

154

**Seguro de Crédito:
Implantación en una
Aseguradora Multirramo**

Estudio realizado por: Miguel A. Pino García
Tutor: Francisco Cayuela Díaz

**Tesis del Master en Dirección de Entidades
Aseguradoras y Financieras**

Curso 2011/2012

Esta publicación ha sido posible gracias al patrocinio de
Guy Carpenter & Cia., S.A.



Esta tesis es propiedad del autor. No está permitida la reproducción total o parcial de este documento sin mencionar su fuente. El contenido de documento es de exclusiva responsabilidad del autor, quien declara que no ha incurrido en plagio y que la totalidad de referencias a otros autores han sido expresadas en el texto.

Agradecimientos

Este trabajo está dedicado a mi empresa, Reale Seguros Generales, quién me ha dado la oportunidad de realizar este Master y dónde me he formado como profesional y como persona.

Por supuesto a mi tutor, Francisco Cayuela. Siempre ha estado accesible.

Mención especial para mis Directores Territoriales. Enrique Fuentes, Josep Gendra y Miguel Heredia. De todos ellos he aprendido.

Por supuesto a los profesores del Master y a mis compañeros.

Por último, y no por ello menos importante, a mi mujer y a mi hijo. Ellos también han hecho este Master.

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo prioritario plasmar la situación actual del mercado Asegurador de Crédito como estudio base para la implantación del ramo en una entidad Aseguradora que se estuviera planteando operar en Crédito.

En mi opinión, el ramo de Crédito otorga a quién lo comercializa un estatus superior al resto de Aseguradores. Es sin duda el más elitista y requiere de una especialización extrema. De hecho, salvo Mapfre Crédito, el resto de actores operan bajo marca diferente a su casa Matriz, diferenciándose así del resto de ramos.

Es además el ramo que mayor interacción directa requiere entre Asegurador y Cliente, por lo que genera una alta fidelización.

El trabajo concluye con una opinión personal sobre las posibilidades reales de implantación del ramo.

Un objetivo secundario de este trabajo es sin duda mi enriquecimiento profesional.

Summary

The main objective of this report is to capture the current situation of the Credit Insurance Market as a preliminary study for its implementation in an Insurance company which wonders to operate under credit.

In my opinion, the Credit trade granted a higher status against the rest of insurers. It is clearly the most elitist business and it requires a higher specialization. In fact, except Credit Mapfre, the rest of agents act under a different brand to its parent company, differing from other sectors.

It is also a business that requires a higher direct interaction between insurer and client, so it generates a high loyalty.

At the end of the report there is a personal own opinion about the real possibilities of implementation.

A secondary objective of this work is definitely my professional satisfaction.

Resum

Aquest treball té com a objectiu prioritari plasmar la situació actual del mercat Assegurador de Crèdit com a estudi base per l'implantació del ram en una entitat Asseguradora que s'estigüés plantejant operar en Crèdit.

Al meu entendre, el ram de Crèdit atorga a qui ho comercialitza un estatus superior a la resta d'Asseguradores. És sens dubte el més elitista i requereix d'una especialització extrema. De fet, excepte Mapfre Crèdit, la resta d'actors operen sota marca diferent a la seva casa Matriu, diferenciant-se així de la resta de rams.

És a més el ram que major interacció directa requereix entre Assegurador i Client, per la qual cosa genera una alta fidelització.

El treball conclou amb una opinió personal sobre les possibilitats reals d'implantació del ram.

Un objectiu secundari d'aquest treball és sens dubte el meu enriquiment professional.

Índice

1. Nacimiento y Evolución histórica del seguro de crédito. Implantación en España.....	9
2. Regulación del Seguro de Crédito.	11
2.1 Marco legal.	11
2.2 Requisitos para operar como Asegurador de Crédito.....	12
2.3. Concepto de venta en el código de comercio.	12
3. Situación del mercado actual.....	15
3.1 Mercado Nacional.....	15
3.2 Mercado Mundial.....	18
4. Clasificación y modalidades del seguro de crédito.....	21
4.1 Clasificación.....	21
4.2 Modalidades.....	21
5. Conceptos específicos del seguro de crédito.....	25
6. Coberturas. Comparativa entre los principales actores del sector.....	29
6.1 Coberturas existentes en el mercado.....	29
6.2 Indemnización máxima anual.....	31
6.3 Comparativo de Oferta en el mercado.....	32
6.4 La cobertura de riesgo político.....	34
7. La prima en el seguro de crédito.....	37
7.1 Conceptos de prima.....	37
7.2 Cálculo de la prima.....	37
8. Diferencia entre facturación y riesgos en curso.....	41
9. Gastos de gestión de la póliza.	43
9.1 La clasificación de los deudores.....	43
9.1.1 Gastos de clasificación.....	43

9.2 Los gastos de reclamación.	44
10. Siniestros. Cobertura y plazos de comunicación e indemnización.....	47
11. Análisis por sectores.....	51
12. Las Agencias de información comercial.....	53
13. Análisis DAFO de un Asegurador que quiera operar en crédito.....	55
14. Alternativas al Seguro de Crédito.	57
15. Conclusiones.	63
16. Bibliografía.....	67
El Autor.....	69
Colección de Cuadernos de Dirección Aseguradora.....	71

Seguro de Crédito: Implantación en una Aseguradora Multirramo

1. Nacimiento y evolución histórica del seguro de crédito. Implantación en España

El concepto existe desde hace miles de años. En el Código de Hammurabi, colección de leyes babilónicas anterior (según se cree), a la Ley de Moisés, ya constaba una especie de seguro de crédito. Los armadores de la antigüedad financiaban sus expediciones comerciales con los préstamos de inversores, que no debían reintegrar si se hundía el barco. No obstante, dado que muchos buques regresaban a puerto sin percances, los intereses que pagaban sus armadores servían de compensación a los prestamistas.

Se estima que es Italia quien tuvo el honor, en una compañía de Trieste, donde en 1831 el Banco Adriático di Assicurazioni intentó asegurar los riesgos de impagos consecutivos a algunos siniestros marítimos. Aunque existen autores que declaran que han existido pólizas más antiguas, ninguno ha podido reproducir póliza alguna.

Su ejemplo lo siguió otra compañía de Trieste en 1837 llamada Assurances Générales de Trieste (Generali)

En 1839 SANGUINETTI como asegurador de profesión creó un mecanismo del seguro para resolver el problema de la cobertura de riesgo por insolvencia. Aunque fue un estudio, se puede llegar a la conclusión de que antes que ninguna Aseguradora emitiese pólizas de crédito, un autor ya había creado las bases.

- Situación política en España al nacimiento del seguro de crédito

En España, tras la gran guerra europea, se intentó dar una oportunidad a la República, pero la falta de auténticos republicanos aventuró un golpe de estado de corte militar que sumiría a España en un período dictatorial y anticonstitucional.

Primo de Rivera sería el encargado de liderar un sistema de gobierno de partido único con un estado corporativo, con una sociedad justa y a la que se llegaría por la armonía de la relación patrono-obrero, intentando lograr el bienestar de las clases obreras a través del entendimiento entre ambas partes, los comités paritarios y afianzando el militarismo como fórmula de gobierno para la administración del país y, en último lugar, a través del favoritismo de las élites como clase dirigente. Los felices años veinte se traducían en el aprovechamiento de la bonanza económica que sufría el mundo en este periodo. Son los años de la llegada de la democracia. Antes de la caída de la dictadura de Primo de Rivera y antes que se adoptara la fórmula democrática denominada como "la II República", se mejoraron la red de carreteras y ferroviarias, se crearon

confederaciones hidrográficas con el objetivo de realizar un mayor aprovechamiento del agua de la energía eléctrica, surgió el Banco de España y triunfaron los monopolios amparados en la política proteccionista (por ejemplo Telefónica).

- Inicio del seguro de crédito en España

En 1929 la política económica dirigía su mirada hacia el exterior y se observa como se impulsa el turismo y se potencia el comercio exterior, en definitiva, reproduciendo las palabras de grandes historiadores *“España pasó de las crisis más profundas a la euforia económica”*.

El inicio del seguro de crédito en España fue en el año 1929. Por iniciativa de la administración, concretamente del entonces ministro de hacienda D. José Calvo Sotelo, tanto por lo que se refiere a la exportación como al seguro doméstico o interior.

La idea inicial de su fundación obedeció a la necesidad de activar el comercio internacional y para ello se creó primero el Banco Exterior que financiaba las operaciones, y la Compañía Española de Seguros de Crédito y Caucción que las aseguraba (en aquel entonces y hasta principio de los noventa el porcentaje de garantía era del 75% como máximo).

La situación del seguro de crédito a principios de los 80 estaba marcada por el monopolio de derecho con el que contaba la compañía CESCE respecto al seguro a la exportación, y si excluimos una pequeña actividad por parte de la Unión y el Fénix Español en venta a plazos, podemos concluir que Crédito y Caucción disponía de un monopolio de hecho. El monopolio de CESCE se abolió, lo que supuso un gran impulso en el país para la creación de empresas que abordasen el seguro a la exportación y el seguro de crédito doméstico.

2. Regulación del seguro de Crédito

2.1 Marco legal

El seguro de crédito tiene la **consideración de Gran Riesgo**, y por tanto los documentos que regularán la relación entre las partes serán las Condiciones Generales, las Particulares y Especiales de la póliza y que hayan sido acordadas y firmadas entre Asegurador y Asegurado.

De forma supletoria, para todo lo que no quede expresamente regulado por las condiciones antes descritas, lo estará por la L.C.S. 50/80.

La ley 50/80 los artículos específicos relativos al seguro de crédito en los artículos 69, 70, 71 y 72.

Art. 69

Por el seguro de crédito, el Asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos por la ley y el contrato, a indemnizar al Asegurado de las pérdidas finales que experimente a consecuencia de la insolvencia definitiva de sus deudores.

Art. 70

Se reputará existente la insolvencia definitiva del deudor en los siguientes supuestos:

- Cuando haya sido declarado en quiebra mediante resolución judicial firme.
- Cuando haya sido aprobado judicialmente un convenio en el que se establezca una quita del importe.
- Cuando se haya despachado mandamiento de ejecución o apremio, sin que del embargo resulten bienes libres bastantes para el pago.
- Cuando el Asegurado y Asegurador, de común acuerdo, consideren que el crédito resulta incobrable.

No obstante cuanto antecede, transcurridos seis meses desde el aviso del asegurado al Asegurador del impago del crédito, éste abonará a aquél el cincuenta por ciento de la cobertura pactada, con carácter provisional y a cuenta de ulterior liquidación definitiva.

Art. 71

En caso de siniestro, la cuantía de la indemnización vendrá determinada por un porcentaje, establecido en el contrato, de la pérdida final que resulte de añadir al crédito impagado los gastos originados por la gestiones de recobro, los gas-

tos procesales y cualesquiera otros expresamente pactados. Dicho porcentaje no podrá comprender los beneficios del asegurado, ni ser inferior al cincuenta por ciento de la pérdida final.

Art. 72

El Asegurado, y en su caso el tomador del seguro, queda obligado:

- A exhibir, a requerimiento del asegurador, los libros y cualesquiera otros documentos que poseyere relativos al crédito o créditos asegurados.
- A prestar colaboración necesaria en los procedimientos judiciales encaminados a obtener la solución de la deuda, cuya dirección será asumida por el asegurador.

A ceder al Asegurador, cuando este lo solicite, el crédito que tenga contra el deudor una vez satisfecha la indemnización.

2.2 Requisitos para operar como asegurador de Crédito

Los requisitos específicos para las Aseguradoras que quieran operar en el ramo de crédito son los siguientes:

- Tener un capital social o fondo mutual de 9 millones de €.
- El fondo de garantía previsto en el artículo 18 de la LOSSP, queda fijado en 400.000 €.
- Para las Aseguradoras de Crédito cuyo volumen anual de primas o cuotas emitidas supere los 2,5 millones de € para cada uno de los tres últimos ejercicios o el 4% del importe global de las primas o cuotas emitidas por dicha entidad, el citado fondo no podrá ser inferior a los 400.000 €.

2.3 Concepto de venta en el Código de Comercio

En el libro II, título VI, sección primera del Código de Comercio, se regula la compraventa mercantil, y en su art. 339 se regula la forma de pago cuando el vendedor ha puesto las mercaderías, objeto de venta, a disposición del comprador.

Art.339 CdC

“Puestas las mercaderías vendidas a disposición del comprador, y dándose éste por satisfecho.../..., empezará para el comprador la obligación de pagar el precio al contado o en los plazos convenidos con el vendedor. .../...”

Así se aclara que el concepto de venta a crédito será aquella venta que no se

efectúa al contado, y por consiguiente, será una venta al contado cuando el precio de la mercancía o servicio se abone en el mismo momento, ya sea mediante dinero en efectivo o transferencia bancaria.

Es imprescindible destacar, que en el momento en que el vendedor entrega la mercancía, la propiedad de la misma pasa al comprador aunque el primero no haya cobrado por ello. Por tanto, a partir de este momento, es cuando se genera el riesgo comercial (posibilidad de impago del comprador)

3. Situación actual del mercado

3.1 Mercado Nacional

Al cierre de 2011, el mercado de crédito generó un negocio de 695,5 millones de €, con un decrecimiento aproximado del 3,2% sobre el cierre del ejercicio anterior.

Representa por tanto, cerca del 9,5% del mercado asegurador total.

Obviando la poca presencia de algún operador multirramo, el mercado nacional de crédito siempre ha estado claramente concentrado. Actualmente, cinco Aseguradores acumulan el 97% de la cuota de mercado.

Los cinco principales operadores son:

- **Crédito y Caución, S.A.**

Se funda en 1929 siendo una de las más antiguas de Europa. La compañía explotaba el ramo de crédito doméstico y el de exportación hasta 1970, momento en el que se creó un monopolio de derecho para el seguro de exportación y teniendo que abandonar dicha actividad.

Posteriormente y con la supresión del monopolio de derecho al seguro de exportación, volvió a reanudar su actividad en dicho campo.

Desde 2008 está plenamente integrada en el Grupo Atradius, que proporciona servicios de gestión de crédito como seguro de crédito, seguro de caución, información comercial o recobro en 45 países.

La empresa matriz del operador global es el Grupo Compañía Española de Crédito y Caución S.L., constituido por diversas Aseguradoras españolas. La sociedad dominante del grupo es el Grupo Catalana Occidente, con el 73,8% del accionariado.

- **Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, S.A. (CESCE)**

Se funda en 1970 como una sociedad capital mixta con la colaboración de compañías de seguros y de bancos en el plano privado. Asegura el riesgo comercial por cuenta propia y se reasegura en el mercado internacional. Además cubre el riesgo político por cuenta del Estado.

La compañía se privatiza parcialmente y al perder el monopolio del crédito a la exportación obtiene la posibilidad de abordar la cobertura de riesgos en el mercado doméstico.

CESCE cuenta en la actualidad con 43 oficinas comerciales y más de 470 pun-

tos de venta en España, Francia y Portugal, y en los principales países de Latinoamérica.

Su volumen de negocio es superior a los 261 millones de € y realiza análisis mensuales de más de 250.000 deudores, teniendo en cartera 1,2 millones de límites de riesgo en vigor y 40.000 millones en capitales asegurados.

- [MAPFRE Crédito y Caución, S.A.](#)

Esta compañía especializada, filial del grupo MAPFRE, se fundó en 1982 con una actividad limitada a la Caución.

Desde 1989 practica el seguro de crédito doméstico y desde 1990 también el de la exportación, cubriendo el riesgo comercial y el riesgo político.

- [Coface Ibérica, S.A.](#)

En 1946 se crea *Coface* como compañía especializada en el seguro de crédito a la exportación. Administra sus propios productos así como las garantías públicas a la exportación francesa.

Desde 1992 empieza su desarrollo internacional en el Reino Unido y en Italia. Este desarrollo proseguirá en Alemania con AK Coface y en Austria con OKV Coface (1996). Crea la red mundial Credit Alliance formada por socios de seguros de crédito, llegando a privatizarse en 1994.

Se establece en Madrid desde 1983 con el objetivo de analizar los riesgos en España y constituyó su sucursal en España en 1995.

Desde entonces, Coface Ibérica tiene como objetivo principal dar un servicio de calidad próximo a sus clientes, para ello, extiende paulatinamente su presencia geográfica por todo el territorio nacional a través de Oficinas y Agentes Comerciales.

- [Euler-Hermes](#)

En 1893 se crea la Fundación de ACI en los Estados Unidos, el siguiente siglo, en 1917, se inicia la Fundación de HERMES en Alemania y diez años más tarde se crea la SFAFC (Société Française d'Assurance pour Favoriser le Crédit), introduciendo en 1964 el factoring con la creación de SFF.

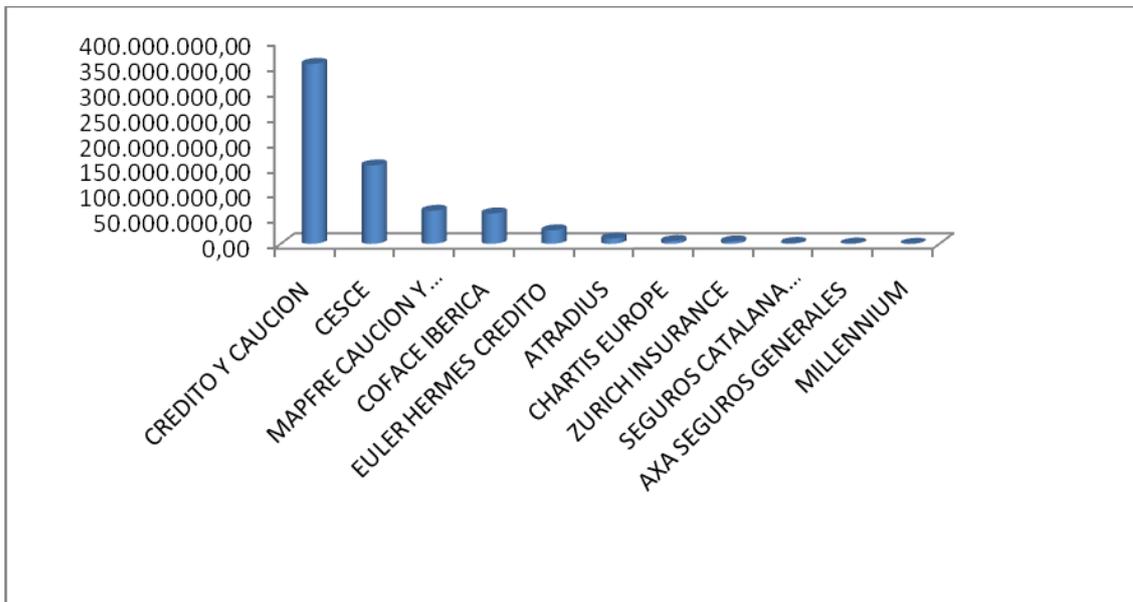
En 1989 se forma la Compañía matriz "Compagnie Financière SFAC" y en 1992 se firma el primer acuerdo de colaboración con HERMES, filial de Munich Re. Al año siguiente se adquiere COBAC (Bélgica) y en 1996 se adquiere Trade Indemnity (UK) y ACI (EE.UU), siendo entonces el nacimiento del Grupo EULER como tal y el inicio de su actividad en España.

Se adquiere en Italia a SIAC y un año más tarde, en 1999, se crea EUROFACTOR a través de la fusión de SFF y SLIFAC., se firma un acuerdo internacional de colaboración con HERMES, HERMES cotiza en la Bolsa de

Paris en el año 2000 y dos años mas tarde, EULER adquiere a HERMES. En el año 2003 el grupo cambia su nombre por Euler Hermes.

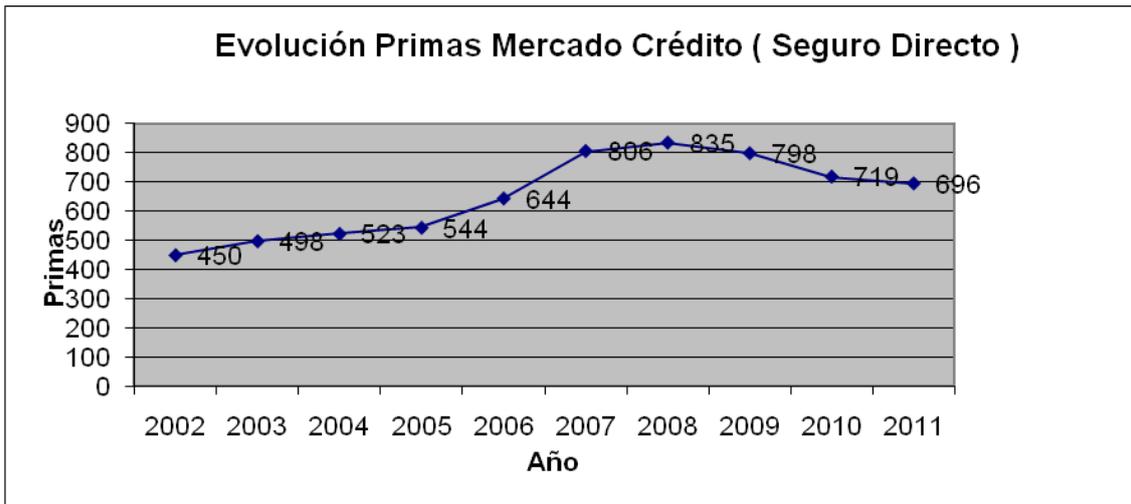
Allianz posee el 58,90% de AGF, que a su vez posee el 68,27% de Euler Hermes. En la actualidad, Euler Hermes representa el 34% de la cuota de mercado a nivel mundial, con una facturación consolidada de 2.150 millones de €. El negocio global asegurado asciende a 633.000 millones de €, y cuenta con más de 6.000 empleados y 52.000 clientes en todo el mundo. Tiene presencia en más de 50 países.

Cuadro 1. Volumen de primas del mercado nacional de crédito por Entidad Aseguradora



Fuente ICEA. Datos al cierre de ejercicio 2011.

Cuadro 2. Evolución histórica primas 2002/2011



Fuente ICEA.

3.2 Mercado mundial

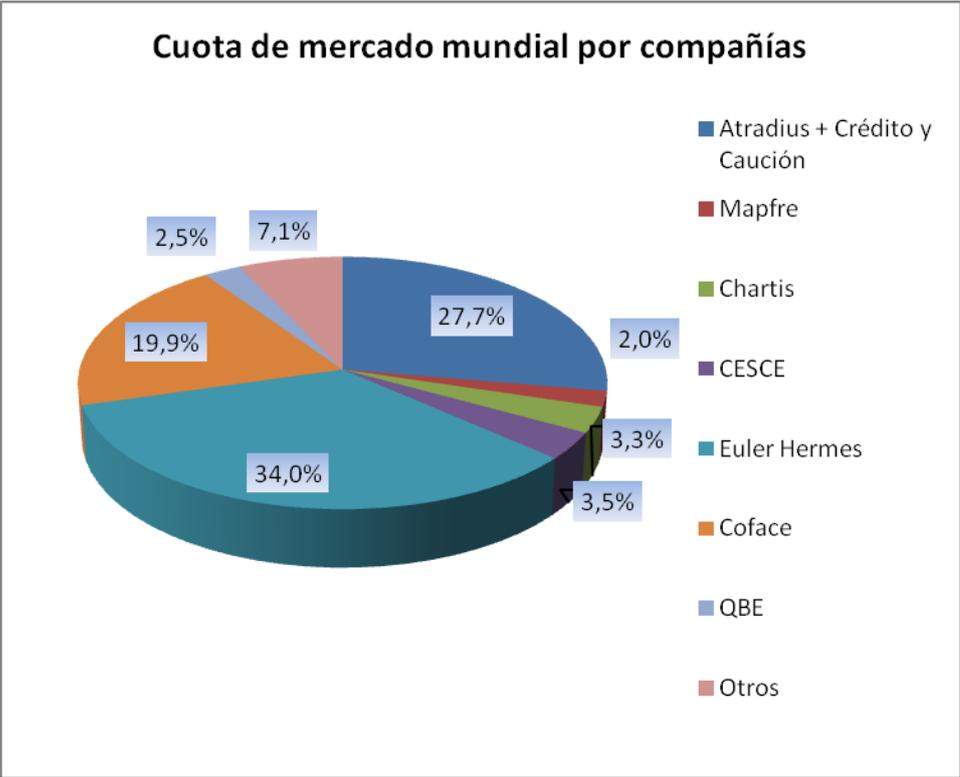
La situación del mercado a nivel mundial es muy similar a la del mercado nacional. Es un mercado muy concentrado, donde los tres primeros grupos aglutinan el 81,6% de la cuota total. Se repiten los mismos Aseguradores más Chartis.

Los grandes dominadores del mercado de crédito a nivel mundial son, por orden de cuota, Euler Hermes, Grupo Atradius + Crédito y Caución, y en tercer lugar COFACE.

El volumen de negocio al cierre del 2011 asciende a 6.000 millones de €, con una reclamaciones aproximadas de 2.700 millones de €, por tanto, un ratio de siniestralidad del 45% aproximadamente. al cierre del 2011.

La siniestralidad histórica a nivel mundial se ha mantenido prácticamente estable en el periodo 2003/2007, situándose alrededor del 42%. Esta situación cambió drásticamente en 2008 y 2009, donde la siniestralidad alcanzó ratios cercanos al 90%, lo que supuso un endurecimiento general del mercado (desclasificación de clientes, subidas de primas, endurecimientos de umbrales y franquicias). Esta situación hizo que en 2010, la siniestralidad volviera a ratios por debajo del 40%.

Cuadro 3. Cuota de mercado mundial por compañías



Fuente: Icea 2009.

4. Clasificación y opciones de cobertura del seguro de Crédito

4.1 Clasificación

Empezaremos por clasificar tres modalidades diferenciadas del seguro de crédito:

- Pólizas de seguro de crédito doméstico = > Es aquel que garantiza exclusivamente las ventas a crédito realizadas en dentro del territorio nacional.
- Pólizas de seguro de crédito a la exportación = > Para las ventas a crédito realizadas a compradores no residentes en territorio nacional.
- Pólizas de seguro de crédito de mercado global = > Para las ventas a crédito realizadas entre empresas a nivel mundial.

Antiguamente era habitual que las Aseguradoras se especializaran en uno u otro, pero en la actualidad, la mayoría de entidades operan indistintamente.

4.2 Opciones de cobertura

En cuanto a opciones de cobertura/ modalidades, podríamos distinguir entre:

- Pólizas de exceso de pérdidas => Esta modalidad suele ser contratada por grandes empresas que cuentan con rigurosos sistemas de control interno para las ventas a crédito. Por tanto, es el propio Asegurado quién clasifica y concede crédito a sus clientes. Esta modalidad está pensada para cubrir el 100% de las pérdidas en exceso de una franquicia previa establecida. Suele ser común la aplicación de una franquicia por siniestro y una franquicia agregada anual. Igualmente se establece en el contrato un límite máximo de indemnización anual.

Ejemplo de reparto de costes en una póliza XL

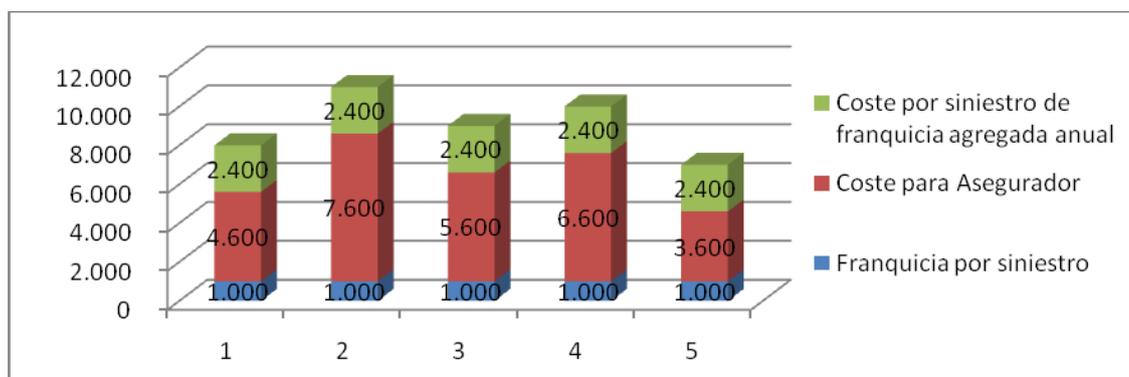
Franquicia fija: 1.000 €

Franquicia agregada anual: 12.000 €

Nº de siniestros declarados: 5

Importe de los siniestros: (8.000 €, 11.000 €, 9000 €, 10.000 €, 7.000€)

Cuadro 4. Reparto de costes



Fuente: Elaboración propia

El cliente asumiría una franquicia fija de cada siniestro de 1.000 €, es decir:

$$1000€ \times 5 \text{ siniestros} = 5.000 €$$

Del coste para el asegurador (deducida ya la franquicia fija), habría que restar los 12.000 € de la franquicia anual agregada.

$$40.000 € - 12.000 € = 28.000 €$$

La franquicia anual agregada, si se divide entre el nº de siniestros, representaría una cantidad por siniestro de 2.400 €.

Por tanto, el coste para el Asegurado ascendería a 17.000 €.

- Pólizas de crédito selectivo => Tiene como objeto la cobertura de determinados clientes (nominados). Estos casi siempre son los mas importantes y representan una alta concentración de riesgo. No es una herramienta de gestión diaria, protege a la empresa de riesgos excepcionales pero se debe complementar con un departamento de crédito interno y las correspondientes fórmulas de auto seguro. Dirigido a fabricantes de maquinaria con plazos de cobro superiores a un año. La cobertura puede alcanzar desde el inicio del proceso de fabricación hasta la finalización del cobro de los bienes objeto del seguro. Esta modalidad no debe entenderse como una anti selección, dado que no debe ser utilizada únicamente para aquellos deudores de dudosa solvencia, sino que debe comprender a los principales clientes de un Asegurado.
- Pólizas con cobertura de riesgo político => Está cobertura está dirigida para a aquellas empresas que exportan al mercado exterior. La exportación supone para el Asegurado un riesgo añadido, ya que a la posible insolvencia del comprador se debe sumar el denominado "riesgo país".

Por tanto, mediante esta garantía, el Asegurador asume los perjuicios económicos derivados de un impago no imputable a la empresa compradora sino como consecuencia de límites a transferencia monetaria, imposibilidad de convertir moneda, huelgas, rebeliones, motines, restricciones a la exportación, etc.

- Pólizas de resolución de contrato => Esta modalidad tiene como objeto, cubrir la resolución anticipada de un encargo realizado por un deudor (por ejemplo la fabricación de una máquina) y por tanto quedarían a cargo del Asegurador los perjuicios económicos en los que hubiera incurrido el Asegurado como consecuencia del proceso de fabricación. En esta modalidad también puede incluirse el riesgo de impago una vez entregado el bien.

5. Conceptos específicos del seguro de Crédito

En el seguro de crédito, se utilizan algunos términos que son exclusivos de este producto y por tanto, serán de utilización en las condiciones del contrato. Esta relación de términos, ha sido extraída del catálogo de terminología del Seguro de crédito editado por ICISA.

El catálogo referido no garantiza ni supone definiciones legales y su pretensión no va más allá de facilitar la comprensión de los términos habitualmente utilizados.

No se detalla en su totalidad dada su extensión.

Disputa comercial => Definiremos como disputa comercial o crédito discutido la impugnación por parte del deudor o garante acerca de la existencia o legitimidad del crédito, alegando el incumplimiento de las obligaciones legales o contractuales del asegurado.

Los contratos de seguro de crédito dejarán en suspenso la cobertura del seguro para los créditos discutidos hasta que el asegurado acredite la existencia y legitimidad del crédito mediante:

- Sentencia judicial firme
- Laudo arbitral definitivo
- Reconocimiento del deudor de la deuda

En el momento que sea reconocida la existencia y legitimidad del crédito discutido la aseguradora procederá al abono del importe de la indemnización que le corresponda conforme a la póliza en concreto.

Así, la disputa comercial o crédito discutido no tendrán cobertura hasta que sea reconocida la deuda. Los gastos originados para el reconocimiento de deuda deberán ser asumidos por el asegurado por no estar cubierto en el contrato de seguro de crédito.

Prelación=> El importe de los créditos está cubierto por orden cronológico hasta el límite de crédito establecido. El importe que exceda el límite de crédito sólo estará cubierto en la medida en que los importes anteriormente cubiertos hayan sido pagados. En todo caso se considera efectuado el pago en el momento de su cobro efectivo por parte del Asegurado.

Comunicación de impago => Comunicación del Asegurado al Asegurador de un impago bajo los términos de la póliza.

Plazo para la indemnización del siniestro => Plazo a contar desde la fecha de vencimiento del crédito o de comunicación del siniestro, transcurrido el cual se procede al cálculo e indemnización de la pérdida.

Cifra mínima de crédito individual => Importe de riesgo por debajo del cual los deudores no pueden incluirse en la póliza.

Retención (porcentaje no cubierto) => Porcentaje de cada siniestro que el asegurado tiene que soportar por cuenta propia.

Prórrogas => Renegociación de los plazos de pago de una deuda, fijando una o varias nuevas fechas de vencimiento.

Indemnización máxima por periodo de seguro => Importe máximo a pagar por el asegurador en concepto de indemnizaciones correspondientes a los riesgos cubiertos durante un periodo de seguro (normalmente anual).

Clientes anónimos => Regulación específica que permite (a un porcentaje de cobertura reducido) otorgar cobertura a un deudor no clasificado por el asegurador siempre que no haya información desfavorable o negativa por el mismo.

Gastos de estudio => Contribución del asegurado para sufragar los costes de la información necesaria para el análisis y toma de riesgos sobre deudores.

Límite de riesgo => Exposición máxima aprobada o autorizada por el asegurador respecto a un deudor.

Límite de riesgo discrecional => Importe hasta el que, de acuerdo con las condiciones pactadas contractualmente, el asegurado puede fijar un límite de riesgo para un deudor sin necesidad de autorización expresa del asegurador.

Deudor => Persona jurídica obligada contractualmente al pago de la venta, sea o no el comprador.

Avalista / Garante => Persona física o jurídica que asume como propia la obligación / responsabilidad de pago del comprador frente al Asegurado.

Riesgo comercial => Riesgo de deterioro de la situación financiera o capacidad crediticia de un comprador/cliente privado, de la que se deriva un impago o la situación de insolvencia del mismo, y cuya causa no proviene de hechos o circunstancias de carácter político.

Inicio de la cobertura => Fecha de entrada en vigor de la cobertura del seguro referida a la fecha de recepción del pedido, a la fecha de embarque o a la fecha de entrega de la mercancía, ejecución de la instalación o prestación del servicio, para cada transacción individual cubierta bajo la póliza.

Porcentaje de garantía => Porcentaje que establece la parte de pérdida indemnizable que queda a cargo del asegurador, y que será en consecuencia indemnizada al asegurado.

Porcentaje no cubierto => Porcentaje de la pérdida asegurada que no es objeto de indemnización por el asegurador y que el asegurado tiene que soportar por su cuenta.

Indemnización máxima por periodo de seguro => Importe máximo a pagar por el asegurador en concepto de indemnizaciones correspondientes a los riesgos cubiertos durante un periodo de seguro (habitualmente anual).

Reserva de dominio => Derecho de un contrato compraventa por el que el vendedor se reserva la propiedad de la mercancía hasta recibir el pago íntegro del precio estipulado.

Riesgo de tercer país => Exposición a los riesgos económicos y políticos en un país distinto al del Asegurado y al del comprador. Normalmente un país a través del cual tienen que pasar los envíos o donde los bienes tienen que ser entregados o los servicios prestados.

Duración de los créditos => 1. El periodo tras la entrega o despacho de los bienes o prestación del servicio a cuyo término las facturas deben ser pagadas.
2. El periodo de tiempo dispuesto por el asegurado al comprador para el pago de los bienes entregados o servicios prestados.

Fecha de vencimiento = > Fecha en la cual el comprador debe pagar su deuda, de acuerdo con el contrato de venta o la factura.

Periodo de Extensión => La extensión máxima del plazo de pago permitida por la póliza.

Riesgo político =>

1. Riesgo de que un comprador público o un país, impida el buen fin de una operación o incumpla la obligación de pago en plazo. El riesgo está fuera del alcance o de la responsabilidad del comprador privado.
2. Riesgo de que un país impida la realización de una transacción.
3. Riesgo de que un país impida la transferencia al país del asegurado de las cantidades pagadas por los compradores domiciliados en ese país.

Mora Prolongada/ Insolvencia de hecho => Incumplimiento del comprador de su obligación de pago contractual dentro de un periodo pre-establecido calculado a partir del vencimiento de la deuda.

Insolvencia de derecho => Cuando judicialmente se declara la quiebra o el concurso de acreedores de un comprador.

Exposición => Importe total aceptado en cobertura por el asegurador, para un deudor, un país, una póliza o una cartera.

6. Coberturas que ofrece el mercado. Comparativa entre los principales actores del sector

6.1 Coberturas que ofrece el mercado

El objeto principal del seguro de crédito es cubrir las pérdidas sufridas por el asegurado a consecuencia de la insolvencia definitiva de sus clientes (art. 69 de la LCS).

La misma ley determina que la pérdida final será garantizada por el Asegurador en un porcentaje determinado con unos mínimos y máximos, incluyendo los gastos de recobro, procesales, etc. (art. 71 de la LCS).

Podríamos decir que el porcentaje habitual de cobertura se establece entre el 80% y el 85% del importe de la venta a crédito (para la cobertura de ventas en el mercado nacional) y en el 90% para el caso de cobertura de exportación, si bien podemos encontrar coberturas cuyos porcentajes sean superiores.

A continuación relacionamos las diferentes coberturas / garantías que se pueden encontrar en el mercado:

- Cobertura para ventas en el mercado doméstico
- Cobertura para exportación
- Recobros de créditos impagados
- Cobertura de riesgo político
- Cobertura para el caso de disputa comercial
- Cobertura retro activa para límites de crédito
- Cobertura para anónimos
- Prórroga
- Bonus / Malus (participación en beneficios / pérdidas).

No todas las Aseguradoras comercializan las coberturas que se relacionan anteriormente, y por tanto, existen matices diferenciadores que hacen más atractiva la oferta comercial para el cliente.

A continuación, detallaremos con mayor profundidad las coberturas que suponen diferencias entre las diferentes ofertas de las Aseguradoras.

- Cobertura de disputa comercial => En capítulo aparte se detalla el concepto de disputa comercial. Podemos decir que con carácter general, el mercado no ofrece cobertura para esta situación, pero COFACE, de

forma opcional, puede dar cobertura con el correspondiente recargo de prima (10% de recargo).

- Cobertura retro activa para límites de crédito => La operativa habitual cuando un cliente necesita ampliarla clasificación para un deudor, es solicitar al Asegurador dicha ampliación y esperar respuesta. En el momento en que tenga la aceptación del Asegurador, podría vender a crédito con el nuevo límite y por tanto, si anteriormente a la autorización, hubiera superado el importe de la clasificación y se produjera un siniestro, el exceso no tendría cobertura. Mediante esta cobertura, el nuevo límite se otorga el efecto inicial del contrato (carácter retroactivo) y por tanto, si el cliente hubiera vendido con anterioridad a la autorización, esta sí quedaría garantizada. Euler Hermes de forma automática, da cobertura retroactiva en sus pólizas.
- Prórroga => Es un plazo adicional para el cobro de un crédito por parte del Asegurado. No debe confundirse con el plazo de comunicación de la falta de pago de una factura. Cuando se otorga una prórroga, se acuerda una nueva fecha de pago para una factura. Habitualmente la prórroga ha de ser solicitada al Asegurador y aceptada expresamente por este. Si un cliente no solicitara la autorización al Asegurador, y negociara con el deudor una nueva fecha de pago, el Asegurador quedaría liberado de su obligación. Mediante esta cobertura, el cliente dispone de forma automática de un periodo de prórroga. Euler Hermes y COFACE otorgan en sus pólizas un plazo de prórroga automática. En todo caso, el plazo de prórroga puede tener plazos variables y se harán constar en las condiciones del contrato.
- Participación en beneficios (sistema bonus / malus) =>Las pólizas suelen recoger una cláusula de corrección de prima en función de los resultados de siniestralidad de la misma. De esta forma se implica al Asegurado en la buena gestión de sus ventas a crédito. En función de su redactado, puede ser más o menos beneficiosa para el Asegurado.

En el caso de que la póliza haya tenido resultado positivo, el Asegurado participará en el porcentaje acordado en la póliza.

Por el contrario, si la póliza ha tenido un resultado negativo (pérdidas), el Asegurado deberá abonar una prima adicional (porcentaje sobre la pérdida).

Otros conceptos a tener en cuenta y que pueden considerar un coste importante para el cliente en función de cómo se apliquen son:

- Clasificación de los deudores

- Gastos de reclamación

Estos dos conceptos los desarrollaremos por su importancia en capítulo aparte.

6.2 Indemnización máxima anual

En el seguro de crédito la suma asegurada por deudor se denomina Límite de Crédito, que será la máxima responsabilidad de la aseguradora para la indemnización del siniestro. Pero no solo existe este límite sobre la indemnización, en los contratos podemos encontrar un límite sobre la suma de los importes de las indemnizaciones satisfechas por el asegurador por los créditos cubiertos en cada periodo de seguro de la póliza. Este límite se denomina Indemnización Máxima Anual y será el resultante de aplicar el multiplicador a la prima devengada del periodo de seguro, siendo generalmente dicho multiplicador 25.

En el caso que, tras la ocurrencia de uno o varios siniestros, se proceda a la indemnización máxima anual, se extinguirá la póliza, procediéndose a constituir un nuevo contrato si se desea seguir asegurado. De igual modo, si el siniestro sólo hubiera afectado al riesgo en un 60% de la suma máxima asegurada, el asegurador indemnizaría por dicha cantidad y el asegurado debería pagar un complemento a la prima para completar de nuevo la cobertura del riesgo original (reposición de cobertura).

De esta forma, en este tipo de seguro se debe tener muy en cuenta cual es la indemnización máxima anual, porque muy a menudo, sobre todo en prima bajas, nos podremos encontrar situaciones en las que la indemnización máxima anual es insuficiente incluso para cubrir a un solo deudor, aunque el Límite de Crédito concedido por la aseguradora a dicho deudor sea superior. Por esta razón se puede pactar con la aseguradora y ampliar el multiplicador a fin de adaptar la indemnización máxima anual a los riesgos expuestos y dar plena cobertura al asegurado.

Podemos encontrar algunos contratos que no tengan establecido un límite en la indemnización máxima anual, siendo el límite de crédito individual otorgado por la aseguradora de crédito el único límite de indemnización. Esta situación se suele dar en operaciones de primas importantes.

También existe la posibilidad de aplicar un límite de indemnización anual por deudor superior al general aplicado en póliza (normalmente en Deudores con compras a crédito de importe elevado).

Cuadro 5. Límite actual de los cinco principales aseguradores:

	Crédito y Caución / Atra- dius	Cesce	Mapfre	Euler- Hermes	Coface
Multiplicador	25	25	25	25	30

Fuente: elaboración propia

Multiplicador por la prima devengada = Indemnización Máxima Anual

Por tanto, existe la posibilidad de que un deudor, pese a tener una clasificación por parte del Asegurador de importe elevado, el Asegurador no hiciera frente al límite acordado si este supere la indemnización máxima anual.

6.3 Comparativo de oferta en el mercado

Cuadro 6. Comparación de las ofertas actuales en el mercado español

	EULER HERMES	COFACE	MAPFRE	CESCE	CRÉDITO Y CAUCIÓN
Póliza de crédito de seguro doméstico % de cobertura	SI 80%	SI 80%	SI 80%	SI 80%	SI 80%
Pólizas de seguro de crédito a la exportación % de cobertura	SI 90%	SI 90%	SI 90%	SI 90%	SI 90%
Pólizas de exceso de pérdidas	SI	SI	SI	N/D	N/D
Pólizas de crédito selectivas	SI	SI	SI	N/D	N/D
Cobertura para anónimos Límite discrecional Límite de cobertura	SI Entre 6.000 € y 12.000 € 50%	SI 6.000 € 50%	SI VARIABLE 50%	SI N/D N/D	SI VARIABLE 50%

Cobertura de riesgo país (riesgo político)	SI	SI	SI	SI	SI
Cobertura de disputa comercial	NO	SI	NO	NO	NO
Aplicación de Franquicia	SI	SI	SI	SI	SI
Umbral de cobertura	SI	SI	SI	SI	SI
Sistema Bonus / Malus	SI	SI	SI	SI	SI
Costes de clasificación	Fijos en función país Deudor	Preclasificación interna mediante @ que reduce los costes para el cliente	Fijos en función país deudor	Fijos en función país deudor	Fijos en función país deudor
Gastos de recobro	Coste fijo de apertura en función si el expediente es nacional o exportación. Coste variable en función del importe de la deuda a reclamar.	100% gastos a cargo de COFACE, sin aplicación de regla proporcional	Coste fijo de apertura en función si el expediente es nacional o exportación. Coste variable en función del importe de la deuda a reclamar.	Coste fijo de apertura en función si el expediente es nacional o exportación. Coste variable en función del importe de la deuda a reclamar.	Coste fijo de apertura en función si el expediente es nacional o exportación. Coste variable en función del importe de la deuda a reclamar.
Regla proporcional	SI	NO	SI	N/D	SI
Declaración de ventas	Anual por país	Trimestral por país	Mensual por deudor	N/D	Mensual
Plazo de carencia para siniestros de derecho	120 días	30 días	Entre 180 y 365 días	N/D	30 días
PC stros .hecho	120 días	150 días	180/365 días	N/D	180 días

Fuente: elaboración propia

6.4 Cobertura de riesgo político

En el mundo globalizado actual, las empresas necesitan cada día más abrirse a nuevos mercados y no centrarse en el mercado doméstico para poder seguir desarrollándose. Algunos de los motivos por los que una empresa emprende este camino son:

- Actitud de gerencia => Se contempla la exportación como estrategia para la diversificación de mercados y el crecimiento de la organización.
- Escasez de divisas => Obliga a las empresas a generar los recursos requeridos para mantener o desarrollar operaciones externas, especialmente la adquisición de materias primas, bienes de capital o tecnología.
- Diversificación de productos y mercados=> Para hacer frente a la fuerte y creciente competencia mundial.
- Competitividad => A través de la exportación se mejora la posibilidad de competir con calidad y precio.
- Realización de alianzas estratégicas con empresas nacionales y extranjeras.
- Disminución del riesgo de desaparición al no depender de un solo mercado => Aseguramiento de la estabilidad y continuidad de la empresa a largo plazo.
- Utilización al máximo de la capacidad productiva de la empresa, aprovechamiento de la capacidad de producción ociosa y obtención de economías de escala.
- Mejora de los programas de producción mediante la eliminación de estacionalidades.

Esta necesidad de exportar, desemboca en un doble riesgo a efectos de posible impago de créditos para el empresario. Al posible incumplimiento imputable directamente al comprador, se une la posibilidad de que un deudor no pueda realizar el pago de su crédito por causas atribuibles a su país, tales como:

- Impagos que tenga su origen en conflictos armados, haya precedido o no declaración oficial de guerra.
- Revoluciones, revueltas, o cualquier acontecimiento similar.
- La ocupación total o parcial por una potencia extranjera del territorio nacional del país en que radique el Deudor.
- Las pérdidas que resulten de acciones realizadas por las autoridades de hecho o de derecho de los Estados implicados, tales como medidas res-

trictivas del comercio de mercancías y la ejecución de pagos, embargos, nacionalizaciones, requisas o expropiaciones, o cualesquiera otras de naturaleza análoga.

- Las pérdidas que resulten de la demora en la transferencia de divisas como consecuencia de restricciones impuestas a la transferencia de divisas u otras medidas legislativas, siempre que el Deudor haya realizado un depósito en moneda local.

La mayoría de Aseguradoras, ofrecen información vía web sobre la situación de cada país para que sus clientes puedan tener información antes de empezar a exportar al mismo y sepan de antemano si podrán tener cobertura o no para una venta a crédito para la exportación.

Las Aseguradoras analizan diferentes aspectos de la situación del país, tales como la situación política, la situación económica interna y externa, así como una previsión a futuro de las diferentes variables.

De todas las webs consultadas, cabe destacar la de CESCE por ser muy sencilla, y permite ver mediante un simple sistema "semafórico", la situación de cada país.

Permite seleccionar el país a consultar facilitando la información sobre la situación del mismo.

7. La prima en el seguro de Crédito

7.1 Conceptos de prima

- Prima provisional: Es la prima resultante de aplicar la tasa resultante por el volumen de ventas a crédito estimada por el Asegurado.
- Prima mínima: Dado que el pago inicial (prima provisional) se establece en base a una previsión de ventas que tendrá que ser regularizada al cierre de ejercicio, el contrato establece una prima mínima para el caso que las ventas reales sean muy inferiores a las esperadas. Normalmente, la prima mínima se establece en el 80% de la prima provisional.
- Prima devengada: Es la prima final que el cliente abonará por un periodo anual. La misma recoge la regularización de las ventas así como la bonificación o penalización por resultado de siniestralidad (si el contrato lo prevé).

7.2 El cálculo de la prima

El seguro de crédito, a diferencia del resto de ramos, no cuenta con una base estadística para poder establecer la prima. El factor principal que da sentido a la cobertura, es decir, el impago por parte de los diferentes deudores (clientes de nuestros asegurados) es casi imposible de determinar mediante los cálculos matemáticos utilizados en otros ramos.

Esta es la primera gran dificultad que los Aseguradores de Crédito tienen ante sí, como establecer la prima a abonar por el cliente.

Esta dificultad desemboca además en la segunda gran diferencia entre el seguro de Crédito y el resto de seguros. El análisis que el Asegurado ha de realizar para la aceptación o no de la póliza tiene su peso principal en terceros (clientes del candidato a Asegurado), y por tanto no sólo debe valorar al propio cliente y como gestiona sus ventas a crédito, sino que ha de realizar un estudio económico-financiero de todos los clientes que compran a crédito al Asegurado.

Existen muchos factores objetivos y sobre todo subjetivos, que un Asegurador de Crédito ha de tener en cuenta para poder determinar la cantidad a abonar por un Asegurado como prima provisional. Para ello requiere de una serie de información imprescindible para poder determinar si aceptará o no la póliza y cuáles serán sus condiciones:

- Informes comerciales de los Deudores.

- Balance y cuenta de pérdidas y ganancias.
- Verificaciones en el registro de la propiedad.
- Inscripciones en el registro mercantil.
- Información de impagados.
- BOE (publicación de concursos de acreedores)
- Información cotización bursátil y del INE
- Boletines / revistas especializadas del sector donde opera el Deudor.
- Investigaciones privadas y comentarios personas de contacto.
- Información interna de la propia Aseguradora
- Experiencias comerciales

Otros datos imprescindibles para la valoración del riesgo son:

- Datos personales del Asegurado (nombre, domicilio, CIF).
- Actividad desarrollada por el Asegurado (sector don donde opera).
- Distribución de los riesgos (importes por tramos de ventas a crédito y plazos de pago para cada uno de los Deudores).
- Información de siniestralidad de los últimos tres años (con detalle de importes por siniestro).
- Actividad de cada uno de los Deudores del candidato a Asegurado.
- En el caso de tratarse de un Seguro de Crédito a la Exportación, conocer los países a los que vende, con volumen de importes y nº de deudores en cada país.

Podríamos decir, que la prima media provisional será aproximadamente el 0,3% sobre las ventas totales a crédito realizadas por el Asegurado.

Esta tasa variará en función del análisis de toda la información recogida en los puntos anteriores y de las coberturas contratadas por el cliente. Aspectos que influyen en la tasa:

- Sector donde opera el Asegurado
- Sector / Actividad de los deudores
- Política de gestión de créditos del Asegurado

- Relación de deudores e importes de clasificación solicitados
- Coberturas solicitadas (póliza de crédito doméstico, póliza de crédito a la exportación, riesgo político, etc.)
- Volumen de ventas a crédito del Asegurado. La relación entre tasa y volumen de ventas es inversamente proporcional, es decir, a mayor volumen de ventas, menor es la tasa y viceversa.

8. Diferencia entre volumen de ventas a crédito y riesgo en curso

Conviene realizar una aclaración importante entre el concepto de declaración de ventas a crédito y el riesgo en curso que asume el Asegurador.

Podríamos pensar que el riesgo asumido por el Asegurador es la suma de los volúmenes de ventas a crédito de todos sus clientes, pero no es así.

El Asegurado está obligado a declarar su volumen de ventas anual a crédito como base de cálculo para establecer la prima, pero paralelamente ha de solicitar la clasificación de todos sus deudores junto con su previsión de ventas individualizada.

Por tanto, lo habitual es que el importe de las solicitudes de clasificación sean sensiblemente superiores al importe de ventas total.

Desde el punto de vista de gestión de riesgos, es importante que las Aseguradoras mantengan una vigilancia sobre el consumo del margen crediticio de los Asegurados, puesto que tiene un coste para las mismas al tener que Reasegurarse por el importe del riesgo en curso.

Cada día más, las Aseguradoras vigilan de cerca la evolución del consumo de clasificación, instando a los Asegurados a rebajar dicha clasificación si esta no es utilizada o bien si detectan diferencias importantes en la suma de clasificaciones respecto a al volumen de ventas declarado.

9. Gastos de gestión de la póliza

9.1 La clasificación de los deudores

Es obligación del Asegurado solicitar al Asegurador la clasificación de todos los deudores a los que venderá a crédito.

Podemos definir la clasificación, como la cifra máxima que un Asegurado puede vender a crédito a un deudor. Por tanto, es una de las bases principales del contrato, puesto que determina la responsabilidad máxima que el Asegurador asume para un determinado deudor.

Sobre esta responsabilidad asumida por el Asegurador, hay que aplicar el porcentaje de cobertura acordado en el contrato.

Si un Asegurado vende a un Deudor por encima del importe de clasificación, el exceso es asumido por el propio Asegurado.

9.1.1 Los gastos de clasificación

Es importante destacar que la clasificación tiene unos costes que son asumidos por el Asegurado, por lo que se realiza una vez firmada la póliza.

Antiguamente se generaba un anexo o suplemento a la póliza en el que se recogía la siguiente información:

- Los datos identificativos del Asegurado.
- Datos completos de cada uno de los deudores con la siguiente información:
 - a) Nombre
 - b) Domicilio
 - c) CIF
 - d) Importe de la clasificación
 - e) Plazo de pago permitido para el abono del importe de la factura.

En la actualidad, los contratos recogen cláusulas donde se da validez a las notificaciones realizadas en sus webs para clientes. Por tanto la clasificación de los deudores está disponible on-line en la cuenta cliente y por tanto ya no se suele utilizar un anexo en el contrato.

El importe de clasificación y el plazo de pago van estrechamente ligados con la cifra de ventas a crédito que se permitirá para cada Deudor.

Mientras que para el Asegurado es de obligado cumplimiento la solicitud de clasificación, el Asegurador por el contrario no tiene ninguna obligación de clasificar a todos los Deudores. Por tanto, el Asegurador puede aceptar, reducir e incluso denegar la clasificación para un determinado Deudor en cualquier momento del contrato.

Si bien no es usual, podría darse el caso de que, con la póliza firmada y la prima abonada por el Asegurado, el Asegurador decidiera no clasificar a una parte importante de los deudores.

Para evitar esta situación, es práctica habitual realizar una pre-clasificación de los principales deudores del Asegurado.

Los gastos totales de clasificación, en función de la tarifa del Asegurador, pueden, suponer en algunos casos incluso un coste igual a la prima del seguro.

Suele ser habitual que la tarifa de costes de clasificación varíe en función de si el deudor es nacional o internacional. En este último caso, se establece además una clasificación por zonas, siendo las tarifas diferentes para cada una de ellas.

Merece la pena reseñar que COFACE tiene un sistema de calificación interna denominado @rating. Se trata de una clasificación previa en base a la experiencia propia dónde se establece un escalado en función de la calificación del deudor:

- Deudor @@@ => Permite hasta 100.000 € de venta a crédito.
- Deudor @@ => Permite hasta 50.000 € de venta a crédito.
- Deudor @ => Permite hasta 20.000 € de venta a crédito.
- Deudor R => Permite hasta 10.000 € de venta a crédito.
- Deudor X => Sin garantía

La ventaja radica en que se reduce el coste de clasificación para el cliente en aquellos deudores que tiene calificación @rating, lo cual supone una ventaja en forma de reducción de costes frente a la competencia.

Por último destacar que el importe de la clasificación se factura como un servicio por parte del Asegurador, totalmente independiente del importe de la prima. Este servicio está agravado por el impuesto sobre el valor añadido.

9.2. Gastos de reclamación

Pueden tener concepto de coste fijo por cada reclamación o bien porcentual. Se suele diferenciar el coste en función del tipo de reclamación. Así pues, podríamos diferenciar entre:

- Gastos de apertura y gestión de expediente: Se aplican a la recepción del aviso de impago y se devengarán y serán facturados por parte del Asegurador al Asegurado. Es de aplicación el impuesto sobre el valor añadido.
- Gastos por recobro judicial: Para el caso de reclamación por vía judicial. Habitualmente se deducen del importe de la indemnización o de los cobros practicados.

A efectos de comercialización del producto, la aplicación de gastos puede representar una ventaja competitiva ya que si se decide aplicar la opción de gasto porcentual frente a gasto fijo, los costes son más elevados para el cliente. Pese a que puede parecer una partida sin importancia, estos pueden llegar a ser considerables en los casos de ventas a crédito elevadas o bien en los casos dónde se pueda producir una situación que implique la aplicación regla proporcional (ventas a crédito por encima de la clasificación aceptada por el Asegurador).

10. Siniestros. Cobertura y plazos de comunicación e indemnización

En el seguro de crédito, el Asegurador garantiza el pago de una indemnización por las pérdidas finales que el Asegurado sufra como consecuencia del impago de hecho o de derecho de algunos de los Deudores.

Dicha cobertura incluye los gastos que resulten necesarios para aminorar o evitar las pérdidas causadas o que pudieran causarse por el acontecimiento de cualquiera de los riesgos comerciales cubiertos por la póliza.

Esta cobertura se extiende por tanto más allá de lo previsto en el artículo 69 de la LCS, y prevé, no solo la insolvencia definitiva del deudor sino el impago total o parcial del importe de la venta a crédito transcurridos seis meses (plazo de carencia) desde la fecha de recepción del Aviso de Insolvencia Provisional y toda la documentación acreditativa de la deuda.

Es de aplicación en algunas pólizas, un plazo de prórroga para el cobro de la factura (plazo estipulado en póliza)¹.

Antes de finalizar dicho plazo, si la factura no ha sido cobrada por el Asegurado, este está obligado a comunicar al Asegurador la insolvencia provisional.

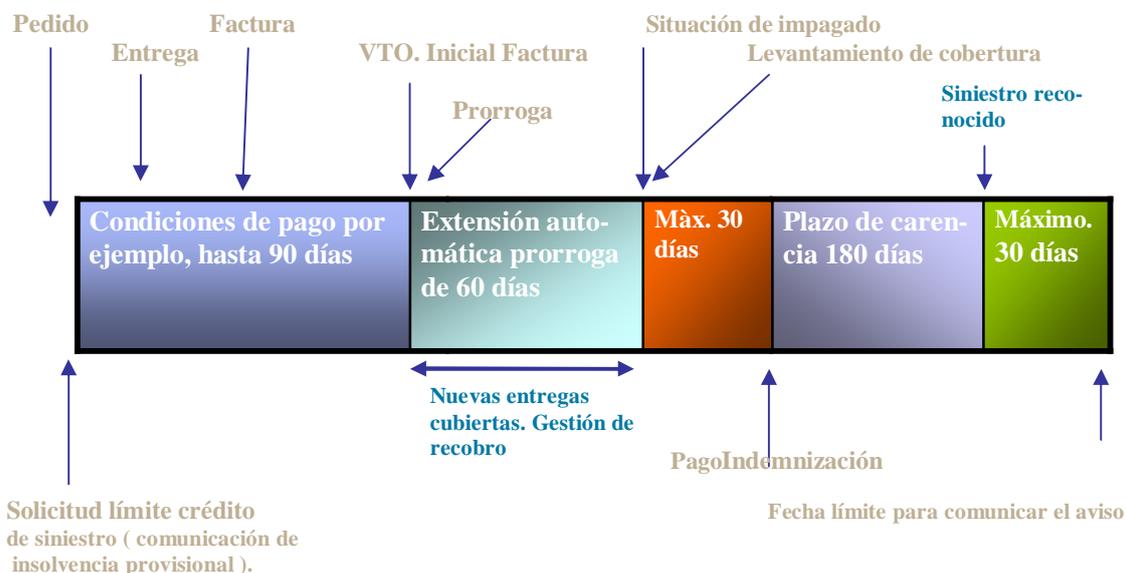
En caso de exceder dicho plazo, si el Asegurado no ha realizado dicha comunicación, el Asegurador quedaría liberado de sus obligaciones.

En caso de comunicación de siniestro, el Asegurado no podrá seguir suministrando al Deudor sin el consentimiento expreso del Asegurador.

El plazo de carencia es el plazo determinado en las condiciones del contrato para la obligación de indemnizar al cliente y se inicia con la declaración de aviso de impago por parte del cliente. Este plazo puede variar en función del Asegurador, pero suele estar entre cuatro y seis meses en el caso de insolvencia de derecho y entre uno y seis meses en el caso de insolvencia de hecho.

¹ En el caso de no existir prórroga automática, el cliente no puede negociar con el deudor la misma sin el consentimiento del Asegurador. En caso de hacerlo, el siniestro carecería de cobertura. A partir del vencimiento de la factura, el cliente tendría 30 días para la notificación del impago.

Cuadro 7. Ejemplo de aplicación de los plazos de cobertura para una póliza con Prórroga automática de 60 días



Fuente: Elaboración propia

En el momento de la declaración de aviso de impago e inicio del plazo de carencia, el Asegurado está obligado a facilitar toda la documentación acreditativa del crédito que sea requerida por el Asegurador, otorgar poderes notariales a favor de este o de las personas que se designen. La documentación necesaria que debe presentar el Asegurado es:

- Extracto de cuenta actualizado. Copia del libro mayor.
- Facturas correspondientes.
- Copia del pedido, condiciones generales de la venta, confirmación del pedido.
- Documentos de transporte originales, firmados y sellados por el destinatario de la mercancía.
- Albaranes de entrega firmados por el destinatario.
- Correspondencia y comunicaciones cruzadas con el deudor.
- Contrato de distribución de Agencia si lo hubiera.
- En su caso, los efectos comerciales originales impagados así como sus protestos.
- Los justificantes bancarios de los gastos de devolución devengados.

Durante este periodo, el Asegurado no podrá ejercitar acción alguna, ya sea judicial o extrajudicial, ni suscribir ningún tipo de acuerdo, pacto o convenio con el Deudor, sin el consentimiento expreso del Asegurador.

Por tanto, corresponde al Asegurador en exclusiva, la dirección de la gestión de cobro.

Cualquier pago del crédito, total o parcial que el Asegurado perciba a partir de la fecha del aviso de impago, ya sea por parte del Deudor o de sus garantes, serán considerados como cobros, ya sean percibidos directamente por el Asegurado o a través del Asegurador.

Todo cobro, sea percibido antes o después de la indemnización, será afectado de manera proporcional a la deuda cubierta y hasta el límite que corresponda indemnizar o hubiera sido ya indemnizado.

Una vez finalizado el plazo de carencia y establecida la pérdida asegurada, el Asegurador procederá al abono del importe de la indemnización correspondiente de acuerdo al plazo estipulado en las condiciones del contrato (habitualmente 30 días).

Una vez efectuado el pago de una indemnización, si el crédito fuera objeto de impugnación judicial del Deudor, o en procedimientos concursales no fuera admitido en el pasivo del Deudor, o por cualquier circunstancia se pusiera de manifiesto que la cobertura del crédito no es válida bajo los términos de la póliza, el Asegurado deberá reintegrar al Asegurador el importe total que hubiera percibido.

11. Análisis por sectores

Las Aseguradoras de crédito deben mantener una permanente vigilancia sobre la situación y evolución de los diferentes sectores, realizando además proyecciones a futuro para evitar aquello que, por diferentes circunstancias puedan tener un cambio negativo en su evolución.

Es por tanto una información absolutamente viva, y el éxito del Asegurador vendrá dado por su mayor o menor acierto en los análisis económicos.

Sectores como el farmacéutico, con un excelente comportamiento histórico, pueden cambiar sus perspectivas de futuro por cambios en la regulación que les afecten directa o indirectamente.

Sin que sirva como guía, sino más bien a modo de ejemplo, se detalla a continuación una clasificación sectorial no actualizada dónde por colores se identifican sectores prioritarios (blanco y gris claro), sectores que requieren de un análisis más estricto (gris medio), y aquellos que conviene evitar (gris oscuro).

Cuadro 8. Ejemplo de Clasificación sectorial

ALIMENTACIÓN	AGRICULTURA	PAPEL, MADERA, CARTÓN	DETALLISTA MUEBLES	
	SILVICULTURA		PAPEL Y DERIVADOS	
	FRUTAS Y VERDURAS		FABRICACIÓN CARTÓN	
	BEBIDAS NO ALCOHOLICAS		INDUSTRIAS MANUFACTURACIÓN	
	HARINAS		TABLONES, PUERTAS DE MADERA	
	GRASAS Y ACIDOS		ARTES GRAFICAS	
	DETALLISTA ALIMENTACIÓN		MAYORISTAS DE MADERA	
	CITRICOS		METALURGIA	METAL Y MAQUINARIA
	FRUTOS SECOS			ESTRUCTURAS METALICAS
	ALIMENTOS CONGELADOS			MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS
	PRODUCTOS LACTEOS			MAQUINARIA AUXILIAR
	ACEITUNAS			METAL Y FUNDICIONES
	CONSERVAS VEGETALES			APLICACIONES METALICAS
	FLORES Y PLANTAS			PRODUCTOS DE FERRETERIA
	DISTRIBUCIÓN ALIMENTACIÓN	AUTOMOCIÓN Y RECAMBIOS		
	MAYORISTA DE FRUTAS	MAYORISTAS DE METAL		
	FABRICACIÓN CONSERVAS PESCADO	PLASTICOS Y QUIMICAS		PLASTICOS Y GOMAS
	DISTRIBUCIÓN CONGELADOS		PESTICIDAS	
	PRODUCTOS DE PANADERIA		CAUCHO Y DERIVADOS	
	PRODUCTOS AVÍCOLAS		PINTURAS	
	ADITIVOS ALIMENTARIOS		PETROLEO Y DERIVADOS	
	CONSERVAS NO VEGETALES		LUBRIFICANTES Y ACEITES	
	SERVICIOS AGRICULTURA		ESMALTES Y LACAS	
	CAZA Y PESCA		FERTILIZANTES	
	PESCADOS Y MARISCOS	QUIMICAS Y FARMACIAS		
	BACALAO SECO	TRATAMIENTOS DE AGUA		
	VINOS Y ALCOHOLES	DROGUERIA Y PERFUMERIA		
	PRODUCTOS CARNICOS	TEXTIL	HILATURAS	
	ACEITES COMESTIBLES		TEJIDOS	
	CEREALES Y SEMILLAS		LANAS	
	ALIMENTOS PARA ANIMALES		CONFECCIÓN	
GANADERIA	DETALLISTA PRENDAS			
PIENSOS COMPUESTOS	ALGODÓN			

CUERO/PIEL	CUERO, CURTIDOS Y MANUFACTURAS	MARROQUINERIA Y COMPLEMENTOS	
	CALZADO		
CONSTRUCCION	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	BORRAS	
	OTROS MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	TEXTIL HOGAR	
	CEMENTO	SERVICIOS Y TRANSPORTES	
	VIDRIO Y CERAMICA		
	OBRA PUBLICA Y PRIVADA		
	CANTERAS Y MINERALES		
	CONSTRUCCION INMOBILIARIA		
	PROMOCION INMOBILIARIA		
	AZULEJOS Y PAVIMENTOS		
	DEMOLICION		
	FONTANERÍA Y CLIMATIZACIÓN		
	AISLAMIENTOS TERMICOS		
	ARIDOS Y HORMIGONES		
	ELECTRICAS		ORDENADORES E INFORMÁTICA
PRODUCCION Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGIA			
ELECTRONICA		DIVERSOS	
MAYORISTA DE ELECTRODOMESTICOS			
VENTA AL DETALLE			
ELECTRODOMESTICOS			
ELECTRICIDAD DOMESTICA			
ELECTRICIDAD INDUSTRIAL			
DISTRIBUCIÓN MATERIAL ELECTRICO			
	HOTELES		
	AGENCIAS DE VIAJE		
	JUGUETES		
	EQUIPOS MEDICOS Y PRECISION		
	RECICLAJE		
	VEHICULOS LIGEROS		
	VEHÍCULOS PESADOS		

Fuente: elaboración propia

Las Agencias de información comercial elaboran estudios permanentes sobre la evolución de los diferentes sectores. Esta información sirve de soportes para los Aseguradores para mantener una adecuada gestión en la contratación de pólizas.

12. Agencias de información comercial

Las Agencias de información comercial juegan un papel vital en el mercado de crédito. Están especializadas en la valoración de empresas y en elaboración de información comercial y financiera.

Su función principal es ayudar a las empresas en la toma de decisiones de negocio y a minimizar su riesgo cliente. La principal información facilitada a clientes es:

- Valoración del riesgo de impago de un comprador
- Potencial de compra
- Informes sobre vinculaciones societarias
- Informes sobre Directivos

Desde el punto de vista del Asegurador de crédito, son la fuente de información que sirve de base para que los analistas realicen la clasificación de los deudores de un Asegurado.

Si bien es cierto que el mayor patrimonio de un asegurador de crédito es el histórico propio, la información facilitada por las Agencias de información comercial complementan dicha base histórica.

En el caso de un Asegurador recién llegado al mercado de crédito, las Agencias representarían su fuente principal y casi exclusiva de información.

En la actualidad, casi todos los Aseguradores tienen su propia Agencia de información comercial, y a través de las mismas intercambian información.

A continuación se relacionan algunas de las Agencias de información comercial más utilizadas:

- Axesor
- Informa=> Empresa del grupo CESCE. En 2006 llevó a cabo la fusión por absorción de Dun&Bradstreet Servicios de información, pasando a así a formar parte de la red global de información de empresas D&B Worldwide Network.
- Iberinform => Empresa del Grupo Crédito y Caución (Grupo Atradius)
- Veritas
- Dun&Bradstreet

13. Análisis DAFO de un asegurador que quiera operar en crédito

Cuadro 9. Análisis DAFO para operar en el seguro de Crédito

DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> 1.Escaso / Nulo conocimiento de los factores de riesgo 2.Nula capacidad técnica 3.Inexistencia de histórico propio del comportamiento de los deudores (base histórica propia). 4.Imagen de la entidad en un ramo que requiere de mucha especialización. 5.Fuerte inversión para desarrollo del ramo 6.Tiempo de implantación del proyecto
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> 1.Posible incremento del gasto interno (costes de personal elevados) 2.Dificultad de comercializar un producto diferenciador 3.Siniestralidad del ramo no predecible 4.Escaso ritmo de crecimiento del sector (en decrecimiento) 5.Política social 6.Reacción de competidores (mercado muy concentrado) 7.Riesgo de empeoramiento del margen de solvencia. Reservas de estabilización. 8.Alternativas al seguro de crédito.
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> 1.Red de distribución
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> 1.Incrementar cuota de mercado mediante la diversificación de productos. 2.Mejora de marca en el mercado de empresas. Producto de alto valor. 3.Fidelización de los clientes empresa de la Aseguradora. Venta cruzada. 4.Captación de nuevos clientes empresa

Fuente: elaboración propia

14. Alternativas al seguro de crédito

Existen diferentes fórmulas para cubrir los impagos de los deudores frente al vendedor, y que representan por tanto una alternativa al seguro de crédito.

Estas deben ser conocidas por el Asegurador dado que su producto competirá con ellas en el mercado.

El factoring, el Crédito Documentario o el Aval Bancario, son algunas fórmulas que pueden competir con el seguro de crédito.

- **Factoring**

El Factoring es una relación contractual mediante la cual una empresa transfiere sus créditos comerciales a una entidad bancaria, para recibir anticipadamente el importe de sus cuentas por cobrar.

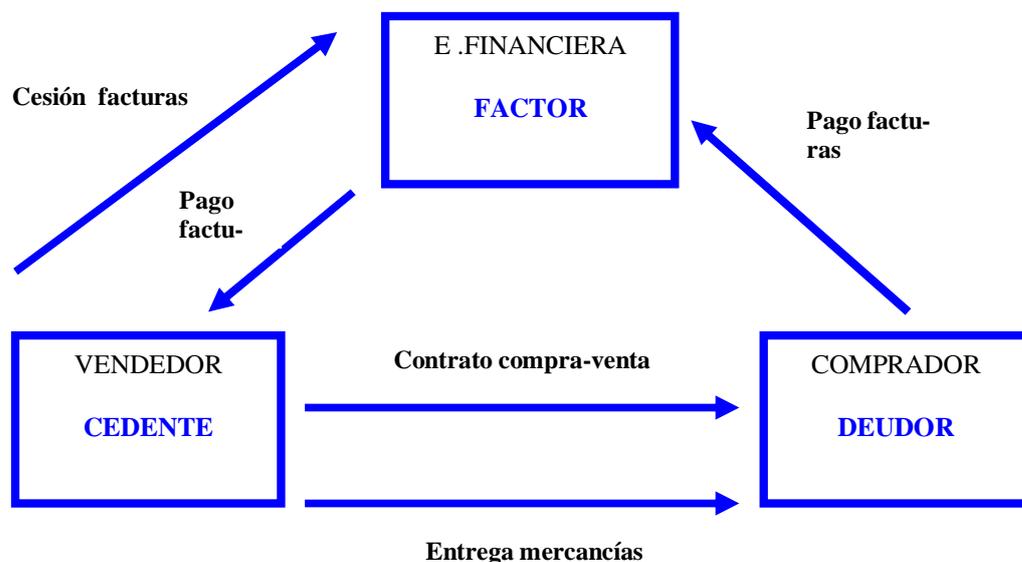
Esto permite que la empresa se libre del trabajo de gestionar y cobrar sus facturas emitidas, cubra el riesgo de posibles insolvencias de sus clientes, y disponga de liquidez.

Lógicamente el factoring tiene un coste para la empresa que lo contrata.

Componentes de una operación de factoring:

- Empresa cedente =>Solicita la operación al factor (entidad bancaria) y está obligado a ceder todas lasfacturas (ventas) de los deudores nominados en el contrato de factoring.
- Factor =>Adelanta el dinero a la empresa cedente, gestiona el cobro de la deuda y ofrece el resto de servicios de factoring.
- Deudores de la empresa =>Son los clientes compradores de la empresa cedente. Están obligados a pagar las deudas que han sido cedidas, directamente al factor.

Cuadro 10. Esquema del factoring



Fuente: elaboración propia

Es un producto financiero que permite, a las empresas proveedoras de bienes o de servicios, disponer anticipadamente de los importes de las transacciones comerciales con sus clientes, es decir, mucho antes del vencimiento del pago acordado.

Es un servicio financiero que consiste en que una sociedad especializada en factoring a cambio de una comisión abona el total de las facturas emitidas por una determinada empresa proveedora a sus clientes, y se encarga de su posterior cobro a los deudores. El factoring permite a las empresas, disponer de efectivo de forma casi inmediata y les evita tener que recurrir a endeudamientos.

El factoring engloba una serie de servicios sobre la base de la cesión de créditos comerciales; en estos se hallan los servicios administrativos-financieros, como son la gestión integral de los créditos cedidos. Dentro de estos servicios se encuentran:

- El análisis y clasificación de las solicitudes de crédito de futuros clientes.
- La evaluación y clasificación de los niveles de solvencia de los clientes y el establecimiento de los límites de crédito a cada uno de ellos
- La gestión de cobro de las facturas cedidas
- La administración de la cartera de clientes de la empresa, estableciendo el control de los pagos de los deudores y las incidencias de cobro que puedan ocurrir.

- La financiación de las ventas mediante el abono anticipado de los créditos comerciales cedidos por el usuario a la compañía de factoring.

En cuanto a la asunción del riesgo comercial de las operaciones, podemos diferenciar dos modalidades:

- **Factoring sin recursos:** Implica que la sociedad de factoring se hace cargo de la cobertura del riesgo asumiéndolo en su totalidad, por lo que en caso que el deudor no efectúe el pago el día de su vencimiento, la compañía de factoring no podrá reclamar el importe anticipado en su día al usuario del servicio. Las entidades de factoring generalmente transfieren el riesgo de crédito comercial a una entidad aseguradora de crédito
- **Factoring con recurso:** La sociedad de Factoring no asume el riesgo de las transacciones comerciales y en caso de impago de las facturas las cargará en la cuenta del cedente.

El seguro de crédito no requiere que el deudor conozca la existencia de dicho seguro, la relación del cobro es personal entre empresa y cliente por lo que se crea una relación comercial de confianza.

Contrariamente, en el factoring, se debe notificar al deudor la existencia del contrato de factoring y que las relaciones de cobro (mejor o peor) las gestionará el factor, perdiendo la empresa ese matiz comercial llamado confianza y pudiendo deteriorar la relación con el cliente.

En el contrato de factoring se pueden elegir los deudores que la empresa desea garantizar, no teniendo la obligación de cubrirlos a todos, por lo que no se garantiza la totalidad de la facturación a crédito.

Por el contrario, en el seguro de crédito, de forma estándar, es obligatoria la incorporación de todos los deudores en el contrato, por lo que cubre, garantiza y afianza todas sus ventas a crédito.

Al no existir antiselección en el seguro de crédito los resultados de este tipo de garantía son mucho más fiables que los del contrato de factoring. Por otro lado el coste absoluto de un seguro de crédito es superior al contrato de factoring, siendo su coste relativo por € de venta a crédito sustancialmente más económico con respecto al factoring.

- **El crédito documentario**

El crédito documentario es el medio de pago que ofrece un mayor nivel de seguridad en las ventas internacionales, asegurando al exportador el cobro de su operación.

El crédito documentario es una orden que el importador da a su banco para que proceda al pago de la operación en el momento en que el banco del exportador le presente la documentación acreditativa de que la mercancía ha sido enviada de la manera convenida.

El banco del importador va a pagar si la documentación está en regla, con independencia de que en ese momento el importador tenga saldo o no. Es decir, el banco del importador garantiza la operación.

La documentación debe ser muy precisa e incluir todos los documentos que se han especificado en el crédito documentario. No puede haber ningún tipo de error, ni de fondo ni de forma. Cualquier fallo en este sentido puede llevar al banco emisor a no proceder al pago, a la espera de que los errores sean subsanados.

El procedimiento comienza cuando el importador instruye a su banco para abrir un crédito documentario y se lo comunica al exportador, indicándole la documentación que debe remitir.

Acto seguido, el exportador procede al envío de la mercancía al lugar convenido y, paralelamente, a través de su banco, remite al banco del importador la documentación acreditativa de que la mercancía ha sido enviada en las condiciones acordadas. El banco del importador recibe esta documentación, comprueba que está todo en regla y procede al pago.

Tipos de créditos documentarios:

- **Revocable o Irrevocable**

Revocable=> Es aquél que después de su apertura y antes de haber procedido al pago, el importador puede anularlo en cualquier momento a su libre voluntad, por lo que la seguridad que ofrece es muy reducida.

Irrevocable =>Es aquél que una vez abierto ya no se puede cancelar, lo que garantiza al exportador que si la documentación presentada es correcta, va a cobrar su venta.

- **Confirmado** =>Es este caso un tercer banco (normalmente un banco internacional de primera fila) garantiza el cumplimiento del pago en el supuesto de que el banco del importador no lo hiciera.

- **A la vista o a plazo**

A la vista =>El pago de la operación es al contado, por lo que en el momento de presentar la documentación el banco del importador procede al pago.

A plazo =>El pago de la operación es aplazado, por lo que una vez entregada la documentación hay que esperar al transcurso del plazo acordado para recibir el importe de la venta.

- **Confirming**

El **confirming** es un servicio financiero que ofrece una entidad financiera con el ánimo de facilitar a sus clientes la gestión del pago de sus compras. Se ofrece para pagar las facturas con anterioridad a la fecha de vencimiento de éstas o para obtener de parte del banco la financiación que el proveedor no estuvo dispuesto a otorgar, de esa forma, la relación entre cliente y proveedor no se daña y el cliente obtiene el plazo que requiere. Su uso es frecuente en empresas que tengan diversificados sus proveedores, que deseen dilatar el pago a proveedores o que tengan un sistema de pagos complejo.

No se debe confundir el confirming, con los "pagos confirmados" o "pagos domiciliados" de menor vinculación en la responsabilidad del pago por parte de la entidad financiera. El confirming equivale a un pago certificado, con la diferencia de que aquí el banco avala el pago al proveedor. De hecho, es un factoring inverso ya que lo inicia el cliente y no el proveedor.

- **Aval Bancario**

Un aval es una garantía bancaria. Su misión es demostrar al banco que, aunque el titular del crédito no constituya suficiente garantía para la concesión del crédito, hay un cotitular que responde por el titular y se compromete a pagar la cantidad que éste haya dejado de abonar, cuando esto ocurriera.

15. Conclusiones

El Ramo de crédito es sin duda una oportunidad de negocio para cualquier Aseguradora Multirramo que opere en el negocio de empresas, pero su implantación entraña una gran dificultad por las necesidades específicas y la complejidad de este ramo.

Las principales líneas en las que tendrá que trabajar para abordar la implantación del ramo son:

Fuerte inversión en las áreas de RRHH e informática:

1. RRHH =>La consecuencia directa de la implementación del ramo de crédito es una fuerte inversión en personal. Los costes de personal en la mayoría de Aseguradoras de crédito suelen ser altos si los comparamos con los costes de Aseguradoras multirramo. En la mayoría de las Aseguradoras consultadas, el gasto interno se acerca al 25% sobre las primas. La implementación del ramo, requiere de la creación de un departamento de analistas económicos que sigan al día la evolución de la economía y realicen predicciones sobre la posible evolución (a nivel sectorial y por países). Requerirá además de la incorporación de personal en la práctica totalidad de los departamentos de negocio (técnico, comercial y prestaciones)
2. Informática y sistemas => La informática es siempre crucial en la empresa moderna, pero en el caso del seguro de crédito, requiere además de una comunicación directa y on-line con el cliente. Cualquier Asegurador que se plantee operar en crédito, debe disponer de un portal para clientes dónde directamente puedan interaccionar con la compañía. El cliente deberá poder comunicarse principalmente para :
 - Conocer la situación de la cartera de sus clientes.
 - Declaración de ventas.
 - Solicitud de clasificación de deudores.
 - Consulta, cancelación o solicitud de modificación del límite de crédito de sus Deudores.
 - Solicitud de prórrogas de vencimiento de las facturas.
 - Comunicación de avisos de impago.
 - Consultar el estado de las acciones de recobro de sus créditos.

Acuerdo con proveedores de información comercial (Agencias de información comercial) que le garanticen informes sobre deudores en cualquier país del mundo.

La mayoría de Aseguradoras que operan en el sector cuentan con una Agencia propia de información que opera como suministradora de información para otras Aseguradoras.

Implantación de red de Abogados para la reclamación créditos impagados en cualquier país del mundo.

Como hemos visto en el cuadro DAFO, son numerosas las debilidades y amenazas que deberá asumir el Asegurador que decida operar en crédito, y si es bien es cierto que las oportunidades existen, haciendo un análisis de pros y contras, el riesgo en que se incurre, en mi opinión es muy elevado.

La siniestralidad del ramo es cíclica como podremos ver en el cuadro 3 que se detalla a continuación, y su comportamiento está estrechamente ligado a la situación económico-política, no solo del país propio, sino de cualquier país a dónde un asegurado exporte.

Si bien en los últimos once años, solo en dos años se produjeron pérdidas en el sector, algunas aseguradoras han atravesado serias dificultades de continuidad, y su pertenencia a grandes grupos Aseguradores les han permitido sobrevivir a la crisis.

Cuadro 11. Evolución histórica resultado negocio retenido 2001/2011

	Resultado del negocio retenido sobre primas imputadas (%)										
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Crédito	12,14	14,31	29,73	18,96	19,18	19,38	4,75	-13,66	-8,47	30,74	7,13

Fuente ICEA

Este es otro importante handicap con el que ha de contar una Aseguradora de tamaño medio que pretenda hacer una incursión en el sector.

Si bien las Aseguradoras cuentan con departamentos de análisis, las previsiones no cuentan con una base estadística como ocurre en otros ramos, y por tanto la base actuarial no existe.

¿Es por tanto posible operar en el ramo de crédito?

En mi opinión, y sin ánimo de parecer pesimista, las opciones de implantación del ramo, como ramo propio de una entidad son prácticamente nulas.

¿Debemos descartar entonces cualquier opción de operar en crédito?

Creo firmemente que NO se debe descartar la posibilidad de comercializar el productor de crédito.

¿Cuál es la alternativa?

Una opción viable es alcanzar un acuerdo de colaboración con una de las entidades ya implantadas en el sector.

Las ventajas de esta opción son múltiples para el recién llegado y en mi opinión, no solo sin perjuicio para el especialista, sino también con algún beneficio.

El inconveniente son las pocas opciones existentes en el mercado.

La opción factible sería, en mi opinión, un “socio” con el que no existan incompatibilidades por competencia en otros ramos.

Con esta premisa, podríamos convenir que las opciones se reducen a dos (COFACE y CESCE), dado que tendíamos que descartar a Mapfre Crédito (Grupo Mapfre), Crédito y Caución / Atradius (Grupo Catalana Occidente) y Euler Hermes (Importante accionariado de Allianz Group).

Además, recientemente se ha publicado el acuerdo en forma de “jointventure” entre Mapfre Crédito y Euler Hermes para desarrollar conjuntamente el negocio de Crédito en España y América Latina.

CESCE

El principal accionista de es el propio Estado Español, y el resto del accionariado está compuesto por grandes grupos bancarios como el Banco Santander, BBVA, Banco Sabadell, Banco Popular y otras prestigiosas entidades financieras.

En noticia publicada por el diario Expansión en Abril del presente año, la intención del Gobierno es vender el 50,25% del capital que posee en esta entidad, dentro del plan de reestructuración del sector público. Dicha venta podría requerir de una modificación legal, ya que la norma establece que el estado debe tener la mayoría de capital.

Otra opción que maneja el gobierno, es dar entrada en la aseguradora a nuevos accionistas privados, siendo por tanto, una opción de futuro para una entidad Aseguradora.

CESCE cuenta con 25 oficinas comerciales en toda España y sucursales en Portugal y Francia.

COFACE

Es una empresa Filial del Banco de inversión y corporativo NATIXIS, creado en 2006 producto de la fusión entre Natexis Banque Populaire (grupo Banque Populaire) e IXIS (Grupo Caissed'Épargne).

COFACE cuenta con doce oficinas en el Territorio Nacional y una en Portugal. Al igual que CESCE, COFACE no tiene vinculación actual con ningún grupo Asegurador, por lo que es otra alternativa para un posible acuerdo.

Podríamos resumir las ventajas de un acuerdo de colaboración frente a la implantación directa del ramo en:

- Mínima inversión por parte del Asegurador Multirramo.
- Reducción de los plazos para operar en el ramo.
- Reducción o eliminación del riesgo de pérdidas del ramo y por tanto sin afectación en la cuenta de resultados del Asegurador.
- Aprovechamiento del Know How y de la estructura ya creada del socio especialista.
- Para el Asegurador de crédito, una posible ventaja es el aprovechamiento de la red comercial del Asegurador Multirramo para la distribución de sus productos, y por tanto un incremento de la fuerza de ventas.

16. Bibliografía

Documentación consultada:

BASTIN, J. El Seguro de crédito. Protección contra el incumplimiento de pago. Editorial Mapfre.

CAYUELA, F. Tesina CECAS *Evolución del Seguro de Crédito en España y sus coberturas desde sus inicios hasta hoy.*

GIMÉNEZ, D. Tesina Master DEAF *El seguro de crédito. Evolución y sus canales de distribución.*

Material didáctico del Máster DEAF. Temas 25 a 28.

Documento. SWISS RE N°7/2000.

REVISTA ESPAÑOLA DE SEGUROS, número 109. La regla proporcional en el seguro de crédito.

LEY DE CONTRATO DE SEGURO 50/1980, de 6 de Noviembre.

Webs consultadas:

- www.cofaceiberica.com
- www.eulerhermes.com
- www.creditoycaución.es
- www.atradius.com
- www.icea.es
- www.icisa.com
- www.mapfre.com
- www.cesce.es

Entidades colaboradoras:

- Euler Hermes
- COFACE

- Mapfre
- Martínez Limorti Correduría de Seguros

Miguel Ángel Pino García

Se incorporó al sector Asegurador en 1990, en la entidad UNHIS Unión Hispánica de Seguros.

Fruto de diversas compras y fusiones, se incorporó al Grupo Reale en 1994.

Tras pasar por los departamentos de contratación y siniestros, se integra en 1997 al departamento comercial.

Desde 2007 ostenta el cargo de Director de la Sucursal de Sabadell.

COLECCIÓN “CUADERNOS DE DIRECCIÓN ASEGURADORA”

Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras
Facultad de Economía y Empresa. Universidad de Barcelona

PUBLICACIONES

- 1.- Francisco Abián Rodríguez: “Modelo Global de un Servicio de Prestaciones Vida y su interrelación con Suscripción” 2005/2006
- 2.- Erika Johanna Aguilar Olaya: “Gobierno Corporativo en las Mutualidades de Seguros” 2005/2006
- 3.- Alex Aguyé Casademunt: “La Entidad Multicanal. Elementos clave para la implantación de la Estrategia Multicanal en una entidad aseguradora” 2009/2010
- 4.- José María Alonso-Rodríguez Piedra: “Creación de una plataforma de servicios de siniestros orientada al cliente” 2007/2008
- 5.- Jorge Alvez Jiménez: “innovación y excelencia en retención de clientes” 2009/2010
- 6.- Anna Aragonés Palom: “El Cuadro de Mando Integral en el Entorno de los seguros Multirriesgo” 2008/2009
- 7.- Maribel Avila Ostos: “La tele-suscripción de Riesgos en los Seguros de Vida” 2009/20010
- 8.- Mercé Bascompte Riquelme: “El Seguro de Hogar en España. Análisis y tendencias” 2005/2006
- 9.- Aurelio Beltrán Cortés: “Bancaseguros. Canal Estratégico de crecimiento del sector asegurador” 2010/2011
- 10.- Manuel Blanco Alpuente: “Delimitación temporal de cobertura en el seguro de responsabilidad civil. Las cláusulas claims made” 2008/2009
- 11.- Eduard Blanxart Raventós: “El Gobierno Corporativo y el Seguro D & O” 2004/2005
- 12.- Rubén Bouso López: “El Sector Industrial en España y su respuesta aseguradora: el Multirriesgo Industrial. Protección de la empresa frente a las grandes pérdidas patrimoniales” 2006/2007
- 13.- Kevin van den Boom: “El Mercado Reasegurador (Cedentes, Brokers y Reaseguradores). Nuevas Tendencias y Retos Futuros” 2008/2009
- 14.- Laia Bruno Sazatornil: “L’ètica i la rentabilitat en les companyies asseguradores. Proposta de codi deontològic” 2004/2005
- 15.- María Dolores Caldés Llopis: “Centro Integral de Operaciones Vida” 2007/2008
- 16.- Adolfo Calvo Llorca: “Instrumentos legales para el recobro en el marco del seguro de crédito” 2010/2011
- 17.- Ferran Camprubí Baiges: “La gestión de las inversiones en las entidades aseguradoras. Selección de inversiones” 2010/2011
- 18.- Joan Antoni Carbonell Aregall: “La Gestió Internacional de Sinistres d’Automòbil amb Resultat de Danys Materials” 2003-2004
- 19.- Susana Carmona Llevadot: “Viabilidad de la creación de un sistema de Obra Social en una entidad aseguradora” 2007/2008

- 20.- Sergi Casas del Alcazar: "El Plan de Contingencias en la Empresa de Seguros" 2010/2011
- 21.- Francisco Javier Cortés Martínez: "Análisis Global del Seguro de Decesos" 2003-2004
- 22.- María Carmen Ceña Nogué: "El Seguro de Comunidades y su Gestión" 2009/2010
- 23.- Jordi Cots Paltor: "Control Interno. El auto-control en los Centros de Siniestros de Automóviles" 2007/2008
- 24.- Montserrat Cunillé Salgado: "Los riesgos operacionales en las Entidades Aseguradoras" 2003-2004
- 25.- Ricard Doménech Pagés: "La realidad 2.0. La percepción del cliente, más importante que nunca" 2010/2011
- 26.- Luis Domínguez Martínez: "Formas alternativas para la Cobertura de Riesgos" 2003-2004
- 27.- Marta Escudero Cutal: "Solvencia II. Aplicación práctica en una entidad de Vida" 2007/2008
- 28.- Salvador Esteve Casablanca: "La Dirección de Reaseguro. Manual de Reaseguro" 2005/2006
- 29.- Alvaro de Falguera Gaminde: "Plan Estratégico de una Correduría de Seguros Náuticos" 2004/2005
- 30.- Isabel M^a Fernández García: "Nuevos aires para las Rentas Vitalicias" 2006/2007
- 31.- Eduard Fillet Catarina: "Contratación y Gestión de un Programa Internacional de Seguros" 2009/2010
- 32.- Pablo Follana Murcia: "Métodos de Valoración de una Compañía de Seguros. Modelos Financieros de Proyección y Valoración consistentes" 2004/2005
- 33.- Juan Fuentes Jassé: "El fraude en el seguro del Automóvil" 2007/2008
- 34.- Xavier Gabarró Navarro: "El Seguro de Protección Jurídica. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 35.- Josep María Galcerá Gombau: "La Responsabilidad Civil del Automóvil y el Daño Corporal. La gestión de siniestros. Adaptación a los cambios legislativos y propuestas de futuro" 2003-2004
- 36.- Luisa García Martínez: "El Carácter tuitivo de la LCS y los sistemas de Defensa del Asegurado. Perspectiva de un Operador de Banca Seguros" 2006/2007
- 37.- Fernando García Giralt: "Control de Gestión en las Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 38.- Jordi García-Muret Ubis: "Dirección de la Sucursal. D. A. F. O." 2006/2007
- 39.- David Giménez Rodríguez: "El seguro de Crédito: Evolución y sus Canales de Distribución" 2008/2009
- 40.- Juan Antonio González Arriete: "Línea de Descuento Asegurada" 2007/2008
- 41.- Miquel Gotés Grau: "Assegurances Agràries a Banca Seguros. Potencial i Sistema de Comercialització" 2010/2011
- 42.- Jesús Gracia León: "Los Centros de Siniestros de Seguros Generales. De Centros Operativos a Centros Resolutivos. De la optimización de recursos a la calidad de servicio" 2006/2007
- 43.- José Antonio Guerra Díez: "Creación de unas Tablas de Mortalidad Dinámicas" 2007/2008
- 44.- Santiago Guerrero Caballero: "La politización de las pensiones en España" 2010/2011
- 45.- Francisco J. Herencia Conde: "El Seguro de Dependencia. Estudio comparativo a nivel internacional y posibilidades de desarrollo en España" 2006/2007

- 46.- Francisco Javier Herrera Ruiz: "Selección de riesgos en el seguro de Salud" 2009/2010
- 47.- Alicia Hoya Hernández: "Impacto del cambio climático en el reaseguro" 2008/2009
- 48.- Jordi Jiménez Baena: "Creación de una Red de Agentes Exclusivos" 2007/2008
- 49.- Oriol Jorba Cartoixà: "La oportunidad aseguradora en el sector de las energías renovables" 2008/2009
- 50.- Anna Juncá Puig: "Una nueva metodología de fidelización en el sector asegurador" 2003/2004
- 51.- Ignacio Lacalle Goría: "El artículo 38 Ley Contrato de Seguro en la Gestión de Siniestros. El procedimiento de peritos" 2004/2005
- 52.- M^a Carmen Lara Ortíz: "Solvencia II. Riesgo de ALM en Vida" 2003/2004
- 53.- Haydée Noemí Lara Téllez: "El nuevo sistema de Pensiones en México" 2004/2005
- 54.- Marta Leiva Costa: "La reforma de pensiones públicas y el impacto que esta modificación supone en la previsión social" 2010/2011
- 55.- Victoria León Rodríguez: "Problemática del aseguramiento de los Jóvenes en la política comercial de las aseguradoras" 2010/2011
- 56.- Pilar Lindín Soriano: "Gestión eficiente de pólizas colectivas de vida" 2003/2004
- 57.- Victor Lombardero Guarner: "La Dirección Económico Financiera en el Sector Asegurador" 2010/2011
- 58.- Maite López Aladros: "Análisis de los Comercios en España. Composición, Evolución y Oportunidades de negocio para el mercado asegurador" 2008/2009
- 59.- Josep March Arranz: "Los Riesgos Personales de Autónomos y Trabajadores por cuenta propia. Una visión de la oferta aseguradora" 2005/2006
- 60.- Miquel Maresch Camprubí: "Necesidades de organización en las estructuras de distribución por mediadores" 2010/2011
- 61.- José Luis Marín de Alcaraz: "El seguro de impago de alquiler de viviendas" 2007/2008
- 62.- Miguel Ángel Martínez Boix: "Creatividad, innovación y tecnología en la empresa de seguros" 2005/2006
- 63.- Susana Martínez Corveira: "Propuesta de Reforma del Baremo de Autos" 2009/2010
- 64.- Inmaculada Martínez Lozano: "La Tributación en el mundo del seguro" 2008/2009
- 65.- Dolors Melero Montero: "Distribución en bancaseguros: Actuación en productos de empresas y gerencia de riesgos" 2008/2009
- 66.- Josep Mena Font: "La Internalización de la Empresa Española" 2009/2010
- 67.- Angela Milla Molina: "La Gestión de la Previsión Social Complementaria en las Compañías de Seguros. Hacia un nuevo modelo de Gestión" 2004/2005
- 68.- Montserrat Montull Rossón: "Control de entidades aseguradoras" 2004/2005
- 69.- Eugenio Morales González: "Oferta de licuación de patrimonio inmobiliario en España" 2007/2008
- 70.- Lluís Morales Navarro: "Plan de Marketing. División de Bancaseguros" 2003/2004

- 71.- Sonia Moya Fernández: "Creación de un seguro de vida. El éxito de su diseño" 2006/2007
- 72.- Rocio Moya Morón: "Creación y desarrollo de nuevos Modelos de Facturación Electrónica en el Seguro de Salud y ampliación de los modelos existentes" 2008/2009
- 73.- María Eugenia Muguerza Goya: "Bancaseguros. La comercialización de Productos de Seguros No Vida a través de redes bancarias" 2005/2006
- 74.- Ana Isabel Mullor Cabo: "Impacto del Envejecimiento en el Seguro" 2003/2004
- 75.- Estefanía Nicolás Ramos: "Programas Multinacionales de Seguros" 2003/2004
- 76.- Santiago de la Nogal Mesa: "Control interno en las Entidades Aseguradoras" 2005/2006
- 77.- Antonio Nolasco Gutiérrez: "Venta Cruzada. Mediación de Seguros de Riesgo en la Entidad Financiera" 2006/2007
- 78.- Francesc Ocaña Herrera: "Bonus-Malus en seguros de asistencia sanitaria" 2006/2007
- 79.- Antonio Olmos Francino: "El Cuadro de Mando Integral: Perspectiva Presente y Futura" 2004/2005
- 80.- Luis Palacios García: "El Contrato de Prestación de Servicios Logísticos y la Gerencia de Riesgos en Operadores Logísticos" 2004/2005
- 81.- Jaume Paris Martínez: "Segmento Discapacitados. Una oportunidad de Negocio" 2009/2010
- 82.- Martín Pascual San Martín: "El incremento de la Longevidad y sus efectos colaterales" 2004/2005
- 83.- Montserrat Pascual Villacampa: "Proceso de Tarificación en el Seguro del Automóvil. Una perspectiva técnica" 2005/2006
- 84.- Marco Antonio Payo Aguirre: "La Gerencia de Riesgos. Las Compañías Cautivas como alternativa y tendencia en el Risk Management" 2006/2007
- 85.- Patricia Pérez Julián: "Impacto de las nuevas tecnologías en el sector asegurador" 2008/2009
- 86.- María Felicidad Pérez Soro: "La atención telefónica como transmisora de imagen" 2009/2010
- 87.- Marco José Piccirillo: "Ley de Ordenación de la Edificación y Seguro. Garantía Decenal de Daños" 2006/2007
- 88.- Irene Plan Güell: "Sistemas d'Informació Geogràfica en el Sector Assegurador" 2010/2011
- 89.- Sonia Plaza López: "La Ley 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal" 2003/2004
- 90.- Pere Pons Pena: "Identificación de Oportunidades comerciales en la Provincia de Tarragona" 2007/2008
- 91.- María Luisa Postigo Díaz: "La Responsabilidad Civil Empresarial por accidentes del trabajo. La Prevención de Riesgos Laborales, una asignatura pendiente" 2006/2007
- 92.- Jordi Pozo Tamarit: "Gerencia de Riesgos de Terminales Marítimas" 2003/2004
- 93.- Francesc Pujol Niñerola: "La Gerencia de Riesgos en los grupos multisectoriales" 2003-2004
- 94.- M^a del Carmen Puyol Rodríguez: "Recursos Humanos. Breve mirada en el sector de Seguros" 2003/2004

- 95.- Antonio Miguel Reina Vidal: "Sistema de Control Interno, Compañía de Vida. Bancaseguros" 2006/2007
- 96.- Marta Rodríguez Carreiras: "Internet en el Sector Asegurador" 2003/2004
- 97.- Juan Carlos Rodríguez García: "Seguro de Asistencia Sanitaria. Análisis del proceso de tramitación de Actos Médicos" 2004/2005
- 98.- Mónica Rodríguez Nogueiras: "La Cobertura de Riesgos Catastróficos en el Mundo y soluciones alternativas en el sector asegurador" 2005/2006
- 99.- Susana Roquet Palma: "Fusiones y Adquisiciones. La integración y su impacto cultural" 2008/2009
- 100.- Santiago Rovira Obradors: "El Servei d'Assegurances. Identificació de les variables clau" 2007/2008
- 101.- Carlos Ruano Espí: "Microseguro. Una oportunidad para todos" 2008/2009
- 102.- Mireia Rubio Cantisano: "El Comercio Electrónico en el sector asegurador" 2009/2010
- 103.- María Elena Ruíz Rodríguez: "Análisis del sistema español de Pensiones. Evolución hacia un modelo europeo de Pensiones único y viabilidad del mismo" 2005/2006
- 104.- Eduardo Ruiz-Cuevas García: "Fases y etapas en el desarrollo de un nuevo producto. El Taller de Productos" 2006/2007
- 105.- Pablo Martín Sáenz de la Pascua: "Solvencia II y Modelos de Solvencia en Latinoamérica. Sistemas de Seguros de Chile, México y Perú" 2005/2006
- 106.- Carlos Sala Farré: "Distribución de seguros. Pasado, presente y tendencias de futuro" 2008/2009
- 107.- Ana Isabel Salguero Matarín: "Quién es quién en el mundo del Plan de Pensiones de Empleo en España" 2006/2007
- 108.- Jorge Sánchez García: "El Riesgo Operacional en los Procesos de Fusión y Adquisición de Entidades Aseguradoras" 2006/2007
- 109.- María Angels Serral Floreta: "El lucro cesante derivado de los daños personales en un accidente de circulación" 2010/2011
- 110.- David Serrano Solano: "Metodología para planificar acciones comerciales mediante el análisis de su impacto en los resultados de una compañía aseguradora de No Vida" 2003/2004
- 111.- Jaume Siberta Durán: "Calidad. Obtención de la Normativa ISO 9000 en un centro de Atención Telefónica" 2003/2004
- 112.- María Jesús Suárez González: "Los Poolings Multinacionales" 2005/2006
- 113.- Miguel Torres Juan: "Los siniestros IBNR y el Seguro de Responsabilidad Civil" 2004/2005
- 114.- Carlos Travé Babiano: "Provisiones Técnicas en Solvencia II. Valoración de las provisiones de siniestros" 2010/2011
- 115.- Rosa Viciano García: "Banca-Seguros. Evolución, regulación y nuevos retos" 2007/2008
- 116.- Ramón Vidal Escobosa: "El baremo de Daños Personales en el Seguro de Automóviles" 2009/2010
- 117.- Tomás Wong-Kit Ching: "Análisis del Reaseguro como mitigador del capital de riesgo" 2008/2009
- 118.- Yibo Xiong: "Estudio del mercado chino de Seguros: La actualidad y la tendencia" 2005/2006

- 119.- Beatriz Bernal Callizo: "Póliza de Servicios Asistenciales" 2003/2004
- 120.- Marta Bové Badell: "Estudio comparativo de evaluación del Riesgo de Incendio en la Industria Química" 2003/2004
- 121.- Ernest Castellón Teixidó: "La edificación. Fases del proceso, riesgos y seguros" 2004/2005
- 122.- Sandra Clusella Giménez: "Gestió d'Actius i Passius. Inmunització Financera" 2004/2005
- 123.- Miquel Crespí Argemí: "El Seguro de Todo Riesgo Construcción" 2005/2006
- 124.- Yolanda Dengra Martínez: "Modelos para la oferta de seguros de Hogar en una Caja de Ahorros" 2007/2008
- 125.- Marta Fernández Ayala: "El futuro del Seguro. Bancaseguros" 2003/2004
- 126.- Antonio Galí Isus: "Inclusión de las Energías Renovables en el sistema Eléctrico Español" 2009/2010
- 127.- Gloria Gorbea Bretones: "El control interno en una entidad aseguradora" 2006/2007
- 128.- Marta Jiménez Rubio: "El procedimiento de tramitación de siniestros de daños materiales de automóvil: análisis, ventajas y desventajas" 2008/2009
- 129.- Lorena Alejandra Libson: "Protección de las víctimas de los accidentes de circulación. Comparación entre el sistema español y el argentino" 2003/2004
- 130.- Mario Manzano Gómez: "La responsabilidad civil por productos defectuosos. Solución aseguradora" 2005/2006
- 131.- Àlvar Martín Botí: "El Ahorro Previsión en España y Europa. Retos y Oportunidades de Futuro" 2006/2007
- 132.- Sergio Martínez Olivé: "Construcción de un modelo de previsión de resultados en una Entidad Aseguradora de Seguros No Vida" 2003/2004
- 133.- Pilar Miracle Vázquez: "Alternativas de implementación de un Departamento de Gestión Global del Riesgo. Aplicado a empresas industriales de mediana dimensión" 2003/2004
- 134.- María José Morales Muñoz: "La Gestión de los Servicios de Asistencia en los Multirriesgo de Hogar" 2007/2008
- 135.- Juan Luis Moreno Pedroso: "El Seguro de Caución. Situación actual y perspectivas" 2003/2004
- 136.- Rosario Isabel Pastrana Gutiérrez: "Creació d'una empresa de serveis socials d'atenció a la dependència de les persones grans enfocada a productes d'assegurances" 2007/2008
- 137.- Joan Prat Rifá: "La Previsió Social Complementaria a l'Empresa" 2003/2004
- 138.- Alberto Sanz Moreno: "Beneficios del Seguro de Protección de Pagos" 2004/2005
- 139.- Judith Safont González: "Efectes de la contaminació i del estils de vida sobre les assegurances de salut i vida" 2009/2010
- 140.- Carles Soldevila Mejías: "Models de gestió en companyies d'assegurances. Outsourcing / Insourcing" 2005/2006
- 141.- Olga Torrente Pascual: "IFRS-19 Retribuciones post-empleo" 2003/2004

- 142.- Annabel Roig Navarro: "La importancia de las mutualidades de previsión social como complementarias al sistema publico" 2009/2010
- 143.- José Angel Ansón Tortosa: "Gerencia de Riesgos en la Empresa española" 2011/2012
- 144.- María Mercedes Bernués Burillo: "El permiso por puntos y su solución aseguradora" 2011/2012
- 145.- Sònia Beulas Boix: "Prevención del blanqueo de capitales en el seguro de vida" 2011/2012
- 146.- Ana Borràs Pons: "Teletrabajo y Recursos Humanos en el sector Asegurador" 2011/2012
- 147.- María Asunción Cabezas Bono: "La gestión del cliente en el sector de bancaseguros" 2011/2012
- 148.- María Carrasco Mora: "Matching Premium. New approach to calculate technical provisions Life insurance companies" 2011/2012
- 149.- Eduard Huguet Palouzie: "Las redes sociales en el Sector Asegurador. Plan social-media. El Community Manager" 2011/2012
- 150.- Laura Monedero Ramírez: "Tratamiento del Riesgo Operacional en los 3 pilares de Solvencia II" 2011/2012
- 151.- Salvador Obregón Gomá: "La Gestión de Intangibles en la Empresa de Seguros" 2011/2012
- 152.- Elisabet Ordóñez Somolinos: "El sistema de control Interno de la Información Financiera en las Entidades Cotizadas" 2011/2012
- 153.- Gemma Ortega Vidal: "La Mediación. Técnica de resolución de conflictos aplicada al Sector Asegurador" 2011/2012
- 154.- Miguel Ángel Pino García: "Seguro de Crédito: Implantación en una aseguradora multirramo" 2011/2012
- 155.- Genevieve Thibault: "The Customer Experience as a Source of Competitive Advantage" 2011/2012
- 156.- Francesc Vidal Bueno: "La Mediación como método alternativo de gestión de conflictos y su aplicación en el ámbito asegurador" 2011/2012

