

ASÍ SOMOS

Laurent Treilhaes, Director Corporativo de Riesgos, Información y Siniestros

TENDENCIAS

"Solunion, ¿en qué podemos ayudarle?"

VISIÓN DE MERCADOS

¿En manos de quién está el crecimiento mundial?

CON EXPERIENCIA

Antonio Luque, Director General de Grupo Dcoop



Soluciones a medida de las pymes

Solunion México, acuerdos de distribución con Red MAPFRE y HSBC

La necesidad de dar a conocer el seguro de crédito en un país donde tiene una tasa de penetración menor al 1%, ha propiciado la implantación de una estrategia multicanal. Para ello se han firmado sendos acuerdos con Red MAPFRE y HSBC. Esto convierte a la aseguradora en la única compañía de seguro de crédito en México que cuenta con un canal de bancaseguros y una red de agentes tan extensa como la de MAPFRE.

HSBC informará a sus clientes de la posibilidad de contratar una póliza como mitigante de riesgo en las operaciones de financiación ofrecidas por el banco. En el caso de Red MAPFRE, entre otras acciones, han creado "Cédulas E", el instrumento de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de México que acredita a un agente para vender y explicar el seguro de crédito.

Solunion presenta sus actividades a las empresas chilenas

Con motivo del inicio de operaciones en Chile, Solunion celebró un evento en Santiago, al que asistieron los principales ejecutivos de Euler Hermes y MAPFRE Chile, la Dirección de Solunion y un importante número de clientes, brokers y otros colaboradores de la entidad. Para Fernando Pérez-Serrabona, Director General del Grupo Solunion, "Chile es un país clave para la consecución de nuestro objetivo en Latinoamérica: ser el referente del seguro de crédito en la región".

Asimismo, Juan Antonio García Serrano, Director General de Solunion Chile y Argentina, remarcó que "esta operación nos permite ofrecer el mejor servicio de seguro de crédito a las empresas chilenas, para que puedan explotar al máximo su potencial exportador. Queremos estar ahí, ser su socio y poner a su disposición nuestra experiencia para contribuir a su crecimiento seguro". Junto a García Serrano, el equipo directivo de Solunion Chile está compuesto por Leonardo Zamorano, Gerente de Finanzas; Pilar Gana, Gerente Comercial, y Adolfo Loredo, Gerente de Riesgos, información y Sinistros.



Solunion firma nuevos acuerdos en España

- **Modelo de carta de condiciones con ADECOSE**

Solunion ha consensuado con ADECOSE —primera asociación de corredores en España— un modelo de carta de condiciones que regulará las relaciones jurídicas entre la aseguradora y las corredurías de esta asociación que, de forma voluntaria, se sumen. La alianza fue sellada por Martín Navaz, Presidente de ADECOSE, y Pascal Personne, Director General de Solunion España. Se trata de la primera compañía de seguros de crédito que ha alcanzado tal acuerdo con el sector.



- **Para fomentar el acceso al Crédito con el ICO**

El Director General de Estrategia y Financiación del ICO, Fernando Navarrete Rojas, Fernando Pérez-Serrabona, Director General del Grupo Solunion, y Pascal Personne, Director General de Solunion España, firmaron este acuerdo por el que ambas entidades colaborarán en la difusión de la línea "ICO Exportadores Corto Plazo 2014", cuyo objetivo es aportar liquidez a autónomos y empresas domiciliados en España, mediante la financiación del importe de facturas emitidas procedentes de su actividad exportadora a corto plazo.

- **Con FEPEX y FRUIT AUDIT para dar cobertura a las reclamaciones de calidad en los mercados de destino**

El acuerdo establece un marco de condiciones particulares para las empresas clientes de FRUIT AUDIT en determinados servicios relacionados con la recuperación de impagados que presta SOLUNION. Estas condiciones se hacen también extensivas a todos los socios de las asociaciones miembros de FEPEX.



Sumario

- 2.- Actualidad
- 3.- Editorial
- 4.- Así somos
Laurent Treilhaes, Director
Corporativo de Riesgos,
Información y Siniestros
- 6.- A fondo
Soluciones a medida
de las pymes
- 10.- Con experiencia
Antonio Luque,
Director General de Grupo Dcoop
- 12.- Tendencias
"Solunion, ¿en qué podemos
ayudarle?"
- 14.- Visión de Mercados
¿En manos de quién está el
crecimiento mundial?
- 18.- Objetivo
México, ¿campeón de las reformas?

Edita:

 **solunion**

Expertos en Seguros de Crédito

Solunion, Seguros de Crédito
Avda. General Perón, 40 – 3ª Plta.
28020 Madrid

Tfo: +34 91 581 34 00

www.solunionseguros.com

Depósito Legal: M-28475-2013



Solunion Seguros
de Crédito



@SolunionSeguros

Editorial



*Fernando Pérez-Serrabona
Director General de Solunion*

No cabe duda de que las nuevas tecnologías están transformando los modelos de gestión empresarial. En este escenario nos encontramos con un consumidor más dinámico que accede a mayor volumen de información de forma más sencilla. Solo una cosa distingue a una aseguradora del resto: la forma de relacionarse y el servicio que ofrece a sus clientes. Por eso son cada vez más las compañías que ponen al asegurado en el centro de la organización para lograr la diferencia. Solunion es una de ellas.

Con el fin de convertirnos en una organización cada vez más ágil, capaz de aportar soluciones rápidas y eficaces, hemos puesto en marcha el Centro de Asesoramiento al Cliente, una plataforma de acceso multicanal a través de la cual vamos a resolver la mayoría de las dudas y las necesidades de nuestros clientes. Nuestros esfuerzos no solo se centran en la mejora de la atención, también trabajamos para ofrecerles soluciones innovadoras. Una muestra es Simplifica, un seguro de crédito a la medida de las pymes, fácil de contratar y gestionar.

Estos lanzamientos coinciden con otra buena noticia: las puertas a la recuperación económica comienzan a abrirse, como nos confirma el último estudio de Euler Hermes. El PIB mundial crecerá este año un 2,9%, gracias al empuje de las economías emergentes (+4,3%) y a la nueva velocidad, en el caso de las avanzadas (+2%). Hoy más que nunca, gestionar el riesgo se convierte en una acción necesaria para el crecimiento sostenible de las empresas.

Un saludo.

“La gestión del riesgo de crédito es, más que nunca, un componente necesario para lograr un crecimiento sostenible”

Laurent
Treilhes,
Director
Corporativo
de Riesgos,
Información y
Siniestros de
Solunion

Los riesgos son un elemento vivo que hay que conocer y vigilar. Gracias a las fortalezas de sus accionistas, en Solunion “somos capaces de demostrar el nivel máximo de experiencia en el mercado local y, al mismo tiempo, contar con una red de más de 1.000 especialistas en riesgos en todo el mundo, que comparten la información en una base de datos de más de 40 millones de empresas”, cuenta Treilhes.

Solunion: ¿Cómo ha cambiado la percepción del riesgo en las empresas, en los últimos años?

Laurent Treilhes: La crisis con la que convivimos desde 2008, ha aumentado la percepción de los riesgos comerciales y políticos. En la mayoría de los mercados, el número de insolvencias ha crecido de forma muy significativa hasta 2013, lo que ha supuesto un fuerte impacto en compañías de todos los tamaños y de todos los sectores. Para afrontar la situación económica en sus propios mercados, muchas empresas han tenido que buscar oportunidades en el exterior, lo que también conlleva para ellas nuevos riesgos y desafíos. La gestión del riesgo de crédito es, más que nunca, un componente necesario para lograr un crecimiento sostenible.

S.: ¿Qué lugar ocupan los riesgos de impago en el ranking de amenazas que pueden poner en peligro la viabilidad de una empresa?

L. T.: Los impagos continúan siendo una de las principales causas de las insolvencias empresariales. Las difíciles condiciones económicas han puesto mucha presión en la generación de beneficios de las compañías, a la vez que se ha restringido el acceso al crédito. En este con-

texto, el aumento del riesgo de impago por parte del cliente supone una seria amenaza para la mayoría de las empresas. En general, en España, la relativamente baja capitalización de las compañías unida a la degradación en las conductas de pago, han tenido como resultado un elevado volumen de insolvencias en los últimos años.

S.: ¿Cuáles son las últimas cifras que manejan sobre morosidad empresarial en los mercados en los que Solunion opera?

L. T.: En España, los primeros meses de 2014 muestran una evolución positiva en comparación con el año anterior (-24% en el primer trimestre) que esperamos siga durante el resto del año, dada la recuperación continuada de la economía. En Latinoamérica, la mayoría de los países en los que opera Solunion –México, Chile y Colombia– mantienen perspectivas de crecimiento positivas y siguen resistiendo a los factores económicos externos, gracias a su nivel controlado de deuda pú-

blica y a unas reservas adecuadas. En este contexto, esperamos que el nivel de insolvencias se mantenga, en general, estable en la región en 2014.

S.: ¿Qué valor añadido aporta Solunion en la gestión de riesgos?

L. T.: Solunion presenta una propuesta de valor única tanto en España como en Latinoamérica. Gracias a las fortalezas complementarias de nuestros accionistas, somos capaces de demostrar el nivel máximo de experiencia en el mercado local en todos los países en los que operamos, y al mismo tiempo beneficiarnos, gracias a la gestión de exportación, de una red de más de 1.000 especialistas en riesgos en todo el mundo que comparte la misma información en una base de datos de más de 40 millones de empresas. Esta proximidad con el cliente, sus deudores y los mercados en los que operan, permite a nuestros equipos adaptar los servicios a las necesidades de nuestros asegurados.



Perfil

Laurent Treilhaes, de 43 años, comenzó a trabajar en Euler Hermes en 1995. Desde entonces, ha ocupado distintos puestos en el área de Riesgos, Información y Siniestros en Francia y Reino Unido, el último de los cuales desde 2009, como Responsable Global de Procesos de Riesgos, Información y Siniestros (Global Head of RIC Processes) del grupo Euler Hermes en París. Es Licenciado por la EDHEC Business School y posee un MBA en Gestión de Tecnología.

“La existencia de siniestros es la oportunidad para Solunion de demostrar otros aspectos de nuestra condición de socio hacia nuestros clientes”

S.: ¿De qué forma recaban sus expertos la información de empresas, prácticamente, de todo el mundo?

L. T.: Solunion comparte el mismo sistema de Información y Riesgos con las filiales de Euler Hermes –presentes en más de 50 países– en una plataforma informática común (IRP). En cada país, los especialistas en información recogen todos los datos relevantes disponibles sobre riesgos locales y trabajamos continuamente con los mejores proveedores de información para obtener información financiera de máxima calidad y lo más actualizada posible.

Asimismo, nuestros equipos de Información y Riesgos dedican gran parte de su tiempo a realizar visitas in situ a las compañías que representan grandes intereses para nuestros clientes. Cada año se realizan miles de entrevistas de este tipo, que permiten un conocimiento profundo de las empresas más allá de la información pública disponible.

S.: Los riesgos son un elemento vivo que hay que vigilar. ¿Cómo monitorizan en Solunion los riesgos en los diferentes países?

L. T.: En IRP recibimos nueva información de manera constante y procesamos millones de datos que pueden suponer la modificación de las evaluaciones individuales de riesgos. En función de las dificultades para acceder a la información en un país dado, hemos formado a nuestros equipos y adaptado nuestros procesos para optimizar siempre la calidad de la monitorización.

Además y de manera proactiva, revisamos la información de un gran número de compañías cada año. Esto nos permite ahondar aún más en el análisis de riesgos, con datos que

son propiedad de Solunion. La monitorización del riesgo individual se complementa con un examen macroeconómico realizado de forma regular de la evolución de los países y sus sectores industriales. Este análisis aporta un valor añadido de cara a futuro para nuestra estrategia de riesgos y determina el grado de flexibilidad en nuestra suscripción diaria.

S.: Desgraciadamente, los siniestros ocurren. ¿Cómo actúa Solunion en el proceso de recobro y/o el pago de indemnizaciones?

L. T.: La existencia de siniestros es la oportunidad para Solunion de demostrar otros aspectos de nuestra condición de socio hacia nuestros clientes. Solunion es número uno en gestión de impagados tanto en el mercado nacional como en el internacional gracias a la presencia a través de sus accionistas en 49 países y su capacidad de recobro en 131.

Podemos hablar de dos fases en el recobro, aunque no necesariamente hay que llegar a la segunda. En la etapa conocida como recobro pre-legal, tras haber estudiado la solvencia del cliente de nuestro asegurado, entablamos conversaciones con él para procurar un acuerdo sin llegar a la vía legal. Si estos cauces se agotan, entraremos en el llamado recobro legal que gestiona la recuperación judicial de los créditos impagados.

Solunion cuenta con un sistema proporcional por el cual, cualquier recuperación beneficia también directamente al asegurado. De esta manera, mientras exista una parte de la deuda sin recuperar, Solunion compartirá esa situación de pérdida, incrementándose así la colaboración entre asegurado y aseguradora con el objeto de conseguir la mayor recuperación posible.

Soluciones a medida de las pymes

La protección de cualquier negocio contra el riesgo de impago es esencial, sea cual sea el volumen de facturación de la empresa. Hasta ahora las soluciones de seguro de crédito estaban diseñadas, principalmente, para satisfacer las necesidades de las grandes compañías. Pero la situación ha cambiado y las pymes cuentan desde ahora con un producto a su medida: Simplifica, un seguro fácil de contratar y gestionar.



Según el Directorio Central de Empresas (DIRCE), en su "Retrato de las Pymes 2014", a 1 de enero de 2013 en España había 3.142.928 empresas, de las cuales el 99,88% formaban parte de la categoría de pymes, es decir, entidades con un número de asalariados entre 0 y 249.

En comparación con la Unión Europea, las microempresas (de 0 a 9 empleados) representan en nuestro país el 95,7% de nuestro tejido empresarial, 3,6 puntos por encima de la estimación disponible para el conjunto de la UE en 2012 (92,1%). También hay una diferencia significativa en la representatividad de las pequeñas empresas nacionales (de 10 a 49 empleados), que suponen un 3,6%, 3 puntos por debajo de la previsión para la UE27 (6,6%).

La mayoría de estas empresas ejerce su actividad en el sector servicios, y su importancia es vital en la generación de empleo, ya que ocupan a cerca del 63% de la masa de trabajadores; en concreto, las microempresas y las pequeñas empresas suponen, respectivamente, el 30,2% y el 17,4% del empleo total.

Ventajas de dar el salto

El proceso de internacionalización de las pymes españolas sigue evolucionando de forma positiva. La globalización de las relaciones comerciales ha convertido el escenario en el se mueven estas empresas en un mundo abierto. Si en 2011 se incorporaron a la actividad exportadora más de 65.000 entidades así catalogadas; en 2012, la cifra se situó por encima de 70.000; y en 2013, llegó a 79.000.

El avance continúa durante 2014. En los dos primeros meses del año, el número de empresas españolas que operan en los mercados internacionales se ha incrementado en casi un 5%, un porcentaje que confirma las previsiones sobre la creciente salida de las pymes españolas al exterior. La dependencia de un único mercado, estrategia que muchas empresas han seguido hasta la fecha, supone asumir un alto riesgo, y más cuando el mercado interior está en retroceso.

La internacionalización constituye una de las armas que tienen las pymes para contrarrestar no solo la caída de las ventas en el mercado doméstico en momentos poco favorables de la economía, sino también para resistir al empuje de la competencia. Las oportunidades no terminan aquí. Según el Proyecto de Internacionalización de pymes en España, elaborado por la EOI, las empresas que cruzan las fronteras obtienen un mayor conocimiento de la oferta internacional; y de las tendencias y novedades en otros mercados.

Igualmente, emprender este camino permite mejorar su competitividad a nivel

financiero -al incrementar las ventas-, productivo y de imagen -mayor reconocimiento-; y rentabilizar su infraestructura, a veces infrautilizada, cuando la empresa solo se centra en el mercado local.

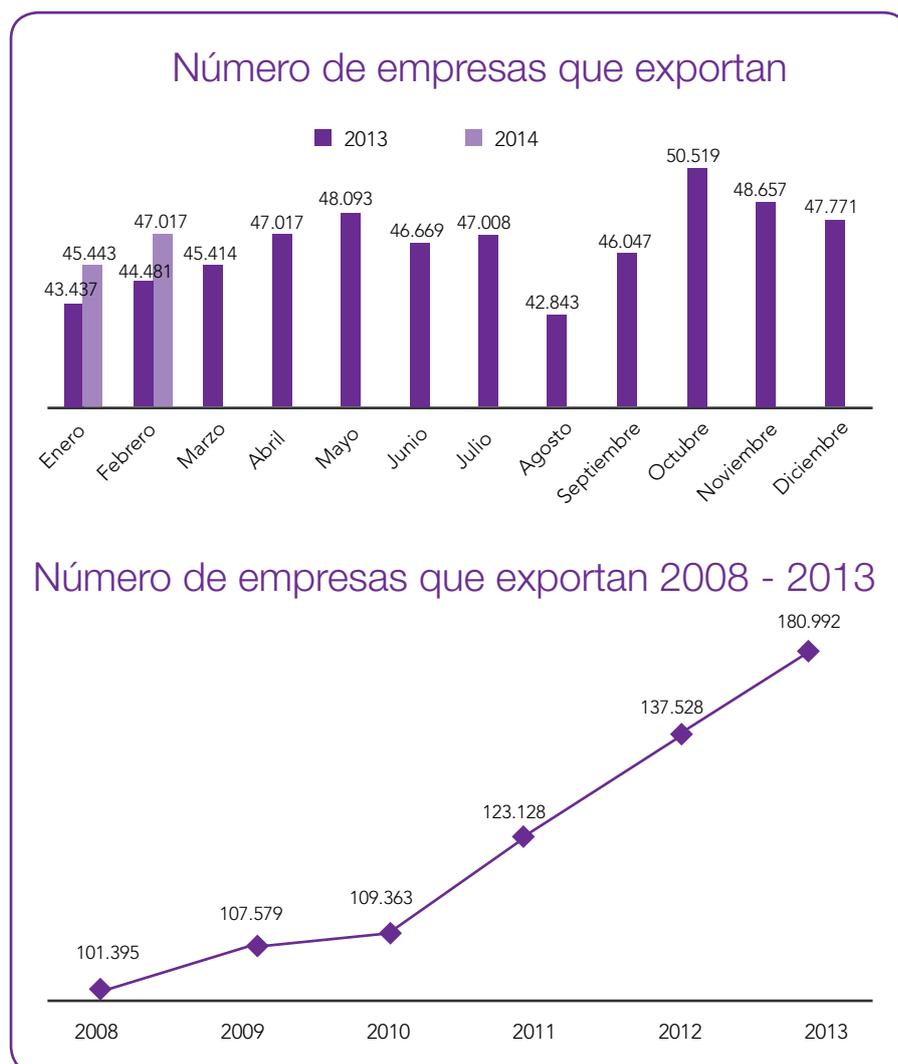
Solución a su medida

Sin embargo, dar este paso no resulta sencillo, como demuestra el hecho de que muchas pymes abandonen cada año su proyecto de internacionalización (en concreto, más de 65.000 en 2013). El miedo a lo desconocido, la animadversión a asumir riesgos empresariales y, sobre todo, la inercia de muchas empresas, según el informe de la EOI, siguen siendo los principales obstáculos para dar el salto.

También, hasta ahora, la mayoría de soluciones de seguro de crédito no estaban diseñadas para satisfacer sus necesidades, un hándicap si se tiene en cuenta que la protección del negocio contra el riesgo de impago es esencial para la supervivencia empresarial, sea cual sea el volumen de facturación de la compañía.

Las pymes necesitan el respaldo del seguro de crédito para su expansión y crecimiento en nuevos mercados

En palabras de Luis Caballero, Director Comercial y de Marketing de Solunion, "es el momento de ir más allá en nuestro apoyo a las empresas que constituyen el futuro de nuestra economía. Las pymes necesitan el respaldo del seguro de crédito para su expansión, y acompañarles en su crecimiento en nuevos mercados es un compromiso que asumimos con decisión y confianza".



Plazos de la póliza



Por eso, Solunion ha lanzado 'Simplifica', un seguro a su medida, ágil y sencillo de gestionar, diseñado para empresas con una facturación asegurable hasta 3 millones de euros. Con la nueva póliza, la aseguradora pretende "aportar tranquilidad en cuestión de minutos a pequeñas compañías que tienen que hacer frente a la morosidad de sus clientes", destaca Caballero.

Amplios servicios

"Con 'Simplifica' –añade-, las pequeñas empresas cuentan con todos los beneficios del seguro de crédito, sin tener que dedicar recursos costosos y de difícil acceso para su gestión". Quienes contraten este seguro podrán prospectar con seguridad en nuevos mercados, con una tarifa plana de gastos de clasificación.

Otros de los rasgos más innovadores son la extensión de la cobertura a toda la cartera de clientes de la compañía, desde el momento de la contratación; y la inclusión de la designación de beneficiario, una ventaja a la hora de conseguir financiación externa.

Mediante EOLIS, la herramienta *online* de Solunion, los clientes de Simplifica pueden gestionar sus pólizas de un modo sencillo: declarar siniestros, consultar expedientes y solicitar una clasificación, obteniendo información actualizada y precisa en el momento en el que lo deseen y desde el lugar en el que se encuentren.

Además, Solunion pone en sus manos un servicio integral de recobro y soluciones personalizadas para que estén siempre protegidos en los principales mercados de exportación.

Simplifica se puede contratar a través de la amplia red de distribución de la aseguradora, con más de 3.000 puntos de venta establecidos en todo el territorio español, y el resto de los canales habituales de venta de la compañía.

Fuentes y referencias:

- ICEX.
- "Retrato de las Pymes 2014", Secretaría General de Industria y de la Mediana y Pequeña Empresa, Ministerio de Industria, Energía y Turismo.
- "Proyecto de internacionalización de pymes en España", EOI.

El ISAE se coloca en niveles de 2011, con un +17,2

Los resultados de la Encuesta de Coyuntura de la Exportación del cuarto trimestre de 2013, elaborada por el Ministerio de Economía y Competitividad, muestran un intenso repunte del valor del Indicador Sintético de la Actividad Exportadora (ISAE), al situarse en el +17,2 (+10,6 en el tercer trimestre), un nivel que no alcanzaba desde hace dos años.

Todos los sectores de actividad contribuyeron positivamente al cálculo del ISAE en este periodo. Cabe destacar el abandono de valores negativos de los sectores de productos energéticos (del -6,6 al +16,3), del sector del automóvil (que escala del -1,2 al +10,4) y de los bienes de consumo duradero (que van del -0,1 al +20,6).

El factor que, según las empresas consultadas, tiene mayor incidencia positiva en la actividad exportadora es la evolución de la demanda externa, con un aumento de 1,5 puntos respecto al tercer trimestre. En cuanto a la evolución por mercados de destino, en el cuarto trimestre de 2013 mejora la opinión sobre la evolución de la cartera de pedidos hacia todos los destinos; y es especialmente favorable para los destinos de América del Norte, resto de Europa y América Latina.



¿Qué aporta Simplifica a las pymes?

1
Sencillez en la
contratación y gestión
de la póliza de seguro de
crédito

2
Prima fija sin ajustes.
No hay regularización de
prima por ventas

3
Cobertura básica
inmediata sin necesidad
de clasificación previa

4
Cobertura mejorada
basada en la clasificación
del deudor establecida
por Solunion

5
Prospección sin coste
adicional

6
Servicio integral de
recobro incluido

7
Máxima sencillez
administrativa a través
del sistema de gestión
online EOLIS

8
Póliza válida para
mercado doméstico y
exportación



Póliza Simplifica de Seguro de Crédito
Pocas cosas son tan simples de usar

 **solunion**
Expertos en Seguros de Crédito



Antonio Luque,
Director General de Grupo Dcoop

“La internacionalización ha de servirnos para tratar de buscar la salida a nuestras producciones agrarias con el mayor valor añadido posible”

“El sector agroalimentario, en general, y el oleícola, en particular, siempre han sido exportadores”, manifiesta Antonio Luque. Grupo Dcoop exporta, de media, un tercio de su producción a más de 60 países de manera continuada. El seguro de crédito, en su opinión, es “una herramienta importantísima para asegurar los cobros en las relaciones comerciales, y una fuente de información muy valiosa”.

Solución: Dcoop – la antigua Hojiblanca- es una gran cooperativa agroalimentaria, líder mundial en el sector oleícola, y está creciendo en otras actividades. ¿Qué reflexión nos haría de la evolución del sector agroalimentario español, en los últimos años?

Antonio Luque: Creo que se han dado pasos importantes, pero insuficientes a la hora de

apoyar a las empresas agroalimentarias españolas a posiciones de liderazgo mundial. También, en estos momentos de crisis, se ha rescatado del olvido el papel tan importante de la actividad agroindustrial española como fuente de creación de riqueza y empleo.

Por nuestra parte, en Dcoop siempre hemos pensado que

es importante tener grandes cooperativas capaces de responder a los retos del mercado actual, y por eso hemos trabajado por concentrar la oferta, por abaratar costes, por llegar a acuerdos y alianzas que generen valor añadido, y por diversificarnos en sectores y territorios. En ello estamos, pero tenemos un gran camino por delante.

S: ¿Cómo está afrontando este sector su internacionalización?

A.L.: El sector agroalimentario, en general, y el oleícola, en particular, siempre han sido exportadores, si bien es cierto, que todavía depende mucho de los graneles y lo interesante es el envasado, donde se está avanzando poco a poco. En nuestro caso, exportamos mucho aceite



Perfil

Antonio Luque es director general de Dcoop desde la fundación de una de las cooperativas integrantes, la SCA Oleícola Hojiblanca de Málaga, en 1987. Ingeniero Agrónomo por la Universidad de Córdoba, ha estado vinculado siempre al sector agropecuario a través de una explotación familiar, y al cooperativismo agrario español, especialmente en el sector oleícola.

que vamos a potenciar nuestras exportaciones, buscando la comercialización envasada que genera mayor valor añadido.

En 2013, nuestras exportaciones han ascendido a más de 150 millones de euros, de los que 57,7 millones corresponden a aceituna y 92,3 a aceite, que cuantitativamente es mucho más importante en nuestra cooperativa. El pasado año fue de una cosecha corta, pero en años normales el valor de la exportación se sitúa entre 250 y 300 millones de euros.

S: ¿A cuántos países exportan y cómo está evolucionando su cartera de clientes fuera de España?

A.L.: Entre aceite y aceitunas estamos exportando a más de 60 países de manera continuada hasta superar el centenar de destinos con envíos puntuales, y creciendo, tanto en destinos como en clientes: China, Japón, México, Italia, Portugal, Arabia Saudí, Senegal... Contamos con dos delegaciones propias en Estados Unidos y China.

S: ¿Cómo ve el posicionamiento de nuestro aceite de oliva en el extranjero? ¿Qué

considera clave para potenciar la imagen del "oro líquido" en otros mercados?

A.L.: El aceite de oliva es un producto que tiene una buena imagen por sus propiedades saludables, muchas de las cuales están aún por descubrir. Tenemos un gran potencial de crecimiento puesto que no supone más de 4% del consumo mundial de grasas a vegetales comestibles. La marca España está también creciendo en muchos destinos y tiene recorrido, siendo líder en algunos países. Queda mucho trabajo por hacer y en ello estamos, como sector y como Dcoop.

S: Junto al aceite, Dcoop completa su cartera con productos cárnicos, salsas, vinos, cereales y aceitunas de mesa, que producen los socios pertenecientes al grupo. ¿Qué planes tienen para cada uno de estos productos en el exterior?

A.L.: Hemos creado y estamos consolidando una base sólida, una herramienta que es Dcoop, para darle salida a las producciones de nuestros agricultores y ganaderos, y en ellos vamos a seguir trabajando, porque hay mucho potencial. En aceituna de mesa estamos centrados en el mercado exterior, en aceite hay posibilidad de crecimiento, no descartamos comenzar en productos cárnicos, y el vino también se va a desarrollar. Todo ello sin olvidar que nuestro objetivo es conseguir la mayor rentabilidad posible para nuestros socios.

S: En su opinión, ¿está preparada la pequeña o mediana

empresa española para afrontar la internacionalización? ¿Qué pautas hay que seguir para alcanzar el éxito en estos procesos?

A.L.: Creo -y así lo hemos podido constatar- que es necesario tener una dimensión adecuada para poder afrontar procesos de internacionalización. Es fácil oír que una empresa exporta porque manda unas cajas de aceite al extranjero, pero eso no es la internacionalización que necesita recursos y estrategias, y cada vez tenemos más claro que es más fácil con estructuras consolidadas y viables. Dcoop tiene ahora mucho más potencial que hace diez años.

S: ¿Qué aporta a un Grupo como Dcoop el seguro de crédito?

A.L.: Es una herramienta importantísima para asegurar los cobros en las relaciones comerciales, y una fuente de información muy valiosa, más aún en el mercado internacional donde la distancia es mayor.

S: ¿Por qué optaron por la oferta de Solunion?

A.L.: Es una empresa profesional, sólida, competitiva y con experiencia, cuatro puntos clave a la hora de optar por un proveedor de este tipo.

S: ¿Cuáles son sus aspiraciones en materia de internacionalización? ¿Qué objetivos tienen a corto, medio y largo plazo?

A.L.: La internacionalización ha de servirnos para tratar de buscar la salida a nuestras producciones agrarias con el mayor valor añadido posible.

a granel y envasado, siendo líderes en países como Italia, China o Estados Unidos muchos años. En cuanto a la aceituna, prácticamente Dcoop exporta toda la producción envasada.

S: ¿Qué representa para el Grupo Dcoop el mercado exterior, en términos de crecimiento y facturación?

A.L.: De media, podemos exportar un tercio de nuestra producción, destacando la sección aceitunera. De cara al futuro, el mercado español está muy maduro en aceite de oliva, por lo

“Solunion es una empresa profesional, sólida, competitiva y con experiencia, cuatro puntos clave a la hora de optar por un proveedor de este tipo”





“Solucion, ¿en qué podemos ayudarle?”

¿Tiene usted alguna duda sobre las coberturas de su seguro? ¿Quiere saber cómo marcha la tramitación de alguno de sus expedientes de siniestros? ¿No entiende las coberturas de su póliza o no puede conectarse con Eolis o Clavemap? Ha accedido al lugar adecuado. Estas son solo una muestra de las cuestiones que el equipo del Centro de Asesoramiento al Cliente de Solucion puede resolver directamente, sin tener que transferir la consulta a otros departamentos.

La atención al cliente está siendo testigo de una gran evolución. Los Departamentos que tienen asignada esta tarea ya no se dedican a “pasar” la llamada o reenviar el correo electrónico, su cometido ahora es solucionar directamente el problema, la duda... Y, además, sus componentes deben hacerlo con precisión y rapidez. En esta evolución tiene mucho que ver la posición del cliente en el centro del universo de la empresa y la incorporación de las nuevas tecnologías en un camino sin vuelta atrás.

En Solucion lo saben: el cliente es la razón de ser de la compañía y en torno a él gira toda su estrategia. Por eso la aseguradora especializada en seguros de crédito está volcada totalmente en dar un asesoramiento de alto valor añadido al asegurado, con la finalidad de tener la capacidad de resolver la mayoría de sus dudas de forma inmediata, sin tener que desviar la llamada, el email o la consulta a través de la página Web a otros operadores o departamentos de la empresa.

Servicio integral al asegurado

Según Alejandro Patiño, Responsable del Centro de Asesoramiento al Cliente de Solucion, “damos un servicio integral al asegurado”. Entre sus competencias figuran facilitar al cliente toda la información de la compañía y de cada área o departamento, por ejemplo, “explicarle el porqué de las decisiones tomadas en la clasificación de sus riesgos, de las fases de un siniestro o cómo debe presentar las notificaciones de ventas y, por supuesto, aclararle cualquier cobertura de los productos que tenga contratados, entre otras cuestiones”, aclara Patiño.

Asimismo, el personal de esta sección es el encargado de facilitar todos los duplicados de facturas y recibos del resto de las áreas que componen la aseguradora. Finalmente, “ayudamos a nuestros asegurados en la navegación de nuestras herramientas online (Clavemap y Eolis), incluyendo el reseteo de claves”, añade.

Queremos llegar a ser el referente del cliente. El asegurado nos debe ver como el departamento que le soluciona sus problemas

Equipo multidisciplinar

Para dar este servicio integral, una de las claves es disponer del personal adecuado para atenderles. El equipo que forma parte del Centro de Asesoramiento al Cliente de Solucion cuenta con una gran experiencia —más de 10 años— en seguro de crédito y con un profundo conocimiento de todos los aspectos relacionados con la póliza y los servicios al cliente.

“Además, la formación del departamento es una constante dentro Solunion, para tener siempre la visión más actualizada de nuestra compañía”, recalca Patiño.

Para dotar de mayor eficacia al departamento, se ha implantado un modelo tecnológico que permite gestionar las necesidades del cliente en todo momento.

Acceso multicanal

Por otro lado, las empresas también están realizando importantes esfuerzos para reforzar y mejorar sus canales de comunicación con el cliente, cada vez más diversos: teléfono, Internet, correo electrónico... La potenciación de la “multicanalidad” es una constatación expresada por las empresas que han participado en el Databarómetro impulsado por la Asociación Española de Expertos en la Relación con clientes (AEERC).

Al estudiar la utilización que los clientes hacen de los canales de contacto, el teléfono “arrasa” con un 56,7%, probablemente condicionado por la inercia de uso, pero también por su elevadísima tasa de resolución: un 97,8%. A continuación, se sitúan el correo/fax y el email.

Solunion ha puesto en manos de sus asegurados diferentes vías para ponerse en contacto con el departamento: teléfono, correo electrónico, página web... “Para que puedan escoger la forma y, también, el momento más oportuno de acceder a nuestros servicios, gracias al apoyo de las nuevas tecnologías”.

Ser el referente

Para Patiño, los objetivos están claros: “Queremos llegar a ser el referente del cliente en Solunion. El asegurado nos debe ver como el departamento que le soluciona todos sus problemas y se sientan plenamente confiados e identificados con el Centro de Asesoramiento al Cliente. Por eso, el 80% de las cuestiones que nos solicitan nuestros asegurados se solucionan directamente en nuestro departamento”.



“El 80 % de las cuestiones que nos solicitan nuestros asegurados se solucionan directamente en nuestro departamento”

Alejandro Patiño
Responsable del Centro
de Asesoramiento al
Cliente de Solunion
España

Cómo acceder:

- Por teléfono en el número 91 581 34 00
- A través de correo electrónico asd.cs@solunionseguros.com
- Mediante el formulario de contacto de la web de Solunion: <http://www.solunionseguros.com/spe/web/solunion/formulario-de-contacto>
- Y Clavemap, formulario de contacto

Preguntas más frecuentes

“No estoy de acuerdo con la clasificación de este riesgo”

Le explicamos por qué se ha tomado la decisión

“Necesito una factura, ¿quién me puede facilitar este documentos?”

Le proporcionamos los duplicados de facturas y recibos del resto de las áreas que componen la aseguradora

“¿Cómo debo presentar las notificaciones de ventas?”

Ha llegado al lugar correcto. Le decimos cómo hacerlo.

“Tengo abierto un siniestro, ¿en qué situación se encuentra?”

Le damos los últimos datos sobre la situación del expediente

“No entiendo bien esta cobertura de mi seguro”

No se preocupe, el departamento resuelve sus dudas

¿En manos de quién está el crecimiento mundial?



El PIB mundial crecerá este año (+2,9%), pero a un ritmo lento (por debajo del 3% por tercer año consecutivo) y prevalecerá el empeoramiento del riesgo. Estas son algunas de las notas extraídas del último informe de previsiones económicas mundiales de Euler Hermes, accionista de Solucion al 50% con MAPFRE, con el título "Hot, bright and soft spots – Who could make or break global growth?".

Las economías avanzadas están tomando velocidad, de modo que para ellas se espera un crecimiento de +2,0% en 2014, la mayor tasa registrada desde 2010. Reino Unido (+2,4%) y los países de la zona euro (+1,0%) continúan mejorando, mientras que Estados Unidos (+2,8%) se ha visto ligeramente limitado por un invierno extremadamente severo.

Japón sigue alcanzando un crecimiento regular (+1,2%), gracias a las "Abenomics", aunque se necesitan más esfuerzos para que la máquina continúe funcionando. Las economías emergentes siguen siendo los principales contribuyentes al crecimiento mundial (+4,3% en 2014), pero las expectativas se han frenado debido a la aguda revisión de las previsiones de crecimiento para Rusia y la baja tasa de crecimiento que se espera para Brasil, Sudáfrica y Turquía.

El nuevo informe económico de Euler Hermes ha identificado los puntos "calientes", "brillantes" y "no tan brillantes" que impactarán en la confianza mundial a corto plazo.

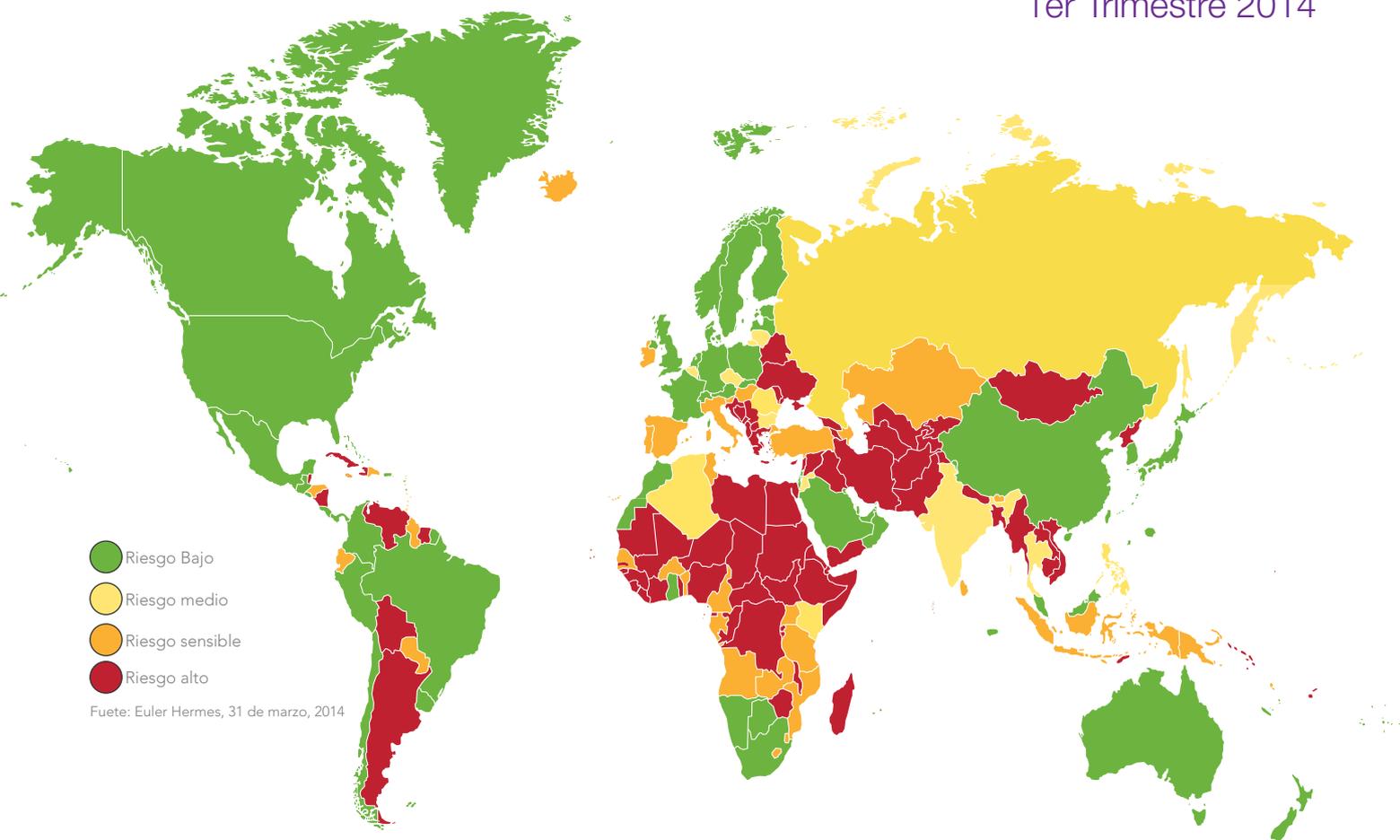
Los jugadores cambian de equipo

A principios de 2014, Euler Hermes clasificaba los países emergentes según dos criterios: la fragilidad respecto a la flexibilización cuantitativa del tapering de Estados Unidos y su dependencia de las exportaciones a China. La lista resultante de los 10 países más vulnerables a corto plazo ("Los 10 frágiles") incluía a Argentina, Brasil, Chile, Colombia, India, Indonesia, México, Filipinas, Sudáfrica y Turquía.

Sin embargo, la calidad de las políticas económicas y la respuesta de las autoridades al tapering y el aumento de los riesgos geopolíticos en los últimos meses, revelan que algunos países están en mejor forma para afrontar las tormentas que otros. Así los "10 frágiles" se han convertido en los "4 que mejoran" (Chile, Colombia, México y Filipinas), "los 5 precarios" (Brasil, India, Indonesia, Sudáfrica y Turquía) y Argentina.

Cambios en las calificaciones de Riesgo País

1er Trimestre 2014



6 países mejoran su calificación

Malta

AA2 ►► A1

Desde 2010, el país ha sido relativamente sólido y el PIB debería situarse por término medio en el 2,1% en 2014-15. Los riesgos financieros seguirán siendo moderados en los próximos 6 -12 meses, pero numerosas vulnerabilidades pesan a medio plazo (deuda pública y externa, débil sector bancario y excesiva dependencia del turismo y las exportaciones de semiconductores).

Kenya

C3 ►► C2

La diversificación económica fuera de sectores tradicionales se promueve activamente. El uso de la telefonía móvil ha permitido avanzar en la difusión de la banca y otros servicios del sector financiero. A medio y largo plazo las perspectivas son favorables, gracias el estatus del país como un centro regional y las perspectivas proporcionadas por los recursos energéticos.

Argelia

C3 ►► C2

Los superávits de la cuenta corriente, impulsados por el petróleo y el gas, permiten la acumulación de divisas y reservas de alrededor de USD 190.000.000. EH espera un crecimiento del PIB del 4,5% y del 4% en 2014 y 2015, respectivamente, por el gasto público (incluyendo grandes proyectos de infraestructuras).

Países bajos

AA2 ►► AA1

El panorama económico ha mejorado en los últimos meses y se espera que el crecimiento alcance el 0,9% en 2014 y el 1,3% en 2015. Las insolvencias deberían estabilizarse durante este año. El riesgo financiero a corto plazo sigue bajo gracias al déficit fiscal contenido, el alto superávit de la cuenta corriente y la mejora de la salud del sector bancario.

Filipinas

C3 ►► B2

La resistencia de la economía a los shocks externos, el elevado crecimiento del PIB durante la última década, la robusta posición externa, la mejora sustancial de las finanzas públicas y la fortaleza del negocio medioambiental son indicadores de la mejoría del entorno macroeconómico filipino.

Rumanía

C3 ►► B2

Los elementos macroeconómicos han continuado mejorando (cuenta corriente y déficits más estrechos y deuda pública moderada), aunque la deuda externa sigue siendo elevada (68% del PIB en 2013, con una tendencia a la baja). EH prevé un crecimiento de alrededor del 3% para 2014 y 2015, acompañado por la caída de las insolvencias.

Puntos calientes

Rusia, Ucrania y, en un grado inferior Turquía, continúan siendo puntos calientes a nivel político, debido a riesgos geopolíticos que están pesando en sus economías y creando potenciales efectos secundarios.

- **Ucrania y Rusia:** La crisis política interna ha derivado en un serio conflicto entre Ucrania y Rusia, tras la anexión de Crimea, lo que ha causado estragos en ambas economías. Se espera que el crecimiento del PIB en Rusia disminuya al 0,7% y que Ucrania experimente una profunda recesión (-3%) en 2014, así como un empeoramiento significativo del riesgo.
- **Turquía:** La demanda interna fue el único conductor del crecimiento en 2013, con una expansión del consumo privado al 4,6%, del consumo público hasta el 5,9% y la inversión fija en 4,3%. En 2014, se espera que la demanda doméstica se modere como resultado de los ajustes monetarios en la depreciación de la lira turca, y así el crecimiento esperado se rebaje a un 3%.



Puntos brillantes

Estados Unidos y Reino Unido son puntos brillantes de confianza, gracias a la tracción del crecimiento. El Sur de Europa muestra mejoras en las previsiones económicas, después de muchos años de ajustes y austeridad. China también es miembro de este grupo, a pesar de los retos relacionados con el cambio del modelo de negocio, puesto que muestra signos positivos de una transición exitosa.

- **Estados Unidos:** Los récords de frío y nieve del invierno causaron un daño significativo en la economía: el PIB creció solo un 0,1% al trimestre. Sin embargo, la primavera ha despertado la actividad económica y se espera que el PIB pueda situarse en 2014 en el 2,8%, aún por debajo de la tendencia, pero mejor que el 1,9% en 2013.
- **China:** El crecimiento del PIB de China continuó aumentando en 2013 en una tasa similar a la del año anterior (7,7%). En 2014, se espera que la economía crezca a un 7,5% debido a la transformación económica que está teniendo lugar hacia una demanda doméstica impulsora del PIB. La transición ha empezado y ya hay signos positivos.
- **Sur de Europa:** Los países de esta área están volviendo al crecimiento positivo, gracias al aumento de las exportaciones; que junto a los ajustes fiscales, las reformas estructurales y el reducido apetito de los inversores por los mercados emergentes, ha impulsado una vuelta a la confianza y una subida en las inyecciones de cartera y las inversiones directas de capital extranjero. Dicho esto, el paro continúa en niveles muy elevados, el sector bancario sigue curándose y la persistente inflación podría dañar la recuperación.
- **Reino Unido:** La demanda doméstica seguirá siendo el principal conductor del crecimiento del PIB (+2,4%) debido a una mejora del entorno empresarial.
- **El Consejo de Cooperación del Golfo:** La producción de hidrocarburos ha sido el elemento clave en el crecimiento de estos países desde 2011 hasta la fecha. Los ingresos por las exportaciones petrolíferas continúan creando fuertes reservas de divisas y acumulación de activos financieros en los Fondos Soberanos de Riqueza (estimados en 2,250 billones de dólares). Las oportunidades comerciales con el CCG continuarán siendo boyantes, dada la mejora en el clima empresarial de los últimos años. El crecimiento del PIB debería aumentar cerca o por encima de la media regional (+3,6 en los últimos años).

Puntos no tan brillantes

Brasil, Sudáfrica y, en menor medida, India son puntos suaves, desde la perspectiva económica, que tienen que adaptarse a un mundo donde los mercados emergentes ya no actúan como inversores en sentido estricto. En este grupo se encuentra también Francia, que necesita replantearse su modelo de negocio, y Alemania, que podría estar amenazada por las presiones deflacionarias que prevalecen en la eurozona y la fortaleza del euro.

- **Francia y Alemania:** Después del fracaso para alcanzar el objetivo de déficit inicial del -3% del PIB en 2013, el nuevo Primer Ministro galés anunció en 2014 una tanda de reformas para impulsar la competitividad de las empresas y el poder de compra de los particulares. Estas medidas no parecen conducir a un rápido descenso del déficit fiscal (Euler Hermes prevé un -3,9% para este año y -3,3 en 2015) pero ayudarán a otros países de la eurozona a través del aumento de las importaciones. En contraste, el modelo económico alemán basado en el ahorro y en la industria de exportación, como evidencia el superávit en su balanza comercial. Aun así, los datos del PMI de exportación y los del Bundesbank indican un posible declive de esta buena racha.
- **Brasil:** El freno de la economía brasileña se debe básicamente a la debilidad estructural, que no podrá ser superada por los eventos deportivos. Se necesitan profundas reformas para compensar la falta de competitividad de la industria local, las carencias en infraestructura y un débil entorno empresarial. Se espera que el crecimiento continúe siendo bajo, al 2,0% en 2014 y del 2,5% en 2015.
- **India:** La economía india registró un rendimiento inferior en los dos últimos años con un crecimiento del PIB por debajo del +5%, comparado con el crecimiento potencial del +7%. La expansión de la producción se vio empañada por una demanda interna débil. El actual gobierno ha iniciado reformas para impulsar la inversión extranjera en sectores estratégicos.
- **Sudáfrica:** el crecimiento del PIB continuará siendo moderado: +2,8% en 2014 y +3,5% en 2015, con un empeoramiento del riesgo. Las rigideces estructurales siguen preocupando, incluyendo la elevada tasa de paro, las desigualdades en los ingresos, la complejidad de las relaciones industriales y los déficits fiscal y de cuenta corriente.

México, ¿campeón de las reformas?

Con una frontera de más de 3.000 km con EEUU., México se sitúa estratégicamente en el continente americano. Además, es un país muy joven (con más de la mitad de la población en el rango de edad de 0 a 24 años) y que ha emprendido el camino de las reformas para sostener el crecimiento a medio y largo plazo.

A finales de 2013, el PIB se desaceleró bruscamente en México, marcando una evolución del 1,3% para todo el año, el ritmo más lento desde 2009 y por debajo de la media regional. La desaceleración de la actividad muestra, según los expertos de EH, que "la demanda interna aún es frágil, así como debilidades en los sectores de Construcción y Manufacturas".

Durante este año, se espera ganar impulso gracias a las exportaciones -que se beneficiarán de la recuperación de Estados Unidos y la reciente depreciación del peso mexicano-; la reactivación del consumo privado -por la menor tasa de desempleo-; y, por último, las reformas estructurales que están viendo la luz en el país azteca, que darán lugar a un modelo de crecimiento más equilibrado a largo plazo. EH espera que México crezca más rápido que la media de la región, en concreto, el 3,3% en 2014 y el 3,9% en 2015.

Políticas Económicas

El déficit público "tradicional" (que excluye la inversión de PEMEX) se redujo en 2013

hasta el 2,4% del PIB, desde el 2,8% del año anterior. El presupuesto para 2014 prevé un aumento del gasto público para apoyar el crecimiento. También la deuda pública es probable que aumente ligeramente, pero permanecerá en un nivel moderado, alcanzando el 45,5% del PIB este año.

La Inflación evolucionó a lo largo de 2013 en la franja superior (3% + / -1 pp), debido principalmente a la subida de precios de los alimentos. Sin embargo, el aumento aún no es preocupante, ya que la economía se encuentra en fase de recuperación. La inflación subyacente se mantuvo en tasas bajas (2,7%, a partir de finales de 2013). En este contexto, el Banco Central decidió reducir el tipo de interés de la moneda mexicana en dos ocasiones, hasta el 3,5% en octubre, su mínimo histórico.

En los primeros meses de 2014, los precios se aceleraron de nuevo como consecuencia del incremento de varios impuestos. Se espera que la inflación se sitúe en el 4,2% a finales de año. En este contexto, es posible que la política monetaria siga siendo aco-

modatícia este año. No se esperan alzas en los tipos de interés.

Sector Exterior

La menor vulnerabilidad de México a las condiciones financieras globales más estrictas se debe a una posición externa satisfactoria. El peso mexicano se depreció frente al dólar, pero en menor medida que otras monedas latinoamericanas. El déficit por cuenta corriente se amplió el año pasado pero sigue siendo modesto (1,8% del PIB frente al 1,2% en 2012). La inversión

EH espera que
México crezca más
rápido que la media
de la región: el 3,3%
en 2014 y el 3,9%
en 2015



extranjera directa se recuperó con fuerza después de la fuerte caída en 2012, por lo que las entradas netas de IED (USD 25,2 mil millones) cubrieron enteramente el déficit de la cuenta corriente (22,3 mil millones de dólares).

Dicho esto, a diferencia de otros países de América Latina, las autoridades monetarias mexicanas no realizaron intervenciones masivas en el mercado de divisas para limitar la depreciación de su moneda. Por tanto, las reservas siguieron creciendo, llegando a USD 178 mil millones en enero de 2014.

EH espera que el superávit de la balanza comercial aumente en 2014. Las exportaciones tenderán a superar a las importaciones, ya que se beneficiarán de la reciente depreciación del peso mexicano y un mayor crecimiento de la economía de EE.UU. Se prevé una reducción del déficit por cuenta corriente al 1,5% del PIB este año, mientras que las entradas de IED aumentarán. También las reformas adoptadas recientemente apoyarán la entrada de estas inversiones en los próximos años, gracias al aumento de la confianza en la economía mexicana. Se espera que la deuda externa se mantenga baja (en torno al 30% del PIB).

Reformas estructurales en progreso

En el marco del acuerdo ("Pacto por México") que el gobierno firmó con los tres principales partidos cuando llegó al poder en 2012, se contempló el lanzamiento de una serie de reformas estructurales para "fortalecer la competitividad, el crecimiento y la creación de empleo". Varias de ellas ya han sido aprobadas y podrían tener un impacto positivo en la economía mexicana en los próximos años. Por ejemplo, las reformas del sector energético y del mercado de las telecomunicaciones abren la puerta al capital privado y la inversión extranjera.

La reforma del sector financiero tiene como objeto fomentar la competencia en el sector y fortalecer el marco regulatorio; mientras que la reforma fiscal pretende reforzar las finanzas públicas, muy dependientes de los ingresos del petróleo, con el aumento de impuestos y una mejora en la recaudación.

Por otra parte, el gobierno se ha comprometido a establecer un objetivo para las necesidades de financiamiento del sector público. Finalmente, la reforma del mercado laboral tratará de aumentar su flexibilidad mediante la introducción de nuevas modalidades contractuales y la revisión de las indemnizaciones por despido.

Sector	Fecha de aprobación
Reforma Sector Financiero	Enero 2014
Reforma Energética	Diciembre 2013
Reforma Fiscal	Octubre 2013
Reforma Educación	Septiembre 2013
Reforma Telecomunicaciones	Mediados de 2013
Reforma Mercado Laboral	Finales 2012
Gobernanza y Transparencia	Pendiente

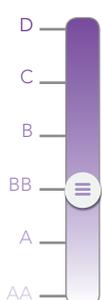
Pronóstico Económico

	2009	2010	2011	2012	2013e	2014f
PIB (% cambio)	-4,7	5,1	4,0	3,9	1,3	3,3
Inflación (% año final)	3,6	4,4	3,8	4,0	4,0	4,2
Balance fiscal (% de PIB)	-5,1	-4,3	-3,4	-3,7	-3,8	-4,2
Deuda pública (% de PIB)	43,9	42,4	43,6	43,5	44,0	45,5
Cuenta corriente (% de PIB)	-0,9	-0,3	-1,0	-1,2	-1,8	-1,5
Deuda externa (% de PIB)	22,3	23,2	24,5	28,5	30,1	30,6

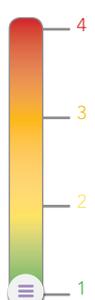
Fuente: IHS Visión mundial, fuentes nacionales, Euler Hermes

Clasificación del país

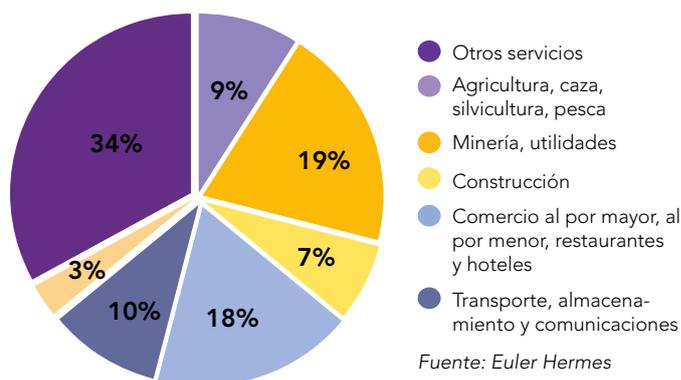
Clasificación del país



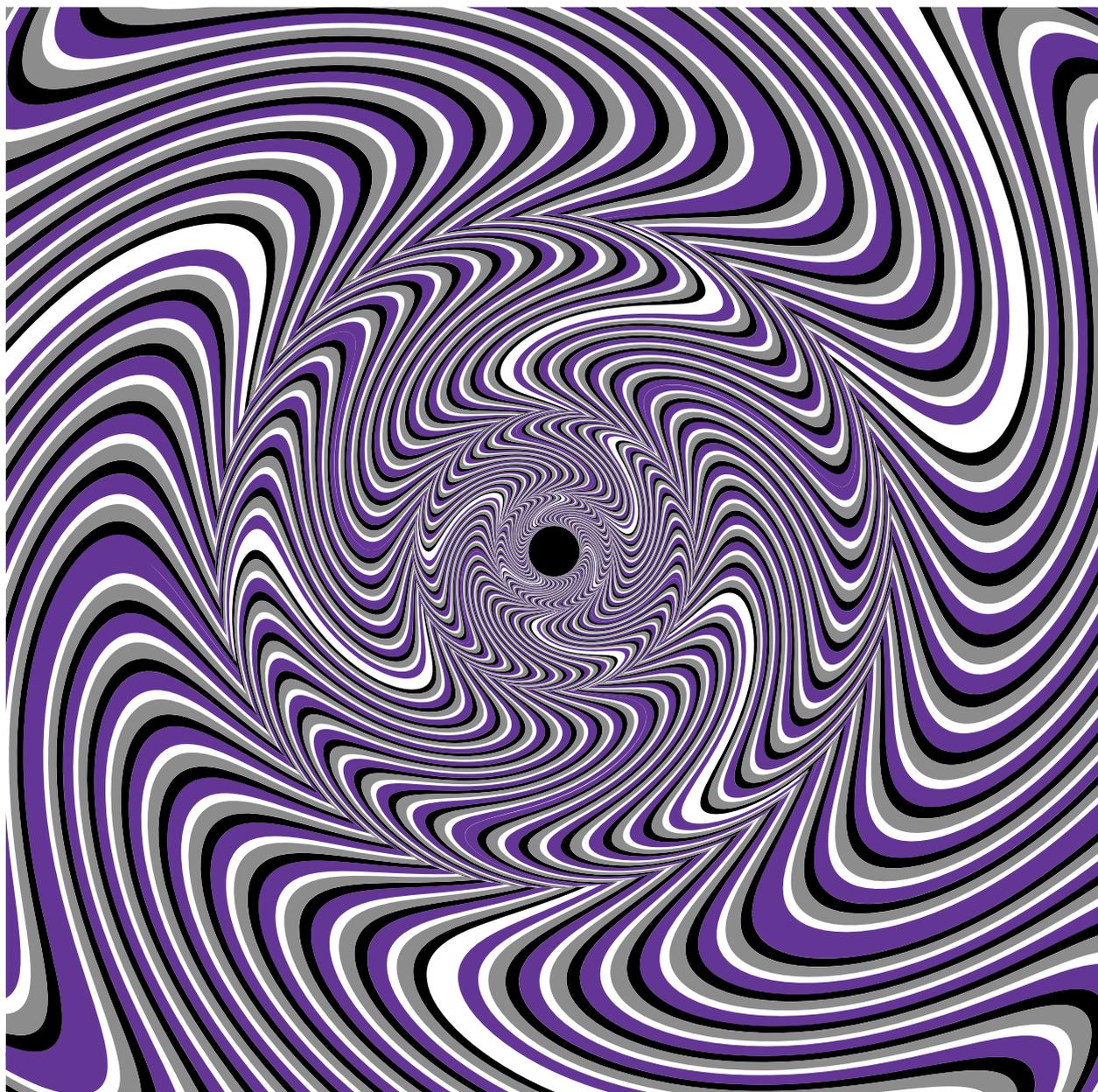
Nivel de riesgo del país



BB1 Estructura Económica



Fuente: Euler Hermes



Esta imagen parece en movimiento, pero en realidad es completamente estática. El movimiento es sólo una ilusión creada por su cerebro.

Para el ojo inexperto esta empresa es muy dinámica

Lo que es no siempre es lo que parece.

En negocios, no siempre debería confiar en su intuición sino en un experto, y Solunion lo es. Somos expertos en seguros de crédito, en darle confianza y seguridad, en hacer que su empresa crezca en cualquier mercado. Con presencia en 50 países y más de 40 millones de empresas en constante monitorización, Solunion le ofrece experiencia internacional y la información más fiable en todo momento, en todo lugar.

91 581 34 00

solunionseguros.com

 **solunion**

Expertos en Seguros de Crédito