

Objeto del estudio y principales contenidos

DBK presenta la decimoprimer edición de su *Informe Especial Empresas de Gestión de Impagados*, en el cual se analizan en profundidad la **estructura** del sector, la **evolución** reciente y prevista del mercado, y el **posicionamiento** y los **resultados competitivos** de **54 de las principales empresas** que operan en el mismo. El estudio, elaborado a partir de **información primaria** procedente de dichas compañías, incorpora información detallada y de primera mano relativa a:

- ⇒ La **estructura de la oferta**: número de empresas, distribución por tamaños, accionistas, grado de concentración
- ⇒ La evolución del **volumen de negocio** de las empresas del sector
- ⇒ La evolución de la **cartera de impagados gestionada** por las empresas del sector y la **tasa de recuperación**
- ⇒ La **plantilla**, los **accionistas**, las **delegaciones** y los **call centers** de las **principales empresas**
- ⇒ La **facturación** total y en el sector de las principales empresas
- ⇒ La distribución en la facturación de algunas de las principales empresas por **tipo de deudor**, por **sectores de demanda** y por **zonas geográficas**
- ⇒ El número de expedientes y la **cartera gestionada** y **recuperada** de algunas de las principales empresas
- ⇒ Las **cuotas de mercado** de las principales empresas
- ⇒ Los **resultados financieros** de las principales empresas: balance, cuenta de pérdidas y ganancias, ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros
- ⇒ Las **oportunidades** y **amenazas** a las que se enfrenta el sector, y las principales **tendencias competitivas**
- ⇒ Las **previsiones** de evolución del mercado y de algunas de las principales empresas

Principales magnitudes del sector

Datos de síntesis

➤ Número de empresas, 2018	800
➤ Cartera de impagados gestionada, 2018 (mill. euros)	235.000
– % var. 2018/2017	+11,9
➤ Tasa de recuperación, 2018 (%)	9,4
➤ Volumen de negocio (mill. euros)	
– 2017	850
– 2018	975
➤ Cuotas de mercado conjuntas, 2018 (%)	
– Cinco primeras empresas	53,6
– Diez primeras empresas	63,7

Las operaciones corporativas impulsan la concentración sectorial

La **cartera gestionada** por empresas especializadas en la recuperación de deudas continúa aumentando significativamente, impulsada por la realización de operaciones de **compraventa de carteras de impagados**. En 2018 alcanzó la cifra de **235.000 millones** de euros, un **11,9% más** que en el año anterior.

La **favorable coyuntura**, la buena **situación económica y financiera** de familias y empresas, y la mejora de la **calidad de la deuda** gestionada permitieron un nuevo aumento del **volumen recuperado**, que superó ya los **20.000 millones** de euros. De este modo, la **tasa de recuperación** se situó próxima al **9,5%**.

En este marco, el **volumen de negocio** de las compañías del sector aumentó un **14,7%**, hasta los **975 millones** de euros.

La **captación de nuevas carteras** por las principales compañías y la realización de operaciones de **compra de empresas** motivan que siga aumentando el grado de concentración de la oferta. Los **cinco primeros operadores** reunieron en 2018 **más de la mitad del mercado**.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

La decimoprimer edición del **Informe Especial** de DBK “Empresas de Gestión de Impagados” cuenta con una extensión de 451 páginas y está estructurado conforme al siguiente esquema de contenidos:

Identificación y segmentación del sector

Principales conclusiones

Tabla 1. Datos de síntesis, 2018.

1. Estructura y evolución del sector

1.1. Estructura de la oferta

Tabla 2. Distribución geográfica de las empresas, 2018.

Tabla 3. Distribución de las empresas en función de la facturación en el sector, 2018.

Tabla 4. Distribución de las principales empresas en función de su origen/vinculación y de la participación del capital extranjero, septiembre 2019.

Tabla 5. Principales grupos y fondos de inversión de titularidad extranjera especializados en gestión de impagados y adquisición de carteras de deuda con actividad en España, agosto 2019.

Tabla 6. Grado de concentración de la oferta, 2014 y 2018.

1.2. Fuerzas competitivas y factores clave de éxito

Tabla 7. Fuerzas competitivas relevantes, 2019.

Tabla 8. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro en los países de la UE, 2010-2018.

Tabla 9. Plazo medio de retraso en los pagos en algunos países de Europa, IV trimestre de 2015-IV trimestre 2018.

Tabla 10. Sistemas de recobro utilizados por las empresas en Europa, 2019

Tabla 11. Plazo medio de recobro de las deudas externalizadas en el mundo por áreas geográficas, 2017.

Tabla 12. Factores clave de éxito, 2019.

Tabla 13. Principales cambios legislativos en materia de lucha contra la morosidad, 2010- agosto 2019.

1.3. Evolución de la actividad

1.3.1. Indicadores de morosidad

Tabla 14. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro, 2000-2018.

Tabla 15. Evolución de la participación del volumen de créditos de dudoso cobro sobre el PIB, 2000-2018.

Tabla 16. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro por tipo de entidad, 2014-2018.

Tabla 17. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro por finalidad del crédito, 2014-2018.

Tabla 18. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro concedido a hogares por finalidad del crédito, 2014-2018.

Tabla 19. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro para financiación de actividades productivas por sectores, 2014-2018.

Tabla 20. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro, 2000-2018.

Tabla 21. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro por tipo de entidad, 2003-2018.

Tabla 22. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro por finalidad de crédito, 2005-2018.

Tabla 23. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro concedidos a hogares por finalidad de crédito, 2005-2018.

Tabla 24. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro para financiación de actividades productivas por sectores, 2005-2018.

1.3.2. Volumen de negocio y cartera gestionada

Tabla 25. Evolución del volumen de negocio de las empresas del sector, 2005-2018.

Tabla 26. Evolución de la cartera de impagados gestionada por las empresas del sector, 2005-2018.

Tabla 27. Evolución de la tasa de recuperación de impagados de las empresas del sector, 2007-2018.

Tabla 28. Distribución del volumen de negocio de las empresas del sector en función de su origen/vinculación, 2018.

1.3.3. Compraventa de carteras

Tabla 29. Distribución del valor nominal de carteras de deuda vendidas en España por tipo de deuda, 2018.

Tabla 30. Valor de las carteras de deuda vendidas por las principales entidades, 2018.

Tabla 31. Valor de las carteras de deuda adquiridas por las principales entidades, 2018.

Tabla 32. Principales operaciones de compra de carteras de deuda y de divisiones de gestión de impagados de entidades financieras en España, 2011-agosto 2019.

1.4. Tipología y segmentación de la demanda

1.4.1. Entidades de crédito

Tabla 33. Evolución del número total de entidades de crédito, 1998-2018.

Tabla 34. Evolución del número de entidades de crédito por tipo de entidad, 2008-2018.

Tabla 35. Evolución del número de oficinas de las entidades de crédito por tipo de entidad, 2008-2018.

Tabla 36. Distribución geográfica del número de oficinas de las entidades de depósito, 2018.

Tabla 37. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro de algunas de las principales entidades de depósito, 2012-junio 2019.

Tabla 38. Evolución anual del Euribor, 2000-agosto 2019.

Tabla 39. Evolución de los tipos de interés aplicados por las entidades de crédito en créditos concedidos a hogares e ISFLSH, 2005-junio 2019.

Tabla 40. Evolución de los tipos de interés aplicados por las entidades de crédito en créditos concedidos a sociedades no financieras, 2012-julio 2019.

Tabla 41. Evolución del saldo vivo en crédito al consumo y otros fines a hogares e ISFLSH, 2005-julio 2019.

Tabla 42. Evolución del saldo vivo en créditos a hogares e ISFLSH para adquisición de viviendas, 2005-julio 2019.

Tabla 43. Evolución del saldo vivo en créditos a sociedades no financieras, 2005-julio 2019.

Tabla 44. Distribución del crédito para financiación de actividades productivas por tipo de entidad, 2010 y 2018.

Tabla 45. Evolución del valor total de las operaciones con tarjetas bancarias, 2002-2018.

Tabla 46. Evolución del número de tarjetas bancarias en circulación, 2002-2018.

Tabla 47. Evolución del parque de cajeros automáticos y de terminales de punto de venta, 2000-2018.

1.4.2. Empresas y autónomos

Tabla 48. Evolución de la deuda comercial y de la tasa de morosidad, 2011-II trimestre 2018.

Tabla 49. Evolución del número de líneas de telefonía móvil, 2000-2018.

Tabla 50. Distribución del número de líneas de telefonía móvil entre planes de contrato y tarjetas prepago, 2014-2018.

Tabla 51. Evolución de las líneas vinculadas al servicio de acceso a internet en banda ancha móvil, I trimestre 2015-IV trimestre 2018.
 Tabla 52. Evolución del número total de empresas activas, 2004-2018.
 Tabla 53. Evolución del número de empresas activas por comunidades autónomas, 2014-2018.
 Tabla 54. Evolución del número de empresas activas por condición jurídica, 2014-2018.
 Tabla 55. Distribución del número de empresas activas por comunidades autónomas y número de empleados, 2018.
 Tabla 56. Evolución del número de empresas activas por sectores de actividad, 2012-2018.
 Tabla 57. Evolución del número total de empresas activas por ramas de actividad, 2016-2018.
 Tabla 58. Evolución del número de concursos de acreedores de empresas, 2005-2018. Distribución por sector de actividad, 2018.
 Tabla 59. Distribución del número de concursos de acreedores de empresas por comunidades autónomas y volumen de negocio, 2018.
 Tabla 60. Evolución del número de sociedades mercantiles constituidas y disueltas y de concursos de acreedores, 2010-2018.
 Tabla 61. Evolución del número de trabajadores afectados por expedientes de regulación de empleo autorizados, 2001-2018.
 Tabla 62. Distribución del número de trabajadores afectados por expedientes de regulación de empleo por sectores de actividad, 2015-2018.
 Tabla 63. Plazo medio de pago a proveedores de los grupos del Ibex 35, 2018.
 Tabla 64. Distribución de las empresas españolas en función de la puntualidad en el pago, IV trimestre 2014-II trimestre 2019.
 Tabla 65. Distribución de las empresas españolas en función de la puntualidad en el pago por tamaño de la empresa, IV trimestre 2018.
 Tabla 66. Plazo medio de retraso en el pago por comunidades autónomas, IV trimestre 2017-IV trimestre 2018.
 Tabla 67. Plazo medio de retraso en el pago por sectores, IV trimestre 2017-IV trimestre 2018.
 Tabla 68. Evolución del Fondo de Liquidez Autonómica por comunidades autónomas, 2015-2018.
 Tabla 69. Distribución del Fondo de Liquidez Autonómica en función del destino del gasto por comunidades autónomas, 2018.
 Tabla 70. Evolución del plazo medio de pago a proveedores de las Administraciones públicas por tipos, junio 2016-junio 2019.
 Tabla 71. Evolución del número de trabajadores autónomos, 2007-2018.
 Tabla 72. Evolución del plazo medio de pago a los trabajadores autónomos por comunidades autónomas y por tipo de cliente, 2017-junio 2019.
 Tabla 73. Evolución del plazo medio de pago a los trabajadores autónomos por tamaño de la empresa y tipo de administración, 2018-junio 2019.

1.4.3. Particulares

Tabla 74. Evolución del número de ocupados, 2003-junio 2019.
 Tabla 75. Evolución del número de parados, 2003-junio 2019.
 Tabla 76. Evolución del número de concursos de acreedores de particulares, 2005-2018.
 Tabla 77. Evolución del número de concursos de acreedores de particulares por comunidades autónomas, 2010-2018.
 Tabla 78. Evolución del número de hogares con retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda principal, 2004-2018.
 Tabla 79. Distribución del número de ejecuciones hipotecarias iniciadas en los registros por tipo de inmueble, 2017-2018.
 Tabla 80. Distribución del número de ejecuciones hipotecarias iniciadas en los registros por tipo de inmueble y comunidades autónomas, 2017-2018.
 Tabla 81. Distribución de los hogares en función del grado de dificultad para llegar a fin de mes, 2015-2018.
 Tabla 82. Evolución del número de cortes del suministro eléctrico residencial por falta de pago, 2010-2018. Distribución del número de restablecimientos del servicio en función del plazo de pago, 2012 y 2018.
 Tabla 83. Importe medio de la morosidad en arrendamientos urbanos por comunidades autónomas, 2018.

1.5. Costes, rentabilidad y financiación

Tabla 84. Balance de situación agregado de veintiséis de las principales empresas, 2017-2018.
 Tabla 85. Cuenta de pérdidas y ganancias agregada de veintiséis de las principales empresas, 2017-2018.
 Tabla 86. Ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros de veintiséis de las principales empresas, 2017-2018.

2. Principales competidores

2.1. Accionistas y recursos

Tabla 87. Composición de los grupos analizados, 2018.
 Tabla 88. Principales participaciones extranjeras en el capital de las principales empresas, septiembre 2019.
 Tabla 89. Titularidad del capital de las principales empresas, 2018.
 Tabla 90. Principales operaciones corporativas realizadas por algunas de las principales empresas, 2012-agosto 2019.
 Tabla 91. Principales operaciones de compra de carteras de deuda en España realizadas por algunas de las principales empresas, 2011-agosto 2019.
 Tabla 92. Plantilla de las principales empresas, 2012-2018.
 Tabla 93. Tipos de carteras de impagados gestionadas por las principales empresas, agosto 2019.
 Tabla 94. Vías utilizadas por las principales empresas para la gestión de impagados, agosto 2019.
 Tabla 95. Oficinas y delegaciones en España de las principales empresas, agosto 2019.
 Tabla 96. Número y localización de los call centers en España de algunas de las principales empresas, agosto 2019.

2.2. Diversificación

Tabla 97. Facturación total y facturación en el sector de las principales empresas, 2017-2018.
 Tabla 98. Facturación y actividad fuera del sector de las principales empresas, 2018.
 Tabla 99. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas en función de la ubicación de los clientes, 2017-2018.
 Tabla 100. Distribución de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas por tipo de servicio, 2017-2018.
 Tabla 101. Número de expedientes de deuda gestionada para terceros por algunas de las principales empresas, 2013-2018.
 Tabla 102. Valor de la cartera de impagados gestionada para terceros por algunas de las principales empresas, 2013-2018.
 Tabla 103. Valor de la deuda de terceros recuperada por algunas de las principales empresas, 2013-2018.
 Tabla 104. Distribución de la cartera de impagados recuperada por algunas de las principales empresas en función de la vía utilizada en la recuperación, 2016-2018.
 Tabla 105. Tasa de recuperación de algunas de las principales empresas, 2018.

2.3. Internacionalización

Tabla 106. Sociedades participadas en el extranjero por los grupos analizados, 2018.
 Tabla 107. Delegaciones en el extranjero de algunas de las principales empresas, agosto 2019.
 Tabla 108. Número y localización de los call centers en el extranjero de algunas de las principales empresas, agosto 2019.
 Tabla 109. Facturación en el sector a clientes ubicados en el extranjero de algunas de las principales empresas, 2018.
 Tabla 110. Participación de la facturación a clientes ubicados en el extranjero respecto a la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2018.

2.4. Clientes

- Tabla 111. Cartera de servicios de las principales empresas, agosto 2019.
- Tabla 112. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por sectores de demanda, 2017-2018.
- Tabla 113. Distribución de la facturación de algunas de las principales empresas por zonas geográficas, 2017-2018.
- Tabla 114. Principales entidades de las que proceden las carteras que gestionan algunas de las principales empresas, agosto 2019.
- Tabla 115. Certificaciones asociadas a los servicios de gestión de impagados obtenidos por algunas de las principales empresas del sector, agosto 2019.

2.5. Cuotas de mercado

- Tabla 116. Evolución de la facturación total de las principales empresas, 2016-2018.
- Tabla 117. Evolución de la facturación en el sector de las principales empresas, 2016-2018.
- Tabla 118. Cuotas de mercado de las principales empresas, 2016-2018.

2.6. Resultados, ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros

- Tabla 119. Resultado de explotación de las principales empresas, 2018.
- Tabla 120. Resultado antes de impuestos de las principales empresas, 2018.
- Tabla 121. ROE de las principales empresas, 2018.
- Tabla 122. ROI de las principales empresas, 2018.
- Tabla 123. ROS de las principales empresas, 2018.
- Tabla 124. Valor añadido por empleado de las principales empresas, 2018.
- Tabla 125. Coste laboral por empleado de las principales empresas, 2018.
- Tabla 126. Ratio de liquidez de las principales empresas, 2018.
- Tabla 127. Ratio de endeudamiento de las principales empresas, 2018.
- Tabla 128. Cobertura del inmovilizado de las principales empresas, 2018.

3. Perspectivas

3.1. Amenazas, oportunidades y tendencias

- Tabla 129. Amenazas, oportunidades y tendencias, 2019.
- Tabla 130. Evolución del volumen de créditos de dudoso cobro, enero-junio 2019.
- Tabla 131. Evolución de la tasa de créditos de dudoso cobro, enero-junio 2019.
- Tabla 132. Proyectos de compraventa de carteras y plataformas anunciados, septiembre 2019.

3.2. Previsiones de crecimiento

- Tabla 133. Previsión de evolución del volumen de negocio de las empresas del sector, 2019-2020.
- Tabla 134. Previsión de evolución de la cartera de impagados gestionada por las empresas del sector, 2019-2020.
- Tabla 135. Previsión de variación de la facturación en el sector de algunas de las principales empresas, 2019-2020.

4. Perfiles de los principales competidores

Para cada una de las empresas analizadas se incorpora un perfil que recoge diversos indicadores de su actividad: accionistas, actividad, plantilla, delegaciones, call centers, facturación total y en el sector, distribución de la facturación por tipo de deudor, zonas geográficas y sectores de demanda, número de expedientes gestionados, cartera gestionada y recuperada, cuotas de mercado y previsiones.

Dentro de este capítulo se incluyen además los estados financieros reclasificados (balance de situación y cuenta de pérdidas y ganancias) y los ratios de rentabilidad y otros ratios económico-financieros de las siguientes empresas:

- Abinitio Consulting, S.L. (2016-2018)
- Acreditia Servicios Auxiliares, S.L. (2016-2018)
- Acuerdo Servicios Jurídicos, S.L. (2016-2017)
- Adarve Corporación Jurídica, S.L. (2016-2018)
- Aktua Soluciones Financieras, S.L. (Intrum) (2016-2017)
- Alth Loan Services, S.L. (2016-2017)
- Asesoría de Cobro y Gestión, S.L. (Agesco) (2016)
- Asigno Servicios Integrales de Recuperación de Créditos, S.L. (2016-2018)
- Atradius Collections, S.L. (2016-2017)
- Axactor España Platform, S.A. (2016-2018)
- Ayteco Gestió, S.L. (2016-2017)
- Cabot Financial Spain, S.A. (2016-2018)
- Cobralia Servicios Integrales de Recuperación, S.L. (2016-2017)
- Codeactivos, S.A. (2016-2018)
- Coface Servicios España, S.L. (2016-2018)
- Collecta, Servicios de Gestión de Cobro, S.A. (2016-2018)
- Compañía de Investigación y Recobro, S.L. (CIR) (2016-2018)
- Confirmación de Solicitudes de Crédito Verifica, S.A. (2016-2018)
- Corporación Legal 2001, S.L. (2016-2017)
- Defensa y Reclamación Letra 2, S.L. (2016-2018)
- Emergia Contact Center, S.L. (2016-2018)
- Eos Spain, S.L. (2016-2017)
- Esco Expansión, S.L. (2016-2018)
- Gemini Recoveries & Collections, S.L. (Liberto Group) (2016)
- Gescobro Collection Services, S.L. (2016-2018)
- Gesico Outsourcing Integral, S.L. (2016-2017)
- Global Sales Solutions Line, S.L. y soc. dep. (GSS) (2016-2017)
- Hipoges Iberia, S.L. (2016-2017)
- I.S.G.F. Informes Comerciales, S.L. (2016-2018)
- International Group Gestión y Servicios de Apoyo al Derecho, S.L. (IGGSAD) (2016-2018)
- Intrum Holding Spain, S.A. (ant. Lindorff Holding Spain, S.A.) (2016-2017)
- Intrum Justitia Ibérica, S.A. (2016-2017)
- Intrum Servicing Spain, S.A. (ant. Lindorff España, S.A.) (2016-2017)
- Konecta BTO, S.L. (2016-2018)
- Kruk España, S.L. (ant. Espand Soluciones de Gestión, S.L.) (2016-2017)
- Lexer 2001, S.L. (2016-2017)
- Lindorff Iberia Holding, S.A. (Intrum) (2016-2017)
- Link Finanzas, S.L. (2016-2017)
- Lucania Gestión, S.L. (act. extinguida) (2016-2018)
- Markt Global Services, S.A. (2016-2018)
- Medina Cuadros Gestión y Recobros, S.L. (2016-2018)
- Moner Consulting, S.L.P. (2016-2018)
- Multigestión Iberia 2014, S.L. (2016-2018)
- Palmera Gestión 97, S.L. (2016-2017)
- PRA Iberia, S.L. (2016-2018)
- Proyectos, Formación y Servicios, S.L. (PFS Group) (2016-2017)
- Savia Asset Management, S.L. (2016-2018)
- Seguridad en la Gestión, S.L. (Segestión) (Intrum) (2016-2017)
- Servinform, S.A. (2016-2017)
- Shellbrook Investment, S.L. (Hispania Asset Management) (2016-2018)
- Sitel Ibérica Teleservices, S.A. (2016)
- Solunion Servicios de Crédito, S.L. (2016-2017)
- TDX Índigo Iberia, S.L. (2016-2018)
- Team 4 Collection and Consulting, S.L. (2016-2018)
- Teleperformance España, S.A. (2016-2018)
- Tradinforme, S.L. (2016-2018)
- Transcom Worldwide Spain, S.L. (2016-2018)
- Vesta Asset Management, S.L. (act. extinguida) (Pepper) (2016-2017)
- Working Capital Management España, S.L. (WCM) (2016-2018)