

## INDICE

Prólogo a cargo de Oriol Amat	9
0. Introducción	11
<b>1. Elementos diferenciales en las políticas de concesión de créditos</b>	<b>13</b>
1.1. Entorno económico externo	13
1.2. Entorno económico interno	13
1.3. Criterios “duros” y criterios “Blandos”	14
1.4. Conclusión	15
1.5. El informe comercial	15
1.5.1. Aspectos cualitativos cuando se trate de una persona física	16
1.5.2. La edad del informado	16
1.5.3. La experiencia	16
1.5.4. Antigüedad de la empresa	16
1.5.5. La titularidad del negocio	16
1.5.6. La solvencia	17
1.5.7. Renovar la información	17
1.5.8. Información que se renueva	17
1.5.9. Referencias de terceros	18
1.5.10. El registros de aceptos impagados	18
1.6. Aspectos cualitativos cuando se trate de personas jurídicas	19
1.6.1. Los componentes de la sociedad	19
1.6.2. El órgano de administración	19
1.6.3. Industrias con actividades peligrosas o contaminantes	19
1.6.4. Clientes que trabajan con la administración	20
1.6.5. Sectores en crisis	20
1.6.6. Inversiones en I + D	20
1.6.7. Cuadro directivos y mandos intermedios	20
1.6.8. Cambios en los proveedores	20
1.6.9. Posicionamiento en el mercado	20
1.6.10. Inversiones en tecnologías	21
1.7. Aspectos cuantitativos y económicos	21
1.7.1. Depósitos de cuentas de la competencia	21
1.7.2. Depósitos de cuenta de los clientes	22
1.7.3. Memoria e informe de gestión	22
1.7.4. Estudios sectoriales	22
1.8. Síntomas, señales y alarmas	23
1.9. Credit Scring	24
<b>2. Consideraciones generales sobre el limite del riesgo</b>	<b>29</b>
2.1. Efectos sobre la política de concesión de créditos	29
2.2. Segmentación de clientes	31
2.2.1. El análisis ABC	32
2.3. Concesión de crédito y control de riesgo	35
2.4. El límite de riesgo o crédito necesario	37
2.4.1. Cuantificación de crédito necesario	37
2.5. Actuación ante límites excedidos	37
<b>3. Políticas y gestión de cobros</b>	<b>41</b>
3.1. El fichero maestro de clientes	41

3.2. Políticas de cobros	42
3.3. Circuitos de cobro	44
3.4. Efecto económico de un circuito de cobros	46
3.5. Comparación entre los medios de cobro	47
3.6. Aspectos de destacar sobre los medios de cobro	48
3.7. Otros medios de cobro	49
3.8. Control de cobros	49
3.8.1. Aviso de giro	51
3.8.2. Aviso de reposición	51
3.9. Gestión de cobro	53
3.9.1. Control de seguimiento del cobro	55
3.9.2. Método Lewellen – Jonson	56
<b>4. Seguimiento y control de crédito</b>	<b>59</b>
4.1. Concepto de impagado	59
4.2. Concepto de saldo vencido	59
4.3. Consecuencias de impagado	59
4.4. Efectos de impagados desde la perspectiva del banco	61
4.5. efectos de los impagados desde la perspectiva de la propia empresa	62
4.6. Como implantar un control y seguimiento de los impagados	63
4.7. Política de recobro	64
4.8. Líneas generales del departamento de créditos	64
4.9. Organización de servicios de telecobro	65
4.10. Gestión a través de visitas	66
4.11. Acciones y actuaciones para el recobro de morosos	67
4.12. Información periódicas sobre los efectos impagados	67
4.13. Seguimientos de reposición vencidas	70
4.14. Propuestas de cancelación	72
4.15. Renovación de deuda	74
4.16. Cierre de suministro. Ventajas e inconvenientes	75
4.17. El servicio jurídico en la empresa	76
4.18. Modelo de actuación en el tratamiento de los impagados en la empresa	76
<b>5. El comité de créditos o riesgos</b>	<b>79</b>
5.1. Objetivos del comité de riesgos	79
5.2. Composición del comité de riesgos	79
5.3. Función del comité de riesgos	80
5.4. Ejemplo de funcionamiento de un comité de riesgos	81
<b>6. Actuación una vez agotada toda vía de negociación</b>	<b>85</b>
6.1. Forma de documentar el fallido	85
6.2. Seguro de crédito	86
6.2.1. Ventajas de seguros de crédito	87
6.2.2. Inconvenientes de seguros de crédito	87
6.3. La asesoría jurídica	88
6.3.1. Entrega de expedientes al departamento jurídico	89
6.3.2. Acciones judiciales	90
6.3.3. Procedimientos judiciales	90
<b>7. El Departamento de Créditos</b>	<b>93</b>
7.1. Objetivos del departamento de créditos	93

7.2. Funciones del departamento de créditos	94
7.3. Conocimiento de las condiciones de venta	94
7.3.1. Precios y plazo de crédito	95
7.3.2. Proceso de concesión del crédito	96
7.4. Responsabilidad del departamento de créditos	98
7.4.1. El riesgo crediticio	99
7.4.2. El riesgo de solvencia del cliente	99
7.4.3. Riesgos jurídicos	99
7.4.4. Riesgo técnico o instrumental	99
7.4.5. Política de riesgos	100
<b>8. Modelos de documentos internos y externos del departamentos de créditos</b>	<b>105</b>
9. Bibliografía	121