

# Siniestros, el momento de la verdad

Cumplir con lo pactado en la póliza en cuanto a indemnización y plazos para hacer frente a los impagos es la principal misión del Área de Siniestros de SOLUNION. Como experta en seguro de crédito, la compañía ofrece a sus clientes atención personalizada, conocimiento y apoyo para prevenir que estas situaciones vuelvan a suceder.



La prevención juega un papel fundamental en el seguro de crédito. Este producto protege a una empresa frente al riesgo de impago provocado por la insolvencia o la incapacidad de pago de un cliente en un plazo determinado. Para una empresa, resulta difícil predecir cuáles de sus clientes pueden llegar a registrar problemas de pago, sobre todo porque muchos de los impagos proceden de socios comerciales conocidos, con los que han desarrollado relaciones estables durante mucho tiempo.

Proporcionar los recursos necesarios para anticipar, prevenir y evitar riesgos permite controlar ese comportamiento antes de que se produzca. El coste de un impago puede ser muy elevado, deteriorando los resultados de una compañía e incluso poniendo en riesgo su propia viabilidad.

Sin embargo, hay ocasiones en las que a pesar de la prevención, la situación de impago llega a producirse y entonces es cuando el equipo de Siniestros de la compañía de seguros, entra en acción.

En las pólizas de crédito, un siniestro se define como "la pérdida final que se experimen-

ta a consecuencia del impago del deudor al asegurado, respecto a los créditos por entregas de bienes o prestaciones de servicios, durante el periodo cubierto en la póliza".

La gestión especializada en la tramitación del expediente de siniestro, en las acciones de recuperación y finalmente en la indemnización del mismo, es esencial en este ramo de seguro.

"Debemos ser conscientes de lo que se juega nuestro cliente. Un impago puede provocar una situación económica muy difícil y asegurar su cartera de clientes es un ejercicio de responsabilidad para SOLUNION", manifiesta Fernando Arias, Jefe del Departamento de Siniestros de SOLUNION España.

## Organización y tareas

Para atender a sus asegurados en el momento en que se produce un siniestro, SOLUNION cuenta con equipos especializados en España, Argentina, Colombia, Chile y México. Entre las principales tareas de esta área destacan el análisis de la cobertura de los siniestros recibidos y, tras la finalización del periodo de carencia, la gestión de las indemnizaciones que correspondan al asegurado; así como de

aquellos recobros que se generen con posterioridad a la fecha de indemnización.

Sin duda, entre las grandes fortalezas de sus recursos humanos figuran su proactividad, cualificación, compromiso total con el cliente, el conocimiento exhaustivo de la póliza y, sobre todo, de las necesidades de cada asegurado, que varían mucho por sector, por requerimientos de documentación y por su propio negocio.

La tramitación del siniestro comienza con la declaración que realiza el asegurado tras ocurrir el impago. Normalmente, la primera

**Jorge Andrés Soto**  
(Jefe de Siniestros y Cobranza de SOLUNION Chile):  
"Deseamos lograr la máxima eficacia en el proceso de recobro previo al pago del siniestro"



noticia que tiene la entidad aseguradora y, por lo tanto, es fundamental que esta declaración aporte una información completa sobre las causas y las consecuencias que se derivan de dicho siniestro. Después se abre un expediente al que se incorporan posteriormente todas las informaciones y datos que se obtengan durante la tramitación.

El área de Siniestros también se ocupa del análisis personalizado de cada póliza, la solicitud y revisión de la documentación acreditativa de la deuda, la valoración de su coste... Así, hasta asegurar la indemnización, tras la finalización de los periodos de carencia establecidos en el contrato. Este plazo en el seguro de crédito es fundamental para que se puedan conseguir acuerdos de pago o cobro, que de esta manera reducirán la siniestralidad del asegurado.

#### **Experiencia positiva**

SOLUNION ha desarrollado procedimientos para que sus clientes tengan una mejor experiencia cuando se produce un siniestro. Entre ellos, destaca la designación de un analista por póliza, con el objetivo de que "el asegurado tenga siempre un interlocutor con quien conversar directamente y sienta que

tiene una atención personalizada", como indica Katerine González, Jefe de Siniestros y Recobros de SOLUNION Colombia.

Los analistas establecen un contacto regular con los clientes para explicarles y mantenerles al día sobre la evolución del proceso. En SOLUNION Argentina, "se trabaja con los asegurados para generar mayor contacto y comunicación, para evitar incurrir en demoras en la entrega de documentación y, principalmente, en la gestión

**Fernando Arias**  
(Jefe de Siniestros de SOLUNION España):  
"Nuestro reto pasa por ganar aún más en eficiencia, manteniendo el mismo nivel de servicio que prestamos a día de hoy"



de planes de pago”, apunta Yamil Nazur, Responsable de Riesgos de la entidad.

Por su parte, Jorge Andrés Soto, Jefe de Siniestros y Cobranza de SOLUNION Chile, también hace hincapié en la relación directa con el cliente. “Con esto hemos visto mayor fluidez en la entrega de documentación, información y disposición por parte de nuestro asegurado”.

### Retos y consejos

En todos los países donde está presente SOLUNION, el equipo de siniestros cuenta con estímulos para seguir resolviendo problemas y atender las necesidades de las empresas en este ámbito. El reto pasa por ganar aún más en eficiencia, manteniendo el mismo nivel de servicio que prestan a día de hoy o superior.

Además, realizan una importante apuesta por la prevención. El análisis de los expedientes que se desarrolla a posteriori desde esta área, permite descubrir determinadas situaciones que suelen repetirse, y orientar a los asegurados para evitar que estas situaciones puedan volver a ocurrir.

Por ejemplo, desde el área de Siniestros de SOLUNION España ofrecen algunas pistas de actuación para prevenir el fraude:

- Antes de establecer relaciones comerciales con una empresa, infórmese de sus antecedentes, cambios accionariales o de actividad, etc.
- Obtenga también información del país donde desarrolla su actividad, en conjunto y por zonas, ya que algunas de ellas pueden ser más proclives a las acciones fraudulentas.
- Desconfíe si la dirección de correo electrónico del deudor no es corporativa.
- Dude de empresas que contacten con ustedes en ferias y otros eventos y que, tras realizar unos pequeños pedidos al principio, y ganar su confianza, le soliciten con posterioridad otro mayor y a crédito.



## Documentación acreditativa de la deuda

Lo más importante, dentro de estos siniestros, es entender la operación comercial subyacente que existe tras la notificación de un impago. “De esta manera, podremos solicitar y analizar la documentación necesaria para que el asegurado pueda demostrar la entrega efectiva de la mercancía o la prestación del servicio”, indica Fernando Arias, de SOLUNION España.

Precisamente en lo relativo a la documentación acreditativa de la deuda, es recomendable:

- Asegurarse de obtener un pedido por escrito y que sea vinculante (por ejemplo, una factura proforma).
- Redactar y obtener un contrato de suministro firmado entre las partes.
- Las facturas deben especificar su vencimiento, lugar de entrega, el

medio de pago acordado e incoterm, si lo tuviera.

- Establecer claramente la responsabilidad de las partes en el transporte.
- Exigir albaranes firmados y sellados, y cualquier documento de transporte que delimite su responsabilidad.
- Incluir cláusulas de verificación del estado de la mercancía en destino.
- En el caso de venta de productos perecederos, asegurarse de obtener un certificado fitosanitario positivo en el momento en que finaliza la responsabilidad.
- Para transporte internacional, vincular las operaciones al incoterm.
- Si la operación está instrumentada con medios de pago, verificar que son pasados a cobro.

**Katerine González**  
(Jefe de Siniestros y Recobros de SOLUNION Colombia):  
“Perseguimos que la experiencia del siniestro no sea negativa, como suele pensarse”

**Yamil Nazur**  
(Responsable de Riesgos de SOLUNION Argentina):  
“Nuestra apuesta de crecimiento pasa por el control constante de riesgos y la alta cohesión con los asegurados”

**Roberto Ricalde**  
(Gerente de Suscripción de Riesgos y Siniestros de SOLUNION México):  
“Proporcionamos información sensible a las diferentes áreas para facilitar la toma de decisiones”