

### Noticias

## El 70% de las empresas clientes consideran a Banco Popular su principal entidad.

### Banco Popular obtiene el Premio a la Excelencia de Stiga.

Banco Popular ha sido seleccionado como la mejor entidad financiera en satisfacción, lealtad y compromiso con sus clientes en 2010. Por ello, Stiga, empresa líder en la medición de la calidad de servicios en España, le ha concedido el premio "Líder en Excelencia" que otorga con la colaboración de la revista *Clienting & Management*.

Stiga elabora un estudio que evalúa, de forma independiente, el grado de satisfacción de los clientes hacia las empresas con las que trabajan en distintas categorías. Banco Popular ha obtenido el primer puesto entre los "bancos, cajas y cooperativas" analizados. Esta posición responde, no sólo a la satisfacción mostrada por los clientes con respecto a su servicio, sino también al grado de fidelización de los mismos y su disposición a recomendar la entidad a otros consumidores.

El Índice Stiga, único en España en su categoría, ha conquistado un gran prestigio en el mercado en los más de 15 años que lleva realizándose y se utiliza como fuente de información habitual para evaluar la satisfacción de los consumidores en diversos sectores.

#### • Compromiso con la calidad

El premio obtenido es el resultado del compromiso de Banco Popular con la calidad de sus servicios de forma integral. De hecho, la entidad ha puesto en marcha este mismo año un proceso de medición y análisis de los servicios que presta en los segmentos de clientes particulares y empresas,

que servirá para definir un nuevo modelo de calidad comercial. Dicho análisis se realiza tanto desde el punto de vista de la calidad

interna como calidad externa, y utiliza términos comparativos con los principales competidores en el mercado.

Los resultados obtenidos tras las primeras mediciones, confirman el positivo posicionamiento de la entidad en cuanto a la percepción que tienen los clientes sobre el servicio que reciben, en las distintas oficinas y, en general desde la entidad. En ambos análisis la posición obtenida por el banco es la

primera y segunda del ranking del sector, respectivamente.

Resultan especialmente destacables los resultados alcanzados en el **segmento de empresas**, donde la calificación de Banco Popular supera la media global de la competencia en fidelidad y vinculación de los consumidores: primera posición en porcentaje de clientes leales, con un 70% de clientela que lo considera su principal entidad.

Puede obtener información completa en la web [www.bancopopular.es](http://www.bancopopular.es), llamando al 902 19 88 19 o personalmente en cualquier sucursal de Banco Popular.



(\*) Reconocida por la revista CM Clienting & Management y STIGA con base en el índice ISSCE

## SUMARIO

Nº 7

### Noticias.

Banco Popular obtiene el Premio a la Excelencia de Stiga.

Banco Popular alcanza los mil millones en créditos ICO.

Regulación de los plazos de pago entre empresas.

### Entrevista.

Juan Manuel Santos Suárez, presidente de Avalmadrid.

### Lo último.

Apoyo a las Pymes en ferias.

### Agenda.

Eventos y ferias de interés.

# Regulación de los plazos de pago entre empresas: Nuevas medidas contra la morosidad

La nueva Ley 15/2010 publicada en el BOE el pasado 6 de julio introduce importantes novedades en la lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Se trata de una normativa que modifica a otra anterior cuya vigencia ha sido de cinco años, periodo que se considera suficiente para que la legislación se adapte a los cambios que se han producido en el entorno económico. La modificación pretende ampliar su ámbito de aplicación tanto entre las empresas españolas como en el sector público y aborda un problema básico de nuestra economía tras el entorno de crisis que nos rodea.

## Las principales novedades introducidas son las siguientes:

### • **Ámbito de aplicación.**

La nueva ley será de aplicación a todos los pagos efectuados como contraprestación en las operaciones comerciales realizadas entre empresas o entre empresas y la Administración.

### • **Plazos de pago en el sector público.**

Los plazos de pago en el ámbito del sector público se reducen a un máximo de 30 días. No obstante, la normativa cuenta con un período transitorio para su entrada en vigor, de manera que esta medida no se aplicará hasta 2013. Según esta transición, el plazo de pago para la Administración Pública se irá rebajando paulatinamente de forma que en los años 2010 y 2011 será de 50 días y 45 días para el 2012, para llegar a 30 días en el año 2013.

### • **Plazos de pago en el sector privado.**

En lo que se refiere a los plazos de pago entre empresas se fija un **plazo máximo de 60 días** para el pago por parte de las compañías a sus proveedores. Una de las principales novedades de la nueva Ley es la supresión de la cláusula "salvo acuerdo de las partes", que permitía ampliar los plazos de pagos por encima de los legalmente establecidos.

Concretamente, el artículo 9 de la nueva redacción, en su apartado 1, establece que "serán nulas las cláusulas pactadas entre las partes sobre la fecha de pago o las consecuencias de la demora que difieran en cuanto al plazo de pago y al tipo legal de interés de demora establecidos con carácter subsidiario". Asimismo, se contempla un calendario transitorio que culminará el 1 de enero de 2013: En los años 2010 y 2011 las empresas deberán pagar a sus proveedores en 85 días, en 75 días en 2012 y, finalmente, en 60 en el año 2013. Se establece un trato de favor a las constructoras a las cuales se les permite pagar a sus proveedores en 120 días hasta el 31 de diciembre de 2011, un plazo que se reducirá a 90 días el año 2012 y a 60 en 2013.

### • **Indemnizaciones.**

La indemnización por costes de cobro establece que cuando el deudor incurra en mora, el acreedor tendrá derecho a reclamar al deudor una indemnización por todos los costes de cobro debidamente acreditados que haya sufrido a causa de la mora de éste. La indemnización no podrá superar, en ningún caso, el 15 por ciento de la cuantía de la deuda, excepto cuando ésta supere los 30.000 euros, en donde el límite de la indemnización estará constituido por el importe de la deuda de que se trate. El

deudor no estará obligado a pagar la indemnización establecida en el apartado anterior cuando no sea responsable del retraso en el pago.

### • **Transparencia y buenas prácticas comerciales.**

La nueva normativa señala que, con el fin de velar por la plena transparencia en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones previstas en la ley, se promoverá la elaboración de códigos de buenas prácticas comerciales, así como la adopción de sistemas de resolución de conflictos a través de la mediación y el arbitraje, siendo de adscripción voluntaria por parte de los agentes económicos. Asimismo, se exige a las sociedades la publicación de forma expresa de las informaciones sobre plazos de pago a sus proveedores en la Memoria de sus cuentas anuales.

Para agilizar el cobro de sus facturas, Banco Popular pone a su disposición interesantes soluciones.

Con el **factoring de Banco Popular** podrá convertir en efectivo los saldos deudores de "clientes" originados por las ventas de productos o servicios de su empresa, **simplificando trámites administrativos, mejorando la disponibilidad de tesorería y eliminando el riesgo de fallidos por insolvencia al 100%**.

Igualmente, **GBP Confirming** pone a su disposición un servicio administrativo-financiero, mediante el cual Banco Popular se hace cargo de la gestión de los pagos de su empresa a sus proveedores, tanto nacionales como extranjeros, ofreciendo un amplio abanico de ventajas, tanto para la empresa como para los proveedores:

### **EMPRESA**

- Supresión de trabajos administrativos.
- Facilita la financiación a los proveedores.
- Le otorga la iniciativa en los pagos sin depender de las acciones de cobro iniciadas por sus proveedores.

### **PARA EL PROVEEDOR**

- Mejora de su tesorería al poder disponer anticipadamente de sus facturas sin consumir sus propias líneas de financiación.
- Protección al 100% del riesgo de insolvencia de la empresa pagadora respecto a las facturas anticipadas.

Puede obtener una información completa accediendo a la web **www.bancopopular.es**, llamando al **902 19 88 19** o personalmente en cualquier sucursal de **Banco Popular**.



## Gestión financiera

# Banco Popular alcanza los 1.000 millones en créditos ICO para PYMES y autónomos

Banco Popular ha **formalizado operaciones** en lo que va de año por **más de mil millones de euros** a través de los créditos del Instituto de Crédito Oficial (ICO). Esta cifra, que supone un 13% de incremento con respecto a la del mismo periodo del año anterior, es aún más relevante si se compara con los datos arrojados en el entorno, que tienden a la restricción.

**El incremento también se produce en número de operaciones con respecto a los del año pasado, reflejando una apuesta firme hacia las PYMES y los autónomos.**

La confianza demostrada por los clientes ha llevado a Banco Popular a erigirse como la cuarta entidad en aprobación de este tipo de créditos, con una cuota de mercado del 7,34% entre el conjunto de bancos y cajas que operan con los fondos del ICO.

### • ICO Inversión Nacional

Dentro de las líneas de financiación establecidas por el ICO para sus entidades colaboradoras en 2010, Banco Popular lleva ya otorgados 500 millones de euros

enmarcados en ICO Inversión Nacional, lo que supone una cuota de mercado del 10,40%. Esta línea, destinada a autónomos, microempresas y pymes, permite financiar hasta el cien por cien de los proyectos de inversión presentados en cantidades que oscilan desde los dos y los diez millones de euros.

Vigente hasta el próximo 20 de diciembre, permite a los solicitantes financiar la compra de bienes, de otras empresas o, incluso, el pago del IVA, con plazos de amortización y carencia variables entre los tres y los 12 años.

Estos datos confirman un **apoyo muy claro hacia las PYMES y los autónomos españoles**, en contraposición con la atonía general y la clara restricción del crédito. Según los últimos datos facilitados por el Banco de España, (nota de prensa 22/10/2010), el conjunto de las entidades financieras han recortado, de media, la financiación concedida a las empresas hasta en



un 32%. Banco Popular Español ha incrementado el crédito bruto a clientes un 3,6%.

Puede obtener una información completa sobre las líneas de financiación del ICO en la **web [www.bancopopular.es](http://www.bancopopular.es)**, llamando al **902 19 88 19** o personalmente en cualquier **sucursal de Banco Popular**.

## Lo último

### Apoyo a las PYMES.

Los próximos 18 y 19 de Noviembre BANCO POPULAR participará como empresa colaboradora en EXPOPYME, que este año celebra, en la ciudad de Sevilla, su quinta edición, consolidándose como el principal exponente del mundo de los emprendedores y pequeños empresarios.

Como muestra del apoyo y cercanía de Banco Popular con las PYMES y autónomos, Banco Popular ha estado presente en dos de las citas feriales más relevantes, MATELEC y FRUIT ATTRACTION. El objetivo es estar cerca de las empresas y acompañarlas en sus proyectos.

## Agenda

### • SALÓN NÁUTICO DE BARCELONA:

Todas las novedades de la náutica deportiva y de recreo.

Fecha: 6-14/11/2010. Lugar: Barcelona

### • CANAGUA 2010:

Energías renovables y del medio ambiente.

Fecha: 10-13/11/2010.

Lugar: Las Palmas

### • FIAA 2010:

Feria Internacional del Autobús y del Autocar.

Fecha: 16-18/11/2010.

Lugar: Madrid

### • SITE CORUÑA 2010:

Salón Internacional de la Tecnología.

Fecha: 17-18/11/2010

Lugar: A Coruña

### • EXPOPYME SEVILLA:

Emprendedores y pequeños empresarios andaluces.

Fecha: 18-19/11/2010

Lugar: Sevilla

## PROMOCIÓN

## ACCIÓN SOCIAL DE BANCO POPULAR. PROGRAMAS DE COOPERACIÓN Y DESARROLLO.

**Paremos la Desigualdad de las Niñas.  
Paremos la Pobreza Infantil.**

# Por Ser Niñas

Más información en [www.porserninas.org](http://www.porserninas.org)



## Entrevista

Juan Manuel Santos-Suárez,  
presidente de Avalmadrid

# “Nuestra prioridad es que la pyme pueda acceder al crédito”

- **Para dar una idea a nuestros lectores de la posición de Avalmadrid, ¿nos puede comentar cuáles son las grandes cifras que maneja en este momento y su papel dentro de la economía madrileña?**

El año pasado, por poner un ejemplo, fue récord en cuanto a actividad con más de 302 millones de euros aprobados en avales para unas 2.000 pymes madrileñas y esperamos cerrar este año con un incremento de actividad del 15% respecto al año anterior, alcanzando así los 350 millones de euros aprobados en avales.

- **Las pymes, mayoría en nuestro tejido industrial, han apuntado en los últimos meses a la financiación como el principal escollo para salir de la crisis pero en el último año el crédito ha sido muy restrictivo. ¿Cuándo cambiará esta situación?**

En mi opinión, esta crisis se ha debido a un exceso de endeudamiento general de la economía española, sobre todo en el sector privado, tanto de empresas como de familias. Ello ha provocado un aumento del riesgo percibido, lo que ha producido los recortes en la financiación. Hasta que no se termine este proceso de desapalancamiento, volviendo a unas cifras de endeudamiento razonables, no volverá a fluir el crédito. El problema surge cuando el ajuste privado se compensa con un aumento drástico en el endeudamiento público, lo que retrasará el proceso.

- **¿Han cambiado los requisitos para obtener ese tipo de ayuda? ¿Cuáles son las claves para que una empresa pueda acceder a ellas?**

Avalmadrid es una sociedad mercantil, con su balance y cuenta de resultados, por lo que su actividad no se puede llamar de ayuda, sino de facilitar el acceso a la financiación a empresas madrileñas. Ahora bien, canaliza ayudas, principalmente de la Comunidad de Madrid, para que el empresario que invierta en determinadas actividades tenga una reducción muy significativa en sus gastos financieros. Esperamos que los requisitos para acceder

a la financiación de Avalmadrid sean los mismos en 2011, que básicamente consisten en desarrollar el objeto de la financiación en el ámbito de la Comunidad de Madrid o tener domicilio social en nuestra región y, por otra parte, tener un proyecto de financiación viable.

- **¿Cree que se podrá hablar de recuperación a partir de 2011?**

Lo último que leemos no nos hace ser muy optimistas. Parece que tendremos un año de crecimiento débil, insuficiente para crear empleo.

- **Avalmadrid es muy activo en distintos programas de apoyo a colectivos concretos de empresas y empresarios ¿Cuáles son sus prioridades en este sentido?**

Nuestra prioridad es que la pyme pueda acceder al crédito, ya sea para la inversión o la liquidez. Contamos con una serie de Líneas Financieras Bonificadas, orientadas a la inversión productiva, y que permiten a las pymes una financiación prácticamente a coste cero, ya sea para la renovación de su maquinaria industrial, la innovación tecnológica, la internacionalización, el fomento del pequeño comercio y la hostelería, entre otras. Creemos que la inversión productiva sigue siendo muy necesaria para el tejido empresarial, pues de ella depende mucho la competitividad y la modernización de nuestras pymes.

- **Acaban de firmar un acuerdo muy reciente con Banco Popular para la financiación de pymes, ¿puede valorar las ventajas que aporta este acuerdo?**

En Avalmadrid estamos convencidos de que la colaboración con **Banco Popular va a ser**



**muy fructífera. No en vano, estimamos que sean 500 pymes las que puedan acogerse al convenio que firmamos el pasado mes de septiembre por un importe superior a los 30 millones de euros al año,** lo que contribuirá a la creación

y mantenimiento de más de 2.000 puestos de trabajo en la Comunidad de Madrid.

Con el nuevo convenio, también se podrán canalizar muchas operaciones de clientes del Banco Popular a través de una línea especial de monoproductos con la garantía de Avalmadrid. Creemos que la colaboración entre una Sociedad de Garantía Recíproca, como Avalmadrid, que actúa de avalista de la operación financiera, y las entidades de crédito es muy positiva en la actual coyuntura financiera. Al fin y al cabo, lo que se traduce del convenio entre Avalmadrid y Banco Popular es que será Avalmadrid quien avale el 100% del riesgo de la operación, permitiendo, además, unas excelentes condiciones financieras para los clientes del Banco Popular.

Puede obtener información completa en la web [www.bancopopular.es](http://www.bancopopular.es), llamando al **902 19 88 19** o **915 20 78 31** o personalmente en cualquier sucursal de **Banco Popular**.



bancopopular.es



bancopopular.mobi



902 19 88 19

