grado de afectación de la restricción a la financiación. Para ello se ha remitido un cuestionario a entidades asociadas a la Confederación, agrupación empresarial más representativa de la geografía alicantina. Los resultados obtenidos hacen alusión a las respuestas de 95 Pymes de diversos sectores de actividad como son: hostelería, informática, agricultura, calzado, construcción, metal, electricidad, comercio, mueble, asesoría y alimentación, y pretenden ofrecer una imagen

1. ¿Acude su empresa habitualmente a la financiación de las instituciones financieras?

1. ¿Acude su empresa habitualmente a la financiación procedente de las instituciones financieras?



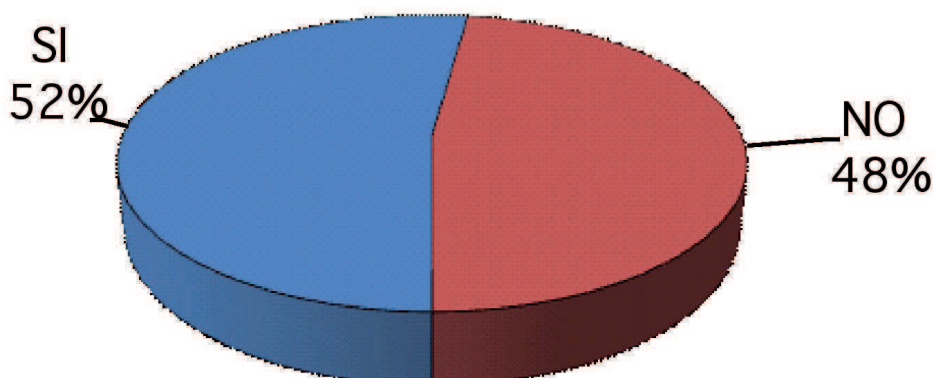
Las empresas analizadas afirman acudir de forma mayoritaria a las diversas instituciones financieras para obtener los recursos financieros que necesita su actividad. En concreto el 84% de las encuestas han respondido positivamente a esta cuestión. Este valor es muy similar al obtenido por la encuesta formulada por las Cámaras de Comercio (78,1%). También se desprende de esta cuestión que hay un grupo formado por un 16% de empresas que no llegan a financiarse por esta vía; se trata de un colectivo empresarial que financia su actividad bien por la vía de los recursos propios o bien de sus proveedores y acreedores. En consecuencia, empresas están consiguiendo evitar las consecuencias negativas de las restricciones de efectivo que están practicando las empresas financieras, aunque están notando una mayor dificultad a la hora de reducir costes derivados de otros servicios bancarios.

“... no acudimos a la financiación, si bien, la negociación con las entidades por comisiones y gastos de gestión es interminable...”



2. ¿Le han suministrado estas instituciones la financiación que necesita su empresa?

2. ¿Le han suministrado estas instituciones financiación que necesita su empresa?



Centrando el estudio en las empresas que han optado por acudir a las entidades bancarias para la obtención de recursos financieros, se les ha preguntado acerca de si han conseguido la financiación demandada, la respuesta mayoritaria ha sido que sí obtienen los recursos necesarios para su actividad, en un 52% de los casos. El 48% de los empresarios restantes han manifestado no haber logrado la financiación que requiere su empresa. Estamos en consecuencia ante una elevada proporción de empresas que no reciben de las instituciones financieras el capital demandado para desarrollo de su actividad, es decir, prácticamente una de cada dos empresas no alcanza estos objetivos, y por ende casi la mitad de las unidades productivas de la provincia se ven forzadas a conseguir estos fondos de otras fuentes si no quieren desaparecer o redimensionarse.

Así, en la búsqueda de formas alternativas de obtención de fondos; las empresas consideran opciones como la aportación de fondos propios, de capital semilla, acudir a las sociedades de garantía recíproca, e incluso la financiación de proveedores o una reestructuración de la dimensión y de los procesos productivos que impliquen menos necesidades financieras; evidentemente se trata de soluciones no excluyentes entre sí, por lo que en cada caso las empresas adoptan la composición que más se les adecúa.

“... creo que el problema principal de las entidades financieras es que no están diferenciando en qué sector están las empresas ni la tipología de cliente que pueda tener en cada caso...”

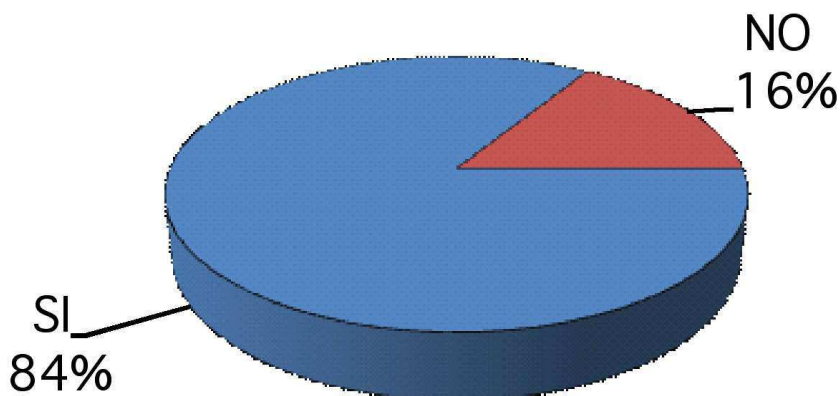
“... creo que las instituciones financieras, en general, están totalmente cerradas en banda a la hora de ayudar a las pymes, y sobre todo a las más afectadas por la crisis actual, y pienso que con esa actitud solamente van a conseguir y de hecho están consiguiendo agravar más si cabe la crisis financiera, porque si la banca no ayuda a las empresas se producen cierres, despidos, etc. y situaciones familiares realmente desesperadas que los bancos y cajas no tienen nunca en cuenta...”

“... se reducen los niveles de riesgo concedidos con independencia de los niveles de solvencia de la empresa; las empresas no vinculadas al 'ladrillo' que siguen funcionando como antes de la crisis con pequeñas bajadas de ventas sufren recortes sustanciales en la financiación sin causa objetiva alguna, con lo que se pone en problemas a empresas que están superando la crisis; se están cargando ellos mismos el sistema productivo que genera sus beneficios, con lo que si no mejoran sus sistemas de detección de riesgos y actúan como hasta ahora con reducción generalizada e indiscriminada de riesgos van a generar más crisis de la que pretenden evitar...”



3. ¿Ha soportado un incremento del diferencial de interés en la financiación en las operaciones que ha realizado en 2009 respecto a las del año anterior?

3. ¿Ha soportado un incremento del diferencial de interés en la financiación en las operaciones que ha realizado en 2009 respecto a las del año anterior?



En la actualidad, las operaciones crediticias establecen el tipo de interés de forma mayoritaria en función de una referencia variable que se ajuste a la evolución del precio del dinero. El indicador más referenciado con estos fines es el Euribor. Durante el año 2009 este índice ha marcado repetidamente mínimos históricos. Pero contrariamente a esta evolución los empresarios manifiestan que el precio por el que suscriben finalmente las operaciones financieras están registrando aumentos que se derivan de incrementos en el diferencial que se les aplica, que es significativamente mayor al empleado, por ejemplo, hace un año.

Las respuestas de la encuesta ponen de manifiesto estas afirmaciones de forma concluyente, ya que el 84% de los empresarios entrevistados aluden a un incremento de este diferencial. La proporción de empresas que indican esta misma circunstancia en el estudio promovido por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio acerca de la financiación es sensiblemente más bajo en el resultado que ofrece para mayo, un 58%, de lo que podría deducirse que el diferencial aplicado a las empresas en Alicante es superior al de la media nacional. No obstante, para confirmar esta desigualdad sería necesario un estudio más amplio que contemplase el ámbito nacional y la desagregación territorial provincial de una forma homogénea.

“... si baja el EURIBOR, ¿por qué suben los intereses? ...”

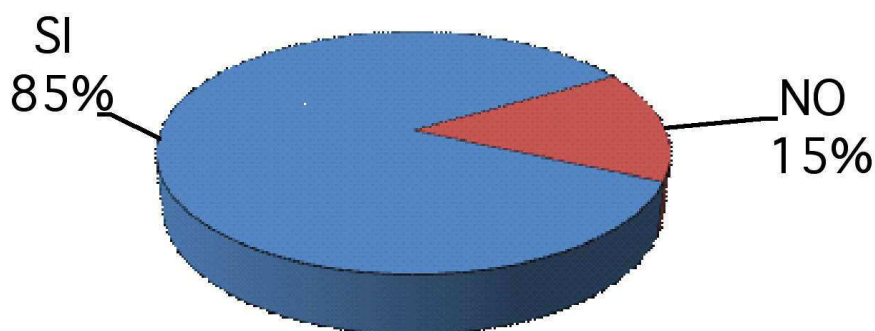
“... hace cuatro años me aprobaron un préstamo ICO al 3,5%, hace tres años otro ICO al 4,95%; hace un año me concedieron un préstamo al 5,95%, y hace unos días fui a pedir un préstamo ICO, y cuál fue mi sorpresa que me dijeron que sería al 6,95%, y digo yo que si hace cuatro años el Euribor estaba al 3% ó 4% y ahora está por encima del 1%, qué expliquen qué está pasando...”

“... es incoherente que habiendo disminuido el Euribor nos estén cobrando más intereses a la hora de descuento de papel, más comisiones, y en general en todo...”



4. ¿Ha soportado un incremento en los gastos de tramitación y comisiones para acceder a esa financiación en las operaciones de 2009 respecto a las del año anterior?

4. ¿Ha soportado un incremento en los gastos de tramitación y comisiones para acceder a esa financiación en las operaciones de 2009 respecto a las del año anterior?



Con la cuarta pregunta se aprecia nuevamente una situación bastante generalizada entre las Pymes alicantinas en su experiencia con los costes asociados a la financiación. El 85% de las empresas encuestadas declaran que en la actualidad soportan un incremento de los gastos de tramitación y comisiones que tienen que abonar a las instituciones financieras para obtener la financiación solicitada. Efectivamente, es conocido que las entidades financieras han subido los costes de tramitación y comisión para hacer frente a los problemas de liquidez. De hecho, es común que las entidades que ofrecen servicios bancarios estén comunicando a sus clientes incrementos en las partidas de costes de tramitación y comisiones, tanto en las operaciones de activo como en las de pasivo. Con esta actitud consiguen un doble efecto, por un lado mejorar su liquidez, como ya se ha señalado anteriormente, pero al mismo tiempo una mejora de su cuenta de resultados, muy dañada por la bajada del negocio en general y por el notable incremento de las provisiones para dotar las situaciones de morosidad e insolvencia de sus clientes. Por el contrario, para las empresas no financieras, estas subidas producen efectos opuestos, les reduce la escasa liquidez que disponen, merma sus resultados y además encare notablemente las operaciones financieras.

“... intentan cobrar comisiones por todo, te generan devoluciones a la mínima para cobrarte; en los créditos te ponen trabas para no dártelo e intentan cobrar intereses abusivos; al final de esto se cargarán a todas las pymes y tendremos que irnos a la economía sumergida...”

“... cobran por todo, no dan créditos y paralizan todos los posibles negocios de la gente, la cual no puede mejorar por no poder financiar...”

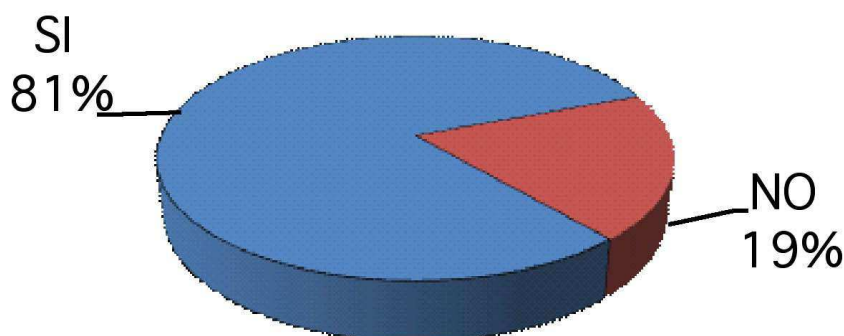
“... creo que la pyme está soportando el mayor peso financiero del mercado, y que no se apoya lo suficiente ni se le valora, también creo que 'el todo vale' tiene que erradicarse...”

“... han incrementado mucho las comisiones y el diferencial sobre el Euribor para poder negociar los créditos de nuestros clientes, los bancos de la plaza no pueden solucionar nada, depende de las centrales que no nos valoran ni nos conocen...”



5. ¿Ha soportado un incremento en los plazos de respuesta de su solicitud de financiación en las operaciones de 2009 respecto a las del año anterior?

5. ¿Ha soportado un incremento en los plazos de respuesta de su solicitud de financiación en las operaciones de 2009 respecto a las del año anterior?



Siguiendo la tendencia marcada anteriormente, otra actitud bastante habitual por parte de las financieras viene siendo un retraso o alargamiento en los plazos de respuesta ante la solicitud de créditos, en concreto el 81% de las respuestas van en esta dirección; este comportamiento genera si cabe un mayor grado de incertidumbre y perjuicio a la actividad empresarial, lo que junto a una mayor dificultad y coste en las operaciones tiene que añadir una importante dosis de inseguridad, al no conocer en un plazo prudencial la respuesta a su petición. A ello hay que sumar que es habitual junto al alargamiento de los plazos, solicitar posteriormente nueva documentación, que en determinados casos no aporta más información esencial sobre la financiación solicitada. Asimismo, y como ya está siendo habitual en los últimos casos, las decisiones por parte de las empresas financieras no se produce en la sucursal o ante el director al que se le solicita, la petición recorre un largo camino, en el que el empresario no puede intervenir.

Otra práctica denunciada por los empresarios en este tema surge por la rotación de los técnicos de las sucursales, por lo que las explicaciones y contactos tienen que reiniciarse continuamente.

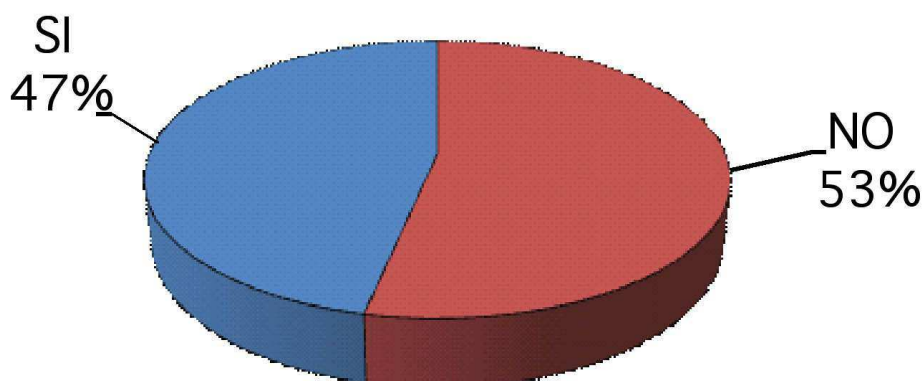
“... tardan el doble o triple que antes en contestar; tenemos la sensación de muy poca consideración por parte de estas entidades, ya que al contestar tarde no tienes tiempo de reaccionar debido al vencimiento inmediato de pólizas y demás...”

“...Exponemos un caso sufrido por nosotros indicativo de la actitud de algunas entidades financieras: la ENTIDAD A, con la que esta empresa viene trabajando desde su creación hace tres años sin ninguna incidencia, nos envía un escrito indicando que la empresa tenía preconcedido un crédito de 60.000€; a la vista de ello, y ante la situación de retraso en el cobro de las facturas a clientes, decidimos solicitar un ICO circulante de sólo 30.000€ para cubrir posibles emergencias. Al cabo de más de mes y medio, ante nuestras insistencias, nos contestan que lo deniegan en razón a que estiman que no hay suficientes garantías; les contestamos que existían las mismas garantías que en la fecha que preconcedieron el crédito por su propia voluntad y que lo que tenían que ver es la evolución de la empresa y si había tenido algún descubierto o retraso en el pago de cualquier recibo que estuviera domiciliado o si el saldo medio de la cuenta no había sido bastante regular e importante. Ante esto, la oficina nos contesta que le parecía una barbaridad la decisión pero que no podían hacer nada porque es Valencia la que decide, salvo que pusiéramos un depósito de 30.000€ y lo pignoráramos; esta postura nos parecía un cachondeo. Creo que toda la propaganda de su eslogan publicitario era una falacia, sólo demagogia. Y sobran más comentarios. En fin que nos hemos tenido que acomodar a la situación e intentar sobrevivir de la mejor forma posible para seguir adelante en base a otro crédito que conseguimos de la ENTIDAD B...”



6. ¿Ha soportado una reducción en el plazo de devolución de esta financiación en las operaciones de 2009 respecto a las del año anterior?

6. ¿Ha soportado una reducción en el plazo de devolución de esta financiación en las operaciones de 2009 respecto a las del año anterior?

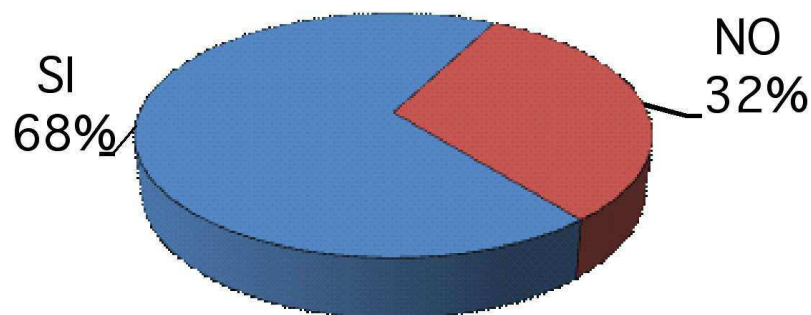


En esta ocasión las empresas no han sido tan tajantes como en las anteriores cuestiones; a la pregunta si han apreciado una reducción en el plazo de devolución de la financiación respecto a las operaciones del año pasado las respuestas están divididas; así prácticamente la mitad de las respuestas (53%) van en la dirección de no haber notado un cambio en esta variable. No obstante, no es nada despreciable el dato de que el 47% de las empresas han señalado una reducción de los plazos,



7. ¿Le han exigido más garantías y avales a favor de estas entidades para acceder a la financiación en las operaciones de 2009 respecto a las del año anterior?

7. ¿Le han exigido más garantías y avales a favor de estas entidades para acceder a la financiación en las operaciones de 2009 respecto a las del año anterior?



Los avales y las garantías a favor de las entidades financieras para hacer frente a un eventual impago continúan siendo una práctica habitual en estas operaciones. Una opinión muy generalizada al respecto es que las pequeñas empresas suelen tener que ofrecer más avales y garantías que las empresas de mayor tamaño. Si se realiza una comparación con el año anterior, en 2009 las empresas alicantinas que han participado en el estudio indican, con un 68% de las respuestas, que ahora les han exigido más garantías y avales que en 2008. A este incremento de exigencias hay que añadir el hecho de que los inmuebles puestos en garantía obtienen una valoración o tasación muy inferior a la que obtenían hasta hace unos meses, lo que implica una mayor aportación de garantías o inmuebles. En esta ocasión los datos son algo menos negativos que, por ejemplo, el estudio realizado por las Cámaras en el ámbito nacional.

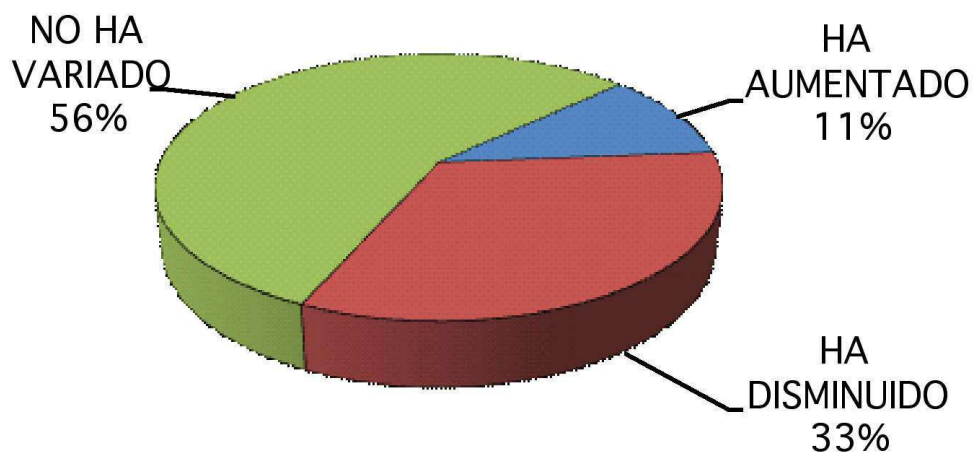
“...hemos solicitado una línea de financiación ICO a tres de las entidades más importantes (ENTIDAD A, ENTIDAD B, ENTIDAD C) de las cuales somos clientes desde hace más de 20 años; las tres nos lo han denegado aun estando dispuestos a avalar solidariamente con los bienes de los accionistas; únicamente la última nos dijo que lo podían estudiar previa hipoteca de nuestra oficina, que es propiedad particular; así lo hicimos, nos peritaron dichas instalaciones y la valoración asciende a unos 350.000[€]. Con este dato nos llamaron para decirnos que en lugar de los 80.000[€] solicitados nos concedían 40.000[€] hipotecando la oficina. No accedimos a tal propuesta entendiendo que era una solución 'mezquina' y poco seria por parte de la citada entidad...”

“... las Pymes que por una u otra causa nos hemos quedado sin capacidad para presentar garantías a los bancos nos vemos abocadas a cerrar a corto o medio plazo. Necesitamos imperiosamente reducir la plantilla pero carecemos de financiación, con lo cual, en vez de perderse entre 8 ó 10 puestos de trabajo, se perderán 24 como en mi empresa. Solucionar esto es URGENTE. Las entidades e instituciones como el ICO deberían además de incentivar nuevas empresas mirar por las ya constituidas, con cartera de clientes y en pleno funcionamiento, con el único problema de la retracción de los clientes por la crisis...”



8. ¿Atendiendo a la financiación que recibe de sus proveedores y acreedores habituales, ésta en general ha aumentado o disminuido?

8. ¿Atendiendo a la financiación que recibe de sus proveedores y acreedores habituales, ésta en general ha aumentado o disminuido?

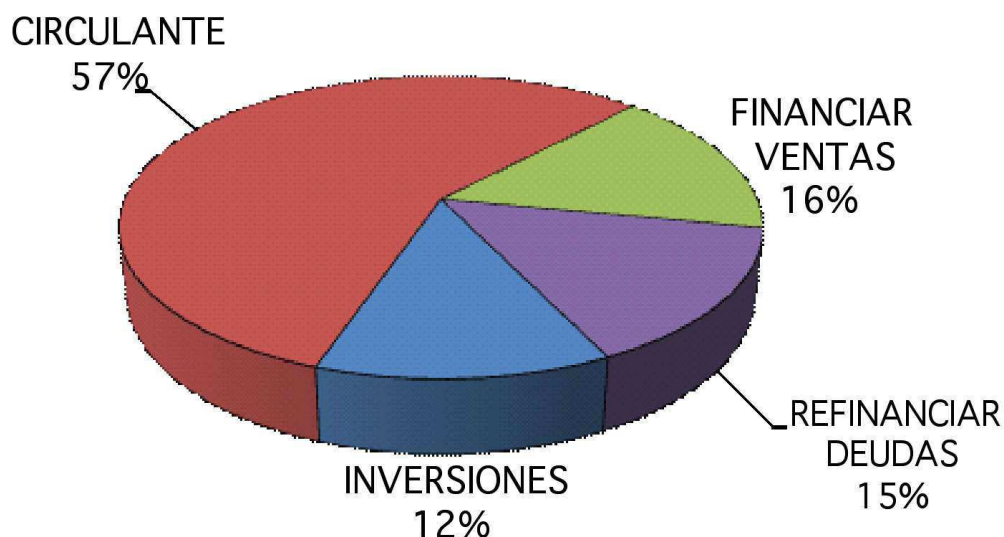


El análisis de la financiación que puede obtener una empresa de sus proveedores y acreedores habituales confirma que entorno a la mitad de los empresarios declara que no ha variado esta opción (56%). No obstante, un tercio de los encuestados manifiesta que ha sufrido una disminución por esta vía de financiación, lo que agrava el estado de su liquidez.



9. ¿Cuál es el principal destino de esta financiación bancaria? Elija sólo una opción

9. ¿Cuál es el principal destino de esta financiación bancaria? Elija sólo una opción



En esta y en la siguiente cuestión el estudio se centra en determinar el destino o aplicación de la financiación solicitada a los servicios financieros. Como se desprende del gráfico, algo más de la mitad de las empresas señalan que el uso de la financiación es para atender sus necesidades de circulante (57%), o lo que es lo mismo, su propio proceso productivo; el resto de las respuestas se dividen prácticamente de forma equitativa entre las otras tres alternativas propuestas: para nuevas inversiones (12%), para financiar ventas (16%) y para refinanciar deudas (15%). A tenor de los datos, se constata que, aunque todavía la necesidad principal es de nuevos recursos financieros para cubrir el circulante, con la profundización de la crisis el porcentaje de empresas cuyo problema principal sea la refinanciación irá ganando peso, puesto que los escollos para seguir produciendo se incrementarían.

Incluso algunas empresas que teniendo una adecuada cartera de clientes y un mercado atractivo, no podrán hacer frente a las necesidades financieras, y por tanto se pueden ver arrastradas a l cese de su actividad.

La distribución del destino de la financiación muestra también diferencias significativas en comparación con el estudio de ámbito nacional publicado por el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, en el que se aprecia un mayor porcentaje de empresas que necesitan servicios financieros para los flujos de caja (78,3%) y de inversión, y menos para refinanciar deuda (8,8%).

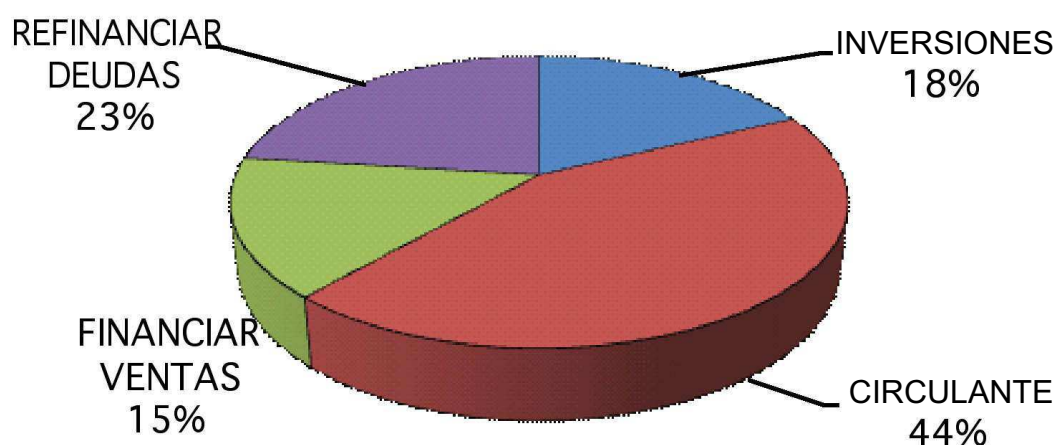
“... en el caso de mi empresa he sufrido durante el último año una reducción importante de la financiación de circulante debido a la falta de renovación de pólizas de crédito, e incluso a la cancelación anticipada que consideramos ilegal por parte de la ENTIDAD A. Actualmente nos hallamos en un proceso de reclamación contra esa entidad...”

“... me han disminuido la línea de descuento y la póliza a la mitad, y me cuesta mucho más que el año pasado, cuando contaba con el doble de asignación económica en la póliza...”



10. ¿En qué destino es el que encuentra mayor reticencia/dificultad por parte de las entidades financieras?
Elija sólo una opción

10. ¿En qué destino es el que encuentra mayor reticencia/dificultad por parte de las entidades financieras? Elija sólo una opción



Esta respuesta es complementaria de la anterior. Los resultados permiten comprobar que el destino de la financiación incide en el grado de dificultad que encuentran las empresas a la hora de obtener los fondos. En términos generales se detecta que es el destino más habitual, que se identifica con el que supone una mayor dificultad para las empresas, es el circulante (44%). En principio esta respuesta es lógica puesto que cuando un empresario se dirige a buscar financiación, principalmente para un uso concreto, éste será el que le suponga un mayor esfuerzo. No obstante, llama la atención que el porcentaje relativo a la financiación de circulante se ha reducido con respecto al dato de la pregunta anterior y que por el contrario las tres opciones restantes se han incrementado. En esta línea, destaca en las respuestas de los empresarios que la opción de refinanciar deudas alcance el 23%, cuando este concepto ha sido la principal demanda de financiación para el 15% de ellos. Algo similar ocurre con las inversiones, apartado que alcanza el 18% de las contestaciones, cuando éstas eran el principal motivo de solicitud de crédito para el 12% de las compañías.

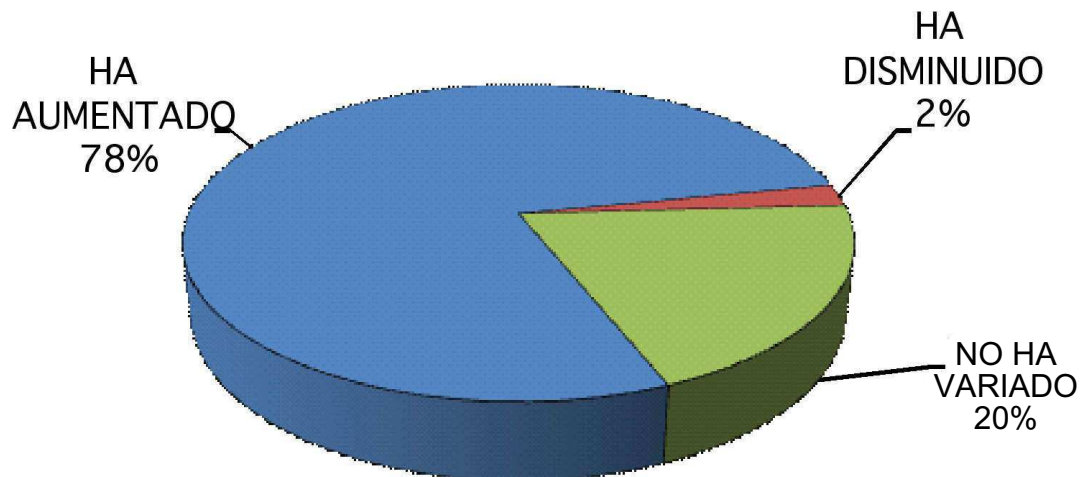
“... en cuanto a la financiación de circulante nos han bajado o nos han cancelado el crédito de descuento. Además, te analizan cada pagaré de cliente que les llevas para negociar, incluso llegan a rechazarlos...”

“... mi empresa sólo tenía la financiación de descuento de papel (pagarés, letras, recibos), no tiene ningún crédito más; en la actualidad los descuentos de papel en dos de ellos ya me los quitaron incluso sin tener devoluciones de clientes y en otro teniendo dos devoluciones...”



11. En relación a los plazos de cobro sobre sus clientes, éstos en general ¿Cómo se han comportado?

11. En relación a los plazos de cobro sobre sus clientes, éstos en general ¿Cómo se han comportado?



Si antes se ha puesto de manifiesto que una vía de financiación para las empresas son sus proveedores y acreedores, de forma recíproca las propias empresas deben ofrecer cierta financiación a sus clientes. Como se observa en el gráfico, el 78% de las respuestas manifiesta que los plazos de cobro sobre sus clientes han aumentado, agravando, en consecuencia, las necesidades de financiación del proceso productivo de las empresas.

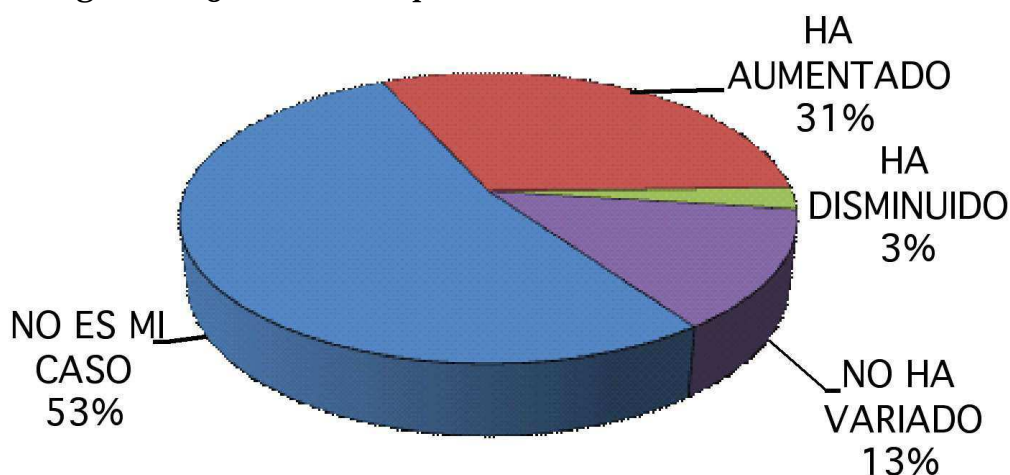
Las respuestas de las empresas son algo más positivas que las del estudio de las Cámaras de Comercio (87,3%), lo que podría suponer que las compañías alicantinas están desarrollando una adecuada política de cobro a sus clientes, con el consiguiente alivio ante el actual escenario de restricción al crédito al que se enfrentan las compañías.

“...destacar la dificultad de renovación de pólizas de crédito aun no presentando riesgo; la no renovación puede suponer la quiebra de la empresa; en nuestro caso la ENTIDAD A nos suspendió una póliza con renovación tácita alegando que no lo habíamos solicitado; cuando les enviamos la escritura tardaron un mes en re-activar la póliza y todavía estamos esperando una explicación; dieron de alta un préstamo para cubrir lo dispuesto y nos bombardearon a cartas solicitando los pagos del mismo; el director de la sucursal no ha dado señales de vida ni antes, ni durante ni después...”



12. Si en su cartera de clientes se encuentra alguna de las instituciones de las Administraciones Públicas, en general ¿Cómo es el plazo de cobro en estos casos?

12. Si en su cartera de clientes se encuentra alguna de las instituciones de las Administraciones Públicas, en general ¿Cómo es el plazo de cobro en estos casos?



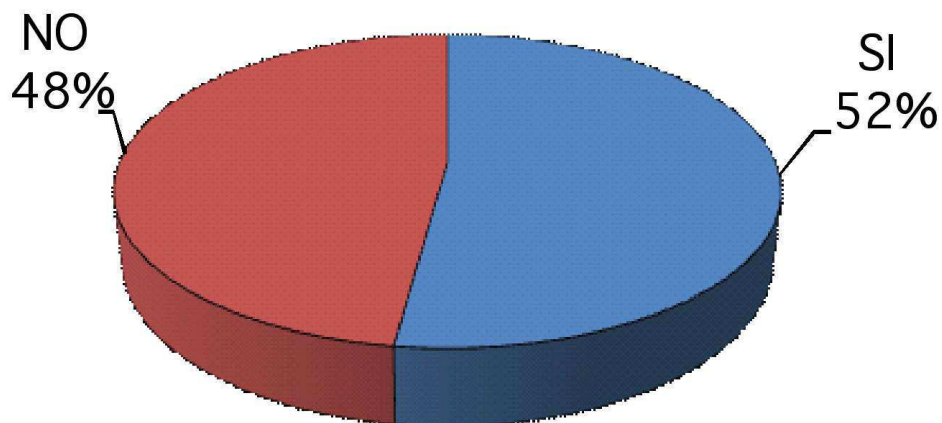
La financiación de las Pymes alicantinas es crítica en estos momentos, aunque la situación puede empeorar si la empresa cuenta en su cartera de clientes con alguno de los organismos de las administraciones públicas. Según los datos obtenidos en la encuesta casi la mitad de las empresas (47%) cuenta con este tipo de clientes, por lo que el grado de dependencia de la administración pública es notable. Los plazos de pago de estas instituciones son generalmente muy superiores a los de cualquier otro cliente y, aunque el empresario conoce esta realidad y puede intentar tomar precauciones, en la actualidad la tendencia es a que los plazos se hayan incrementado todavía más, puesto que tienen mayores gastos y menores ingresos, sobre todo los ayuntamientos. De hecho, dos de cada tres empresas de las que han intervenido en el estudio y cuentan con la administración pública en su cartera de clientes señalan que los periodos de cobro se han incrementado (31%).

“... los ayuntamientos pagan las certificaciones al año o año y medio y no les pasa nada, a no ser que presentes por el juzgado los intereses de demora. En caso de hacerlo corres el riesgo de que el ayuntamiento no vuelva a contratar tus servicios...”



13. ¿Ha solicitado alguna línea de financiación del ICO?

13. ¿Ha solicitado alguna línea de financiación del ICO?



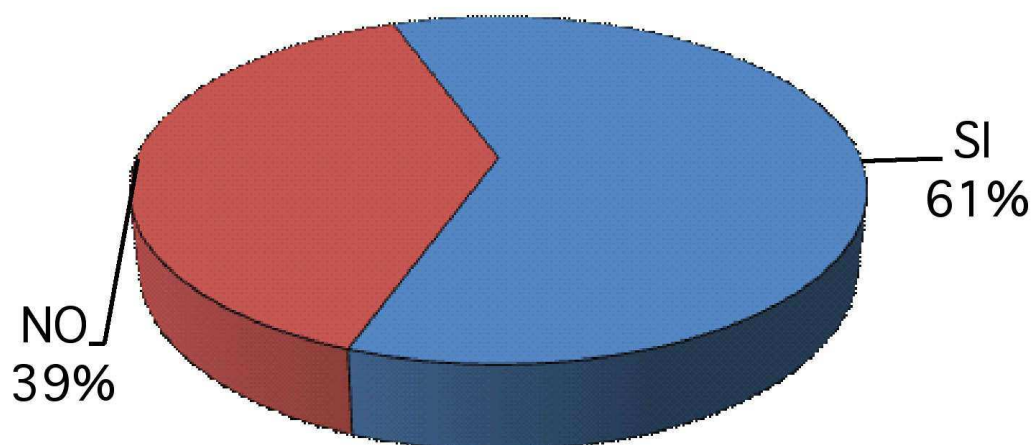
La situación de escasez de liquidez en el sistema financiero y su incidencia sobre las empresas, ha reforzado la trascendencia del Instituto de Crédito Oficial (ICO) como institución de referencia para la obtención de recursos externos. Aunque las medidas adoptadas hasta el momento parece que no han tenido todos los frutos que se esperaban, atendiendo a las respuestas recabadas, una de cada dos empresas (52%) ha solicitado alguna de las líneas de financiación del ICO. Si se tiene este dato presente y los resultados se ponen en relación con la primera de las cuestiones planteadas en la encuesta, se comprueba que un sector numeroso de las empresas que recurren habitualmente a la financiación bancaria no ha solicitado productos del ICO.

“... en mi caso les pedí refinanciar la hipoteca de mi local y la denegaron, obligándome a buscar otras alternativas como la venta de la mitad de mi local, respecto al ICO lo que hicieron fue cambiar las pólizas de crédito por ICO...”



14. ¿Le han otorgado esta financiación del ICO?

14. ¿Le han otorgado esta financiación del ICO?



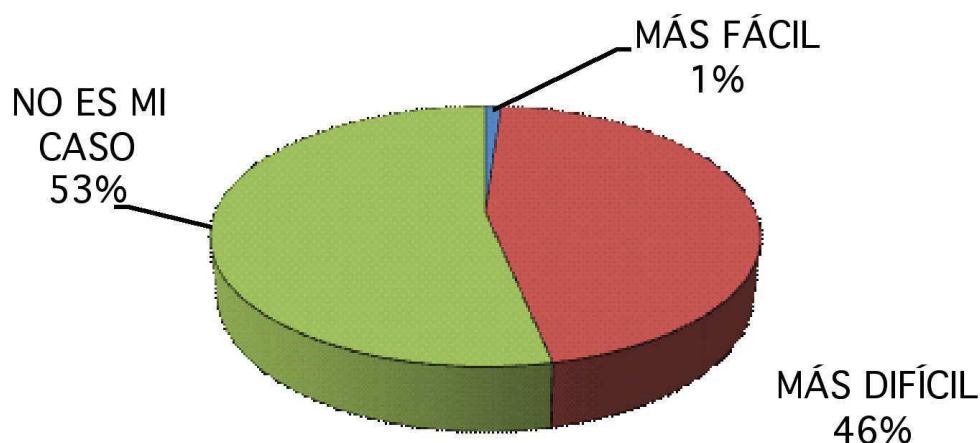
Siguiendo con el papel del ICO en la financiación de las empresas alicantinas, los resultados muestran que el 61% de las participantes en el estudio que han solicitado financiación a dicha entidad la han obtenido. Si este dato se pone en relación con el total de respuestas más de la cuarta parte de las empresas sí se ha beneficiado de estas iniciativas, pero por el contrario queda un colectivo importante de empresas participantes que no han obtenido la financiación solicitada en algunas de las líneas del ICO.

“... estando en el RAI no te dan líneas ICO y similares. Los empresarios a veces nos vemos obligados a devolver o no atender un pagaré por circunstancias excepcionales y enseguida nos incluyen en el RAI...”



15. En el caso de recurrir a empresas aseguradoras para cubrir el riesgo de cobro sobre clientes, su experiencia es que ahora es ¿más fácil o más difícil obtener este seguro?

15. En el caso de recurrir a empresas aseguradoras para cubrir el riesgo de cobro sobre clientes, su experiencia es que ahora es ¿más fácil o más difícil obtener este seguro?

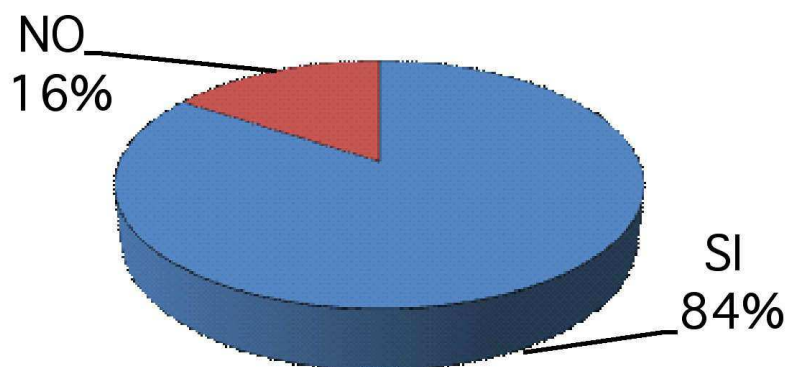


Las empresas disponen de otra vía para mejorar su liquidez y, por tanto, su financiación: recurrir a las compañías aseguradoras del cobro de sus operaciones. Esta opción tan sólo la desarrollan la mitad de las empresas (47%). Además, las encuestas corroboran que en la actualidad es más difícil recurrir a esta vía, pues estas firmas aseguradoras también se han vuelto más exigentes y, en general, han reducido drásticamente el crédito o seguro a las empresas no financieras.



16. Cuando obtiene finalmente la financiación, ¿le queda la sensación o la certeza de que las condiciones en general son excesivamente gravosas para su empresa?

16. Cuando obtiene finalmente la financiación, ¿le queda la sensación o la certeza de que las condiciones en general son excesivamente gravosas para su empresa?



El objetivo de la última pregunta es cuantificar de forma global el sentimiento de los empresarios entorno a los servicios de financiación que le ofrecen las instituciones financieras del país. De forma mayoritaria, en concreto un 84%, los empresarios de la provincia consideran que las condiciones ofrecidas por estas instituciones a las que tienen que acudir para obtener recursos son excesivamente gravosas para su actividad. En un escenario como el actual, si las empresas ven limitado su acceso a la financiación necesaria, es fácilmente comprensible que el tejido productivo se resienta, lo que puede repercutir negativamente en el mercado laboral, y en la distribución de riqueza en nuestro territorio.

“... es vergonzosa la situación actual de estas entidades con nuestras empresas, les es indiferente los años de relación y trayectoria durante este tiempo, lo único que les interesa es el efectivo, el patrimonio y las inversiones que hemos realizado en nuestras empresas para ser más competitivos hoy no valen nada...”

“... en esta cuestión lo gravoso no es el interés o el coste de la operación, si no el coste de riesgo por aportar excesivas garantías reales; el banco debería asumir más riesgo en consonancia con sus precios...”

“...las actitudes de las entidades financieras son negativas en el sentido de que no están apoyando a las Pymes; en mi caso estamos negociando un ICO para pagar unos impagados que hemos tenido, pero solamente para esto, si quiero o necesito más financiación para mi empresa los bancos están cerrados. Es una pena porque tenemos trabajo pero necesitamos financiación para llevar a cabo todo lo contratado. Las entidades financieras hayan hecho “sus deberes” bien o mal tienen sus respaldos, nunca irán a la quiebra, pero a los empresarios ¿quién nos respalda? Y encima somos las Pymes las que tenemos que sacar a este país de la crisis. ¿A costa de qué? La realidad es ésta, pagar hasta que no te queda nada y te veas obligado a cerrar la empresa. Además es muy posible que te tengas que jugar los bienes presentes y futuros para intentar seguir adelante...”

“...el cerrojazo 'salvaje' de la banca al mercado en general sólo aportará más desempleo, desconfianza y masiva destrucción de tejido empresarial. Si no se reacciona de forma inmediata nos vamos a convertirnos en una sociedad de funcionarios públicos con la única pretensión de sobrevivir con sueldos básicos, y una masa de gente joven desmotivada y sin aspiraciones...”



Conclusiones y recomendaciones



En este apartado del informe se presentan las conclusiones que describen la situación actual de las Pymes con respecto a la financiación proveniente de las instituciones financieras.

Los aspectos más relevantes se han agrupado en tres bloques, dos dedicados a los distintos ámbitos territoriales. considerados en el estudio, el nacional y el provincial, y un último apartado que se centra en la situación de liquidez:

Panorama nacional de financiación bancaria de las Pymes españolas

- 1) Para las entidades de crédito persisten las dificultades de acceso a los mercados de financiación mayoristas.
- 2) A lo largo de 2009, la tasa de crecimiento del crédito facilitado por las instituciones financieras al resto de las unidades económicas muestra una tendencia negativa, aunque de forma más moderada. La perspectiva es de que se mantenga esta tendencia, pero cabe la posibilidad de que las tasas de crecimiento negativo se vayan suavizando.
- 3) La demanda de nuevos créditos modera su descenso gracias a que los criterios de aprobación son menos restrictivos que hace unas fechas.
- 4) Las medidas de apoyo al sector financiero todavía no se han trasladado al sistema, aunque es probable que el FROB revitalice estas instituciones. La eficacia de la medida todavía está por determinar, puesto que aún no ha entrado en funcionamiento, ya que el Gobierno está a la espera de que la UE decida sobre su validez.
- 5) La dificultad de las empresas para acceder a la necesaria financiación bancaria les ha obligado a buscar alternativas que les permitan, en la medida de lo posible, mantener su normal funcionamiento. Entre las actuaciones que han puesto en marcha sobresalen la reducción de las inversiones previstas, la incorporación de nuevos fondos por parte de las empresas e incluso la venta de activos.
- 6) El Banco de España ha confirmado unas mayores dificultades de acceso al crédito en las empresas que tienen una situación financiera más ajustada, en las de menor tamaño y en las del sector inmobiliario y en la construcción.
- 7) Al menos el 75% de las empresas utilizan a las instituciones financieras para capitalizar sus procesos operativos, sobre todo de circulante.

La financiación bancaria de las Pymes de la provincia de Alicante

- 1) En comparación con otros estudios de ámbito nacional, en este análisis, impulsado por COEPA y desarrollado por INECA, se desprende que las empresas de la provincia de Alicante acuden en mayor proporción a las entidades crediticias para cubrir sus necesidades de financiación, un 84%; seis puntos más que el promedio nacional. Además, es importante destacar que tan sólo la mitad de ellas (52%) consigue la financiación solicitada a estas entidades.
- 2) La mayoría de las empresas que han participado en el estudio (84%) manifiesta un incremento del diferencial del interés aplicado a sus operaciones financieras. Este porcentaje ha resultado más elevado en la encuesta de la provincia de Alicante que en el estudio de ámbito nacional.
- 3) Es mayoritario el colectivo de empresas que indican un empeoramiento en el resto de las condiciones de financiación: el 85% ha soportado un incremento en los gastos de tramitación y en las comisiones aplicadas; el 81% ha padecido un incremento en los plazos de respuesta a su solicitud de financiación, mientras que el 68% de las respuestas señalan que las entidades de crédito les han exigido más avales y garantías en las operaciones de este año respecto a las de años anteriores.



- 4) Por el contrario, se puede subrayar que tan sólo una de cada dos empresas (47%) ha soportado una reducción en el plazo de devolución de la financiación.
- 5) El principal destino de la financiación solicitada por las empresas alicantinas es el capital circulante (57%), seguido de la financiación de las ventas (16%), la refinanciación de deudas (15%) e inversiones (12%). Estas dos últimas opciones son las que proporcionalmente generan una mayor reticencia en las entidades financieras para su aprobación.
- 6) Más de la mitad de las empresas (56%) manifiesta que la financiación que reciben de sus proveedores habituales no ha variado durante 2009. A pesar de ello, un 11% señala un incremento en esta variable. En cuanto a la estabilidad de los plazos de cobro, el 78% de los encuestados asegura que se ha producido un incremento en la falta de cumplimiento por parte de los clientes. Estas cifras evidencian que las empresas de la provincia de Alicante tienen cada vez más dificultades en el cobro y que, con frecuencia, se ven en la necesidad de incrementar los plazos de abono de los pedidos para dar salida a la producción.
- 7) La mitad de las empresas estudiadas (47%) trabaja con alguna de las administraciones públicas y es mayoritaria la situación de un incremento en los plazos de cobro de este tipo de clientes.
- 8) La mitad de las empresas estudiadas (52%) ha solicitado alguna de las líneas de financiación de ICO, y de éstas han obtenido financiación el 61%.
- 9) El 53% de las empresas analizadas no aseguran el riesgo de cobro, pero las que sí lo hacen señalan, prácticamente en su totalidad, que ahora es más difícil obtener este tipo de cobertura.
- 10) El 84% de las empresas que ha participado en el estudio tiene la sensación o la certeza de que las condiciones financieras a las que tienen que enfrentarse son, en general, excesivamente gravosas para su empresa.
- 11) Este sentimiento mayoritario que acabamos de señalar se pone de manifiesto en los diversos comentarios que los empresarios han reflejado al responder la encuesta. Es fácilmente detectable un mismo hilo conductor a todas estas observaciones ya que repiten el calificativo de abusivas para referirse a las condiciones de financiación.

Todos estos datos evidencian las dificultades que encuentran las Pymes para conseguir financiación de las entidades crediticias, debido a la situación que viven las instituciones financieras provocada por la crisis internacional, por los riesgos de carencia de liquidez de las propias entidades de crédito, que ha generado desconfianza en los bancos y cajas a prestar dinero, tanto entre ellos como a las empresas y particulares. Esto es un síntoma claro del desconocimiento del grado real de solvencia de los prestatarios, lo que provoca incertidumbre sobre las posibilidades de recuperar el capital prestado. Esta situación parece que va camino de solucionarse o al menos de suavizarse en el entorno de las entidades de crédito. Es necesario, por tanto, acelerar la recuperación de la confianza para que el tejido productivo no se deteriore más.



Mejora de la liquidez de las entidades de crédito

La mejora de la situación de los mercados de capital requiere el diseño de medidas similares a las que están poniendo en prácticas las empresas no financieras. En algunos casos ya se han iniciado las acciones, pero es preciso que se intensifiquen para que los cambios en los mercados internacionales se trasladen al ámbito nacional. Sólo una actuación coordinada y de gran calado permitirá que el tejido productivo y el sistema financiero nacional recuperen cuanto antes la fortaleza y estabilicen la economía.

Como se desprende del presente trabajo, las empresas de Alicante están tomando un abanico muy amplio de decisiones para soportar la falta de liquidez; algunas de éstas medidas podrían servir de ejemplo y trasladarlas a las empresas financieras. A continuación se relaciona un listado no cerrado de iniciativas posibles, siendo conscientes de que algunas de ellas ya han comenzado a aplicarlas las instituciones financieras:

- 1) Reducción de márgenes comerciales, con ajuste de la cartera de productos/servicios tanto en precio como en gama y extensión, siguiendo una política similar a las empresas de otros sectores que de cara a mantener su actividad han realizado importantes esfuerzos por adaptarse a la economía y circunstancias de sus clientes.
- 2) Reducción de gastos innecesarios que aparecen en épocas de bonanza cuando los recursos disponibles son mucho más cuantiosos. Con el paso del tiempo se perpetúan en las empresas, aunque no son realmente necesarios para la actividad y lastran la productividad de las empresas.
- 3) Redimensionamiento de las plantillas e instalaciones al volumen actual del mercado, ajustando la capacidad de las empresas a las demandas de sus clientes.
- 4) Desprenderse de las áreas de negocio no esenciales a su actividad básica, centrándose por el contrario en el núcleo de su actividad, liberando con ello recursos que pueden emplearse exclusivamente en la actividad principal.
- 5) Ampliar hacia el exterior el negocio fundamental de estas empresas financieras, buscando economías sin restricciones de liquidez en el mercado.
- 6) Determinar y en su caso ajustar el tamaño adecuado de determinadas variables empresariales que mejoren la posición competitiva y de poder en el mercado.
- 7) Rediseñar el proceso operativo para reducir tiempos y consumo de recursos.
- 8) Incrementar los fondos propios, con posibilidades diferentes entre las cajas de ahorro por un lado y los bancos y las cooperativas de crédito por otro.
- 9) Reducir los plazos de prestación de sus servicios, para facilitar al empresario la toma de decisiones, reduciendo su incertidumbre.
- 10) Incrementar la eficiencia de las unidades de valoración de las operaciones de activo de las empresas financieras, apoyando a los mejores proyectos de inversión y transmitiendo al empresariado una confianza plena a través del otorgamiento de créditos y préstamos.



PARTE II

GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS POR LOS USUARIOS DE BANCA



**Prácticas de las entidades financieras:
principales incidencias en las relaciones
banca-empresa**



“Las entidades de crédito no sólo adquieren derechos y obligaciones derivados de la específica relación contractual, sino también una cierta obligación moral para con la otra parte contratante, que pasa de este modo a adquirir la condición de cliente y, por tanto, persona que pertenece al grupo de los que dan su razón de ser a una entidad” (Servicio de Reclamaciones del BE).

La realidad de las empresas revela el impacto de la restricción crediticia de los últimos meses y una transformación profunda en las relaciones entre éstas y su proveedor habitual de recursos financieros, la banca, que ha elevado severamente los niveles de calificación de riesgo y, por ende, las condiciones de contratación en la práctica totalidad de los productos y servicios que ofrece.

Tal circunstancia condiciona, en buen número de casos, la supervivencia o la mortandad de nuestras empresas, motivo por el cual, las organizaciones empresariales vienen prestando especial atención a las necesidades financieras, fundamentalmente de las PYMES, y correlativamente, el grado de respuesta de un sector bancario que ha recibido desde los albores de la actual coyuntura global, el apoyo directo del Estado, o lo que es lo mismo, ha dispuesto de buena parte de los recursos públicos para garantizar su viabilidad.

El espíritu divulgativo de este informe, pretende proporcionar al empresario un conjunto de instrumentos que hagan más expeditivo el acceso a la financiación. Ello requiere, en estos momentos, un alto grado de compromiso en la gestión por parte de administradores, socios, directivos y asesores externos de las empresas. Para tal fin es preciso que todos los actores que intervienen en el proceso de relación con las entidades financieras, lo hagan con el más amplio conocimiento de las fuentes y del funcionamiento del negocio bancario, su regulación, la ponderación de las incidencias (en tanto que puedan albergar abusos o malas prácticas en perjuicio del usuario), los medios de reclamación o defensa, e incluso, las técnicas más apropiadas para abordar una negociación, entre otros aspectos.

Alejados del propósito de responsabilizar o pedir cuentas a ningún actor en las relaciones financieras, sector bancario o empresarial, los autores consideran apropiado someter a los implicados a un continuo examen de su estrategia y de la gestión de los efectos de la actual crisis en su respectiva actividad. Una banca y un empresariado responsables se deben, recíprocamente, el máximo esfuerzo para restablecer un clima de confianza mutua, y dinamizar, como no puede ser de otro modo, los nuevos retos que debe asumir sin demora nuestra economía.

Los bloques siguientes (6 y 7), articulan los aspectos prácticos que inspiran la segunda parte de este trabajo.

6.1 Normativa sobre transparencia, prácticas, usos bancarios y protección de la clientela.

6.2 Delimitación de buenas prácticas bancarias:

- 6.2.1 Criterios Generales de buena práctica bancaria.
- 6.2.2 Criterios de buena práctica bancaria del Banco de España.

6.3 Delimitación de malas prácticas bancarias:

- 6.3.1 En qué consisten las malas prácticas bancarias
- 6.3.2 Tipología de malas prácticas bancarias (aspectos destacables)
- 6.3.3 Malas prácticas en cuanto a las condiciones aplicables
- 6.3.4 El quebrantamiento de las normas sobre transparencia y disciplina
- 6.3.5 Cálculo y liquidación de operaciones bancarias
- 6.3.6 Malas prácticas en la operativa

6.4 Registros de Morosidad. Inscripción de Avalistas y Apoderados.

6.5 Determinadas prácticas que son objeto de reclamación más evidentes y frecuentes.



6.6 Cláusulas abusivas frecuentes.

6.7 Algunas consideraciones sobre avales y garantías.

6.1 Normativa sobre transparencia, prácticas, usos bancarios y protección de la clientela.

A continuación se expone una relación de la normativa más relevante, a la que, sobre esta materia, deben ajustarse las diversas entidades financieras:

- Ley 26/1988, de 29 de julio. Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito (Corrección de errores, BOE de 4 de agosto de 1989). Art. 48.2.
- Orden de 12 de diciembre de 1989. Tipos de Interés y Comisiones, Normas de Actuación, Información a Clientes y Publicidad de las Entidades de Crédito.
- Circular nº 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España. Entidades de crédito. Transparencia de las operaciones y protección de la clientela.
- Ley 2/1994, de 30 de marzo. Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.
- Orden de 5 de mayo de 1994. Transparencia de las condiciones financieras de los Préstamos Hipotecarios.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo. Crédito al Consumo.
- Ley 13/1996, de 30 de diciembre. Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. Art. 178
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre. Cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito (Corrección de errores, BOE de 13 de febrero de 1999).
- Ley 9/1999, de 12 de abril. Se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.
- Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.
- Orden de 16 de noviembre de 2000, de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes.
- Circular nº 6/2001, de 29 de octubre, del Banco de España. Titulares de establecimientos de cambio de moneda.
- Circular nº 4/2002, de 25 de junio, del Banco de España. Entidades de crédito. Estadísticas de los tipos de interés que se aplican a los depósitos y a los créditos frente a los hogares y las sociedades no financieras.
- Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.



- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Circular nº 2/2005, de 25 de febrero, del Banco de España, sobre ficheros automatizados con datos de carácter personal gestionados por el Banco de España.
- Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

6.2 Delimitación de buenas prácticas bancarias:

Resulta conveniente que el usuario de banca sepa identificar y diferenciar adecuadamente, si las actuaciones de la entidad con la que viene trabajando, se ajustan o no al patrón aceptable de cumplimiento de las normas reguladoras de la transparencia y las buenas prácticas en el sector (regulado, no lo olvidemos) bancario.

6.2.1 Criterios Generales de buena práctica bancaria.

Tanto AEB como CECA, han venido trazando criterios que permiten diferenciar entre buenas y malas prácticas bancarias.

1. Suministrar al cliente información veraz sobre sus operaciones, y ajustada a las exigencias de la normativa vigente.
2. Las entidades deben actuar en beneficio de sus clientes, y como buenas prácticas dirigidas a este fin, son destacables:
 - a) Las actuaciones realizadas en beneficio de un cliente constituyen buenas prácticas bancarias;
 - b) Incluso si el resultado no fuera el deseado por causas ajenas a la entidad financiera siempre que siga las instrucciones de su cliente.
 - c) Si por iniciativa de la entidad conducen a un ahorro de costes o a otros beneficios (evitar sanciones, etc.).
 - d) Informar al cliente de todas las opciones posibles en el caso de que sean varias y tengan coste diferente.
 - e) Documentar contractualmente las operaciones y conservar los antecedentes de las mismas por 6 años.
 - f) Toda aquella actuación de la entidad que esté amparada o que se haga en cumplimiento de normas legales o reglamentarias.



6.2.2 Criterios de buena práctica bancaria del Banco de España.

Tanto AEB como CECA, han venido trazando criterios que permiten diferenciar entre buenas y malas prácticas bancarias.

1. *Suministrar al cliente información veraz sobre sus operaciones, y ajustada a las exigencias de la normativa vigente.*
2. *Las entidades deben actuar en beneficio de sus clientes, y como buenas prácticas dirigidas a este fin, son destacables:*

(i) Buenas prácticas bancarias

1. Cumplimiento diligente de las instrucciones del cliente.
2. Prudencia en la gestión.
3. Evitar gastos innecesarios.
4. Aplicar las condiciones pactadas, o más beneficiosas para el cliente aunque no sean las pactadas.
5. Corregir los errores tan pronto sean detectados. Los errores no pueden constituir un lucro injustificado para los clientes.
6. Evitar la repercusión económica al cliente de los errores o problemas internos de la entidad, con motivo de fallos informáticos o casos no previstos.
7. No aprovechar la ignorancia del cliente para cargar condiciones más gravosas o modificar los pactos iniciales de alguna operación.
8. Informar puntualmente al cliente de los asuntos encomendados a la entidad.
9. No crear falsas expectativas en el cliente por informaciones defectuosas o incompletas, ocultando aquellos aspectos negativos relevantes que puedan modificar la situación de partida.
10. No modificar los criterios aplicados a situaciones equivalentes anteriores sin informar previamente de ello al cliente, aunque los nuevos criterios se ajusten al contrato.
11. Informar de forma ajustada a la realidad y a la buena fe del plazo en que se podrán realizar las gestiones encomendadas y cumplir la normativa aplicable al efecto.
12. Ofrecer información exacta sobre la repercusión fiscal de las operaciones propuestas a la clientela, no haciendo incurrir a los clientes en riesgos fiscales.
13. Aplicar las tarifas de la entidad proporcionalmente y de forma ponderada a la operación de que se trate, evitando gastos excesivos para operaciones de pequeña cuantía o advirtiendo al cliente de que éstos se van a producir.
14. Justificar los gastos suplidos de terceros.
15. No imponer fedatario público e informar al cliente de que podría hacerse cargo de gestiones administrativas por sí mismo, sin encargarlas automáticamente a un gestor.



(ii) Buenas prácticas bancarias que parecen malas

1. En la subrogación de préstamos hipotecarios:

Enervar la subrogación y mantener el crédito por la entidad acreedora, aun contra la voluntad de deudor. La finalidad de la normativa es mejorar las condiciones financieras del deudor, no que éste cambie de entidad.

2. En Tarjetas de Crédito/Débito:

Ante la denuncia de un fraude por parte del cliente, el banco o caja están facultados para mantener el cargo de las operaciones afectadas en la cuenta del cliente hasta tanto efectúen las pertinentes comprobaciones; 20 días para realizar estas comprobaciones es un plazo “rápido y eficaz”, según el SRBE .

3. Exigir la identificación del portador de un cheque, como requisito para su pago:

Art. 140 LCCH: El Librado podrá exigir, al pago del cheque, que éste sea entregado con el recibí del portador.

El banco librado podrá exigir este requisito o no, pero si lo exige será una buena práctica bancaria que contribuye a pagar el cheque a su legítimo tenedor. Parece excesivo retener una fotocopia del DNI del portador del cheque, pues no es necesario para identificar al mismo.

4. No pagar un cheque en efectivo en sucursal distinta de la librada:

No supone quebrantamiento de normas de disciplina, y la práctica de no pagar el cheque en oficina distinta de en la que figura abierta la cuenta está amparada por los arts. 106 y 107 de la LCCH, que señalan que el cheque se pagará en el lugar designado en el mismo o en el que figure junto al nombre del librado, habitualmente la sucursal que corresponda.

5. Cobrar la comisión de emisión de una transferencia aunque ésta no llegue a su destino por error del ordenante:

Si el resultado de la transferencia es infructuoso por causas no imputables a la entidad, el cobro de la comisión de emisión está justificado.

6. Cobrar las comisiones de un Aval aunque el avalado alegue la finalización del contrato o razón por la cual se hizo, hasta no recuperar el documento original o la cancelación por el organismo ante quien se prestó: no es suficiente que dé instrucciones de cancelación el cliente.

(iii) Supuestos que no constituyen malas prácticas bancarias

1. Actuaciones contra los intereses u órdenes del cliente en cumplimiento de la normativa vigente.

2. Las entidades deben intentar conciliar el cumplimiento de la normativa con la satisfacción de su cliente, aunque a veces ello no es posible.

3. Errores aislados. Sin embargo, la reiteración de errores si constituye una mala práctica bancaria.

4. No suministrar documentos o información de antigüedad superior a 6 años.

5. Cuando la Ley o los contratos permiten elegir entre varias opciones, no es mala práctica bancaria que la entidad opte por alguna de ellas, siempre y cuando informe puntualmente a su cliente.

6. Actuar en contra de las instrucciones del cliente pero en su beneficio.



7. Realizar algún trámite que ocasione gastos al cliente previo a la concesión de un préstamo o crédito, aunque éste no se conceda, pero sea necesario para su estudio y haya sido aceptado por el cliente (p.e. la tasación de un inmueble).
8. Enviar requerimientos notariales a cargo del deudor, una vez agotadas las vías ordinarias de comunicación menos onerosas, pues en definitiva se pueden evitar al cliente los gastos de emprender acciones judiciales.
9. La imposibilidad de cumplir las instrucciones del cliente por causas de fuerza mayor, o excepcionales, que escapen al control de la entidad (huelgas, siniestros...).
10. Las entidades no tienen por qué suministrar información sobre las operaciones, que exceda de la legalmente establecida y pactada contractualmente. No obstante, es buena práctica bancaria atender las solicitudes de información más amplias posibles.
11. La no concesión de descubiertos en cuenta. Pero si éstos se conceden, no deben defraudarse las expectativas del cliente anulando los cargos con posterioridad.
12. El mantenimiento de saldos indisponibles por entregas “salvo buen fin”, siempre y cuando se pondere la no disponibilidad al cobro efectivo por parte de la entidad.
13. No atender las reclamaciones de efectos o modificaciones sobre los mismos con gran proximidad al vencimiento.
14. Incluir nuevas condiciones o exigencias en las renovaciones de operaciones de vencimiento periódico.
15. No prestar conformidad a medios de pago (p.e. cheques), antes de intentar su cobro por otros medios (no existe la conformidad telefónica de cheques, que fue suprimida en 1994).

6.3 Delimitación de malas prácticas bancarias:

6.3.1 *En qué consisten las malas prácticas bancarias*

1. No velar por los intereses del cliente.
2. Quebrantar las normas de disciplina.
3. No corregir los errores con diligencia.
4. No respetar los pactos.
5. Crear expectativas por encima de las posibilidades reales de la entidad.
6. Advertido un error o problema por la entidad, no comunicarlo a su cliente y esperar a que éste sea quien reclame.
7. Utilizar fórmulas de cálculo poco ortodoxas para obtener más rendimientos.



6.3.2 Tipología de malas prácticas bancarias (aspectos destacables)

1. En cuanto al documento contractual: no acreditar su entrega.
2. En cuanto al cálculo de costes: no especificar la fórmula para calcular los intereses; no realizarlos con arreglo a las normas y usos; cometer errores de forma reiterada.
3. En cuanto a comisiones y gastos: que no respondan a un servicio real; que no figuren en las tarifas o en los contratos en su caso; que no hayan sido aceptadas expresamente por el cliente; los gastos suplidos deben corresponder a gastos reales habidos y justificados.
4. En cuanto a los criterios empleados: si independientemente de los pactos contractuales, la entidad modifica un criterio de actuación que ha venido sosteniendo, antes de repercutir las consecuencias del cambio de criterio al cliente, deberá advertirle del cambio.

6.3.3 Malas prácticas en cuanto a las condiciones aplicables

1. No aplicar las condiciones pactadas en el contrato, o no avisar previamente de su modificación, o en los plazos que indica la normativa.
2. Cuando se pacta con un cliente condiciones más beneficiosas, no informar al cliente del plazo para el que toman vigencia, y suprimirlas en un determinado momento, obligando al cliente a pedir la retrocesión de apuntes y gastos así como a renegociar las condiciones.
3. No informar adecuadamente de las alternativas que tiene un cliente cuando esté utilizando un producto o servicio de forma gravosa e inadecuada.
4. Aprovechar la ignorancia sobre banca de un cliente para ofrecerle productos o servicios poco interesantes, costosos o poco apropiados a sus necesidades o situación personal.

6.3.4 El quebrantamiento de las normas sobre transparencia y disciplina

Es una forma grave de mala práctica bancaria, porque entraña la posible sanción de la entidad. No es imprescindible para que exista una mala práctica bancaria que venga aparejada del quebrantamiento de las normas de transparencia y disciplina.

Información a suministrar por las entidades:

- Publicidad excesivamente emocional: hacer creer a los clientes que la entidad se involucrará en sus problemas de índole personal.
- Las entidades financieras vienen obligadas a suministrar información a su cliente según se recoja en los contratos suscritos y con arreglo a la normativa vigente (CBE 8/90).
- No tienen por qué suministrar información no prevista en el contrato o exigida legalmente, aunque es una buena práctica bancaria hacerlo.
- No tienen por qué suministrar en todo caso información sobre movimientos u operaciones con más antigüedad de 6 años.



Fuentes de información para clientes:

- La información suministrada por las entidades: las tarifas publicadas por la entidad (pueden consultarse en www.bde.es y en las web de las entidades).

6.3.5 Cálculo y liquidación de operaciones bancarias

(i) Formas de cálculo prohibidas

1. Es una mala práctica bancaria calcular los intereses por el período total, fraccionando el cobro en periodos más frecuentes.
2. Está prohibido cobrar el día de disposición y el día de vencimiento (CBE 8/90, anexo IV). Aunque se prevé para el descuento, también y por analogía debe aplicarse al resto de las operaciones.
3. No se puede calcular la comisión de descubierto en cuenta corriente por el mayor saldo por valoración, sino por el mayor saldo contable (CBE 8/90).
4. La norma no habla de las cuentas o pólizas de crédito, pero por analogía debe hacerse de la misma forma, pues en todo caso se trata de cuentas. No ponderar las comisiones periódicas cuando se trate de fracciones de período, cobrando su cuantía total.

(ii) La normalización del cálculo bancario

1. No existe una normalización en el cálculo bancario, por lo que en determinadas operaciones hay margen de discrecionalidad para emplear diferentes sistemas.
2. La normativa define la forma de cálculo de la TAE que debe constar en los contratos (CBE 8/90 y Ley de Crédito al Consumo). Es obligatorio incluir la fórmula de cálculo para obtener los intereses a partir del tipo de interés en los contratos de operaciones activas o pasivas (CBE 8/90, Sexta, 6, b). Pero la normativa no define qué fórmulas hay que emplear.
3. La falta de normalización en los sistemas de cálculo abre la posibilidad de que una misma operación con un mismo tipo nominal produzca un coste financiero diferente.

6.3.6 Malas prácticas en la operativa

Fuente: Memorias e Informes del Servicio de Reclamaciones del Banco de España

(i) Préstamos

1. Comisión de reclamación de posiciones deudoras vencidas: no procede su cobro automático por producirse el impago. Se debe acreditar haber realizado alguna gestión conducente a la recuperación del impago. Se deben tener en cuenta las circunstancias del impago y de cada cliente.
2. Aplicar dos comisiones diferentes por el mismo capital no está ajustado a las buenas prácticas bancarias (caso de comisión de subrogación y de apertura).



1. Comisión de reclamación de posiciones deudoras vencidas: no procede su cobro automático por producirse el impago. Se debe acreditar haber realizado alguna gestión conducente a la recuperación del impagado. Se deben tener en cuenta las circunstancias del impago y de cada cliente.
2. Aplicar dos comisiones diferentes por el mismo capital no está ajustado a las buenas prácticas bancarias (caso de comisión de subrogación y de apertura).
3. Cuando por las condiciones objetivas del prestatario o las normas de la entidad, una operación no pueda ser concedida (por ejemplo por la edad del prestatario), se evitarán todo tipo de gastos, como tasaciones.
4. Utilización del año comercial (360) como divisor para el cálculo de intereses en operaciones computadas por días.

El extinto Consejo Superior Bancario declaró: “La aplicación del año comercial de 360 días como denominador de las fórmulas matemáticas de liquidación de intereses en las operaciones de descuento, así como, en general, en todas aquellas en que el cálculo de intereses se realiza día a día, constituye una práctica inveterada de las entidades bancarias que, por su generalidad, puede considerarse constituye un auténtico uso bancario”.

No obstante, para determinadas operaciones, como los préstamos por cuotas constantes, es controvertido que sea una práctica inveterada, y en el mercado hay algunas entidades que los calculan de esta forma, percibiendo a igualdad de nominal, más intereses que su competencia. En todo caso, de utilizar este procedimiento de cálculo se deben indicar las fórmulas utilizadas para llegar a los intereses, con arreglo a la normativa. El Banco de España ha emitido algunos informes contradictorios, unos reputando esta práctica como mala y otros amparándola. Los préstamos calculados de esta forma ofrecen una cuota algo mayor a igualdad de tipo de interés.

5. Cobrar el día de la disposición en los préstamos, añadiendo un día al primer período: es evidentemente una mala práctica bancaria, pero frecuente en la práctica. Se ignoran las normas de cómputo de plazos en el derecho civil y mercantil.
6. Para el descuento está prohibida esta práctica expresamente (donde más se ha detectado), por la CBE 8/90, anexo IV, pero análogamente es igual de errónea para el cálculo de cualquier operación activa. No se puede justificar en la libertad contractual, porque es un abuso manifiesto. Mediante esta práctica se sobrecarga todo el préstamo con intereses indebidos y una menor amortización de la que debiera haberse realizado.
7. Abonar un préstamo con posterioridad al comienzo del devengo de intereses.
8. Si ha de considerarse el préstamo indisponible hasta en tanto se produzcan determinadas inscripciones registrales, no se abonará el mismo al cliente hasta ese momento, no cobrándole intereses. Por el contrario, si se abona y se perciben intereses, el préstamo deberá ser disponible por el cliente. El Servicio de Reclamaciones se ha pronunciado expresamente rechazando esta práctica en diversas ocasiones.
9. Provisiones de fondos para gastos de notario, gestoría e impuestos; las entidades de crédito tienen que calcular de la forma más exacta posible las provisiones de fondos precisas, sin pedir excesos innecesarios a sus clientes, porque se dedican profesionalmente a conceder préstamos y deben saberlo. En el supuesto de pedir algún exceso, deben inmediatamente poner la cantidad excedente a disposición de su cliente.
10. Pedir excesos sobre las cantidades necesarias es una mala práctica bancaria según diversos pronunciamientos del SRBE.



11. Comisiones de gestión o distribución, y su consideración como componente del coste efectivo (TAE) en los créditos al consumo (comisiones que pagan las financieras a los comercios que les presentan clientes para financiar). Es un tema controvertido para el que caben varias interpretaciones, pues si nos atenemos a la Ley de Crédito al Consumo (art. 18), deberían incluirse, pero según la redacción de la Norma Octava, 4, a de la CBE 8/90 podrían excluirse, al tratarse de una cuantía que recibe un tercero (comercio) y no la entidad financiera que concede la operación. Se trata de pequeños créditos en los que la comisión de distribución puede representar un aumento considerable de la TAE.

12. La mayor parte de las reclamaciones ante el SRBE relacionadas con los préstamos se refieren a incumplimientos de la siguiente índole:

- a) Adeudo de comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo
- b) Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente.
- c) Cobro de comisiones no previstas contractualmente.
- d) Falta de transparencia en el cobro de comisiones y gastos.
- e) Cobro de comisiones o gastos indebidos, por diversos motivos.
- f) Cobro de intereses indebidos.
- g) Actuaciones unilaterales de las entidades (no atiendo instrucciones del cliente o dando por vencido préstamos o créditos).
- h) Faltas de diligencia.
- i) Falta de entrega de documento contractual o no acreditar la entrega, así como información deficiente en liquidaciones.
- j) Actuaciones incorrectas relativas a subrogaciones hipotecarias.

13. No se debe aplicar el anexo IV de la CBE 8/90 a la valoración de medios de pago (cheques bancarios, v.g.) para cancelar los préstamos, pues estas operaciones no tienen por qué pasar por las cuentas de los clientes.

14. Muchas reclamaciones se refieren al cobro de intereses con posterioridad a la subrogación hipotecaria, rompiendo el principio de que no se puede deber simultáneamente el mismo préstamo a dos acreedores distintos.

(ii) Créditos

1. El retraso en la renovación de un crédito, especialmente cuando la causa es imputable a la entidad, no faculta para cobrar intereses de demora.

2. No se puede liquidar, como excedido, el principal del crédito una vez vencido éste, sino que se deberá aplicar el interés de demora que corresponda.

3. Crear expectativas en torno a la renovación de un crédito, que luego son defraudadas. La entidad debe ser muy objetiva al abordar la concesión de las operaciones de riesgo y advertir al cliente de que puede no ser concedida una renovación.



4. Créditos puente: se conceden cuando es preciso disponer de una financiación previa a la tramitación de una operación definitiva, y, por tanto, son operaciones que se resuelven en el corto plazo. El SRBE ha dicho sobre el particular: "... No podría estimarse su cobro [el de las comisiones de apertura y estudios en el crédito puente] como constitutivo de buena práctica bancaria, por tratarse de un préstamo puente en espera de poder formalizar el hipotecario, máxime teniendo en cuenta que el período que mediaba entre el cobro de ambas comisiones era de 23 días, desvirtuándose el propio concepto y finalidad de las comisiones adeudadas". Aunque es preciso estar a cada caso concreto, y sobre todo al plazo que medie entre ambos créditos o préstamos, es evidente que se deberá atenuar el cobro de las comisiones por duplicado.

(iii) Cuentas y depósitos

• Descubiertos en cuenta:

Cuando se conceden, no es buena práctica retroceder el apunte que los motiva, pues se trata de un crédito concedido al cliente, y debe pactarse con él su amortización.

Comisión de descubierto: CBE 8/90, norma 3, 3: "... No podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, o reiterarse su aplicación en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta." Según esta norma están prohibidas las comisiones de descubierto por valoración.

No debería anticiparse el vencimiento del período de liquidación normal de la cuenta, haciéndolo más frecuente, en caso de descubierto, pues va contra el espíritu de la norma, que claramente va contra la reiteración en el cobro.

• Comisiones de mantenimiento y administración:

Para efectuar el cobro deben estar pactadas contractualmente, y si en los contratos no figuran, no procede su adeudo, salvo que hayan sido comunicadas oportunamente a los clientes antes de su cobro.

En caso de que se modifiquen las comisiones aplicables durante el período de vigencia de una liquidación, se deberá liquidar separadamente cada subperíodo al tipo de comisión que corresponda y prorrateando su cuantía a la fracción de período de que se trate.

• Compensación de saldos:

Han de concurrir dos requisitos: identidad de titulares y que la compensación esté recogida en los contratos.

• Cuentas indistintas:

Porque una cuenta sea indistinta no implica que se pueda presumir de cuál de los titulares es la propiedad del saldo. Por eso la entidad no debe presumir nada a ese respecto, y en todo caso será la autoridad judicial la que podrá determinarlo. Sin embargo, en caso de fallecimiento de uno de los cotitulares, y según diversas sentencias del TS, se mantiene la solidaridad activa, y el sobreviviente puede disponer de la totalidad del saldo y la entidad está obligada a permitirlo. El TS rechaza la copropiedad de los fondos y las entidades no deben dejar disponer sólo de la mitad del saldo, pues esta presunción no tiene por qué ser correcta ni las entidades están facultadas para determinar la propiedad. No obstante, hay que estar a cada caso concreto y actuar con suma prudencia.

Un titular indistinto no puede apoderar por sí sólo a un tercero a disponer de la cuenta. Estas autorizaciones deben venir suscritas por la totalidad de titulares indistintos. De igual forma se precisará el consentimiento de todos los titulares en caso de la cancelación o la modificación de las condiciones contractuales del depósito.



- Comisiones por cancelación anticipada de depósitos a plazo:

Procede su prorrateo cuando la comisión se expresa como un porcentaje o tanto anual o referido a alguna periodicidad en el contrato.

El límite natural de la comisión por cancelación anticipada de depósitos serán los intereses abonados, no siendo una buena práctica devolver menos dinero que el depositado.

- Comisión por reclamación de descubierto:

Sólo puede cobrarse en los mismos casos que la genérica de reclamación de posiciones deudoras vencidas. Es decir, no procede su aplicación automática por el mero hecho de producirse el descubierto.

- Embargos de saldos en cuentas:

Para poder cumplimentar el embargo, es preceptiva la existencia de saldo, y el embargo no se podrá cargar en descubierto.

- Cargos para rectificar errores de la entidad:

Los abonos indebidos pueden ser rectificadas por la entidad, pero previamente al cargo en cuenta se debe:

- a) Advertir del error al cliente.
- b) Avisarle de que se van a efectuar los cargos.
- c) No aplicar una fecha valor al cargo que suponga coste al cliente.

No procede el cobro de comisiones por ingreso de efectivo en sucursal distinta de la cuenta, dentro de la misma entidad: no es una transferencia, y está incluido en el servicio de caja.

- Fallecimiento de titulares:

Las entidades están facultadas para retener cantidades con objeto de dar cumplimiento a las obligaciones fiscales de los herederos, y evitar así su responsabilidad subsidiaria, pero no están facultadas para bloquear los saldos ante titulares indistintos.

- Conformidad a los extractos:

En los contratos se incluyen estas cláusulas de conformidad, por las cuales se dan por conformes los extractos de cuenta siempre que no haya reparos en un tiempo determinado. No obstante, ante un enriquecimiento injusto de la entidad o de un tercero, no parece equitativo que se pueda invocar esta cláusula, causando un perjuicio al cliente que se podría evitar. El Banco de España habla de un tiempo prudencial, no fijando su término de forma objetiva, pues habrá que estar a cada caso particular. Lo que parece evidente es que los apuntes en cuenta deben ser completamente firmes en algún momento, pues lo contrario, según declara el propio Banco de España, va contra la seguridad jurídica.

- Valoración de apuntes en cuenta.

Los límites de valoración se establecen por la CBE 8/90, en particular el anexo IV.

Se observan deficiencias en la corrección de apuntes erróneos, cuya valoración debe ser neutra para el cliente (mismo valor que el apunte que rectifica).

El abono de pensiones, cuyo valor debe coincidir con el abono en cuenta.



Los efectos presentados después del plazo de presentación estipulado en la Ley Cambiaria (el día de vencimiento y dos días hábiles siguientes), cuyo valor debe ser el mismo que su cargo en cuenta, no el día de vencimiento. En particular esto afecta a los pagarés de cuenta corriente al cobro que se presentan con retraso por el tenedor.

- Servicio de Caja.

Las entidades pueden, de común acuerdo con sus clientes, sustituir las entregas de efectivo por otros medios de pago, y así evitar disponer del efectivo en sucursales, pero los medios de pago sustitutivos deben ser gratuitos.

- Errores que traen como resultado otros y que no se corrigen de oficio.

Cuando se comete un error o una incorrección sobre una cuenta, se pueden producir errores que afecten a otras partidas o a la liquidación que se practique. No es nada frecuente que las entidades tengan un sistema para evitar estos errores en cascada, que obligan a los clientes a realizar a menudo diversas reclamaciones para verlos corregidos. Por ejemplo, un cargo erróneo en cuenta, puede ser corregido en valor, pero si provoca un descubierto habrá que eliminar la comisión de descubierto contable de la liquidación, y el cliente deberá reclamarlo a la entidad. Esta forma de proceder es discutible que sea una buena práctica bancaria, pues debería ser la entidad la que de oficio corrigiera cualquier error que traiga causa en un error anterior.

(iv) Transferencias.

Las comisiones derivadas de la ejecución de una orden de transferencia deben figurar, en primer lugar, registradas en las Tarifas de Comisiones y Gastos que las entidades tienen a disposición del público, informando de su existencia en el tablón de anuncios que debe encontrarse en un lugar visible en todas sus oficinas, tarifas que previamente habrán sido registradas en el Banco de España.

Las comisiones adeudadas deben responder a los costes derivados de la ejecución de la transferencia, no cargando distintas comisiones por similares conceptos, como el cobro de una comisión por el abono en cuenta, y el de otra adicional por la notificación del abono en el caso de transferencias recibidas.

Se considera buena práctica bancaria que las entidades no efectúen una aplicación automática de las tarifas, ya que es obligación de las mismas ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad para evitar, en la medida de lo posible, el cobro de cantidades abusivas por servicios cuyo coste real no se corresponde con el importe repercutido.

En cualquier caso, el cliente en el momento de ordenar la operación debe ser informado de los costes que la misma conlleva, a fin de que realice una aceptación expresa de los mismos.

Transferencias transfronterizas:

- Transferencias comunitarias reguladas por la ley 9/1999. Comisiones

Las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, efectuadas en euros o en las divisas de dichos Estados, hasta una cantidad total equivalente a 50.000 euros, se encuentra regulada en la Directiva 97/5/97 del Parlamento Europeo, transpuesta a nuestro Ordenamiento Jurídico en la Ley 9/1999, de 12 de abril, la Orden de 16-11-2000, que la desarrolla y, finalmente, por el Reglamento nº 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre pagos transfronterizos en euros, el cual determina la obligación de cobrar por una transferencia con origen/destino en un país de la Unión Europea iguales comisiones que por las cobradas por una transferencia interior. Esto implica, de hecho, que cuando se recibe una transferencia con cláusula de gastos a cargo del ordenante, no puede repercutirse al beneficiario de la orden ninguna comisión adicional a la cobrada por una transferencia nacional, en el caso de España ninguna, ni incluso los gastos del corresponsal, que habitualmente venía soportando el mismo.



Las transferencias transfronterizas pueden ser ordenadas con los gastos en su totalidad al beneficiario, al ordenante, o de forma compartida.

Se pueden dar los siguientes casos:

Gastos "BEN" (a cargo del beneficiario): La entidad ordenante deduce del importe sus gastos y comisiones y el resto de entidades deducen también sus gastos y comisiones. Cuando se reciba una transferencia con dicha cláusula, solo podrá deducirse la comisión que por una transferencia nacional de similar importe le sea cedida por el banco ordenante. Cuando se emita, la comisión deducida será igual a la cobrada por una transferencia interior del mismo importe.

Gastos "OUR" (a cargo del ordenante): Se transfiere íntegro el importe, liquidando el ordenante el total de comisiones y gastos. En este caso la transferencia recibida debe abonarse por el importe íntegro. En el caso de transferencia emitida se cargará el total de comisiones y gastos devengados por una transferencia interior del mismo importe.

Gastos "SHA" (compartidos): El banco ordenante transfiere íntegro el importe y liquida a su cliente sus comisiones, el resto de entidades deducen del importe recibido las suyas. Aquí del importe recibido podrá deducirse la misma comisión que le sea cedida en una transferencia nacional del mismo importe. En la transferencia emitida se liquidará por separado la misma comisión que la que correspondería a una nacional.

El objetivo de la normativa europea en la materia es, pues, conseguir que las transferencias se realicen de una manera rápida, fiable y económica, tratando de evitar la duplicidad en el cobro de comisiones, e imponiendo una mejora en la transparencia, a fin de tener a los clientes debidamente informados del coste que les supone la emisión o recepción de una transferencia entre países de la Unión.

Por otra parte, la Circular 3/2001 del Banco de España, establece una serie de obligaciones de información que las entidades deberán cumplir cuando ejecuten una orden de transferencia recibida de un cliente, o procedan al abono de la misma procedente de otra entidad.

Entre la información a facilitar, en el caso de las transferencias recibidas se encuentra la indicación de los criterios de distribución de comisiones y gastos, prohibiendo el cobro de comisiones al beneficiario en los casos en los que el ordenante no indique expresamente que comisiones deben de correr a cargo del mismo.

- Transferencias transfronterizas distintas de las reguladas por la Ley 9/1999 y resto de transferencias con el exterior.

Se hace especial hincapié en la aplicación de las comisiones que se encuentren registradas en las tarifas, previa comunicación a los clientes y bajo la óptica de un criterio de proporcionalidad y justo equilibrio en las prestaciones que evite la aplicación automática de las mismas.

Las entidades deben asegurarse de que el cliente conoce la implicación que tiene la elección de una u otra cláusula de gastos en el momento de efectuar la orden, así como recabar de su cliente el consentimiento a efectuarla bajo la misma.

- Transfronterizas en la UE:

No se debe efectuar el cobro de comisiones de ningún tipo al beneficiario, salvo que la transferencia indique desde la entidad ordenante gastos a cargo del beneficiario o compartidos. No son válidas en otro caso las comisiones de gestión y tramitación por no responder a servicios reales. La mera existencia de la cláusula BEN no faculta para cargar gastos si éstos fueron soportados por el ordenante en su integridad.



- De pago de pensiones de la Seguridad Social:

Siempre el abono en cuenta tiene que tener valor mismo día para evitar al pensionista descubiertos por valoración (anexo IV CBE 8/90 y normativa de la SS: RD 1891/1999, de 10-XII y OM 26-II-1996).

- Abono de transferencias sólo por CCC:

El SRBE sostiene el criterio de que cuando hay discrepancias entre el número de cuenta y el nombre del beneficiario se ha de abonar al nombre designado. Las normas interbancarias, sin embargo, admiten órdenes de hasta 12.000 euros identificadas sólo mediante CCC, denominadas para abono directo en cuenta, por lo que este es un tema de controversia. No obstante, parece que el criterio del BE es acertado, pues el nombre es más lógico que prevalezca pues en definitiva una transferencia es una orden de abono a una persona que tiene abierta una cuenta en una entidad financiera, pero no a la cuenta en sí misma, que no es sujeto de derechos ni obligaciones, por no tener personalidad jurídica propia.

- Plazo de ejecución de transferencias:

A más tardar el día hábil siguiente a la orden (CBE 8/90). El BE estima que es el plazo máximo, pero que la diligencia debe llevar a realizarlas tan pronto sea posible, y a ser posible el mismo día de la orden.

En el supuesto de transferencias recibidas por la entidad fuera del horario de caja, se deberá hacer constar como fecha de la orden, el día en que se reciban, y la valoración deberá girar sobre esta fecha (abonarse 2 días después).

Las transferencias que se cursan con retraso, lo hacen con intereses a favor de la entidad beneficiaria.

- Retrasos en abonar órdenes:

En ocasiones no es posible que una entidad abone una transferencia por no haber recibido los fondos. Pero si ésta se recibe con mucho retraso, el SRBE (MSR 1992, p. 65), dice que no se deberán repercutir al cliente los costes financieros del retraso, debiendo valorar la orden como si no se hubiera producido el citado retraso.

Las transferencias interiores no deben retrasarse, deben ejecutarse en tiempo real si es posible y tener fecha valor del mismo día.

- Retrasos en la devolución de transferencias:

El plazo interbancario de devolución es de 30 días según los convenios entre bancos, aunque resulta un plazo excesivo para la generalidad de los casos, y así ha sido apreciado en diversos pronunciamientos por el Banco de España ante casos concretos. Las entidades deben devolver las transferencias tan pronto como comprueben que no corresponden a ningún cliente de la entidad, y a más tardar deberían poder realizar esto en el plazo de pocos días hábiles, y, desde luego, no en treinta.

- Cobro de SWIFT.

No se debe cobrar SWIFT⁹ en las transferencias ordenadas por lotes en algún sistema de compensación europeo, y en particular en EBA-Step2, dado que no se trata de órdenes transmitidas una por una mediante SWIFT.

Las transferencias no son revocables. Una transferencia cursada y abonada en la cuenta de un cliente, no puede revocarse por el cambio de instrucciones del mandante una vez que se haya ejecutado. Efectuar un cargo en la cuenta del beneficiario por este motivo,



sin su autorización, es una mala práctica bancaria. Las entidades pueden facilitar la revocación de las transferencias interbancarias hasta el horario en que sea admisible según las normas del SNCE, pero nunca una vez que haya sido cursada la información hacia las otras entidades.

Si el error es de la entidad de crédito, entonces sí podrá realizarse el cargo, pero antes deberá advertirse al cliente del error padecido, y del cargo que se va a efectuar, para que pueda tomar las medidas oportunas en orden a evitar descubiertos o a cubrir su posición con otros fondos, como es criterio reiteradamente sostenidos por el BE.

(v) Cheques, letras de cambio, pagarés y otros efectos.

Los cheques deben pagarse siempre parcialmente de existir provisión parcial (art. 108 de la LCCH). No cabe argumentar defectos en los sistemas informáticos.

- Retenciones de saldo excesivas en la compensación de cheques y pagarés al cobro:

Hay que tener en cuenta que el plazo de devolución establecido en el Subsistema de Cheques y Pagarés en el SNCE es de 1 día hábil. Siendo así, los cheques y pagarés a cobro se devolverán casi con toda probabilidad, a más tardar, el segundo día hábil siguiente a su cesión a la entidad. Las retenciones abarcan más de dos días por regla general, aplicando muchas entidades 4 días, plazo que parece excesivo cuando se trata de medios de pago con un plazo de devolución tan exiguo.

El BE tiene declarado que las retenciones no deben ir más allá del cobro efectivo por parte de la entidad, plazo que se supera ampliamente cuando es superior a dos días hábiles.

Actualmente las retenciones de saldo carecen de una regulación específica que las fije en unos parámetros objetivos, por lo que su plazo queda al arbitrio de las entidades, que deberán actuar con la máxima diligencia en sus gestiones para no perjudicar la disponibilidad de los fondos más allá de lo razonable.

- Revocación del cheque:

Una entidad no puede denegar el pago del cheque a su portador o tenedor por haber recibido simplemente instrucciones de no pagar dentro del plazo de irrevocabilidad, ya que es el librado del documento, y obligado cambiario, en caso de denegar el pago indebidamente.

Para denegar el pago de un cheque dentro de plazo de irrevocabilidad, se debe disponer de un documento que acredite la pérdida o sustracción del cheque, como por ejemplo una denuncia. No obstante, el SRBE tiene declarado que se deberá solicitar al cliente que inicie los trámites legales de amortización del cheque, previstos en la propia Ley Cambiaria, para que sea el juez quien valore la situación y ordene que no se pague el cheque.

⁹Los códigos internacionales de cuenta se utilizan para identificar los números de cuenta desde países distintos al emisor del código. Estos números de cuenta surgen de la necesidad de encontrar un sistema común de identificación de número de cuenta de todo el mundo. Normalmente estos códigos añaden varios caracteres que permiten identificar unívocamente una sucursal de una entidad en un país en concreto.

Hoy en día es común utilizar dos números de cuenta internacionales distintos: Código SWIFT / BIC y Código IBAN.

El código de cuenta SWIFT se utiliza a nivel mundial, y el código de cuenta IBAN, se utiliza fundamentalmente para operaciones dentro de la Unión Europea.

Código SWIFT / BIC (Bank Identification Code). En 1973 los bancos se comunicaban vía Télex, de una forma no muy segura, con un mínimo de estándares y sin automatizar. Por este motivo nace The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications, una institución Belga creada con el objetivo de crear un sistema para la transmisión de mensajes seguros sobre transacciones financieras internacionales y que contó con el apoyo de 239 bancos en 15 países.

Actualmente SWIFT cuenta con 7600 miembros ubicados en 200 países, con un volumen de 9 millones de mensajes diarios.



Cautelarmente, y en base a los antecedentes que obren en su poder, las entidades podrán, de existir razones suficientes para ello, bloquear el cargo del cheque en cuenta para evitar el pago a un tenedor ilegítimo.

Si se quiere revocar el cheque pasado el plazo de presentación (15 días desde la emisión), la entidad requerirá una orden escrita.

Las entidades no efectuarán en todo caso la declaración equivalente al protesto, salvo instrucciones del cedente, en aquellos documentos que se consideren sin gastos:

- a) Cheques no endosados o expedidos “no a la orden” y que no contengan cláusulas o estas estén sin firmar.
- b) Pagarés no endosados o expedidos “no a la orden” y que no contengan cláusulas o éstas estén sin firmar.

En los documentos “sin gastos”, el levantamiento del protesto o declaración equivalente no aporta nada, pues no refuerza la posición del tenedor del documento.

- Devolución de efectos domiciliados (letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos):

Las entidades deben atender las instrucciones de no pagar, pues la entidad financiera sólo actúa como mandataria de su cliente domiciliatario de los efectos, sin tener por qué entrar en las relaciones entre librador y librado.

- Adeudo de recibos sin orden de domiciliación previa:

No se aplica el plazo interbancario de devolución, y cuando no hay orden, el cliente podrá devolver incluso vencidos estos plazos. Sólo si ha pasado un tiempo dilatado se podrá entender que el cliente aceptó el cargo,

- Si se han reiterado cargos anteriores del mismo emisor.
- Pasividad en la protección de los intereses de los clientes:

Las entidades deben proteger los intereses de sus clientes realizando acciones positivas que faciliten el adeudo de los efectos a su cargo, ya sea total o parcial, y advirtiendo a los clientes de la devolución por insuficiencia de saldo, sobre todo cuando de la trayectoria del cliente y de la situación de la cuenta se pueda desprender que la posición será cubierta.

(vi) Tarjetas

Las entidades deben aplicar el Código de Buena Conducta de la Banca Europea en cuanto al límite de responsabilidad del titular establecido en 150 euros. No pueden invocar la negligencia de éste, pues compete su determinación, a los Tribunales de Justicia. Ni siquiera por extracciones de dinero usando el PIN.



No obstante, siempre tienen la posibilidad de querrellarse contra su cliente por uso fraudulento del medio de pago y de ponderar su actuación y el trato general al cliente en base a la evidencias de que dispongan, pero siempre deberán respetar la presunción de inocencia, dado que habrán de probar la negligencia o culpa del cliente a su debido tiempo. Es por ello que, debido al moderado índice de fraude con tarjeta que existe en España, deberán actuar con la máxima prudencia y cautela en el trato a su cliente. Otras advertencias sobre las tarjetas que deben ser tenidas en cuenta pueden ser las siguientes:

- Envío de tarjetas por procedimientos poco seguros: las entidades deberán enviar las tarjetas por medio del correo certificado o cualquier otro sistema que asegure la entrega y que impida, en la medida de lo posible, el extravío.
- Envío de tarjetas que no han sido solicitadas: las entidades deben abstenerse de enviar tarjetas sin mediar contrato y solicitud del cliente.
- No cancelar la tarjeta tan pronto se comunica su sustracción o extravío.
- La entidad emisora deberá probar cuándo se dio el aviso, de haber discrepancia.
- No se deben repercutir disposiciones en ningún caso después del aviso.
- No se debe permitir al cliente que sobrepase significativamente el límite pactado.
- Después de la denuncia o robo, no se deben adeudar disposiciones por encima del límite diario.
- Debe estar establecido un límite de disposición diario.
- Cuando una tarjeta queda prendida en un cajero, es responsabilidad, a partir de ese momento, de la entidad financiera.

6.4 Registros de Morosidad. Inscripción de Avalistas y Apoderados.

En la actualidad y dadas las especiales circunstancias económicas se están produciendo muchas situaciones que conllevan la inscripción de empresas y personas en ficheros de morosidad, como RAI, ASNEF y BADEXCUG.

Las entidades deben poner el máximo cuidado en cumplimentar todos los requisitos preceptivos para la inclusión de personas en esos registros, con especial atención a las personas físicas, pues son las protegidas directamente por la legislación sobre datos de carácter personal.

Los ficheros de solvencia patrimonial y crédito tienen una gran transcendencia a la hora de evaluar la solvencia de una persona pues directamente excluyen del crédito a quien aparece inscrito con alguna deuda.

En este sentido, una mala actuación de una entidad financiera puede poner en riesgo toda la operativa de una persona o de una empresa con todas las entidades financieras con las que mantenga operaciones, pues actualmente los requerimientos de vigilancia en muchas entidades no se circunscriben a la aprobación de la operación o a sus renovaciones sino que pueden alcanzar una revisión más continuada.

En base a esta realidad, las entidades adquieren una gran responsabilidad profesional en caso de cometer errores o no cumplir los requisitos que marca la normativa. En general, para que una persona pueda inscribirse en un registro es preciso que la deuda sea efectiva, normalmente que haya transcurrido un tiempo que suele ser de 90 días desde que se produce el impago y que se haya enviado un requerimiento al deudor para su pago, en el que se le advierta de que en el caso de no hacerlo efectivo será incluido en un registro de morosos. Cabe citar en este sentido la instrucción 1/1995 de la Agencia Española de Protección de Datos que dice textualmente que para inscribir a una persona en uno de los registros que comentamos será preceptivo “requerimiento previo de pago a quien corresponda, en su caso, el cumplimiento de la obligación”.



La Audiencia Nacional, por su parte, en Sentencia de 7 de noviembre de 2007 matiza que “la carga de acreditar la comunicación corre de cuenta del que comunica los datos al fichero, pues se trata de salvaguardar un derecho fundamental”. Es decir, que es la entidad financiera la que debe demostrar que envió el requerimiento de pago al deudor.

En el caso de los avalistas este requisito es especialmente necesario, sea cual sea la posición del avalista, pues podría concurrir esta figura con la de apoderado de una empresa. Como tal apoderado puede conocer la existencia de la deuda, pero eso no significa que la entidad le haya requerido de pago personalmente, lo que la entidad no debe dejar de hacer antes de incluirle en el fichero, pues hasta que al avalista no se le requiere de pago no tendría por qué efectuarlo, sobre todo mientras puede estarlo haciendo el deudor principal.

En todo caso, hay un precedente muy esclarecedor sobre este asunto que figura en la Resolución N° R/00198/2008 en la que se impone una multa de 6.000 euros a una entidad financiera por el mero hecho de no haber realizado el requerimiento preceptivo a un avalista habiéndole incluido en el fichero, lo que la Agencia estimó como una infracción.

6.5 Determinadas prácticas que son objeto de reclamación más evidentes y frecuentes.

1. Las comisiones creadas por servicios no solicitados. Los bancos no pueden percibir importes por servicios no solicitados por el cliente.
2. Irregularidades en las fechas de valoración de las operaciones.
3. El apunte incorrecto en cuanto a las fechas de las distintas operaciones bancarias de abono y cargo puede ir en contra de los intereses del consumidor. Todo está regulado por ley.
4. Excesiva demora en la tramitación de solicitudes. Por ejemplo, en un trámite de subrogación (cuando el prestatario cambia su préstamo a otra entidad financiera porque le mejora las condiciones) el tiempo puede jugar a favor del banco o caja.
5. Aplicación en la vida del préstamo de intereses superiores a los pactados y penalizaciones por amortizaciones anticipadas no acordadas expresamente.
6. Aplicación de fórmulas incorrectas de cálculos en la amortización de los créditos.
7. Abono de préstamos en fechas posteriores al comienzo del periodo de devengo de intereses. En ningún caso podrán generarse intereses antes de tener completa disponibilidad del importe íntegro del préstamo.

Todas estas irregularidades pueden ser reclamadas.

6.6 Cláusulas abusivas frecuentes.

Las cláusulas abusivas para el consumidor/usuario de banca, no son válidas, a pesar de estar firmadas; entre éstas podemos encontrar las siguientes:

1. El hecho de que la revisión del Euribor, se realice automáticamente por parte del banco, sólo cuando supone un aumento de la cuota, si bien cuando conlleva una reducción de la misma, la disminución sólo se aplique cuando es requerida por el usuario.
2. La obligación de subrogarse a la hipoteca contratada por el promotor.

En estos supuestos resulta abusivo que el consumidor se vea abocado a asumir obligaciones ya contraídas y, en caso de negarse, obligarle a hacerse cargo de la comisión de cancelación del crédito hipotecario del promotor. En los contratos de compraventa de viviendas debe constar de una forma clara la posibilidad de optar, o por la subrogación en el préstamo que la promotora tenga concertado, o bien por otras modalidades de pago.



8. Desde hace unos años, se vienen comercializando una serie de productos, denominados SWAP, que han provocado importantes perjuicios económicos a sus clientes.

Algunas entidades han comercializado este producto como un 'seguro' que servía para "proteger al cliente" de las eventuales subidas de los tipos de interés en sus préstamos hipotecarios. Los destinatarios de dicho contrato atípico han sido, particulares que tenían contratado con la entidad un préstamo con garantía hipotecaria, o pequeñas empresas. Un perfil de clientes que no son, precisamente, los destinatarios más adecuados del producto, que en realidad se caracteriza por ser de tipo especulativo o de inversión.

En la mayoría de los casos el contrato se ha suscrito sin explicar las características esenciales del mismo, así como los graves riesgos que conlleva su firma. Además, tampoco se ha advertido de que el producto no es adecuado para el perfil del cliente, que precisamente no es un inversor dispuesto a 'jugar' con su dinero.

En términos financieros, se trata de un tipo de contrato de derivados, denominado 'swap', muy complejo, y cuya suscripción conlleva un serio riesgo para el cliente, puesto que si el tipo de interés no se encuentra entre las barreras que ha marcado la entidad en el momento de la firma, el cliente tendrá que pagar la diferencia entre los tipos de interés sobre los que había 'apostado' y los que realmente se están produciendo.

En palabras de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (organismo encargado de su supervisión), los contratos de 'swap' son "contratos financieros atípicos mediante los cuales las dos contrapartes (cliente y banco) intercambian tipos de interés durante un periodo determinado y en una determinada moneda basados en un importe notional" (un importe teórico que normalmente coincide con el importe del préstamo hipotecario, que son independientes de él). Las liquidaciones de este producto se realizan con periodicidad trimestral a favor del que resulte beneficiado y, si se pretende su cancelación, el agente calculador de los costes siempre es el propio banco, quien aplica la fórmula que más le interesa, a pesar del tenor literal de los contratos.

Es una de las prácticas de mala comercialización bancaria que suele ser recurrente. En tal sentido lo reconoce la Audiencia Provincial de Álava (Sección 1ª). Sentencia núm. 143/2009 de 7 abril, que sienta un precedente jurisprudencial de enorme impacto en favor de los usuarios de banca.

6.7 Algunas consideraciones sobre avales y garantías

La compleja problemática técnico-jurídica inherente a la figura de los avales o garantías, tan ligados al desarrollo de la actividad económica y financiera, tiene su reflejo en la emisión por parte de las entidades de crédito de garantías a favor de sus clientes con distintas finalidades y por distintos conceptos, que van desde los avales entregados a favor de las Administraciones Públicas, hasta los avales a primer requerimiento por incumplimiento de condiciones contractuales, pasando por toda la larga lista de garantías que puede otorgar una entidad de crédito a favor de sus clientes, y en la exigencia de la figura del avalista o garante de determinadas operaciones de crédito concedidas a sus clientes, a fin de disminuir el riesgo de solvencia de dichas operaciones.

En la actual situación económica, y como lógico reflejo de la crisis financiera en la que nos encontramos inmersos, han adquirido una especial relevancia los problemas derivados de la necesidad de ejecución de avales en los que se encuentran implicadas las entidades de crédito, bien como sujetos pasivos, en el caso de requerir de pago a los avalistas de operaciones de crédito que han devenido impagadas, bien como sujetos activos, siendo en este caso dichas entidades las requeridas a hacer frente a sus obligaciones como garantes del incumplimiento de una obligación principal.

9 Los swaps para hipotecas o cualquiera de sus productos sinónimos como clips hipotecarios, irs o seguros de cobertura de la hipoteca. El funcionamiento de estos swaps o clips hipotecarios es sencillo: el banco ofrece a un hipotecado un producto por el que le congela la cuota en un determinado tipo de interés, 3%, 4%, 5%, lo que se firme. Si el Euribor sube de ese nivel, el banco paga la diferencia entre la cuota resultante y lo pactado, como si fuera un seguro. El problema de los swaps o clips para hipotecas ha llegado cuando el Euribor ha bajado, lo que ha provocado que los clientes tengan que pagar grandes cantidades por ese producto, cuya cancelación también es muy costosa y que por extensión, no está aprovechando la caída del Euribor.



Del análisis de un amplio número de conflictos relativos a garantías, cabría resaltar una serie de puntos críticos o sensibles en la materia. Entre ellos:

- Las deficiencias técnico-jurídicas en la redacción de los documentos de garantía que afecten a su calificación, a la identificación del régimen legal aplicable (en el caso de garantías reguladas por Leyes especiales), a la necesaria claridad en cuanto a la concreción de la obligación garantizada, a la duración y/o al plazo de exigibilidad de la garantía y a los requisitos para su ejecución.
- La extinción de la garantía por la prórroga concedida al afianzado sin consentimiento del fiador, o por la novación de la obligación principal garantizada, cuando suponga la extinción de dicha obligación o haga imposible la continuidad de la fianza.
- La liberación por el beneficiario de uno de los cofiadores, sin el consentimiento de los demás.
- La prueba del incumplimiento del afianzado, a cargo del beneficiario en las garantías simples y solidarias, o, por el contrario, la de su cumplimiento, carga del fiador en las obligaciones independientes.
- Con carácter extrínseco a la propia garantía, puede registrarse también un aspecto conflictivo en la obligatoriedad de la devolución del original del documento de fianza o aval, establecida, en la mayoría de los casos de garantías otorgadas por entidades de crédito y en plano de la relación fiador-afianzado, como requisito inexcusable para la cancelación de la usual póliza de contragarantía y para el cese de la percepción por la entidad fiadora de la comisión periódica por la prestación de la fianza. Tal exigencia es perfectamente lógica, a los efectos indicados, tratándose de avales de duración indefinida o indeterminada, o con duración determinada y vencimiento cierto pero sin plazo de exigibilidad o caducidad, o con este último no vencido, pero, por el contrario, carece de toda justificación, si, existiendo plazo de caducidad, este se halla vencido, o en cualquier otro supuesto en que la extinción del riesgo para el emisor de la garantía resulte plenamente acreditada, como podría ser el caso de la renuncia formal y expresa a la fianza por parte del beneficiario de la misma.

Finalmente, se considera importante precisar que el Banco de España no lleva un registro centralizado de avales y garantías. Dicho Registro Especial, creado por la derogada Circular del Banco de España a la Banca Privada n.º 172, de 13 de julio de 1979, debe ser llevado por las propias entidades de crédito, que inscribirán en el mismo todos los avales y garantías emitidos por ellas, y se regula actualmente en la Circular del Banco de España 4/2004, de 22 de diciembre, norma septuagésima tercera, 1.



Estrategia empresarial para el acceso a la financiación bancaria



Resulta habitual comprobar que las Pymes no han definido una estrategia de gestión de los recursos financieros necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa. Estas carencias se ponen especialmente de manifiesto en ciclos de contracción económica con un acusado descenso del crédito disponible y suelen reflejarse en aspectos tan importantes como la falta de previsión, estructuras financieras propias muy deficientes, una contabilidad poco rigurosa o directivos con una limitada formación en esta materia.

Con el fin de dotar a los empresarios, al menos de una manera eminentemente práctica, de algunas herramientas para la mejora de la gestión financiera de las empresas, es recomendable examinar los hábitos de relación con las entidades y adoptar unas pautas que faciliten la organización de dicha actividad.

7. Estrategia empresarial para el acceso a la financiación bancaria

7.1 Derechos del usuario de banca

- 7.1.1. Diferencias con otros proveedores
- 7.1.2. Solvencia de la banca española
- 7.1.3. Derechos básicos del usuario de banca
- 7.1.4. Medios de reclamación ante las malas prácticas bancarias
- 7.1.5. Solución de conflictos en sede judicial

7.2. El proceso de negociación con la banca

- 7.2.1 Problemática financiera de las Pymes
- 7.2.2. Definición de las relaciones banca-empresa
- 7.2.3. Análisis del riesgo
- 7.2.4. Negociación con bancos
- 7.2.5. Refinanciación de deuda
- 7.2.6. Instrumentos de cuantificación de la relación banca-empresa

7.1 Derechos del usuario de banca

- 7.1.1. Diferencias con otros proveedores

El empresario debe ser plenamente consciente de las diferencias entre la relación con la banca y la que le une con el resto de proveedores:

1. Superioridad como colectivo, dotado de sistemas de control y fuentes de información sofisticados. Sin embargo, la clientela se encuentra atomizada e insuficientemente organizada.
2. La mecánica de liquidación de deudas y créditos con la clientela es claramente favorecedora para la banca. En caso de discrepancia reclama el cliente.
3. Existe una mayor complejidad administrativa en las transacciones bancarias que las del resto de proveedores de la empresa. No siempre se comprueban exhaustivamente las “facturas” bancarias.



4. Elevado volumen de operaciones en las transacciones bancarias.
5. En la práctica trabajamos con varias entidades.
6. No se solicita, normalmente, un presupuesto escrito de sus productos, como hacemos con el resto de proveedores.
7. Inadecuación entre las necesidades de las empresas (v.g. inversión en bienes de equipo) y lo que ofrece la banca, especialmente en los plazos (amortización contable de las inversiones).

7.1.2. Solvencia de la banca española

También existe una diferencia esencial con el resto de proveedores de nuestras empresas: la banca es un sector regulado.

Cabe preguntarse si es posible que una entidad de crédito llegue a una situación de crisis que haga inviable su continuidad. Aunque las entidades bancarias españolas están sujetas a una regulación exigente en términos de solvencia, y a pesar de que la supervisión es muy rigurosa, eso no descarta que pueda haber entidades mal gestionadas o ineficientes.

En ese supuesto, y en una economía de mercado como la española, cabe obviamente la posibilidad de que una entidad quiebre. En ese caso intervendrá el Fondo de Garantía de Depósitos para indemnizar a sus depositantes en la cuantía prevista legalmente, en la actualidad 100.000 euros por depositante.

En cualquier caso, la supervisión del Banco de España no sustituye la responsabilidad de los administradores en la gestión de la entidad. El papel del Banco de España es intentar reducir la probabilidad de que ocurra una crisis y paliar sus efectos una vez se ha producido.

La inscripción en los Registros Oficiales de Entidades de Crédito del Banco de España acredita a las entidades que cuentan con autorización para operar (otorgada por las autoridades españolas o por las autoridades de su país de origen, si están en la Unión Europea) y estas entidades están sometidas a la supervisión del Banco de España o de las autoridades del país de la Unión Europea al que pertenezcan. La supervisión de la banca en España y en la Unión Europea es muy rigurosa, pero ello no supone una garantía absoluta de la solvencia o de la continuidad de cada entidad. La responsabilidad de la gestión es de los administradores.

Para demostrar su solvencia, la Asociación Española de Banca (A.E.B.), la Confederación Española de Cajas de Ahorros (C.E.C.A.) y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (U.N.A.C.C.) publican información de las cuentas y balances de sus entidades asociadas.

7.1.3. Derechos básicos del usuario de banca

Es preciso tener en cuenta que, antes de contratar, el usuario como cliente tiene derecho a:

- Recibir información sobre las tarifas de comisiones bancarias, los gastos que le pueden cobrar y las normas de valoración de la entidad de crédito. Esos datos deben estar registrados en el Banco de España y las entidades no podrán exigirle importes superiores a los notificados o cobrar por conceptos no incluidos en ellas, salvo excepciones puntuales previstas por Ley.
- Disponer de datos sobre los tipos de cambio para operaciones de compraventa de divisas o de billetes extranjeros cuyo importe no supere los 3.000 euros, según establece la Circular del Banco de España 8/1990.



- Obtener gratis ofertas vinculantes de la entidad en préstamos hipotecarios sobre viviendas (Orden de 5.5.1994), transferencias bancarias al exterior (OM 16.11.2000), subrogaciones hipotecarias por cambio de entidad (Ley 2/1994) y crédito al consumo (Ley 7/1995).
- Conocer los modelos de contrato de las operaciones o productos ofrecidos por las entidades.
- Recibir de la entidad de crédito toda la información necesaria para entender bien la operación o producto ofertado.
- Contar con un ejemplar del contrato, siempre que lo pida o sea de entrega obligatoria según la norma sexta de la Circular del Banco de España 8/1990.
- Disponer de los extractos y los documentos de liquidación de intereses y comisiones bancarias, según la Orden de 12.12.1989 y la Circular del Banco de España 8/1990.
- Recibir información previa sobre los cambios que decida su entidad sobre el tipo de interés, las comisiones bancarias y los gastos de las operaciones que le afecten, según la Circular del Banco de España 8/1990.
- Disponer de un procedimiento para resolver sus reclamaciones, quejas y consultas, en caso de no estar de acuerdo con la entidad en las operaciones que le afecten, o ante cualquier duda que le pueda surgir.

7.1.4. Medios de reclamación ante las malas prácticas bancarias

(i) Quién puede y por qué se puede reclamar

Puede reclamar cualquier persona, física o jurídica, que sea cliente de una entidad supervisada por el Banco de España, por actuaciones concretas de bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, el Instituto de Crédito Oficial, la Confederación Española de Cajas de Ahorro, establecimientos financieros de crédito, sociedades de tasación y establecimientos de cambio de moneda extranjera autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias bancarias con el exterior.

Los motivos de la reclamación deben estar relacionados con cuestiones que afecten al usuario en sus intereses y derechos, reconocidos en:

1. El contrato que ha firmado con la entidad de crédito.
2. La normativa de transparencia y protección del cliente.
3. Las buenas prácticas bancarias (las razonablemente exigibles para la gestión responsable del negocio).
4. Los usos bancarios (aceptados como normales en cada plaza).

(ii) Reclamar ante las entidades

Si el usuario de banca tiene alguna queja o reclamación que presentar, lo primero que debe saber es que las entidades de crédito tienen órganos preparados para atenderle y que, en la práctica, realizan una labor importante en la resolución de conflictos. Son de dos tipos:

1. El Departamento o Servicio de Atención al Cliente, cuya existencia es legalmente obligatoria. Es un departamento interno y especializado que debe tener la autonomía necesaria para decidir sobre los conflictos.
2. El Defensor del Cliente. Es un órgano externo a la entidad y su creación es voluntaria. Actuará con independencia de la entidad y total autonomía.



Ambas figuras tienen su propio reglamento, que recoge su funcionamiento, obligaciones, competencias y características principales. Debe estar a disposición del cliente en cualquier oficina de la entidad. La norma que las regula es la ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo.

Para las reclamaciones sucedidas fuera de España está FIN-NET, la red de denuncias del consumidor relacionadas con los servicios financieros. Surgida por iniciativa de la Comisión Europea, FIN-NET, de la que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España es miembro fundador, es un sistema transfronterizo de denuncias extrajudiciales creado para resolver conflictos en operaciones fuera de un país, como transferencias bancarias, retirada de fondos en cajeros automáticos, inversiones transfronterizas...

Su objetivo es servir como ventanilla única y facilitar el acceso de los consumidores a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

Las entidades tienen obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en un plazo de dos meses. Sólo pueden negarse a admitirlas a trámite en los siguientes casos:

1. Cuando falten datos esenciales (por ejemplo, cuando no se diga el motivo).
2. Cuando se trate de asuntos que sean competencia de órganos arbitrales, administrativos o judiciales.
3. Cuando la queja o reclamación no se refiera a operaciones concretas, o no tenga que ver con los intereses y derechos de los clientes legalmente reconocidos.
4. Cuando se formulen quejas o reclamaciones ya presentadas por el cliente y resueltas anteriormente.
5. Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones previsto en el reglamento de funcionamiento del servicio de atención, que debe estar a disposición de los clientes en todas las oficinas y en su página Internet.

Si la entidad considera que la queja o reclamación presentada no es admisible a trámite debe comunicarlo al interesado, que tendrá un plazo de 10 días para presentar alegaciones.

Para plantear una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, es necesario acreditar haber acudido, con carácter previo, al Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada. Se entiende por acreditación fehaciente el resguardo del certificado de correos o el sello de entrada en la entidad. Servicio de Atención al Cliente y Defensor del Cliente.

Transcurridos dos meses sin haber recibido contestación, o si la respuesta no es satisfactoria para los intereses del reclamante, se podrá dirigir escrito al Servicio de Reclamaciones, a los efectos de conocer su opinión, pudiéndose presentar en la sede central (C/ Alcalá nº 48, 28014 Madrid) o en cualquiera de la red de sucursales.

En el escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones deberán constar los datos identificativos del reclamante (incluyendo poder suficiente de representación en caso de haberla), el nombre de la entidad reclamada y los hechos concretos que constituyen el objeto de la reclamación. Asimismo, deberá aportarse toda la documentación de que disponga el interesado en relación con el hecho reclamado.

Según la normativa que regula la organización y funcionamiento del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, el expediente se resolverá en un plazo máximo de tres meses desde la última actuación que en él conste; normalmente ésta coincide con la recepción de las alegaciones remitidas por la entidad reclamada.

Las reclamaciones finalizan con la emisión de un informe motivado en el que se concluye si se ha apreciado un quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela y/o si la entidad se ha ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios.



Este informe supone una opinión del servicio, o dicho de otro modo, el interesado no puede entablar recurso alguno, al no tener efectos vinculantes para las partes.

A efectos estadísticos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otra índole en que se pueda incurrir, las entidades dispondrán del plazo de un mes contado desde la notificación, para comunicar si ha optado o no por rectificar la situación reclamada conforme a las conclusiones del informe. Transcurrido dicho plazo se entenderá que la entidad ha optado por no rectificar, procediéndose en ese caso al archivo del expediente como "no rectificado".

(iii) Memoria del Servicio de Reclamaciones del Banco de España

Según los últimos datos estadísticos, contenidos en la Memoria del año 2008, emitidos por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, las conclusiones más relevantes de este ejercicio han sido las siguientes:

“La actividad desarrollada durante el año analizado ha venido marcada, fundamentalmente, por la situación económica y financiera que tuvo como punto de partida el mes de agosto de 2007.

A partir de esa fecha, como consecuencia del desarrollo y evolución de los mercados financieros y su reflejo en los distintos indicadores económicos, fundamentalmente en los tipos de interés, se han producido cambios sustanciales en las relaciones de las entidades financieras con sus clientes, que se han traducido en la aparición de un mayor número de conflictos entre ambas partes, conflictos que en última instancia han sido sometidos a conocimiento de este Servicio.

Por las mismas razones expuestas, también se ha venido observando un aumento en el grado de escrutinio del público sobre algunos tipos de productos ofrecidos por las entidades, y sobre la correcta aplicación de las condiciones pactadas en los contratos financieros vigentes. Ello ha tenido un fuerte impacto en el número de casos planteados, y muy especialmente en las consultas telefónicas que han sido atendidas por el centro de atención telefónica personalizada del Servicio de Reclamaciones.

El número de casos que han llegado hasta este Servicio en demanda de asesoramiento o de emisión de informe sobre cuestiones concretas ha desbordado ampliamente las previsiones de crecimiento del volumen de actividad, que en los últimos años había venido mostrando un crecimiento sostenido en cuanto al número de reclamaciones y quejas recibidas.

A lo largo del año 2008 se han presentado 36.910 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 7.449 fueron reclamaciones y quejas (un 30% más que el año anterior), 4.072 consultas recibidas a través de la Oficina Virtual (un 143% más) y 25.389 consultas telefónicas (un 76% más).

Durante el año se ha dado respuesta a 35.749 casos, siendo 6.572 resoluciones sobre reclamaciones y quejas presentadas (un 40% más que en el año anterior), 3.788 contestaciones a consultas recibidas por escrito (un 137% más) y 25.389 llamadas telefónicas atendidas (un 76% más que el ejercicio precedente).

En el año 2008, la página del Servicio de Reclamaciones dentro del sitio web del Banco de España (www.bde.es) ha tenido 499.812 visualizaciones, lo que supone un incremento respecto al año anterior del 43,4%.

La Comunidad de Madrid ha sido la más afectada en cuanto al número de reclamaciones que han tenido como origen de la incidencia la misma, si bien el reflejo a nivel nacional se ha visto en todas las comunidades autónomas, pasando la media nacional de 4,2 a 5,1 reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen de actividad financiera. Este hecho es más acusado si tenemos en cuenta el número de habitantes mayores de 16 años en cada comunidad, siendo en este caso la media de la Comunidad de Madrid de 52,7 reclamaciones por cada 100.000 habitantes, frente a una media nacional de 21,6.



Los dos grupos de entidades que absorben mayor número de reclamaciones son los bancos -un 53,4% del total- y las cajas de ahorros -un 34%-. En términos medios, los bancos recibieron 5,4 reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen de actividad y 26 reclamaciones por cada 100 oficinas, frente a las 3,1 y 10, respectivamente, de las cajas de ahorros. Se aprecia un cambio de tendencia en las ratios que en años anteriores se mostraban decrecientes, y que en el año analizado han experimentado un sensible aumento.

Teniendo en cuenta el ranking de las 10 entidades más reclamadas, las que han recibido un mayor número de reclamaciones respecto a su volumen de actividad han sido Citibank, Banco Cetelem, Open Bank, Banesto y Barclays Bank, destacando especialmente las tres primeras. La Caixa continúa manteniendo, como en ejercicios anteriores, su posición de entidad con menor número relativo de reclamaciones.

Han experimentado un apreciable aumento las reclamaciones sobre operaciones de activo -préstamos y créditos- y las de pasivo -depósitos-.

Destacan como materias objeto de mayor número de quejas, entre las primeras, las relativas a liquidaciones de intereses, discrepancias con el tipo de interés de referencia en operaciones a tipo variable, adeudo de comisiones y gastos en caso de demora en el pago de las cuotas, problemas derivados de la enervación de subrogaciones hipotecarias, negativa a la concesión de nuevas operaciones o renovación de las existentes, y cuestiones relacionadas con la financiación al consumo.

Dentro del grupo de operaciones pasivas -depósitos- se han intensificado las quejas por las condiciones contractuales de distintos tipos de depósitos a plazo, y en especial de los estructurados, entendiéndose por tales los que incorporan un derivado financiero según el cual se calculan su rentabilidad y el coste de su cancelación en caso de vencimiento anticipado.

También se ha producido un repunte en las reclamaciones por operaciones realizadas con tarjetas de crédito/débito.

Como novedad, se ha observado un aumento de las reclamaciones motivadas por la negociación y la gestión de cobro de cheques, pagarés, letras y recibos, en muchos casos ligadas a situaciones de demora o impago de estos instrumentos.

Finalmente, cabe destacar el fuerte incremento (97%) experimentado en el volumen de reclamaciones trasladadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones por cuestiones cuyo análisis y resolución son de su competencia, y que obedecen en su mayoría a productos estructurados que han sido objeto de comercialización por parte de las entidades financieras (bancos y cajas de ahorros, principalmente) entre su clientela tradicional.

En un 19% de los casos tramitados por el Servicio de Reclamaciones, las entidades llegaron a un acuerdo con su cliente antes de la emisión del correspondiente informe. De los 2.376 informes emitidos -un 35% más que en 2007-, 1.063 lo fueron favorables al reclamante, habiendo comunicado las entidades 307 rectificaciones.

Finalmente, este Servicio ha tenido constancia documental de la devolución de 3.453.996 euros por parte de las entidades a sus clientes como consecuencia de las reclamaciones presentadas por estos ante el mismo. Esta cantidad resulta más significativa si tenemos en cuenta que las reclamaciones presentadas hacen referencia a cantidades normalmente reducidas, que desalientan al ciudadano a acudir a la vía jurisdiccional, con los consiguientes costes y demoras que ello conlleva, por lo que, de no obtener satisfacción por un sistema como el que proporciona el Servicio de Reclamaciones, opta en la mayoría de los casos por renunciar a sus derechos.”



Además se pueden efectuar consultas sobre las dudas que surjan por un hecho en concreto en las relaciones entre los usuarios financieros y las distintas entidades sometidas a supervisión del Banco de España. Se pueden plantear mediante:

1. Escrito dirigido a: Servicio de Reclamaciones. C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid.
2. Vía telefónica: 91.338.65.30
3. Vía telemática: consultasdereclamaciones@bde.es

Es necesario que la persona que realice la consulta se identifique convenientemente.

7.1.5. Solución de conflictos en sede judicial

En todo caso, siempre se puede acudir a los Tribunales de Justicia o a un órgano arbitral aceptado por ambas partes.

No obstante, el usuario de banca debe ser consciente de que la vía judicial supone un coste material y un esfuerzo personal. En cambio, esta vía sí es frecuentemente utilizada por las asociaciones de consumidores que ejercen acciones colectivas relacionadas con cuestiones que afectan a un número importante de posibles perjudicados.

Algunas sentencias judiciales han destacado la existencia de ciertas cláusulas abusivas -y por tanto nulas- en contratos firmados por las entidades bancarias y sus clientes.

En particular, cabe mencionar la dictada por la Audiencia Provincial de Madrid el 11 de mayo de 2005 (15/2004), en la que por iniciativa de una asociación de consumidores se analizan 18 cláusulas incluidas en contratos normalizados de varias entidades bancarias, básicamente sobre cuentas a la vista, tarjetas de crédito y préstamos hipotecarios. La sentencia declara el carácter abusivo y la consiguiente nulidad de siete de las cláusulas. Por ello, prohíbe su utilización futura y dice expresamente que los criterios establecidos son aplicables a todas las entidades. La sentencia apenas entra en temas relacionados con la regulación administrativa de la actividad bancaria, único ámbito cuya vigilancia puede corresponder al Banco de España. Al contrario, se centra en cuestiones de orden civil o mercantil pactadas en los contratos, cuya evaluación corresponde en exclusiva a los tribunales de justicia. La decisión judicial trata estos asuntos desde la perspectiva de la legislación de defensa de consumidores. Por ello, sus consecuencias no afectan a los que no son consumidores ni tampoco a los contratos negociados individualmente (sólo a los denominados contratos de adhesión, es decir, a aquellos redactados por las entidades y que el cliente sólo puede aceptar o rechazar globalmente).

La sentencia puede tener interés para los clientes bancarios, ya que se refiere a circunstancias muy habituales en la operativa de las entidades. Por ello, creemos aconsejable ofrecer un resumen de su contenido:

1. Medios de pago y operaciones bancarias.

Se declaran abusivas y nulas aquellas que indican que:

- El banco no responde de los perjuicios que resulten de la pérdida, sustracción o manipulación de cheques: por su carácter excesivamente general, es decir porque abarcan todos los posibles casos de extravío o sustracción, sin tener en cuenta, por ejemplo, que las entidades bancarias están obligadas a mantener una actitud diligente respecto al pago de cheques, comprobando en todos los casos si están correctamente firmados por quien pueda disponer de los fondos y si reúnen todos los requisitos legales para su pago.



- La entidad bancaria no responde de los fallos en sus aparatos en la realización de operaciones con tarjetas (de crédito o de débito) o en los sistemas informáticos que sirven de soporte a la banca electrónica (por Internet): porque la responsabilidad derivada del funcionamiento defectuoso de este tipo de máquinas y procedimientos técnicos es claramente imputable a la entidad que ha ofrecido su uso como medio para prestar el servicio bancario contratado con el cliente, tanto si es dueña del cajero, terminal o servidor, como si ha concertado su uso con otra entidad o un tercero propietarios de los mismos. Las salvedades que contempla la sentencia son los casos en los que el consumidor haya causado la avería o cuando, pese a haber sido debidamente advertido de la misma, hubiese hecho uso de la máquina o proceso.

Sin embargo, se consideran válidas las que indican que:

- En casos de extravío o sustracción de tarjetas o libretas, los titulares son responsables de su uso hasta que se ha notificado a la entidad su pérdida; la sentencia tiene en cuenta dos cuestiones: la validez de las cláusulas que recogen la obligación del usuario de custodiar la tarjeta o libreta y de comunicar con la mayor diligencia su pérdida, y lo incorrecto de cargar a las entidades con una transacción irregular cuando no hayan podido conocer por ningún medio el hecho de su ilícita utilización. No obstante, deberá examinarse cada caso concreto para determinar la posible responsabilidad de la entidad, ya que no son raras las declaraciones judiciales que eximen de responsabilidad en esos casos al cliente que no ha sido negligente en sus obligaciones.
- El emisor de una tarjeta es ajeno a las incidencias y responsabilidades que puedan surgir entre su titular y el comercio o establecimiento donde haya pagado por ella. En este caso se trata de una condición que tiene por objeto mantener separadas las dos operaciones que existen cuando se paga con una tarjeta la adquisición de bienes o servicios de un comerciante: de un lado la propia adquisición, a la que suele ser ajena la entidad emisora de la tarjeta; y de otro el servicio de pago, es decir, el sistema que permite que el precio pagado por el comprador llegue al vendedor, único a cuya correcto funcionamiento suelen comprometerse las entidades emisoras del medio de pago en cuestión. Por ello, se declara válida esta cláusula, siempre que se refiera a cuestiones en las que no intervenga la entidad emisora, es decir, ajenas al servicio de pago.

Resolución anticipada de los préstamos y créditos.

Se declaran abusivas y nulas aquellas que indican que la entidad bancaria puede resolver anticipadamente el préstamo:

- Por imposibilidad de inscribir la hipoteca en el Registro de la Propiedad: porque al ser necesaria esa inscripción para que la hipoteca despliegue todos sus efectos de garantía, la entidad prestamista (que es una entidad profesional en esta materia) puede (y debe, al menos desde la perspectiva de una prudente política de crédito) comprobar la viabilidad de la inscripción de la hipoteca constituida antes de entregar el importe del capital prestado, sin que pueda ser imputable al consumidor la falta de tal comprobación.
- Cuando el prestatario incumpla cualquiera de sus obligaciones: los términos genéricos en que está redactada invalidan esta cláusula, aunque pueda admitirse el vencimiento anticipado cuando se incumpla una obligación en particular, como se verá a continuación.

Por el contrario, se consideran válidas las que facultan para dicha resolución anticipada:

- Por la falta de pago de una sola de las cuotas: por la misma razón, en sentido contrario, que servía de base para declarar nula la cláusula comentada en el punto anterior ¿?????, y porque ello induce un desequilibrio ilícito en las obligaciones de las partes. Nótese que estas cláusulas tienen por objeto prevenir posibles situaciones de deterioro de la solvencia del acreditado (tratada en el punto siguiente), pues la morosidad es un indicador razonable al respecto.



- Por la posible disminución patrimonial del prestatario (embargo de sus bienes o disminución de su solvencia): se trata de una cláusula poco frecuente en los préstamos hipotecarios, en los que existe un bien que juega como garantía de la cantidad prestada, pero nada rara en los préstamos personales y, sobre todo en las operaciones que conceden a los clientes la posibilidad de disponer de cantidades que no siempre se utilizan (por ejemplo, las tarjetas de crédito). Su objetivo es dotar a la entidad prestamista de una mayor protección en casos de deterioro sustancial de las posibilidades de recobro de la deuda. Con su uso, se impedirá al cliente que ha dejado de ser solvente disponer de la parte no utilizada del crédito, o se permitirá al prestamista reclamar toda la deuda antes de que desaparezcan los bienes del deudor. La Sentencia no declara nula esta cláusula porque entiende que el plazo pactado inicialmente es una parte más del equilibrio financiero del contrato, es decir, que sólo es exigible mientras subsistan las garantías del acreedor (las que han sido tenidas en cuenta al contratar), pero no cuando éstas desaparecen.

3. Cláusulas particulares de cierto tipo de contratos.

- Los pactos restrictivos sobre los inmuebles que sirvan de garantía en las hipotecas, tales como la prohibición de arrendarlos, o la de venderlos salvo cuando la entidad autorice la subrogación en el préstamo del nuevo propietario: estas estipulaciones tiene como objeto evitar un deterioro de la garantía del préstamo, pues un inmueble arrendado suele ser más difícil de vender que uno libre de inquilinos, y porque si el deudor deja de ser propietario del bien que ha ofrecido en garantía también deja normalmente (piénsese en el caso de vivienda habitual) de tener el mismo interés en hacer frente a su deuda. En ambos casos se declara la validez de las cláusulas al no suponer la imposición unilateral a los consumidores de una restricción desproporcionada al riesgo asumido por la entidad.
- Las cláusulas de las hipotecas que permiten incluir en el importe total de garantizado los gastos judiciales que se produzcan en caso de reclamación de la deuda (ejecución de la garantía): se declara válida porque en los procesos judiciales de este tipo es regla general imponer al deudor que incumple las costas que cause la ejecución y porque la inclusión de esas costas entre las cantidades a recobrar con la venta del bien hipotecado no produce ninguna merma de derechos en el consumidor afectado.

Las que, en muchos préstamos, eximen a la entidad de la obligación genérica de comunicar al deudor la cesión de su préstamo a un tercero:

- Las cesiones de créditos no son raras entre las propias entidades bancarias y son ahora muy frecuentes en el marco de las llamadas operaciones de titulización de créditos. En esos casos, la no comunicación al deudor de la cesión abarata la operación y suele evitar alarmas injustificadas porque las entidades que ceden los créditos suelen conservar su gestión y administración (es decir, la relación con el deudor). La sentencia declara la validez de esas cláusulas ya que no comportan una merma de las garantías del consumidor, al no alterar las condiciones pactadas para la concesión del préstamo, aunque se produzca la subrogación en el mismo de otra entidad como nueva prestamista.
- Las que dan a la entidad el derecho a compensar una deuda con el dinero de clientes que no han contraído ninguna deuda con ella pero que han aceptado asumir la responsabilidad de otro cotitular de la misma cuenta de depósito: se trata de una práctica de prudencia bancaria que tiene por objeto, cuando un cliente no ha pagado sus deudas con una entidad bancaria, que ésta pueda aplicar al pago de la deuda exigible los fondos que figuren a nombre del cliente deudor incluso en cuentas en las que no sea el titular exclusivo, circunstancia esta última, la cotitularidad, que suele ser muy habitual en nuestra práctica bancaria especialmente en caso de matrimonio. Se declara válida dicha cláusula de compensación de saldos y posiciones, practicada en contratos de cuentas corrientes siempre que los clientes afectados hubieran pactado expresamente tal posibilidad respecto a deudas de otros cotitulares.



- Falta de información precisa al cliente de las tarifas de comisiones y gastos que se aplicarán en la gestión de la cuenta (sustituida por una remisión genérica a las tarifas aprobadas por la entidad): declara abusivas y nulas cláusulas de ese tipo incluidas en contratos de cuentas corrientes e instrumentos de pago a ellas vinculados porque esa información es insuficiente para que los consumidores entiendan cabalmente las condiciones del contrato y por el desequilibrio que esa falta de información supone para sus derechos. La normativa bancaria también exige que en estos contratos se informe detalladamente al cliente de las tarifas de comisiones aplicables a la operación o producto de que se trate y obliga a los bancos a disponer de un folleto de tarifas máximas para sus operaciones habituales.
- Se carga al cliente con todos los gastos que puedan surgir en caso de que se plantee un procedimiento judicial: se declara abusiva y nula esta carga practicada en contratos de préstamo, al ser contraria al criterio objetivo que se establece en las normas procesales que regulan los juicios de primera instancia, en los que, en principio, los gastos (las costas judiciales) se distribuyen en función de la desestimación total o parcial de las pretensiones de las partes.
- Se impone al cliente la competencia de los jueces y tribunales de una determinada localidad a conveniencia de la entidad: se declara abusiva y nula dicha cláusula, usada en contratos bancarios muy diversos, dado el desequilibrio que crea entre las partes, y porque priva al consumidor del derecho a decidir los juzgados competentes en función de las diversas alternativas que le ofrecen las leyes procesales (normalmente teniendo en cuenta su domicilio o la localidad en que deba ejecutarse el contrato).
- Considerar que una certificación expedida por la entidad será prueba documental suficiente para reclamar una deuda (pero no para probar que el cliente la debe). Estas cláusulas son usuales en contratos de préstamo y crédito, y tienen por objeto favorecer la seguridad de las transacciones y el tráfico económico, pues agiliza los trámites judiciales en el caso de reclamaciones de cantidad formuladas por los profesionales del crédito como son las entidades bancarias. Se declara válida dicha cláusula, sobre todo porque no supone una renuncia o limitación de los derechos del consumidor a valerse de cualquier otro medio de prueba para desvirtuar la declaración de la entidad.

7.2. El proceso de negociación con la banca

7.2.1. Problemática financiera de las Pymes

Con objeto de facilitar la relación del empresariado de la provincia de Alicante con la banca, a continuación se proponen algunas ideas sobre la forma en que debe abordarse con cierta garantía de seguridad y eficacia. Conviene para ello, tener claros los siguientes puntos que han de ser controlados y conocidos adecuadamente antes de comenzar la negociación con una entidad financiera:

1. La negociación bancaria es una función esencial del responsable financiero de una empresa.
2. Es preciso conocer la estructura y los tipos de bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito existentes.
3. Hay que tener claro qué es lo que debemos negociar con los bancos y para qué sirve lo que negociamos.
4. Conocer los sistemas existentes para identificar y cuantificar adecuadamente los factores de coste que intervienen en el proceso de negociación bancaria.
5. Diseñar la estrategia a seguir a la hora de determinar el número ideal de bancos con los que debemos trabajar.
6. Definir la información que se debe aportar a los bancos y qué requisitos van a exigir.



Mediante la negociación bancaria se define el flujo operativo de fondos de la empresa, tanto de cobros como de pagos, y se concreta la importancia de una correcta gestión de la liquidez de la empresa.

Lo cierto es que la pequeña y mediana empresa suele responder al siguiente perfil financiero:

- Escasez de capital: mínimo capital social impuesto por ley, se descuida la evolución de los fondos propios y rara vez se racionaliza el proceso de repartos sociales.
- Dificultad en el acceso a la financiación: acusada, en la actualidad, por la falta de liquidez en los mercados, el precio del dinero, el plazo y las garantías exigidas.
- Falta de estructuras financieras: ausencia, en muchas empresas, de departamento financiero o de asesores externos.
- Carencia de dotaciones administrativas o inadecuación de asesores externos por su falta de cualificación.
- Falta de tiempo de los gerentes, lo que explica en la mayoría de las empresas la ausencia de planificación financiera.
- Desconocimiento de las ventajas oficiales (ICO/IVF) y subvenciones

Todo ello incide muy negativamente en la negociación con la banca y perjudica en la práctica la adecuada utilización de las previsiones y del presupuesto de tesorería; restringe la obtención de la posición de tesorería necesaria en la empresa, y evita, en definitiva, que la Pyme pueda implantar un sistema de centralización o descentralización deseado a través de los instrumentos, productos y servicios adecuados para sus necesidades.

7.2.2. Definición de las relaciones banca-empresa

Las relaciones bancarias se pueden definir como el conjunto de estrategias y tácticas, acciones y actitudes encaminadas a obtener de la banca:

- El nivel de financiación y de servicios deseado.
- Al mínimo coste posible.
- El establecimiento de unas relaciones de colaboración duraderas que asegure los objetivos anteriores en el corto, medio y largo plazo

Por ello, desde una perspectiva empresarial es necesario:

1. Establecer una política general de relación y negociación con los bancos.
2. Conocer y disponer de las fuentes de información necesarias.
3. Conocer las fuentes legales que regulan y amparan esas relaciones
4. Conocer el funcionamiento general del negocio bancario.
5. Disponer de técnicas y herramientas para poner en práctica estas relaciones: negociación, evaluación y control.



Para conseguir el éxito en las relaciones con la banca el empresario debe plantearse qué objetivos debe alcanzar. La respuesta es múltiple y en el siguiente orden:

1. Asegurar la liquidez de la empresa.
2. Mejorar el resultado financiero.
3. Reducir y/o eliminar los procesos y tareas administrativas.
4. Mejorar los sistemas de información, aumentando la rapidez y la seguridad.
5. Una vez definido el múltiple objetivo, el empresario debe cuantificar.

Para responder a estos objetivos la empresa debe conocer sus necesidades. Debe tener en cuenta los diferentes volúmenes de los instrumentos de cobro, pago, financiación, inversión y cobertura que gestionará con la banca. Los volúmenes de cada instrumento, así como las necesidades de financiación e inversión que se obtienen del CASH FLOW presupuestado, determinan la estrategia financiera de cada empresa, lo que habrá que modular y concretar en cada producto o servicio que contratemos.

Los bancos son proveedores de recursos y servicios de carácter financiero, luego, dentro del margen operativo que se expone en capítulos anteriores, la empresa debe actuar como lo hace con el resto de sus proveedores:

1. Establecer una estrategia de contratación que desarrolle una política de compra que de soporte a la estrategia del negocio.
2. Asociarse con los proveedores estableciendo relaciones a largo plazo que van más allá de comprar sólo basándose en el precio más bajo.
3. Certificación de proveedores. Si la empresa pacta unas medidas de actuación que son revisadas continuamente, es conveniente hacerlo también con la banca, aplicando criterios de selección del proveedor financiero que primen: el coste, la calidad y la seguridad de abastecimiento.

Las empresas deben analizar qué tipo de relación establecer con las entidades. De forma esquemática esta puede ser:

1. TRANSACCIONAL o del mínimo coste: transacción a transacción en base a la mejor oferta disponible.
2. RONDA CONTÍNUA: se procura que a cada entidad les toque algo y que no se produzcan agravios comparativos
3. RELACIONAL o de relación pactada: se apuesta por el largo plazo, basándose en objetivos y políticas predeterminadas.

Aplicando esta vertiente en procesos de refinanciación, la banca tiende a exigir de sus clientes una relación global, duradera, articulada en mecanismos condicionales, usualmente denominados COVENANTS o condiciones paralelas al conjunto de operaciones financieras. Los bancos, en definitiva, analizan la rentabilidad global de la relación con la empresa, más que evaluar la de cada operación individual.

La empresa, a la luz de los aspectos analizados en este informe, deberá, en todo caso valorar si la configuración contractual de su relación impone condiciones y cláusulas que sean asumibles en la planificación estratégica de la empresa y eficaces desde el punto de vista de su validez jurídica.



7.2.3. Análisis del riesgo (Package actual)

Es importante ofrecer una buena imagen de empresa, disponer de unos estados contables adecuados y de las garantías pertinentes. Otro punto que también valoran cada vez más las entidades bancarias son las personas y su conducta empresarial. Conviene destacar el hecho de que además de la empresa que solicita el préstamo, el banco analiza a sus socios y, sobre todo, a los socios/administradores que, con toda probabilidad, además, van a firmar como avalistas.

Es usual ver como en el análisis de empresas (package) que suelen utilizar las entidades, se contiene un apartado dedicado a la conducta de los propietarios y administradores intentando valorar los riesgos adicionales que corre la entidad al dar un préstamo a una empresa. Por lo demás, el empresario debe tener en cuenta los siguientes aspectos críticos en el examen de toda operación, dónde sin duda, en estos momentos, va a primar el examen y valoración del riesgo, ante la estrategia comercial de la entidad:

- Posición comercial de la empresa: ventas y vulnerabilidad comercial.
- Posición de los beneficios: evolución de los últimos tres años y perspectivas de futuro. Las previsiones excesivamente optimistas se compadecen mal con la actual coyuntura económica.
- Posición financiera: en particular la capacidad empresarial para aportar recursos propios y, en general, la disposición de otras vías de financiación.
- Calidad de la explotación y organización: en el ámbito de la empresa familiar es habitual encontrar una acusada dependencia de personas (fundador); en otras, la gestión de las relaciones laborales puede acusar una mayor exposición al conflicto social.
- Calidad de la dirección: cierto déficit en la capacidad directiva en la empresa revela ciertas señales de alerta en perjuicio de la misma:
 1. Cambio de propietarios y órganos sociales que no respondan a una cierta lógica;
 2. Atraso en el pago de nóminas, efectos devueltos, etc.
 3. Incremento de los periodos de pago y de cobro: el deudor de mi deudor, también es mi deudor.
 4. Rebajas no justificadas de precios.
 5. Descubiertos continuos.
 6. Contabilidad poco rigurosa

7.2.4. Negociación con bancos

A la hora de afrontar una negociación con las entidades financieras, debe tenerse en cuenta una serie de principios, consejos o buenas prácticas, que resultan recomendables:

- Tratar a la entidad financiera como lo que es, nuestro proveedor de dinero, una materia prima necesaria para nuestra actividad y de servicios. Si negociamos el precio del resto de nuestras compras, también debemos negociar la financiación. A fin de cuentas cuando un banco nos presta dinero no asume más riesgo que el de un proveedor que nos vende a plazo. El empresario es el cliente, y por tanto debe ser considerado lo más importante. A este respecto, la importancia de un cliente para un banco es inversamente proporcional a lo que la lógica indica: cuanto más dinero se le debe al banco, más importantes es el cliente.



- Buscar y encontrar el interlocutor adecuado en cada momento y para cada tipo de operación. No hacerlo, en el mejor de los casos, nos producirá sólo una pérdida de tiempo. Normalmente, también de dinero en los casos en que no encontrarla impida conseguir una oferta que hubiera sido más competitiva o interesante. Es preciso conocer la estructura y funcionamiento de la entidad financiera a la hora de catalogar a sus clientes. Algunas lo hacen por sectores de actividad, otros por distribución geográfica, otros por volumen de la facturación o tamaño de nuestra empresa, otros por tipos de operaciones a realizar.
- Negociar siempre en términos de paquete, es decir, todos los servicios bancarios que necesita la empresa en un bloque y de manera conjunta, puesto que es la mejor forma de negociar. En este punto una adecuada previsión de la operativa y volúmenes de financiación y servicios bancarios que se necesitan se convierte en un tema esencial.
- Negociar siempre con más de un banco. Es la única forma de comparar y de ir mejorando las condiciones de financiación y de comisiones. Tener siempre las puertas abiertas a otras propuestas servirá en el peor de los casos, si no se desea cambiar de entidad, a forzar a nuestro banco a mejorar sus condiciones. En todo caso hay que evitar cerrarse las puertas, las relaciones con los actuales bancos pueden empeorar, y muchas veces una entidad de crédito que no ha sido el más competitivo en otras ocasiones, puede serlo más adelante. En empresas grandes esto se hace de tal forma que no sólo se subastan las grandes operaciones de financiación, sino incluso los seguros sociales, o la operativa en bloque a cambio de financiación. No se debe tener reparos, y aunque una relación estable con un banco y un buen conocimiento mutuo siempre son positivos, se trata de un activo para las dos partes, por lo que cierta rotación puede ser conveniente.
- Cumplir los compromisos asumidos. Al negociar en bloque la operativa, lo normal es que se fijen compromisos para canalizar a través de cada entidad un importe determinado de operativa de cobros, pagos nacionales y extranjeros, seguros sociales, impuestos. A la larga, es mejor cumplir y renegociar después, que perder credibilidad ante el banco.
- Nunca ocultar información a la institución financiera. Si hay problemas es mejor anticiparse y comunicárselo directamente antes de que lo hagan otros. A los bancos no les gustan las sorpresas, por principio. Es posible que ante una situación difícil, la entidad financiera aporte soluciones, e incluso aconseje sobre posibles riesgos no previstos. Ellos son profesionales y tienen mucha experiencia en situaciones similares y saben que en ocasiones las cosas no suceden como estaban diseñadas. Utilizar a las entidades financieras como asesores y pedirle soluciones a problemas que se puedan plantear es una buena práctica. Su obligación es ser innovadores y aportar soluciones. El secreto del éxito de la relación con un banco, como en la mayoría de las cosas, está en mantener una buena comunicación, constante, permanente y adecuada, para que entienda nuestros problemas y nos conozca. De la misma forma es preciso conocer hasta qué punto se puede contar con su ayuda y compromiso y cuáles son sus procesos internos de decisión.
- Anticipación. Siempre es vital negociar con tiempo, anticipar y prevenir las necesidades futuras. Las prisas son siempre malas consejeras, pero en la negociación bancaria pueden generar más coste, perder ventajas e incluso dificultar la obtención de financiación. Y, por supuesto, genera más incertidumbre y disgustos.
- Seguimiento de las negociaciones. Es preciso fijar fechas concretas para la resolución de solicitudes, de otra forma la anticipación dejaría de tener efecto por culpa del retraso de la entidad financiera.
- Escuchar al banco, darle a conocer las necesidades de la empresa, pero dejarle que hable. A este respecto se llega a obtener conclusiones que permiten ponerse al día de cómo está la competencia, el sector e incluso otras empresas, y todo ello con información de primera mano. Cuando se elige el tipo o tipos de banco que conviene hay que tener presente que la atención al cliente es fundamental, factor a tener muy en cuenta sobre todo en estos momentos en que se avecinan fusiones y en los que, por lo general, el servicio deja bastante que desear. Esto supone tiempo que le cuesta dinero a la empresa.



- Es primordial utilizar entidades que cubran todos los servicios que necesita la empresa, pero recordando que, en ocasiones, cuanto más grande es la entidad financiera con la que se negocia, menos importantes será nuestra compañía en su cartera global de clientes y probablemente el trato será menos personalizado.
- En todo caso, siempre es conveniente mantener relaciones estables con alguna de las grandes entidades, puesto que en muchos casos eso animará a las entidades más pequeñas, pero en ocasiones más competitivas, a establecer una relación con nuestra empresa, incluso a costa de recibir un servicio algo más caro.

7.2.5. Refinanciación de deuda

En la actualidad, la restricción crediticia y el incremento de la mora bancaria, están impactando muy negativamente en las necesidades de financiación de empresas que, tradicionalmente, han venido demostrando un excelente comportamiento.

A pesar de los escasos años de vigencia de la actual Ley Concursal, ya ha quedado claro que el procedimiento que regula, sujeto a una acusada judicialización, es inadecuado para el tratamiento del sobreendeudamiento de empresas, consumidores y familias por caro, poco flexible y lento, lo que obliga a recurrir, la mayoría de las veces, a los tratamientos extrajudiciales de prevención de la insolvencia utilizados en otros países europeos.

Y es que el actual procedimiento concursal español demuestra diariamente que son necesarios nuevos planteamientos para recobrar el óptimo funcionamiento que tuvo la Ley Concursal durante sus primeros meses de vigencia.

Son varios, y de distinta índole, los problemas que aquejan a la actual legislación. En general, el plazo de tramitación de cada proceso judicial de reestructuración empresarial es excesivo; su larga duración es, además, un problema cada vez más acusado por el aumento del número de declaraciones de insolvencia y la magnitud de las mismas, todo ello provocado por el marco actual de recesión económica.

En el caso de que sea posible la continuidad del negocio, un concurso largo aumenta las dudas de trabajadores, proveedores y clientes sobre la supervivencia de la empresa, dificulta gravemente el recobro de los créditos y, en definitiva, pone en riesgo la esfera de relaciones comerciales y jurídicas que tejió el deudor antes de comenzar el proceso judicial. En la mayoría de los casos, estos gravísimos problemas se solapan con las enormes dificultades que, en la práctica, experimenta el deudor para obtener financiación adicional durante el procedimiento.

Tampoco se puede olvidar los muchos y significativos costes del proceso judicial que, a modo de lento goteo -pero incesante- van reduciendo el activo de la compañía, afectando a sus posibilidades de supervivencia (tasa judicial, múltiples publicaciones, aranceles de procuradores y de la administración concursal, etc.).

Los problemas tampoco desaparecen si el proceso judicial se inició con la decidida idea de liquidar la compañía y repartir el valor de sus activos entre sus acreedores. En estos casos de liquidación se producen muy a menudo situaciones en que los activos devienen obsoletos o pierden definitivamente valor por su prolongado desuso, muchas veces asociado al paso de tiempo que exige la redacción y aprobación del plan de liquidación, cuya ejecución tampoco suele ser un dechado de virtudes.

Por todo lo anterior, cada vez son más los empresarios y bancos que, conocedores de la falta de dinamismo del proceso concursal, acuden a esta vía con la que ayudar a superar los problemas de liquidez, el sobreendeudamiento o las ineficiencias productivas de la empresa en dificultades. Se trata, la mayoría de las veces, de poner en marcha procesos extrajudiciales de reestructuración de deuda, combinándolos con planes de minoración de costes fijos y de ajustes de producción o de estructura (downsizing).

Los procesos extrajudiciales de reestructuración de deuda son, además, bien vistos por los acreedores de la empresa en dificultades (generalmente entidades financieras), a quien el marco regulatorio obliga a provisionar una importante cantidad de su deuda en caso de proceso judicial de reestructuración (dotaciones por insolvencia y recursos propios). También la propia empresa en dificultades acude a estos procesos con mayor facilidad, pues es sabido que el empresario español sigue muy preocupado por el estigma que en su reputación provoca el inicio de un procedimiento formal de reestructuración, por la publicidad negativa que conlleva, las eventuales responsabilidades que pueden derivarse de este tipo de procedimientos y su excesiva duración comparado con un procedimiento informal de reestructuración.



En fin, la experiencia demuestra que un buen número de estos procesos informales de reestructuración finalizan en un periodo de tiempo sustantivamente menor que el proceso judicial de insolvencia, además de suponer un ahorro relativo en costes y la preservación definitiva del valor y reputación de la empresa, cuando ésta es capaz de conducir el proceso con confidencialidad.

En este sentido, la reforma concursal operada recientemente, ha dotado de una mayor seguridad a los acreedores dispuestos a reinstrumentalizar su deuda:

Con anterioridad a la misma, el artículo 71 de la Ley Concursal (acciones de reintegración), establecía que, declarado el concurso, eran rescindibles los actos perjudiciales para la masa activa realizados por el deudor dentro de los dos años anteriores a la fecha de la declaración, aunque no hubiere existido intención fraudulenta. Salvo prueba en contrario, el perjuicio patrimonial se presumía cuando, entre otros actos, representara la constitución de garantías reales a favor de obligaciones preexistentes o de las nuevas contraídas en sustitución de aquéllas.

La mencionada reforma de la Ley Concursal establece en su disposición adicional cuarta relativa a los acuerdos de refinanciación:

1. A los efectos de esta disposición, tendrán la consideración de acuerdos de refinanciación los alcanzados por el deudor en virtud de los cuales:

- Se proceda al menos a la ampliación significativa del crédito disponible o a la modificación de sus obligaciones, bien mediante la prórroga de su plazo de vencimiento, bien mediante el establecimiento de otras contraídas en sustitución de aquéllas.

Tales acuerdos habrán de responder, en todo caso, a un plan de viabilidad que permita la continuidad de la actividad del deudor en el corto y el medio plazo.

2. En caso de concurso, los acuerdos de refinanciación a que se refiere el apartado anterior, así como los negocios, actos y pagos realizados y las garantías constituidas en ejecución de tales acuerdos, no estarán sujetos a la rescisión prevista en el artículo 71.1 de esa Ley, siempre que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Que el acuerdo sea suscrito por acreedores cuyos créditos representen al menos tres quintos del pasivo del deudor en la fecha de adopción del compromiso de refinanciación.
- b) Que el acuerdo sea informado por un experto independiente designado por el registrador mercantil del domicilio del deudor conforme al procedimiento establecido en los artículos 338 y siguientes del Reglamento del Registro Mercantil. El informe del experto contendrá un juicio técnico sobre la suficiencia de la información proporcionada por el deudor, sobre el carácter razonable y realizable del plan en las condiciones definidas en el apartado 1, y sobre la proporcionalidad de las garantías conforme a las condiciones normales de mercado en el momento de la firma del acuerdo.
- c) Que el acuerdo se formalice en instrumento público, al que se unirán todos los documentos que justifiquen su contenido y el cumplimiento de los requisitos anteriores.

3. Declarado el concurso, sólo la administración concursal estará legitimada para el ejercicio de las acciones de impugnación contra estos acuerdos.

7.2.6. Instrumentos de cuantificación de la relación banca-empresa

No cabe basar la relación en una serie de promesas y comentarios verbales. Se trata de una relación seria y profesional. Hay en juego mucho dinero y, por ello, los límites los pondrá el banco cuando no alcance un nivel de rentabilidad mínimo.



Por tal motivo la empresa debe llevar al día, al menos, los siguientes documentos:

1. La ficha de condiciones bancarias.
2. Base de datos propia.
3. El balance banco - empresa (BBE)

1. Ficha de condiciones bancarias

Relación de operaciones y líneas abiertas con cada entidad financiera, indicando condiciones de valoración, gastos, comisiones y liquidación de intereses.

La ficha de condiciones debe contener:

- a) Los datos básicos de la relación: número de cuenta, persona de contacto, teléfonos, direcciones, horarios, calendarios, etc.
- b) Los tipos de interés de las financiaciones e inversiones, con expresa definición de las referencias.
- c) Las diferentes comisiones afectadas a cada instrumento con indicación de los importes máximos, mínimos, unitarios, por tramos, etc.
- d) Las valoraciones.
- e) El coste del servicio. En este epígrafe se incluyen aspectos relativos a la calidad del servicio que presta el banco. Entre los datos a tener en cuenta destacan la existencia de medios telemáticos para cada tipo de operación, los sistemas de comunicaciones, el coste de los home banking, el número de incidencias, las ofertas de nuevos productos de cobro y pago, la formación e idoneidad de los interlocutores bancarios, y un largo etcétera de referencias subjetivas que afectan a las relaciones banco-empresa.
- f) Las operaciones vinculadas a cada tipo de operación. Por ejemplo los impagados son una operación sujeta a otra de cobro.
- g) Las restricciones. Son el conjunto de condiciones o limitaciones en volumen que impone el banco o la empresa. Por ejemplo, un límite en una póliza de crédito es una restricción expresa impuesta por el banco. En ocasiones se impone la obligación de depositar un 10% del riesgo vivo por descuento de efectos en una libreta de ahorro, lo que se puede considerar una lamentable restricción tácita impuesta por el banco. Que ningún banco gestione más del 50% de un determinado negocio es una restricción impuesta por la propia empresa.
- h) Las comisiones que cobrará la empresa por bonificaciones en el pago de seguros sociales, impuestos, etc., incluso el cobro de comisiones por la cesión de productos o por facilitar la cartera comercial, pueden ser el caso del pago mediante confirming. Se puede plantear el cobro de comisiones por cada error o ineficacia de la banca, de igual forma que cobran las equivocaciones que comete la empresa.

2. Base de datos propia

El cliente de una entidad ha de ser consciente de la información que ésta acumula de él. Al plantear cualquier negociación hay que evitar información contradictoria y desde luego, no aportar más documentación que la requerida por la entidad.

Todos ello requiere que la empresa tenga un perfecto control de los costes y comisiones efectivamente cargadas por las entidades financieras y de que se atienen realmente a las condiciones pactadas.



En definitiva el objetivo es identificar los flujos que obtiene la entidad financiera con la empresa, y estos se pueden dividir en tres grupos:

1. Flujos relacionados con la financiación e inversión de excedentes, es decir, intereses y volúmenes.
2. Flujos derivados de la prestación de servicios, esto es, comisiones.
3. Flujos derivados de la fecha valor y el “float”.

En el capítulo de intereses, se pueden destacar los generados por la siguiente operativa: descuento bancario, pólizas de crédito, préstamos, financiación en divisas o intereses por depósitos e inversiones.

Entre los servicios que generan comisiones, destacan: remesas al cobro, devolución de cheques, letras u otros documentos, cobros en divisas, pagos en divisas, transferencias (entre bancos, vía Banco de España, nóminas) y avales.

Y entre aquellas actividades que generan ingresos por valoraciones, destacan las siguientes: (i) cobros: remesas, cheques, transferencias, divisas y (ii) pagos: cheques, efectos, transferencias, Seguridad Social, IRPF, IVA, Impuesto de Sociedades.

Una vez identificados, se trata de ordenarlos en un documento, por ejemplo una hoja de cálculo, a la que se añadirán los datos de la entidad financiera, de las cuentas corrientes, y de las personas de contacto para cada actividad. En el documento se incluirán los flujos y volúmenes correspondientes a cada uno de los factores que se han enumerado anteriormente, para de esta forma tener un control de las condiciones vigentes, que posteriormente servirá para verificar el cumplimiento por parte del banco.

Una de las principales herramientas en la negociación bancaria actual es la denominada cesión de impuestos y Seguros Sociales. El simple hecho de realizar el pago de estas obligaciones fiscales para la empresa, es una jugosa forma de compensar e incentivar el negocio con las entidades financieras.

3. Balance Banco - Empresa

Consiste en intentar estimar la rentabilidad relativa que obtiene el banco en su negocio con nuestra empresa.

Existen dos métodos tradicionales de valorar la relación banco-empresa. El primero, es el llamado Balance Banco Empresa (BBE), y el segundo, la Cuenta de Resultados Banco Empresa (CRBE).

El BBE, es un ratio que ofrece el coste de la relación o coste de financiación en forma de porcentaje. La obtención es sencilla; en primer lugar se trata de obtener el saldo medio anual (o del periodo estudiado) de la financiación neta obtenida por la empresa. Para ello, se resta del saldo medio de financiación por todos los conceptos, el saldo medio invertido por la empresa en el periodo, llamado compensación directa, y de ambos resulta el riesgo medio neto o financiación neta del periodo.

En segundo lugar, se trata de averiguar los costes que ha soportado la empresa. Para ello, se obtienen los intereses netos, es decir, los intereses devengados en nuestra contra en el periodo (no los pagados), menos los intereses devengados a nuestro favor, utilizando el criterio del devengo. Otro componente del coste es el de los servicios que se han recibido y pagado en el periodo analizado, y cuya consecuencia son todas las comisiones devengadas en el periodo.

En tercer lugar, se obtiene el beneficio aportado por la empresa al banco por conceptos opacos o indirectos, esto es, fruto de diferencias en fechas de valor para la empresa y el banco, bien por “float”, por pagos institucionales, “spreads” o cualquiera que se quiera considerar pero que no sea fruto de un pago explícito. Esta parte del beneficio bancario denominada compensación indirecta, se debe expresar en forma de saldo medio, o en forma de coste directo valorando los saldos al tipo de interés correspondiente, aunque es más correcto el primer sistema.



Para obtener el ratio, se utiliza como numerador el importe de los intereses, más las comisiones más el coste de la compensación indirecta, si se analiza como coste, y en el denominador, el saldo medio neto, corregido por el saldo medio de las compensaciones indirectas, si este fuera el método utilizado. Obviamente el coste de las compensaciones indirectas se pone en el numerador en forma de coste, o en el denominador, restando, pero no en ambos sitios.

Por lo que se refiere a la CRBE, el sistema es similar al anterior, solo que en lugar de un porcentaje, ofrece una cantidad que es la que el banco obtiene de la relación con la empresa. Para su obtención, se debe disponer con carácter previo del coste medio del pasivo para el banco, y de la rentabilidad media de su activo, dato que en ocasiones es difícil de obtener (desde luego lo es partiendo de la memoria del propio banco), y se debe solicitar a la AEB (Asociación Española de Banca) que lo publica anualmente. Con ambos datos se valoran las financiaciones medias al coste del pasivo del banco y se obtiene el margen financiero que la entidad ha obtenido con nuestra cuenta de cliente.

Se valora la compensación directa al tipo de la rentabilidad media del activo del banco y se obtiene el diferencial que le queda al banco. Las comisiones y las compensaciones indirectas se valoran por su coste como margen íntegro para la entidad financiera. La suma de todos los conceptos arroja una cifra de margen total para el banco.



Conclusiones y recomendaciones



Como conclusión de la segunda parte del estudio se pone a disposición de las empresas un resumen de las prácticas que utilizan las entidades de crédito para que sepa en cada momento si la operativa que el banco está aplicando con su empresa se ajusta a las normas que toda entidad debe poner en práctica a tenor de las recomendaciones del Banco de España y la legislación vigente. En este sentido, es importante enumerar una serie de cláusulas abusivas que están surgiendo en operaciones contractuales con algunas entidades de crédito.

Esta información dota al empresario de herramientas que le permiten configurar el área financiera de su empresa con el mismo potencial y eficiencia que pueda realizar con el resto de áreas funcionales. En términos generales, sólo actuando de manera planificada y ordenada, los empresarios pueden desarrollar un proceso de negociación con las entidades de crédito que obtenga resultados satisfactorios.

A partir de la exposición anterior, a continuación se exponen unas recomendaciones para que los empresarios puedan mejorar el área financiera de sus empresas.

- Prácticas habituales de las entidades de crédito en sus operaciones con sus clientes

Es necesario y recomendable, como se desprende de las prácticas de las entidades financieras, que las empresas se asesoren por profesionales especializados en las operaciones más relevantes y que susciten mayor incertidumbre. Para ello, además, pueden hacer uso de los medios de consulta del propio Banco de España ante las eventuales o potenciales prácticas abusivas que el usuario detecte.

- Estrategias empresariales para mejorar el acceso a la financiación bancaria

(i) En la gestión del negocio bancario, las empresas deben tomar en consideración las siguientes premisas:

1. Realizar una única negociación anual con todos los bancos. Se ahorra tiempo, se transmite seriedad y se alinean en paralelo todas las ofertas.
2. Firmar un compromiso con la entidad financiera sobre las condiciones generales que se van a aplicar a la empresa y las compensaciones que ésta le va a otorgar (impuestos, nóminas, seguros sociales). Cumplir y hacer cumplir: a veces su “ordenador central” se equivoca.
3. No centrar la negociación en el tipo de interés. Evaluar el coste global: intereses, comisiones, mínimos, gastos, etc.
4. Obtener una “cesta” de costes que a la empresa no le pese mucho y a la banca le pese lo suficiente.
5. En la banca todo es negociable. Las condiciones generales que figuran en la tarifa son eso, generales, y además, las más gravosas que la entidad puede aplicar.

(ii) Conviene recordar asimismo que los bancos tienen dos tipos de negocio con el cliente-empresa:

1. Negocio directo: intereses y comisiones por todas las operaciones de activo y pasivo.
2. Negocio indirecto: lo que ganan los bancos por disponer de su dinero en fecha valor durante unos días.
 - Ingreso cheque en c/c: el banco gana al menos 1 día de valoración.
 - Seguros Sociales: el banco dispone una media de 5 días, sin coste.
 - Impuestos: el banco dispone una media de 10 días, sin coste.



Se puede aplicar, si el volumen de la empresa lo permite, cierta ventaja en la negociación solicitando al banco que retribuya por estos conceptos:

- Ingreso cheque en c/c: no admita que le cobre comisión.
- Impuestos y Seguros Sociales: hay que solicitar que le paguen el 50% del beneficio que ellos obtienen con los seguros sociales y con los impuestos. Se debe pedir que se aplique una fecha de valor diferida, día 3 mes siguiente para seguros sociales en lugar de día 31 y día 25 en los impuestos en lugar de día 20.
- Las entidades generan un elevado negocio inducido con los empleados de la empresa que tienen la nómina domiciliada. Hay que intentar obtener compensación.

Respecto a la operativa de esta negociación, va a depender de la entidad con la que se negocie, pues la compensación se puede producir bien rectificando la fecha valor a la negociada, bien a través de una comisión negativa.

(iii) Por su parte y atendiendo al número ideal de bancos para la empresa es conveniente tener presente los siguientes argumentos

a) Trabajar con una sola entidad

- No será difícil encontrar una entidad que nos pueda ofrecer todo lo que necesita la empresa: crédito y servicios.
- Supondría una enorme simplicidad en el seguimiento de la posición y eliminaría costosos trasposos de fondos.
- Permitiría una adaptación total entre nuestros sistemas y los del banco.
- Una aparente fuerza máxima en la negociación de las condiciones bancarias, al concentrar todo el negocio, en lugar de dispersarlo.

b) Trabajar con más de una entidad

- Ante la falta de competencia el banco puede eludir el “mejor trato” y la empresa no tendrá criterio para comparar.
- Seguramente la entidad no podrá ofrecer todos los servicios en las mejores condiciones.
- La mayoría de la banca española prefiere compartir el riesgo de su cliente con otras entidades, aunque no muchas. (SINDICACIÓN vs CLUB DEAL)

(iv) Instrumentos de cuantificación de la relación banca-empresa

La empresa debe llevar al día, al menos, los siguientes documentos: la ficha de condiciones bancarias; una base de datos propia y el balance banco-empresa (BBE).



(v) Refinanciación

Procede, en este apartado, que las empresas asuman las siguientes pautas al abordar el proceso de refinanciación:

1. La situación es excepcional: abordar el proceso con naturalidad (ajustes de plantilla, liquidación de activos no estratégicos, etc.)
2. Anticipación. Evitar insolvencia inminente. Un proceso de refinanciación puede durar entre 2 y 4 meses.
3. Ajustar la cuenta de explotación y el balance.
4. Elaborar un plan de viabilidad con proyecciones realistas.
5. Abordar el proceso con la máxima transparencia.
6. Gestión de los acuerdos: evitar los acuerdos bilaterales y reunir a todo el pool bancario (3/5 pasivo Ley Concursal).
7. Imprescindible implicación de directivos y socios, profesionales externos y responsables de riesgos de las entidades afectadas.
8. Compromiso de los socios con la financiación propia: ampliación de capital o aportaciones vía préstamos participativos.

(vi) Decálogo para negociar con la banca.

Obtener financiación para las empresas es posible, siempre que se tenga un proyecto firme y apliquemos unas normas básicas de negociación.

1. No trabajar nunca con una sola entidad financiera. Tampoco lo hagamos con demasiadas. Esta afirmación es siempre válida, pero en la situación actual es imprescindible ampliar el “pool” bancario, incluso más de lo recomendable desde el punto de vista de gestión.
2. Las entidades financieras no ayudan a nadie, buscan beneficio. Lo que quieren es ganar dinero con los productos que le vendan a su empresa y asegurar el cobro. Es lo mismo que las empresas quieren de sus clientes. Hay que analizar qué beneficios obtiene el banco y utilizar esa información.
3. El verdadero cliente de una entidad de crédito es el usuario de la financiación y de los servicios. De ahí obtienen los mayores importes. No todas las instituciones bancarias son iguales, ni tienen los mismos criterios. Mientras algunas denegarían una línea porque los fondos propios de la empresa no llegan al 40%, otras lo harán por su falta de fincabilidad. Y habrá otras que estarán encantadas de hacer negocios con su empresa. Por lo tanto, el no de una entidad no implica el no de otra. Si necesita financiación, negocie.
4. Para una entidad financiera, cada acreditado es un moroso en potencia. Las empresas deben cumplir los compromisos. Si la compañía tiene un problema para atender un compromiso con su banco, conviene que no lo esconda, contacte con él y explique la situación. Es mejor anticiparse y renegociar que esperar a que el banco reclame.
5. El pasado no constituye una garantía. Si es positivo es un buen punto de partida, aunque no es una garantía, pero si es negativo paralizará la negociación.
6. No confiar la solución de una mala gestión a la obtención de un crédito. Rara vez da resultado. Si su problema financiero nace de una mala gestión en su empresa, un crédito no va a solucionar el problema. Las operaciones de refinanciación deben ir acompañadas de un replanteamiento de la empresa, en caso contrario sólo alargan la agonía. En según qué casos es mejor cerrar de forma ordenada que seguir adelante.



7. Plantear las operaciones con total transparencia. A medio y largo plazo es la única forma de operar. Las empresas no deben subestimar la capacidad de los bancos de obtener información. En ocasiones saben de la empresa más que sus directivos. El crédito se basa en la confianza.
8. No fundamentar nunca una negociación sobre datos falsos. La banca dispone de una amplia base de datos. Debemos simplificar la negociación, tener la documentación de la empresa digitalizada y lista para entregar.
9. La obtención de una facilidad crediticia es un éxito en una negociación, no una victoria sobre nadie. Negociar cuando se tiene fondos, no esperar a necesitarlos. Por ello es imprescindible aplicar un buen plan de tesorería que permita saber con antelación cuando se necesitarán fondos. Si se negocia con meses de antelación se podrán abordar las actuaciones sin prisas y elegir opciones.
10. No hay peor negociación que la no intentada. Todo es negociable.

Las entidades bancarias toman decisiones que nos llegan a través de personas que no han participado en las mismas. En ocasiones proponen condiciones que parecen excesivas o realizan presunciones que se podrían calificar de descabelladas. Es recomendable analizar las propuestas con tranquilidad y objetividad, es preciso ser pacientes, seguir negociando o cerrar la negociación. Siempre es aconsejable mantener una actitud que permita a la empresa volver a abrir la puerta si lo necesita.

(vii) Finalmente como aspectos que afectan al éxito de la negociación debe tenerse en cuenta:

- A. Capacidad de endeudamiento desde la óptica bancaria. Se rechazará cualquier decisión que la supere o que la afecte de forma perjudicial. Para ello lo decisivo será:
 - Ver la evolución de las necesidades operativas financieras
 - Estudiar el nivel actual de endeudamiento
 - Analizar la capacidad para asumir situaciones urgentes de tesorería negativa
 - Conocer la disponibilidad financiera (propia o ajena)
- B. Garantías de la empresa. Importa el valor de realización de los activos en caso de cese de la actividad de la empresa.
- C. Profesionalidad de los gestores. Credibilidad, validez y seguridad frente a la banca.

Para finalizar, la Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (COEPA) espera contribuir con este estudio, por un lado, a que las instituciones de crédito adecuen su actividad básica a las necesidades de financiación actuales de las empresas alicantinas, con especial atención a la celeridad de los trámites ante la solicitud de sus clientes, la total transparencia en la gestión y el abaratamiento de sus productos; por otro lado, conseguir que los empresarios sigan las estrategias de financiación propuestas en el informe y que profesionalicen esta faceta, tal y como lo hace en el resto de parcelas de su actividad productiva.

Alicante, septiembre 2009



COEPA

CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL
DE LA PROVINCIA DE ALICANTE



GENERALITAT
VALENCIANA

CONSELLERIA D'INDÚSTRIA,
COMERÇ I INNOVACIÓ