

Enrique Cuadra,
Director Corporativo
de Riesgos y Recobro
de SOLUNION



“Nuestro objetivo es contar con los mejores especialistas para ofrecer el mejor servicio, el crecimiento sólo es una consecuencia”

Desde mayo de 2015, Enrique Cuadra es el Responsable de Riesgos, Siniestros y Recobro para todas las unidades de negocio de SOLUNION. Antes de desempeñar esta función, trabajó durante 5 años en París, en el Holding de Euler Hermes, dirigiendo el equipo de Grandes Riesgos y de Estándares de Calidad. En conjunto, lleva en la industria de Seguro de Crédito desde 2003. Desde su posición actual, su principal objetivo es “contribuir a posicionar SOLUNION como la empresa de referencia en todos nuestros mercados y a mejorar aún más la calidad del servicio a nuestros clientes”.

SOLUNION: El cliente es el centro de la estrategia de SOLUNION. ¿Cómo se preocupan desde su área por darle las mejores soluciones y respuestas?

Enrique Cuadra: Requiere una gran coordinación con todos los departamentos del grupo. Efectivamente, cada proceso que iniciamos o cada acción que ponemos en marcha comienza analizando el punto de vista y las necesidades de nuestros clientes y posteriormente cada departamento aporta su granito de arena para mejorar la satisfacción del cliente.

A grandes rasgos, los equipos de información tienen como misión conocer la solvencia de las diferentes empresas, las tendencias sectoriales y también analizar las tendencias macroeconómicas, para que podamos compartir este conocimiento con nuestros asegurados y así acompañarles en el crecimiento de sus negocios.

Los equipos de Riesgos, por otro lado, trabajan en permanente contacto con nuestros clientes (y potenciales clientes), garantizándoles un crecimiento sostenible así como una expansión a nuevos mercados cuando el cliente así lo solicite.

La tarea principal del equipo de siniestros es que nuestros clientes dispongan de su indemnización en el momento indicado en nuestro contrato, sin margen de error, por lo que también necesitan estar en permanente contacto con los equipos financieros, recobros y reaseguro.

Y por último, los equipos de recobro intervienen desde el mismo momento en que se nos comunica un retraso en pagos para así recuperar lo antes posible el importe adeudado. Es necesario también aquí, una fuerte coordinación con los equipos legales, los equipos de recobro internacionales de nuestros socios Euler Hermes o MAPFRE y, por supuesto, la coordinación con nuestros clientes, para así implementar la mejor estrategia de recuperación.

S: Riesgos, Información, Siniestros y Recobro. A grandes rasgos, ¿qué objetivos se ha marcado en cada una de las actividades que están bajo su responsabilidad?

E.C.: El reto que tenemos como compañía es convertirnos a medio plazo en líderes de todos nuestros mercados. Sin embargo, no queremos crecer sin más. Nuestro objetivo es contar con los mejores especialistas para ofrecer el mejor servicio, el crecimiento sólo es una consecuencia. Es por ello que todos nuestros departamentos deben trabajar en esa dirección.

A corto plazo, los objetivos de estos equipos se podrían resumir en seguir avanzando en la simplificación de nuestros procedimientos, ya que el tiempo de nuestros

asegurados es muy valioso, y en seguir mejorando la flexibilidad y la calidad de la comunicación hacia nuestros clientes.

SOLUNION: ¿Cuál es la evolución del comportamiento de pago de las empresas en los mercados en los que está presente SOLUNION?

E.C.: Hemos visto un repunte de la frecuencia de la siniestralidad en el último trimestre, tanto en España como en América Latina. Además, el siniestro medio que recibimos es ligeramente superior al que observábamos un año antes.

A nivel macroeconómico, pensamos que la volatilidad de los mercados permanecerá durante el año 2017, manteniendo un grado de incertidumbre similar al de 2016. En general, las insolvencias de derecho se están reduciendo tanto en España como en América Latina; sin embargo, los retrasos en pagos han repuntado de forma ligera.

Además, las monedas latinoamericanas seguirán sufriendo volatilidad con tendencia a la depreciación, lo que afectará en general a estas economías y con mayor impacto a los importadores netos.

S: La información es la base para establecer relaciones comerciales seguras. ¿Qué ofrecen a sus clientes, en este ámbito, para que puedan alcanzar el éxito?

E.C.: Es cierto que contar con una información de calidad es decisivo para poder ofrecer a nuestros clientes el servicio que hemos marcado como estándar. Tenemos acuerdos con empresas externas de información en casi todos los mercados en los que estamos presentes, sin embargo, esta información no es la que hace que podamos ofrecer un servicio de calidad y diferenciado.

En todos los países tenemos equipos de información dedicados a elaborar información propietaria y esta capacidad se utiliza principalmente en casos relevantes para nuestros asegurados o en casos sensibles, ya sea por el nivel de riesgo que hemos acumulado o por la delicada situación de ciertas empresas.

Creemos que este modelo de información propia es una de las claves del éxito de SOLUNION, por lo que vamos a seguir invirtiendo y reforzando nuestros equipos para poder poner a disposición de nuestros clientes la mejor información y el mejor servicio.

“Hemos visto un repunte de la frecuencia de la siniestralidad en el último trimestre, tanto en España como en América Latina”

S: ¿Cómo llevan a cabo la monitorización de los riesgos en los diferentes países?

E.C.: Contamos con bastantes herramientas y procedimientos dedicados a la monitorización del riesgo. Resumiendo mucho, tenemos equipos, procesos y herramientas enfocados en el riesgo país, se aplica un enfoque similar para el riesgo sectorial y, por último, también se da ese mismo enfoque con el riesgo individual de cada una de las empresas en las que aseguramos operaciones de riesgo.

Combinando los tres puntos de vista, junto con los sistemas de alertas tempranas que hemos elaborado, podemos actuar de manera ágil y eficiente tanto para ajustar a la baja el riesgo en los casos en los que observamos un deterioro, como al alza cuando observemos una tendencia positiva.

Permanentemente, tenemos a disposición de nuestros clientes equipos de riesgos dedicados a comunicar estas evoluciones del riesgo, para así poder garantizar que nuestros asegurados se beneficien de nuestros servicios para crecer de manera sostenible.

S: ¿Cuáles son las premisas en la atención de siniestros para satisfacer las necesidades del cliente? ¿Qué herramientas ponen a su alcance para el seguimiento de los expedientes?

E.C.: Se han hecho muchos avances en esta área en los últimos cuatro años. Podríamos resumir estas mejoras en tres puntos: se ha simplificado la póliza, lo que se traduce automáticamente en una simplificación de los procesos tanto para el cliente como para nosotros; también se han reforzado mucho todos los aspectos relacionados con la comunicación en nuestros equipos para asegurar

“La eficiente gestión que hacemos en el recobro garantiza la estabilidad en el cash flow de nuestros clientes”

una cooperación total entre el cliente y nosotros y facilitar la tarea de los equipos de recobro; y finalmente también se ha invertido en las herramientas de gestión que utilizamos, lo que ha contribuido a una mayor transparencia hacia el asegurado con respecto a la situación de cada siniestro, además de un mayor control interno del cumplimiento de nuestros estándares de calidad.

S: ¿Qué valor añadido aporta SOLUNION en el capítulo de recuperación de las deudas? ¿Cómo prestan sus servicios de recobro a nivel internacional?

E.C.: El recobro es uno de los servicios más importantes que ofrecemos, ya que garantiza la estabilidad en el cashflow de nuestros asegurados. Es uno de los departamentos en los que más estamos invirtiendo.

SOLUNION cuenta actualmente con la red de recuperación más extensa del mundo, con equipos dedicados en más de 60 países a través de nuestros accionistas. La eficiente gestión que hacemos en el recobro minimi-

“Vamos a seguir invirtiendo y reforzando nuestros equipos para poder poner a disposición de nuestros clientes la mejor información y el mejor servicio”

za, además, la tensión que se produce entre nuestros clientes y los deudores cada vez que se da un retraso en pagos. Esta gestión permite que en muchos casos nuestros clientes mantengan relaciones comerciales rentables con empresas que han podido tener problemas puntuales de liquidez.

S: Finalmente, dentro del departamento, ¿cuáles son las prioridades para 2017?

E.C.: Desde mi departamento, igual que desde el resto de áreas tenemos unos objetivos muy ambiciosos tanto a corto como a medio plazo. Es por ello que debemos

contribuir a posicionar SOLUNION como la empresa de referencia en todos nuestros mercados y a mejorar aún más la calidad del servicio a nuestros clientes.

Además de estar alineados con los objetivos generales de la compañía, algunos objetivos específicos de mi área, serían seguir incrementando la información propia en América, aplicar procesos más eficientes que redunden en un mejor servicio a nuestros clientes y también incrementar la tasa de recuperación de nuestros equipos de recobro.



Espíritu innovador

SOLUNION también destaca por su espíritu innovador. Según Enrique Cuadra, “tenemos la suerte de ser la unión de dos grandes corporaciones. Por un lado, MAPFRE, líder indiscutible en el sector asegurador en España y Latinoamérica, realiza una inversión muy potente tanto en tecnología como en innovación. Además, contar con el apoyo de una empresa de este tamaño ya nos abre muchas puertas de por sí”.

Por otro lado, añade, “Euler Hermes, líder mundial en el Seguro de Crédito, dispone de las mejores herramientas de gestión de riesgos del mercado además de un espíritu muy dinámico en cuanto a la creación de soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes”.

Con la contribución de ambos accionistas, “SOLUNION ha sido capaz de traer muchas más innovaciones en los mercados en los que opera que cualquiera de sus competidores. De hecho, ahora mismo SOLUNION cuenta con la oferta más amplia de servicios y productos del mercado, con lo que podemos cubrir las necesidades, desde una pyme local, a una gran multinacional, pasando por start-ups con esquemas de gestión muy diferentes a los tradicionales”.