

Informe Anual 2014



1	PERFIL DE CESCE	4
2	CARTA DEL PRESIDENTE	10
3	LÍNEAS DE NEGOCIO	13
	3.1 SEGURO Y SOLUCIONES DE CRÉDITO Y DE CAUCIÓN	14
	3.1.1 Modelo de negocio	15
	3.1.2 Oferta comercial de seguros y financiación	24
	3.1.3 Caución	28
	3.2 AGENCIA DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN (ECA)	29
	3.2.1 Cambios normativos	29
	3.2.2 Poniendo cara a la actividad de CESCE	32
	3.3 INFORMACIÓN Y SERVICIOS	40
4	CESCE EN 2014	43
	4.1 ENTORNO ECONÓMICO	44
	4.2 EVOLUCIÓN DEL EJERCICIO 2014	48
	4.2.1 Seguro y soluciones de crédito y de caución	49
	4.2.2 Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)	53
5	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	61
	5.1 CESCE, UNA EMPRESA RESPONSABLE	62
	5.2 COMPROMISO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS	65
	5.2.1 Empleados	65
	5.2.2 Clientes	71
	5.2.3 Proveedores	74
	5.2.4 Comunidad	75
	5.3 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	76
	5.3.1 Calidad ambiental en CESCE	76
	5.3.2 Medio Ambiente en proyectos por cuenta del Estado	78
	5.4 COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO	82
	5.4.1 Órganos de Gobierno Corporativo	82
	5.4.2 Marco ético	84
	5.4.3 Gestión de riesgos	85
	5.4.4 Equipo Directivo	88
	5.4.5 Consejo de Administración	91

Índice

6 Panorama internacional

- 6.1 ENTORNO ECONÓMICO
Grandes cambios en un marco de estancamiento económico
- 6.2 PETRÓLEO
¿Cambio de ciclo?
- 6.3 ZONA EURO
Retos a la recuperación
- 6.4 RUSIA
Al borde de la recesión
- 6.5 LATINOAMÉRICA
La región frágil
- 6.6 CHINA
El gigante amarillo afronta nuevos-viejos retos
- 6.7 INDIA
El relevo emergente
- 6.8 ÁFRICA SUBSAHARIANA
Desafíos al auge
- 6.9 ORIENTE MEDIO
Del conflicto larvado al conflicto abierto



1 PERFIL CESCE

CESCE es la cabecera de un grupo de empresas que ofrece soluciones integrales para la gestión del crédito comercial en Europa y Latinoamérica. CESCE es también la Agencia de Crédito a la Exportación (ECA) española que gestiona el Seguro de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado en España.



Misión



Impulsar el crecimiento sólido, a largo plazo, de nuestros clientes, facilitándoles soluciones inteligentes para la gestión del crédito comercial que abarcan toda la cadena de valor del negocio –prospección de mercados, gestión y transferencia del riesgo y acceso a la financiación– y soluciones de caución y garantías que les permitan abordar nuevos proyectos y negocios.



Cumplir con nuestra obligación pública como gestores del Seguro de Crédito a la Exportación por cuenta del Estado, con rigor técnico, profesionalidad y estricto cumplimiento de la normativa aplicable, con absoluta orientación al apoyo a la actividad de internacionalización de las empresas españolas.

Visión



Queremos consolidarnos como el mejor apoyo a las empresas que venden a crédito a otras empresas con el diseño de soluciones innovadoras que estarán siempre en vanguardia conceptual y tecnológica sobre las de nuestros competidores, y convertirnos en la compañía de referencia en el mercado por la calidad de servicio, por las oportunidades de desarrollo profesional y personal que ofrece a sus empleados y por su compromiso con la sociedad.

Valores



Innovación



Apoyo a la actividad económica y a la internacionalización



Compromiso con el cliente



Comportamiento ético y responsable



Compromiso con las personas

Presencia en

10 países en Europa y Latinoamérica



CESCE

- 1. CESCE Francia
- 2. CESCE Portugal
- 3. CESCE Argentina
- 4. CESCE Brasil
- 5. CESCE Chile
- 6. SEGUROEXPO Colombia
- 7. CESCEMEX México
- 8. SECUREX CESCE Perú
- 9. CESCE LA MUNDIAL Venezuela



Más de 140.000 clientes



1.457 empleados, 29 oficinas comerciales, 150 agentes



1.1 millones de límites de riesgo en vigor



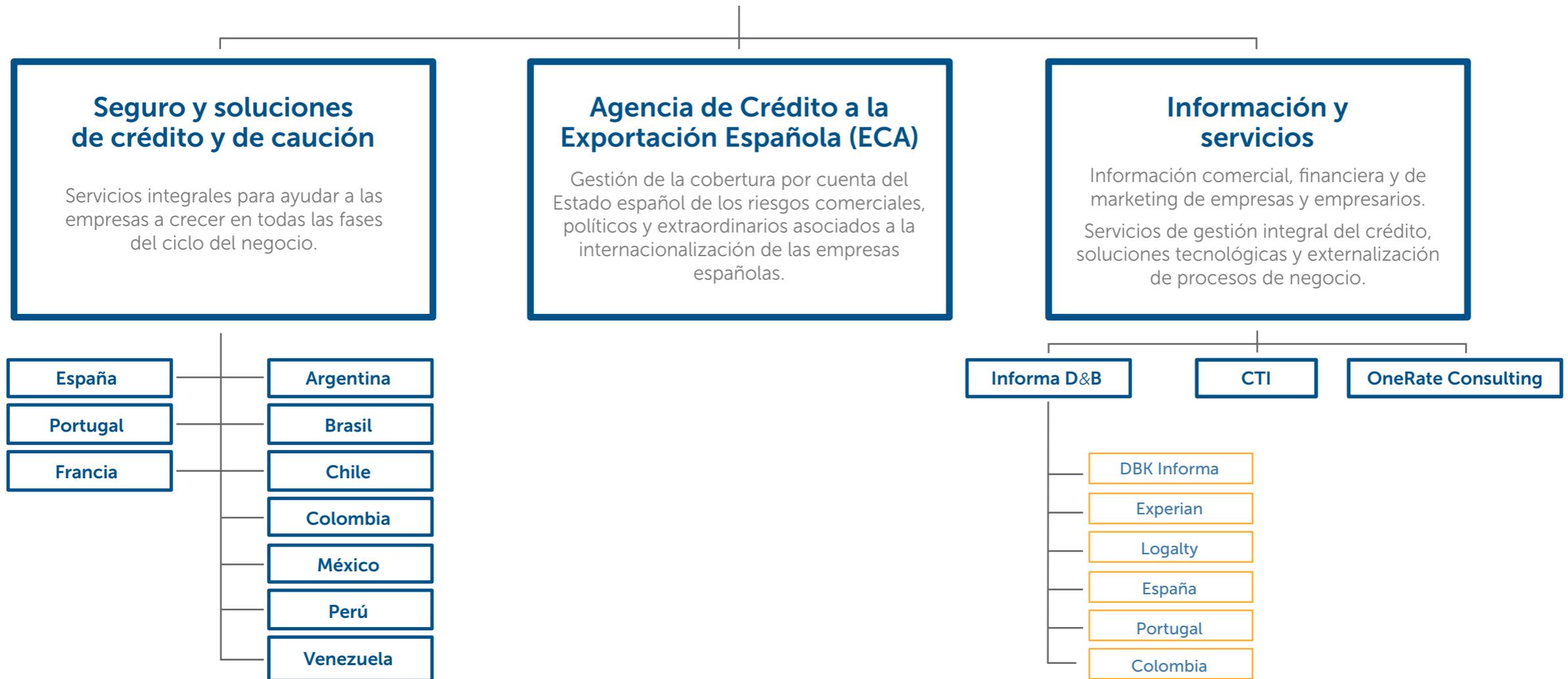
Empresa más influyente del sector financiero y asegurador en social media*



3 millones de usuarios online

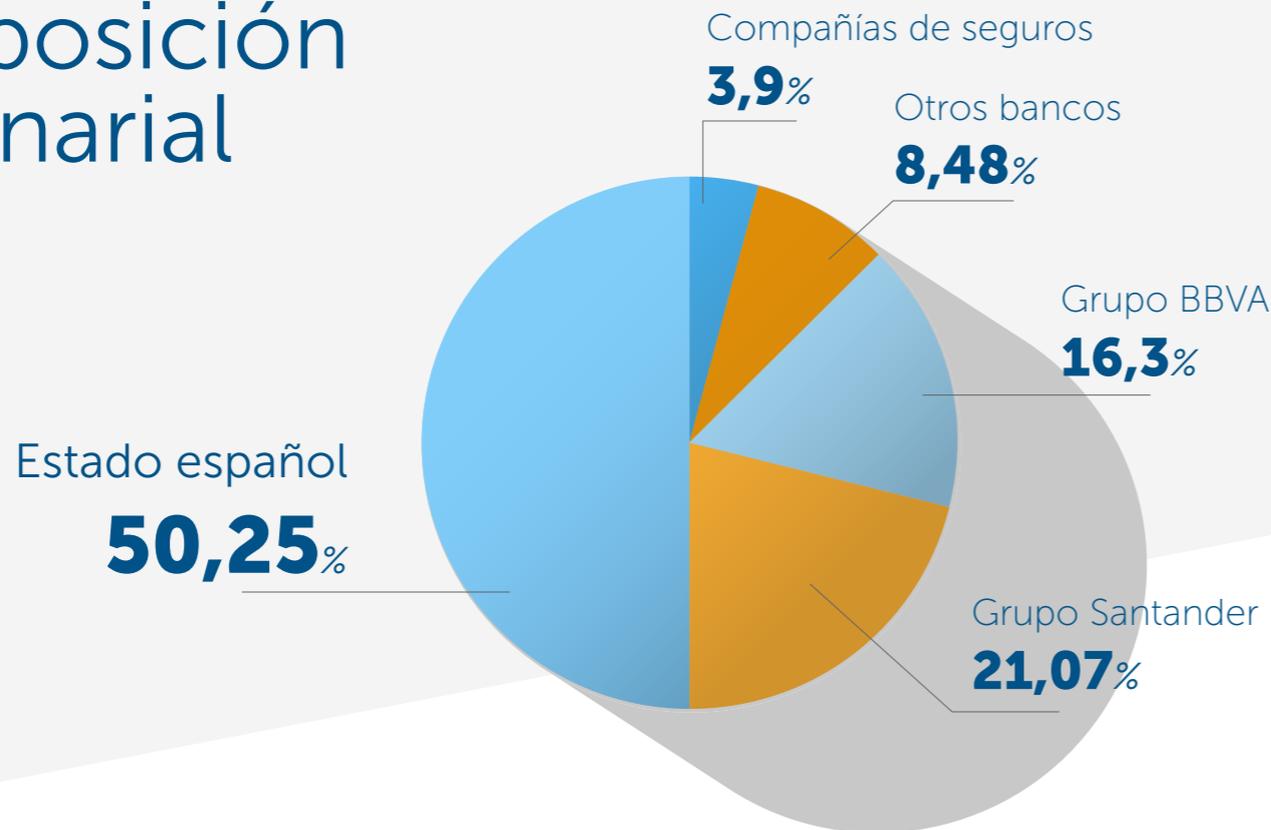


Estructura



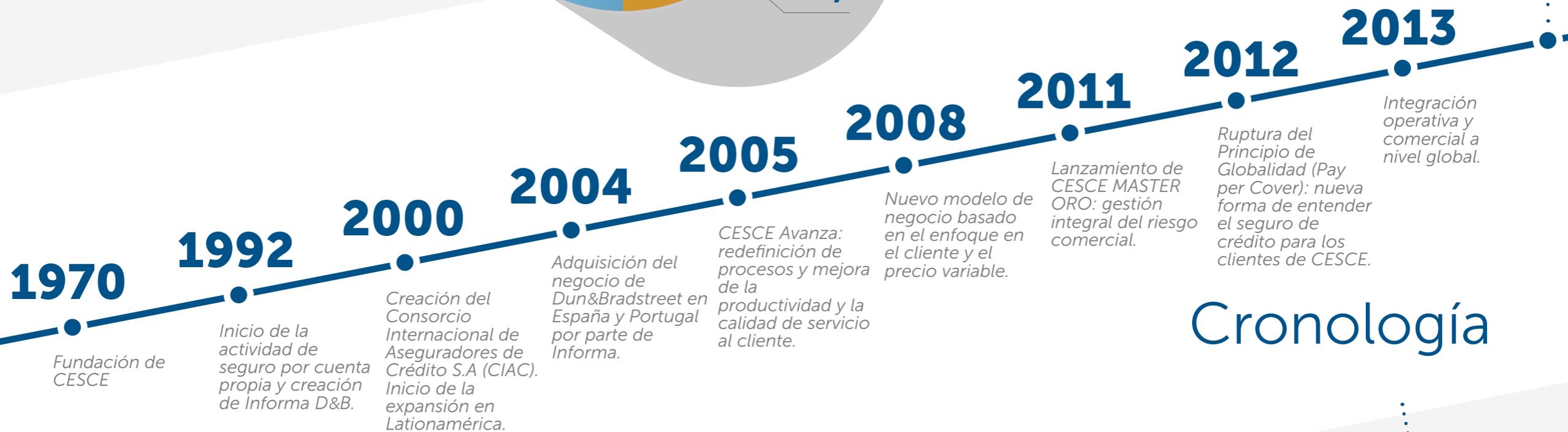
Composición accionarial

En porcentaje



Hitos 2014

- Nueva regulación de la gestión de la Cuenta del Estado
- Apertura a no clientes de CESCE Fondo Apoyo a Empresas
- Lanzamiento de una propuesta comercial global en el área de crédito
- Standard&Poor's eleva el rating de CESCE a BBB con perspectiva estable
- Consolidación del proyecto Customer Experience
- CTI compra OneRate Consulting

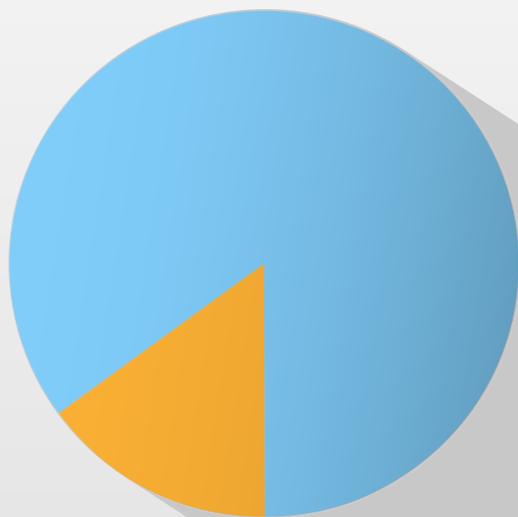


Cronología

Seguro emitido

En porcentaje y millones de euros

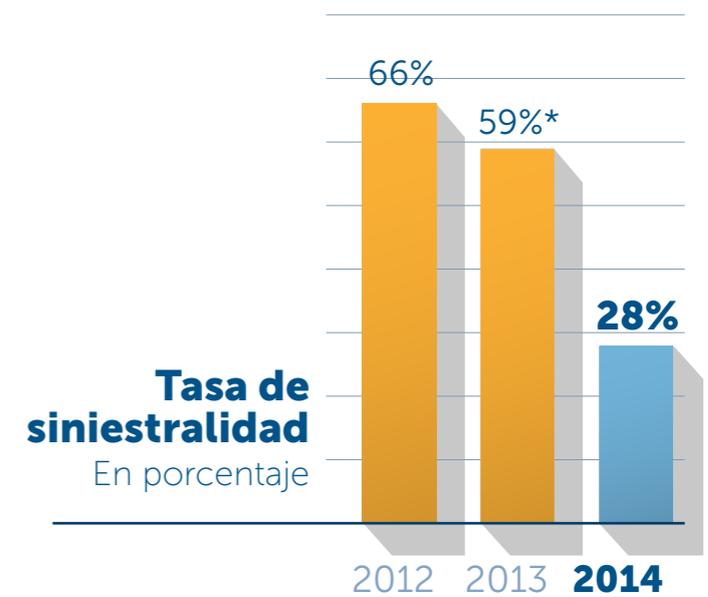
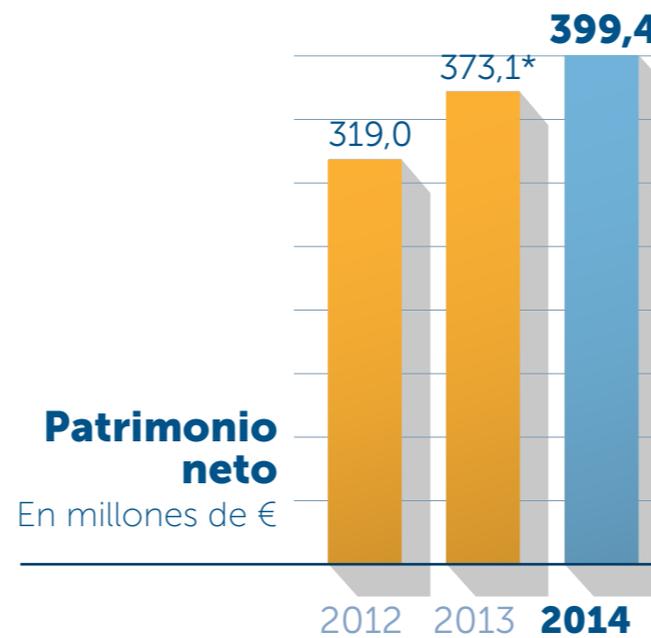
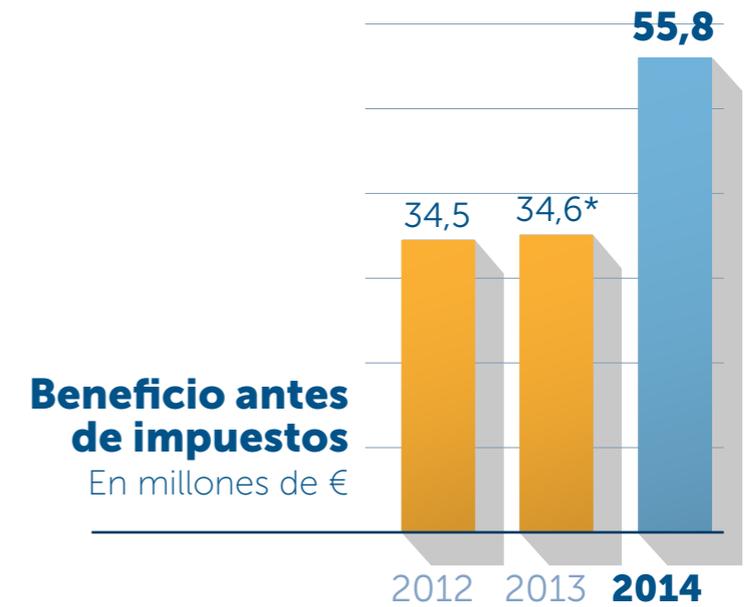
Seguro emitido
Cuenta Propia
84,9%
23.258



15,1%
4.134

Seguro emitido
Cuenta del Estado

(* Los estados financieros del ejercicio 2013 han sido re-expresados para incorporar las modificaciones requeridas legalmente, en lo referente al cambio de criterio contable en el cálculo de la provisión técnica para gestión de riesgos por Cuenta del Estado, implementado en 2014.



Indicadores financieros

2 CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

2014 ha sido un año decisivo para CESCE tanto por los excelentes resultados económicos obtenidos como por el progreso realizado en las tres líneas de actividad de la compañía: Agencia de Crédito a la Exportación española (ECA); seguro y soluciones de crédito y de caución, e Información y servicios, lo que nos sitúa en una posición inmejorable para aprovechar la evidente mejora del entorno económico en España.

En primer lugar, hemos completado en tiempo récord la adaptación de CESCE al nuevo marco regulatorio en cumplimiento de lo establecido por la Ley 8/2014 de 22 de abril sobre cobertura de los riesgos de internacionalización de la economía española. Dicha ley finaliza el complejo proceso legal de reordenación del seguro de crédito por cuenta del Estado iniciado en marzo de 2012 con la puesta en marcha por parte del Gobierno del proceso de privatización de la participación del Estado en CESCE.

En segundo lugar, hemos avanzado en el desarrollo y consolidación de nuestra estrategia de transfor-

mación de CESCE en una compañía de referencia en la prestación de servicios de valor añadido de gestión del riesgo comercial. Entre los logros alcanzados destaca la racionalización de nuestras operaciones dentro y fuera de España y el lanzamiento de "Customer Experience", un nuevo modelo de relación con el cliente.

Finalmente, en el área de Información y servicios, hemos consolidado nuestra posición de liderazgo en el suministro de información a empresas y ampliado la gama de servicios de externalización de procesos de negocio, sistemas de pago y gestión del crédito comercial.

Crecimiento rentable

En un contexto de mercado de fuerte competencia, hemos incrementado nuestro beneficio antes de impuestos en un 61,3%, lo que demuestra la eficiencia de un modelo de negocio totalmente orientado al cliente.

El beneficio antes de impuestos se ha incrementado un 61,3%, desde 34,6 a 55,8 millones de euros y el

En un contexto de mercado de fuerte competencia, hemos incrementado nuestro beneficio antes de impuestos en un 61%, lo que demuestra la eficiencia de un modelo de negocio totalmente orientado al cliente

beneficio neto un 65,4%, desde 26,3 a 43,5 millones de euros. Se trata del segundo mejor registro de nuestra historia y un logro más destacable todavía si se tiene en cuenta que se han logrado en un contexto de mercado de fuerte competencia y con precios a la baja.

Los resultados obtenidos confirman la eficacia de un modelo de negocio orientado al cliente que ofrece soluciones únicas de gestión del riesgo comercial: somos la única compañía del mundo que ofrece a sus clientes un precio distinto para cada tipo de

deudor y la posibilidad de elegir el grado de cobertura, total o parcial, del riesgo comercial. Las sólidas bases técnicas de este sistema revolucionario, fundamentado en la aplicación de las nuevas tecnologías y el análisis de datos, nos han permitido reducir la tasa de siniestralidad del 58% al 27%, la mejor tasa del sector en Europa.

El patrimonio neto de CESCE a 31 de diciembre de 2014 ascendía a 399,4 millones de euros, el mayor de la historia de la compañía, frente a los 373,1 del año anterior, lo que confirma la creciente solidez financiera de la compañía. CESCE cuenta con un amplio margen de cobertura de solvencia estática –344 millones de euros, 178% de las provisiones técnicas– y de solvencia dinámica –290 millones, 15,8 veces la cuantía mínima–.

Orientación al cliente

Cada día son más las empresas que confían en nosotros para gestionar sus riesgos comerciales y acceder a nuestras soluciones de financiación. Sería fácil acomodarnos al éxito obtenido, pero la capacidad de adaptación, la innovación y el servicio a las empresas están en el corazón de CESCE.

A lo largo de 2014, hemos seguido mejorando nuestras soluciones inteligentes, agrupadas bajo el paraguas comercial CESCE MASTER ORO, para dar una respuesta real a las necesidades de nuestros clientes

En 2014 hemos lanzado "Customer Experience", un nuevo modelo de relación con el cliente en el que está implicado toda la compañía que busca procurarle una experiencia global, positiva y diferenciada

y hemos completado la integración global de nuestra empresa con el lanzamiento del sistema CESCE MASTER ORO en Latinoamérica. En la actualidad estamos trabajando en la integración de sistemas para la gestión y administración de la caución en todas las filiales latinoamericanas.

Y todo ello lo hemos hecho con la mirada puesta en nuestros clientes. En CESCE no nos conformamos con ofrecerles las mejores soluciones de crédito comercial, queremos tener una relación duradera de beneficio mutuo. En 2014 hemos lanzado "Customer Experience", un nuevo modelo de relación con el cliente en el que está implicado toda la compañía, que va más allá de la satisfacción del cliente y busca procurarle una experiencia global, positiva y diferencial. El modelo "Customer Experience" permite a los clientes comunicarse con CESCE indistintamente a

través de todos los canales comerciales existentes y utilizar todas las tecnologías de información y dispositivos disponibles.

En un movimiento orientado a extender algunas de nuestras ventajas a todo el mercado, desde mediados de 2014, cualquier empresa, sea o no cliente de CESCE, puede acceder a la financiación no bancaria que ofrece CESCE Fondo Apoyo a Empresas, una novedosa fórmula que permite conseguir circulante mediante el descuento de facturas.

Nuevo marco regulatorio de la cuenta del Estado

El nuevo marco regulatorio establecido por la Ley 8/2014 de 22 de abril y el Real Decreto 1006/2014 de 5 de diciembre, paso previo a la futura privatización de la participación estatal en CESCE, sigue el modelo vigente en la mayoría de los países de la Unión Europea en los que el responsable de la gestión de la cobertura por cuenta del Estado es un Agente Gestor con capital privado.

El nombramiento de CESCE como Agente Gestor por un periodo de 8 años supone una garantía para los exportadores españoles. El nuevo marco regulatorio garantiza la máxima eficacia en la gestión de la cuenta del Estado porque permite mantener la independencia en la gestión y el aprovechamiento de las sinergias, economías de escala y conocimientos

CESCE está en situación óptima para seguir prestando apoyo a los exportadores españoles, crecer en España, Portugal y Francia y aprovechar al máximo el potencial de crecimiento de las filiales latinoamericanas

que brinda una gran compañía como CESCE que lleva más de 40 años desempeñando esta función y ha generado en ese período un flujo de caja positivo de más de 2.700 millones de euros de ingresos para el Estado.

A lo largo de 2014 hemos llevado a cabo la adaptación de la compañía al nuevo marco legal: la separación de funciones y los procedimientos de aprobación de riesgos previstos en la Ley son ya plenamente operativos y hemos firmado el Convenio de Gestión con el Estado que fija los términos y condiciones de la concesión.

Durante 2014 hemos renovado nuestro compromiso con la responsabilidad corporativa y la sostenibi-

lidad en la aplicación de los criterios de la OCDE en el ámbito de la financiación sostenible del desarrollo económico, de la lucha contra el soborno y la corrupción y de la evaluación de los impactos sociales y medioambientales asociados a los proyectos de inversión y exportación. Nuestro objetivo es mantener relaciones de mutuo beneficio con las personas y los colectivos con los que nos relacionamos: empleados, clientes, proveedores y la sociedad en su conjunto.

Perspectivas de futuro

El excelente comportamiento de CESCE en 2014 se inscribe en el año de la materialización de la recuperación económica de España tras seis años de situación recesiva. Las reformas y la política de austeridad practicadas en los últimos años han impulsado la mejora de la confianza, la mayor apertura de la financiación y la progresiva recuperación del mercado laboral. Como resultado, el PIB ha crecido de promedio un 1,4% y se espera que crezca incluso por encima del 2,5% en 2015.

En este nuevo entorno económico más favorable, CESCE está preparada para seguir prestando apoyo a los exportadores españoles, crecer en España y desarrollar al máximo el potencial de crecimiento de las filiales latinoamericanas. Afrontamos una nueva etapa llena de retos y desafíos y lo hacemos desde el convencimiento de que contamos con el

mejor y más cualificado equipo de profesionales y con tecnología punta. Seguiremos por el camino emprendido, perfeccionando nuestras soluciones de aseguramiento y financiación, ahondando en la experiencia del cliente, globalizando nuestra oferta y manteniendo nuestra apuesta por el I+D+i.

Para terminar, quiero dar las gracias a todos y cada uno de los profesionales de CESCE cuya entrega y esfuerzo han hecho posible los éxitos obtenidos en el ejercicio y son nuestra mejor garantía para el futuro.

Álvaro Bustamante de la Mora
Presidente

3 LÍNEAS DE NEGOCIO

3.1 SEGURO Y SOLUCIONES DE CRÉDITO Y DE CAUCIÓN

- 3.1.1 Modelo de negocio
- 3.1.2 Oferta comercial de seguros y financiación
- 3.1.3 Caución

3.2 AGENCIA DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN (ECA)

- 3.2.1 Cambios normativos
- 3.2.2 Poniendo cara a la actividad de CESCE

3.3 INFORMACIÓN Y SERVICIOS

3.1

Seguro y soluciones de crédito y de caución

CESCE diseña y comercializa soluciones inteligentes de crédito comercial que cubren las necesidades de sus clientes en todas las fases de su ciclo de negocio: prospección de mercados, gestión del riesgo, transferencia del mismo y acceso a la financiación. Esta propuesta de valor se asienta sobre un modelo de negocio único y diferenciado, enfocado en el cliente y fundamentado en el uso intensivo de la información, en la inversión sistemática en tecnología y en el uso de Business Analytics como método de decisión.

Principios de la propuesta comercial

1. El elemento central del riesgo es el deudor y no el cliente



La unidad básica del riesgo no es el asegurado, sino el deudor del asegurado. Por eso, CESCE analiza el riesgo de los deudores y ayuda a sus clientes a conservar a los mejores y a protegerse de los peores.

2. Precios y cobertura variables



CESCE es la única compañía del mundo que ofrece un precio distinto por cada tipo de deudor, partiendo de la base de que cada deudor tiene un comportamiento de pago muy diferente. El cliente no tiene la obligación de asegurar toda su cartera de deudores, sino que decide en cada momento el grado de cobertura que quiere contratar.

3. El seguro de crédito no depende del ciclo



Los precios se fijan sobre el coste futuro estimado de la siniestralidad utilizando mecanismos de predicción, con independencia de cuál haya sido el resultado de ejercicios anteriores.

Ejes del modelo de negocio



Foco en el cliente



Liderazgo tecnológico



Excelencia operativa



Vocación internacional



Solidez financiera

3.1.1. Modelo de negocio

CESCE dispone de un modelo de negocio innovador y diferenciado, basado en el uso intensivo de la información y el análisis de datos, que le permite conocer las necesidades de cada cliente y predecir automáticamente sus riesgos comerciales para ofrecerle en cada momento una propuesta de valor a su medida.

Gracias a esta apuesta estratégica por el conocimiento y a la inversión sostenida en nuevas tecnologías, CESCE está capacitada para ayudar a las empresas a seleccionar y monitorizar a sus clientes, para asesorarles en las decisiones de cobertura de sus transacciones comerciales y para ofrecerle fórmulas alternativas de financiación que reduzca el efecto de la morosidad sobre sus tesorerías.

Este enfoque integral de protección al cliente en función de sus necesidades parte de una premisa revolucionaria en el sector asegurador: el cliente no es el responsable de su siniestralidad; la unidad básica de riesgo es su deudor.

La base tecnológica de este sistema revolucionario inmuniza a CESCE contra los ciclos económicos adversos

Con esta filosofía, CESCE fija precios de cobertura diferentes atendiendo al distinto comportamiento de pago de cada deudor del cliente y es la única compañía del mundo que ofrece la posibilidad de asegurar solo aquellas transacciones que considera más críticas sin necesidad de cubrir toda su cartera.

La base tecnológica de este sistema revolucionario inmuniza a CESCE contra los ciclos económicos adversos ya que la suscripción de riesgos se realiza sobre la expectativa de evolución de los indicadores de morosidad y los precios se establecen sobre el coste futuro estimado de la siniestralidad y no sobre lo ocurrido en ejercicios anteriores.

El foco en el cliente, la inclusión del análisis de datos en todos los eslabones de la cadena de valor, la vocación global de la compañía y su solidez financiera son los ejes sobre los que gira este modelo de negocio, implantado en 2008, que ha situado a CESCE entre los cuatro primeros grupos de seguro de crédito y de caución del mundo.



FOCO EN EL CLIENTE

CESCE y sus filiales posee más de 140.000 clientes en todo el mundo. El éxito de su negocio está en su capacidad para ponerse en el lugar de cada uno de ellos y ofrecerle soluciones y servicios de alto valor añadido que faciliten su toma de decisiones y le protejan en sus momentos más difíciles.

Esta empatía con el cliente está sustentada en el conocimiento analítico. En el convencimiento de que solo comprendiendo las necesidades de las empresas puede hacerles una propuesta de valor diferenciada, la compañía invierte cada año en nuevas tecnologías que le facultan para obtener más información de sus clientes y saber cuáles son sus prioridades en cada circunstancia.

En esta línea, CESCE completó ya en 2013 la implantación de una herramienta de Customer Relationship Management (CRM), que le faculta para ofrecer el servicio o solución adecuados a cada cliente en cada momento. Esta herramienta, en proceso de mejora continua, registra la información sobre los clientes y define reglas de actuación específicas en función de las necesidades concretas de cada cliente, de la relevancia que tiene para él una situación concreta y de su nivel de satisfacción con la compañía.

Nueva estrategia "Customer Experience"

Pero el modelo de relación de CESCE con el cliente no se limita a aprovechar sus capacidades analíticas para captar a aquellos clientes más propensos a comprar, sino que dirige sus actuaciones a crear una experiencia positiva para el usuario y establecer vínculos que garanticen su permanencia. Con este propósito, la compañía ha definido en 2014 su propia estrategia "Customer Experience".

La estrategia de "Customer Experience" desarrollada en 2014 diferencia a la marca y genera fidelidad porque supone ir más allá de la satisfacción del cliente. Exige procurar al cliente una experiencia global, positiva y diferencial.

Consciente de que la fidelidad de los clientes está directamente relacionada con el número de interacciones y la calidad de las mismas, la compañía redobla sus esfuerzos para tender y mantener puentes de comunicación en diferentes canales de forma coherente y coordinada.

Ante el desafío de una sociedad que utiliza indistintamente diferentes canales para relacionarse, CESCE ha adoptado una estrategia omnicanal con las compañías que trabaja. Esto significa que el cliente tiene una misma experiencia de relación independiente-

La estrategia de "Customer Experience" desarrollada en 2014 supone ir más allá de la satisfacción del cliente

mente del medio empleado y que, además, puede comenzar una transacción en un canal y culminarla en otro.

Para establecer esta estrategia integrada, CESCE no sólo ha creado diferentes canales con un única visión del cliente, sino que ha ido adaptándolos a los diferentes dispositivos y al contexto en que se utilizan, optimizado el recorrido hacia ellos gracias a la medición y a la evaluación de los contactos.

Estrategia omnicanal

La compañía cuenta con diferentes vías online y offline para hacer llevar su propuesta de valor a sus clientes: red comercial, canal telefónico e internet.

- **Red comercial**

La red comercial juega un papel fundamental en la estrategia de "Customer Experience". En 2014, estaba

.....

El Centro de Atención al Cliente en Europa y Latinoamérica resolvió 123.077 consultas

formada por 29 oficinas y 150 agentes comerciales que realizaban su labor en Europa y Latinoamérica.

Estos agentes cuentan con toda la información registrada en la herramienta de CRM, por lo que pueden ofrecer soluciones y servicios según los diferentes acontecimientos que afectan al cliente. Así, ponen en valor los hechos relevantes positivos que CESCE realiza y minimizan el impacto de una situación que podría influir negativamente en su satisfacción, pudiendo convertirla en algo positivo con un seguimiento permanente de su cuenta. De esta manera, CESCE consigue estrechar los vínculos entre cliente y su responsable comercial y así aumentar su fidelización.

• **Canal telefónico**

El canal telefónico siguió siendo una pieza clave del modelo "Customer Experience": el Centro de Atención al Cliente (CAC). Este centro cuenta con un equipo adecuadamente formado y redirige las

llamadas hacia una segunda línea de atención formada por un grupo de expertos en cada área de negocio en los casos de mayor complejidad.

Pero CESCE no se conforma con eso, sino que ha implantado un programa continuo de escucha activa de la voz del cliente (VOC). A través del CAC, de sus agentes o directamente preguntando, la compañía recibe constantemente su feedback para poder mejorar su servicio.

Durante el ejercicio, el Centro de Atención al Cliente en Europa y Latinoamérica, resolvió 123.077 consultas, con un alto grado de eficacia y calidad: el 96% de llamadas fueron atendidas en menos de 30 segundos, el 94% de las peticiones se resolvieron en menos de 24 horas y el ratio de reclamaciones fue de tan solo el 0,3%.

• **Internet: CESNET y redes sociales**

En los últimos años, internet ha cobrado relevancia entre los canales de CESCE: la plataforma operativa CESNET, las redes sociales y las páginas comerciales de la compañía.

CESNET es la plataforma virtual que canaliza más del 85% de las transacciones del negocio. Desde esta web, los clientes pueden gestionar sus riesgos en tiempo real y realizar un seguimiento de sus pólizas con la posibilidad, entre otras funcionalidades, de comunicar ventas, prórrogas e impagos a la compañía. Además, pueden acceder al servicio de vigilancia de la evolución de sus carteras de clientes, que avisa de forma inmediata ante cualquier modificación de sus riesgos.

Los clientes pueden configurar la plataforma para recibir avisos en cualquier dispositivo o para que el sistema aplique automáticamente sus políticas.

Además, pueden transferir a su propio ordenador toda la información necesaria para la gestión de sus riesgos.

Durante el ejercicio 2014, CESCE siguió manteniendo como líder de las redes sociales dentro del sector asegurador y financiero, según The Klout Score. La repercusión de CESCE está relacionada tanto con

el número de seguidores, como con la calidad del contenido de sus publicaciones.

Twitter es la red social donde CESCE ha volcado sus esfuerzos, con más de 41.000 tweets, y se

Una organización volcada hacia el cliente

CESCE, en su afán de dar el mejor servicio al cliente, abordó en 2014 una reorganización en el Departamento de Marketing con los objetivos de alinear el trabajo de las áreas involucradas en la gestión del cliente y establecer una nueva mecánica de ejecución de los proyectos.

En este proceso, se han identificado las fases de captación, conversión y fidelización del cliente y las tareas para dar soporte a cada una de ellas. Teniendo en cuenta los recursos disponibles –tanto de personal como de contenidos, instrumentos y canales–, organizó su estrategia de Marketing por tipos de proyectos: vinculados al negocio y proyectos transversales.

En todos los proyectos se definieron claramente los alcances y objetivos de los mismos: los trabajos para ejecutarlos, los responsables encargados de ponerlos en práctica y sus interlocutores de cada área. Quedó establecido, asimismo, un procedimiento para evaluar las acciones de marketing y medir sus resultados.

Tras la reorganización, en cada proyecto se establece la figura del product manager para señalar objetivos, definir acciones, crear contenidos asociados a cada acción y diseñar los flujos de interacción.

Javier

El intrépido empresario que se ha convertido en símbolo de la compañía.



La información aplicada a la gestión del riesgo comercial está detrás de todas las soluciones y servicios

ha visto recompensada con más de 71.000 seguidores. La compañía ha escogido Twitter como su canal principal porque le permite interactuar con su público objetivo, pero mantiene también su interlocución en otras redes sociales como Facebook, con más de 3.000 seguidores; LinkedIn, con más de 2.500 seguidores; o YouTube, con 50 vídeos y más de 275.000 reproducciones; además de Instagram, Pinterest, SlideShare, Google + o FourSquare.

La compañía continuó mejorando en 2014 su imagen en la Red con las nuevas páginas comerciales www.cesceseloexplica.com y www.cesceen3d.com. En ambas plataformas, los usuarios disponen de explicaciones visuales interactivas sobre el funcionamiento de sus soluciones y servicios, además de vídeos de empresarios que cuentan su experiencia como clientes de CESCE. En estas plataformas tiene especial protagonismo Javier, el intrépido empresario que se ha convertido en la imagen de la compañía.



LIDERAZGO TECNOLÓGICO

CESCE es inteligencia aplicada a la gestión del riesgo comercial. La tecnología como facilitador, permite materializar las ideas de la compañía y, por eso, desde 2008, fecha en que decidió reinventarse y apostar por el análisis de datos y la innovación para dar respuesta a las necesidades de sus clientes, la empresa ha volcado su esfuerzo inversor en la implantación y uso de las capacidades digitales asociados a la tecnología.

El análisis de la información forma parte del ADN de CESCE. La información aplicada a la gestión del riesgo comercial está detrás de todas y cada una de las soluciones y servicios que CESCE pone en el mercado. La prospección de mercados, la monitorización de la cartera de clientes o la transferencia selectiva de los riesgos en función del comportamiento de los deudores serían inviables sin el soporte de las nuevas tecnologías de la información.

En la transición de CESCE hacia una empresa digital, sus procesos y actividades básicas están no solo automatizados de extremo a extremo, sino diseñadas para incorporar capacidades cognitivas. Esta capacidad analítica, de convertir datos en conocimiento, está en el corazón de los procesos clave de su

Para acometer la integración global y enriquecer su sistema de innovación, CESCE se alía con distintas empresas

negocio: la cobertura de riesgos y la gestión de las prestaciones.

Otro aspecto fundamental para este objetivo es la integración de toda la cadena de suministro de información, mediante un sistema de conexión automática que permite el procesamiento de millones de datos sobre cientos de miles de empresas contenidos en múltiples fuentes de información para predecir riesgos de impagos y controlar la siniestralidad.

La compañía alimenta sus sistemas con los datos aportados por sus clientes, con la información sobre los sectores y los países que elabora su equipo de analistas especializados, con sofisticados modelos predictivos y con las bases de datos de su filial Informa D&B, que ofrece información sobre más de 240 millones de empresas de más de 200 países del mundo.

Las capacidades de colaboración e intercambio de información bidireccional con sus partner, clientes

y empleados mediante el uso inteligente de las redes sociales facilita los puntos de acceso, recombina los puntos clásicos (agentes, oficinas,...) con accesos digitales.

Para poder afrontar los retos de la integración global y enriquecer su ecosistema de innovación, CESCE ha alcanzado alianzas estratégicas con empresas líderes del mercado como IBM, Google o Salesforce. El apalancamiento del aprovisionamiento tecnológico sobre "cloud", supone un ahorro importante en los costes operacionales e inversión, al disponer de tecnología puntera bajo la fórmula de pago por uso.

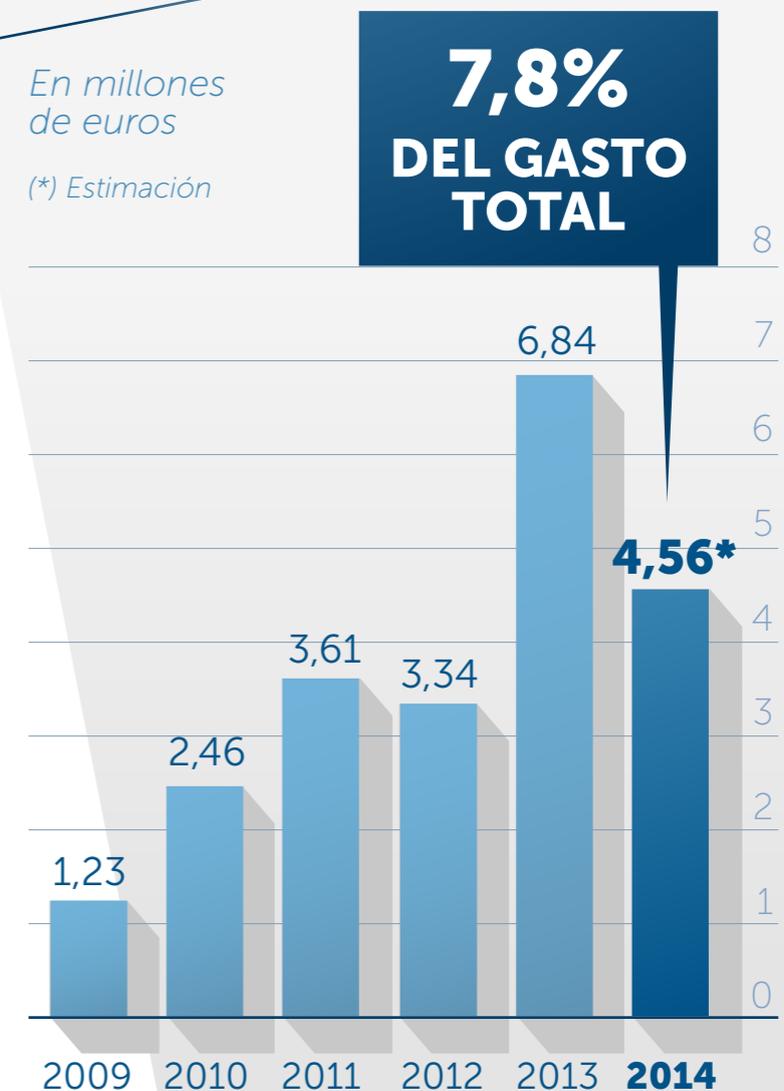
Estas compañías no solo dotan a la compañía de la tecnología necesaria para poner en práctica nuevos proyectos de innovación de forma ágil y económica mediante el uso de las capacidades elásticas de aprovisionamiento tecnológico, sino que ofrecen una visión tecnológica global y multisectorial.

Fruto del acuerdo con IBM es el nacimiento del Observatorio de Innovación que, entre otras funciones, analiza de forma continua la aplicación de las capacidades digitales a la estrategia de CESCE. En el 2014 se formalizaron los organismos de gobierno y se identificaron varios proyectos (Omnichannel, acceso integrado desde cualquier canal, computación cognitiva y eco-

Evolución del gasto en I+D+i

En millones de euros

(*) Estimación



sistemas de API en el desarrollo de soluciones para la comunidad empresarial).

La aplicación de la tecnología Big Data en la captación de clientes y gestión del riesgo comercial es uno de los proyectos sobre los que se está realizando una prueba de concepto.



La compañía cuenta con un modelo operativo global y digital, asentado en el uso intensivo de las tecnologías de la información, que posibilita la escalabilidad del negocio y su crecimiento rentable y sostenible mediante la optimización de los procesos y el control de los costes.

En la era de la revolución digital, donde las exigencias de los clientes son cambiantes y cada vez mayores, CESCE acomete continuas mejoras para mantener y mejorar su excelencia operativa. Durante el ejercicio 2014, CESCE focalizó su inversión en el Sistema de Riesgos y Cumplimiento Normativo en base a Solvencia II.

Así, avanzó en la automatización cognitiva del proceso de riesgos, esto es, en la toma de decisiones sobre cobertura de riesgos de forma mecánica, sin

CESCE focalizó su inversión en el Sistema de Riesgos y Cumplimiento Normativo en base a Solvencia II

necesidad de recurrir al analista. Actualmente, el 98% de los riesgos se toman de forma automática gracias a la integración de modelos analíticos. El sistema procesa las decenas de miles de solicitudes diarias de clasificación, prórrogas, notificaciones de impagos, etc. y es capaz de dar una respuesta rápida y, en la gran mayoría de casos, en tiempo real.

La decisión sobre la concesión de prestaciones en caso de impago también está modelizada y automatizada. La compañía cuenta con peritos automáticos que evalúan cada expediente y deciden si a la empresa le corresponde o no una indemnización. Este sistema afecta actualmente al 90% de las operaciones e implica no sólo una mejora de la eficiencia y una reducción de los costes, sino la posibilidad de reducir los plazos de pago de las prestaciones, con las consiguientes ventajas para el cliente.

Aparte de poner foco en los procesos de negocio clave, CESCE ha desarrollado varias iniciativas orien-

tadas a digitalizar los servicios de "front office": marketing digital (visión 360 cliente, marketing social y móvil), experiencia de cliente (diseño experiencia de cliente, patrones de comportamiento, aplicación de estrategias) y en canales de distribución y venta (movilidad agentes, canal social media, innovación en productos y servicios).

Empresa globalmente integrada

CESCE es una empresa globalmente integrada, que aprovecha las diferentes capacidades y recursos humanos y tecnológicos que posee en Europa y Latinoamérica para dar servicio a sus Clientes de todo el mundo.

En aras de la eficiencia, CESCE está en el proceso de implantar un modelo operativo global tanto para la matriz como para sus filiales internacionales, que emplea una plataforma de gestión única y una misma nomenclatura para los diferentes segmentos del negocio.

En 2014, tiene ya integrado la mayor parte de sus procesos críticos (riesgos, post venta, recuperaciones, reaseguro,...), aprovechando todas las capacidades globales de CESCE para atender y dar servicio a los clientes en cualquier punto del mundo donde opere CESCE, sea cual sea su ubicación.



VOCACIÓN INTERNACIONAL

CESCE opera en diez países de Europa y Latinoamérica. Además de su central en España, tiene sucursales en Francia, Portugal y cuenta con filiales en los principales mercados de América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela.

La presencia de CESCE en Latinoamérica se hace a través del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito (CIAC). Esta joint venture actualmente está participada por CESCE (63,12%), la aseguradora

Munchener Rück (15,04%) y los bancos BBVA (10,92%) y Santander (10,92%).

CESCE se sitúa entre los principales actores del mercado de América Latina. Para 2016, espera consolidar una posición de liderazgo en la región en el ramo del crédito, como hace presagiar la creciente demanda.

CESCE lanzó en 2014 una propuesta comercial conjunta en el área de crédito, lo que implica que todos los clientes de la compañía pueden acceder a las mismas soluciones y servicios gracias a su modelo operativo global.

Latinoamérica

2014 fue el año de consolidación del sistema MASTER ORO en Latinoamérica, proceso que culminó con el lanzamiento de un completo paquete de mejoras en la oferta de servicios: CESCE Classic y CESCE MASTER ORO.



También fue el punto de arranque para la consolidación de la solución para entidades financieras, que posiciona a CESCE a gran distancia de sus competidores en este nicho de mercado en Latinoamérica.

En el negocio de las garantías (cauciones, fianzas y seguros de cumplimiento) CESCE potenció su actividad comercial para mantenerse como uno de los referentes con presencia global en los principales mercados de Latinoamérica.

Asimismo, la compañía procedió a una nueva definición funcional de la Dirección Comercial para Latinoamérica con el objetivo primordial de crecimiento y desarrollo del negocio del grupo en la región.

SOLIDEZ FINANCIERA

CESCE sigue las mejores prácticas internacionales de análisis, medición y gestión del riesgo comercial. Su capacidad para predecir los riesgos a futuro hacen que cada año cubra sobradamente las provisiones técnicas y presente un importante superávit en su margen de solvencia, es decir, los recursos que la compañía debe poseer para hacer frente a posibles situaciones de siniestralidad futura.

El superávit del margen de solvencia se cifraba a 31 de diciembre en 290 millones de euros y representaba 15,8 veces su cuantía mínima

Así, en 2014, en cuanto a la solvencia dinámica, determinada por la cuantía mínima del margen de solvencia y su comparación con el importe del patrimonio propio no comprometido, el superávit del margen de solvencia se cifraba a 31 de diciembre en 290 millones de euros y representaba 15,8 veces su cuantía mínima de 18,3 millones de euros.

La compañía ha realizado en los últimos años importantes avances en el control, vigilancia y medición de sus riesgos, así como en la elaboración de planes de contingencia para todas las tipologías con el objetivo de cumplir los estándares fijados por la Unión Europea en la directiva Solvencia II.

Esta iniciativa, modificada a su vez por la Directiva Ómnibus II, entrará en vigor el 1 de enero de 2016, una vez que las Cortes Generales españolas apruebe la Ley de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras

(ALOSSEAR) que incorporará al ordenamiento las directivas europeas.

Las novedades más destacables que introduce la norma son un nuevo método de cálculo para los requerimientos de solvencia, el refuerzo del sistema gobierno, la unificación de los sistemas de información por parte de las entidades y un nuevo modelo de supervisión, con mayores funciones para el supervisor, un sistema de autorizaciones previas y la capacidad de dictar guías técnicas y circulares.

Revisión al alza del rating

La compañía siguió generando confianza en 2014. Standard & Poor's (S&P) elevó el rating de CESCE a 'BBB', desde 'BBB-', con perspectiva estable, tras haber revisado al alza, en la misma proporción, el rating de España.

La agencia de calificación de riesgos consideró que CESCE, según criterios que manifiestan su credibilidad en un escenario de estrés soberano, cuenta con un perfil de riesgos de negocio justo y un perfil de riesgos financieros moderadamente fuerte.

Según S&P's, es especialmente destacable la media de ratio combinado registrada en el periodo 2009-2013, del 90%, a pesar de las dificultades del mercado y prevé que oscile entre el 93% y el 95% en el periodo 2014-2016.

CESCE MASTER ORO

Transferencia del riesgo

- Pay Per Cover: el cliente decide en cada momento qué riesgos críticos quiere asegurar con la información aportada por CESCE.
- Full Cover: el cliente asegura toda su cartera y el precio de cada transacción depende del comportamiento de pago del deudor

Prospección de mercados

- **España:** BBDD Prospecta - 2 millones de empresas
- **Exterior:** GRS Global - 220 millones de empresas en 200 países
- **Riesgo País:** informes, fichas

Risk Management

- Avanzado mecanismo para el control de riesgos sobre modelos estadísticos desde internet y telefonía móvil
- Consultores especialistas

Financiación inmediata

- CESCE Fondo Apoyo a Empresas
- Certificados de Seguro
- Títulos de Liquidez

3.1.2. Oferta comercial de seguro y soluciones de crédito

CESCE ha cambiado las reglas del seguro comercial, ofreciendo a las empresas innovadoras soluciones y servicios que cubren las principales necesidades de su negocio: búsqueda y seguimiento de los clientes, transferencia de su riesgo comercial y financiación. Estas soluciones, comercializadas de forma integral bajo el paraguas CESCE MASTER ORO, pueden adquirirse por separado o en conjunción con otras y pueden gestionarse desde la plataforma CESNET a través de diferentes dispositivos.

Transferencia del riesgo

CESCE ofrece a sus clientes las soluciones más innovadoras y personalizadas del mercado asegurador para todo tipo de empresas: CESCE MASTER ORO. Esta solución permite dos modalidades de transferencia de riesgo: Pay Per Cover y Full Cover. Ambas soluciones cubren impagos de hasta el 95% de las ventas de la empresa.

Con Pay Per Cover, el cliente no está obligado a cubrir toda su cartera, sino que puede activar la cobertura en cualquier momento

Con Pay Per Cover, el cliente monitoriza toda la cartera de deudores y puede activar la cobertura, si lo desea y en cualquier momento, de aquellos riesgos que considere más críticos, sin la obligación de cubrir toda su cartera. Además, CESCE le asesora para optimizar su presupuesto con un "Informe de Transferencia del Riesgo" personalizado.

Full Cover aporta a los clientes la mayor prevención de pagos al transferir el riesgo de todos sus deudores, ofreciéndoles un compromiso de cobertura en relación al nivel de riesgo de sus clientes. Esto implica ofrecer precios diferentes para deudores con comportamientos diferentes, algo inédito en el sector asegurador.

Con ambas coberturas la compañía efectúa las indemnizaciones por impago en un plazo máximo de 60 días a partir de la información del siniestro.

CESCE MASTER ORO integra adicionalmente servicios de valor añadido personalizados a las necesidades de cada empresa, tales como la identificación de

clientes potenciales, la monitorización de la cartera de clientes y el acceso a financiación inmediata, que también pueden adquirirse por separado y se detallan a continuación.

Prospección de mercados

La búsqueda de clientes solventes es una de las principales necesidades de la empresa para crecer de forma rentable. Consciente de la dificultad que conlleva esta tarea, especialmente en momentos de crisis, CESCE ofrece a sus clientes servicios de prospección de mercados que le permiten encontrar nuevos clientes tanto en España como en el exterior.

Los clientes de CESCE tienen acceso a un listado de 2 millones de empresas españolas con un análisis y valoración de la empresa a efectos de cobertura gracias a la mayor base de datos del mercado, Prospecta. Y si quiere internacionalizarse, CESCE le brinda el servicio con el GRS Global donde puede realizar búsquedas de clientes potenciales entre más de 200 millones de empresas de todo el mundo.

Esta información se completa con el servicio Riesgo País, donde el cliente tiene a su disposición estudios y análisis de los riesgos derivados del comercio y la inversión en el exterior.

Monitorización del cliente

Tan importante es buscar clientes solventes como controlar en todo momento su comportamiento de pagos para tomar decisiones de riesgos. Por eso, CESCE pone a disposición de sus clientes un innovador sistema de control y vigilancia de sus carteras llamado Risk Management, por el que conocerá en tiempo real y a través del canal que mejor se adapte a cada contexto (Internet, telefonía móvil) el comportamiento de pagos de sus clientes.

Este sistema se asienta en modelos estadísticos de decisión testados sobre diferentes países, que gestionan millones de datos sobre cientos de miles de empresas, que configura un avanzado mecanismo de outsourcing para el control de los riesgos comerciales. Además, se nutre de la experiencia de 70 analistas que controlan la cartera de deudores.

Este sistema incorporó en 2014 el servicio Dun Trade, que permite comparar la realidad de cada empresa con la competencia, el mercado y su sector, y así ajustar sus periodos de cobro y pagos.

Paralelamente, la compañía ofrece los servicios de CESCE Consulting a través de OneRate, una compañía del Grupo CESCE que confecciona un rating

.....

CESCE Fondo Apoyo a Empresas ofrece financiación sin necesidad de acudir al sistema bancario mediante el descuento de facturas comerciales

a medida de cada empresa e implanta un sistema de riesgos y cobros.

Con CESCE Consulting, los clientes disponen de la herramienta online OneRate, que incluye la gestión de créditos y cobros, incorpora información financiera de Informa D&B y conecta con la solución de crédito de sus clientes.

Financiación

CESCE ayuda al tejido empresarial a dotarse de liquidez con innovadoras soluciones que facilitan su acceso a la financiación tanto bancaria como no bancaria. Para apoyarles en la obtención de financiación a través de las entidades de crédito, la compañía ha diseñado dos innovadoras soluciones: los Títulos de Liquidez y los Certificados de Seguro. Además, ha lanzado una novedosa fórmula de financiación no bancaria que permite a las empresas conseguir circulante sin pasar por el banco a través de CESCE Fondo Apoyo a Empresas.

CESCE Fondo Apoyo a Empresas

CESCE Fondo Apoyo a Empresas ofrece financiación a todo tipo de empresas sin necesidad de acudir al sistema bancario mediante el descuento de facturas comerciales.

Desde mediados de 2014 cualquier empresa, sea o no cliente de CESCE MASTER ORO, puede acceder a esta fórmula de financiación que, entre otras ventajas, no ocupa líneas bancarias ni de la empresa ni del proveedor que paga las facturas y no consta en CIRBE (Centro de Información de Riesgos del Banco de España).

La empresa dispone la liquidez en un breve plazo de seis días máximo, desde el momento que se formaliza la solicitud. La operación se realiza bajo la modalidad de factoring sin recurso, es decir, la empresa no tendrá ninguna responsabilidad acerca de la posible insolvencia del deudor, siendo el Fondo quien asuma el riesgo de impago de la operación.

El ejercicio 2014 supuso la apertura a no clientes y la consolidación de esta solución financiera que pone de manifiesto el interés de CESCE por aportar soluciones innovadoras al tejido empresarial en un mercado donde el hecho de poder tener acceso a la financiación a tipos de interés competitivos se convierte en una ventaja esencial.

Durante el ejercicio, se superaron los 40 millones de euros financiados correspondientes a más de 3.500 facturas, lo que supone un crecimiento del importe del 280%.

El Fondo creció el 345% en número de empresas financiadas, con 300 deudores en 14 países, circunstancia que pone de manifiesto el grado de internacionalización de la solución y la ayuda que supone a la exportación. En los seis meses en que CESCE Fondo Apoyo a Empresas es accesible a no clientes, se han captado más de 100 clientes y se han financiado más de 3 millones de euros.

Gracias a CESCE Fondo Apoyo a Empresas, la compañía se ha dado a conocer a diferentes empresas que se encuentran en el autoaseguro y que, finalmente, han pasado a ser clientes de la entidad en alguna modalidad de cobertura de crédito.

La compañía ha creado una red específica para la comercialización de esta solución y ha constituido un call center a medida para dar soporte a sus clientes. CESCE se convierte así en una de las primeras entidades que ofrece soluciones financieras de contratación online.

Además de CESCE Fondo Apoyo a Empresas, la compañía ofrece soluciones orientadas al Factoring, como Póliza Factoring específica y diseñada para las entidades financieras o los acuerdos de colaboración

con las diferentes entidades financieras y Latinoamericanas para facilitar el acceso a la financiación de nuestros clientes mediante la emisión de garantías. Tal es su vinculación al mundo financiero que CESCE ha sido admitida como socio en ASOFACTORIZING (Asociación Colombiana de Factoring) y en AEF (Asociación Española de Factoring) siendo un socio más junto con las principales entidades bancarias.

CESCE sigue trabajando tanto para la consolidación de sus diferentes soluciones orientadas al factoring como para crear alternativas de crecimiento y saneamiento económico-financiero para las empresas.

Acceso a la financiación bancaria

CESCE cuenta también con otras soluciones exclusivas para clientes CESCE MASTER ORO que facilitan el acceso a la financiación bancaria. Con la activación de cualquiera de los mecanismos de transferencia del riesgo, Pay per Cover y Full Cover, las empresas pueden beneficiarse de la emisión de Títulos de Liquidez y Certificados de Seguro.

- Los **Certificados de Seguro** son documentos que acreditan la existencia de cobertura de facturas concretas por la póliza de seguro.

El servicio de emisión de Certificados de Seguro permite a los clientes solicitar una certificación de facturas declaradas al seguro con plazos de vencimiento

Los Títulos de Liquidez y los Certificados de Seguro ayudan a las empresas a obtener financiación bancaria

iguales o superiores a 25 días desde la solicitud, sobre créditos emitidos a deudores residentes en cualquier lugar del mundo, designando simultáneamente su empresa a la entidad financiera beneficiaria de la indemnización en caso de impago.

- Los **Títulos de Liquidez** son documentos emitidos por CESCE sobre facturas cubiertas por el seguro. Este documento cumple las condiciones para constituir una garantía personal de CESCE a favor de las Entidades Financieras, tal como ha reconocido el Banco de España a efectos de lo dispuesto en la normativa de Basilea II.

La emisión de Títulos de Liquidez por parte de CESCE se realiza tras un proceso de validación del cumplimiento de las condiciones del seguro y una verificación técnico comercial de los créditos comerciales seleccionados por el cliente de CESCE para la obtención de los Títulos de Liquidez, procesos que, hasta ahora, no realiza ningún asegurador de crédito.

Proceso de obtención de financiación: CESCE Fondo Apoyo a Empresas



Solicitud de apoyo:

Solicitud a través de la plataforma CESNET.



Estudio y aprobación:

Proceso de aprobación para emitir el Título de Liquidez.



Obtención de fondos:

Se hace una transferencia al cliente.



El proceso dura un máximo de seis días.

3.1.3 Caución

CESCE ofrece a las empresas seguros de caución. Con este producto, la compañía garantiza al tomador del seguro ante las diferentes administraciones o ante el sector privado por las responsabilidades económicas que le puedan ser exigidas como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones garantizadas y derivadas, bien de un contrato (obra, suministro o prestación de servicios) o de una disposición legal.

Las principales modalidades de caución ofrecidas por CESCE son:

- Licitación pública (mantenimiento de oferta).
- Definitivas (cumplimiento contrato).
- Anticipos y acopios.
- Obligaciones aduaneras.
- Contratación de tiempos publicitarios en televisión.
- Fondo Español de Garantía Agraria – FEGA.

CESCE trabajó a lo largo de 2014 en un proyecto global de caución para Europa y Latinoamérica

Aunque es de esperar que durante el ejercicio 2015 el mercado establezca la tendencia de los últimos ejercicios, es destacable que en el último trimestre de 2014 la cifra de prima mostró una cierta reactivación. Esta circunstancia, unida a las perspectivas positivas de crecimiento e inversión del entorno económico, podría influir en que el mercado se muestre estable en el ejercicio 2015.

Hacia un proyecto global de caución

En 2014, CESCE trabajó en un proyecto global de caución para Europa y Latinoamérica.

Desde el punto de vista técnico, dirigió sus esfuerzos al diseño y estructura de la nueva plataforma de sistemas para la gestión y administración del ramo de caución en todas las filiales denominada SISNET, apoyada en el motor de decisión llamado Mazinger. A cierre del ejercicio, la nueva herramienta se había implementado ya en España y estaba previsto su despliegue en Colombia durante los primeros meses del 2015.

En el ámbito funcional, CESCE estableció un modelo para el trámite de las gestiones de seguimiento y normalización de caución, así como las funciones de cada área en el trámite de reclamaciones y siniestros. Asimismo, reforzó la competencia y destrezas de los suscriptores de caución y redefinió sus atribuciones con objeto de contar con suscriptores globales para el grupo.

Paralelamente, CESCE acopió información de sus filiales para elaborar un catálogo global de productos de caución, que estará disponible en su página web.

Al cierre del 2014, la unidad global de reaseguro lideró el proceso de contratación de reaseguro para Latinoamérica en el 2015, obteniendo importantes condiciones para el negocio, como son las capacidades especiales para clientes globales de caución, aquellos que demandan de los servicios de CESCE en las diferentes filiales.

En diciembre de 2014, la unidad global de reaseguro lideró el proceso de contratación de reaseguro para Latinoamérica en el 2015

3.2

Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)

CESCE gestiona por cuenta del Estado los riesgos políticos, comerciales y extraordinarios asociados a la internacionalización de las empresas españolas desde 1970. En 2014, el Gobierno de España aprobó un nuevo marco regulatorio, previo a la venta de la participación mayoritaria del Estado en la compañía, que establece la figura de un Agente Gestor de capital privado en su totalidad. Tras más de cuatro décadas de trayectoria, CESCE fue designado como Agente Gestor por el plazo de ocho años.

3.2.1 Cambios normativos

El año 2014 pasará a los anales de CESCE por los cambios legislativos aprobados durante el año, que reconfiguran el marco normativo que regula el seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado. En 2014 se han aprobado dos nuevos textos legales que conforman el cambio más importante del marco jurídico en el que actúa CESCE desde su fundación en 1970.

Un claro catalizador de este cambio normativo fue la aprobación, dos años antes, del Real decreto Ley 20/2012, que abrió la vía para la privatización de CESCE, al eliminar de la ley fundacional (ley de 1970) el requisito de que el Estado mantuviera una participación mayoritaria en el capital de la compañía. Este cambio de escenario provoca la necesidad de revisar el marco de funcionamiento de las coberturas por cuenta del Estado de los riesgos de la internacionalización en previsión de la situación en la que

Parque eólico / MÉXICO
© GAMESA EÓLICA

la gestión del instrumento esté en manos de una compañía privada. Así, durante el ejercicio 2014 se aprobaron los siguientes textos legales:

- La **Ley 8/2014**, de 22 de abril, sobre cobertura por cuenta del Estado de los riesgos de la internacionalización de la economía española, que deroga a su antecesora, la Ley 10/1970, de 4 de julio, ley fundacional de CESCE.
- El **Real Decreto 1006/2014**, de 5 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 8/2014. Este RD deroga a su vez el Decreto 3138/1971, que desarrollaba la ley del 70, así como todas las disposiciones que venían conformando el complejo marco normativo del seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado.

Estas dos medidas modifican la normativa relativa al seguro de crédito a la exportación por cuenta del Estado, introduciendo algunos cambios importantes, entre los que cabe destacar los siguientes:

- Una de las principales ventajas de los nuevos textos es que simplifican la regulación del sector, al derogar, implícita o explícitamente, todas las normas hasta entonces vigentes. Cabe recordar que el seguro de crédito a la exportación con apoyo oficial es un instrumento público de fomento de la internacionalización de la empresa nacional y, como tal, es un área de actividad muy regulada tanto a escala internacional –OMC, OCDE, UE– como nacional. Las

La Ley designa a CESCE como Agente Gestor durante un periodo no inferior a 8 años desde la venta de la participación en manos del Estado

leyes, normas y acuerdos originales han ido evolucionando a través de los años, buscando adaptarse a la realidad del sector en cada momento. A escala nacional, el resultado ha sido un intrincado marco normativo conformado por una extensa sucesión de leyes, decretos y órdenes ministeriales, que ahora se fusionan en dos únicas normas complementarias.

- La Ley designa a CESCE como Agente Gestor, desde su aprobación y durante un periodo no inferior a 8 años a partir de la venta de la participación en manos del Estado, garantizando así la continuidad del sistema, independientemente de quien sea su nuevo propietario.
- La normativa modifica el sistema de toma de decisiones de la cuenta del Estado. Se crea una nueva Comisión de Riesgos por Cuenta del Estado, órgano interministerial, presidido por el Secretario de Estado de Comercio e integrado por hasta 14 miembros pertenecientes a diferentes áreas de la administración

(Comercio, Economía, Hacienda, Exteriores, Industria, Fomento, Agricultura y el Consorcio de Compensación de Seguros, en adelante CCS).

Esta Comisión sustituye a la Comisión delegada del Consejo de Administración, órgano societario en el que participaban todos los representantes de los accionistas, públicos y privados, pero en el que únicamente tenían voto los representantes del accionista público y el presidente de la compañía.

Cabe señalar que esta nueva Comisión se constituyó a mediados de 2014, inmediatamente después de la entrada en vigor de la ley y ha venido funcionando desde entonces sin que el cambio en la composición y naturaleza del órgano de decisión y control de la actividad haya afectado ni a la flexibilidad ni a la frecuencia en la toma de decisiones relativas a coberturas por cuenta del Estado.

- En anticipación a un gestor de propiedad y con un área de actividad privada, la normativa obliga a separar las áreas de negocio que desarrolla el agente gestor por cuenta propia y por cuenta del Estado. La finalidad de esta separación es proteger a la cuenta del Estado de cualquier conflicto de interés que pueda haber en relación con la actividad privada, asegurar que la cuenta propia compite en igualdad de condiciones con el resto de operadores del mercado y proteger la confidencialidad de la información. CESCE se compromete a lograr todos estos

Se crea un Fondo de Reserva de los Riesgos a la Internacionalización, dotado con los recursos que genere la propia actividad aseguradora

objetivos, garantizando al mismo tiempo la máxima eficacia en la gestión, aprovechando las sinergias, economías de escala y conocimientos que brinda una compañía de gran dimensión cuya actividad está diversificada.

- Como antes, CESCE emite las coberturas por cuenta propia –es decir, la relación contractual se establece entre el Agente Gestor y el asegurado– pero el Estado responde de las obligaciones asumidas por el Agente Gestor. Este principio, que ya recogía la ley anterior, no sólo se mantiene de forma explícita en la nueva ley sino que, además, viene reforzado por un nuevo mecanismo que blindo al instrumento de cualquier vaivén presupuestario.

En efecto, en virtud de la nueva ley, se crea un Fondo de Reserva de los Riesgos de la Internacionalización, que estará dotado con los recursos que genere la propia actividad aseguradora –recuérdese que desde 1996 el resultado neto de la cobertura

es positivo–. Adicionalmente, se consignarán en los Presupuestos Generales del Estado los créditos para facilitar al Fondo las aportaciones patrimoniales que resulten necesarias en el caso de que los recursos acumulados resultaran insuficientes. Este último caso resulta muy improbable habida cuenta que, en primer lugar, el resultado neto de la actividad ha sido positivo durante 18 años consecutivos; en segundo lugar, los siniestros indemnizados cada año vienen promediando un 40% de las primas cobradas; y, finalmente, el Fondo de Reserva ha sido dotado con un importe que multiplica con creces dicha cifra.

- La nueva normativa garantiza la transparencia del sistema frente a la Administración y moderniza los criterios contables, además de adaptarlos a la nueva estructura.

A la hora de redactar el presente Informe, la normativa está plenamente en vigor; asimismo, se ha firmado ya el Convenio de Gestión entre el Estado (representado por el Ministro de Economía y Competitividad) y CESCE (representada por su Presidente), que fija los términos y condiciones de la concesión del servicio de gestión de las coberturas por cuenta del Estado.

En relación con los cambios normativos descritos, la opinión de la compañía es que los nuevos textos legales simplifican la regulación del sector. También

La nueva normativa garantiza la transparencia del sistema frente a la Administración y moderniza los criterios contables

introducen mayor flexibilidad respecto a los anteriores, al sacar de la normativa diversas restricciones que obedecían a circunstancias puntuales en el tiempo que hoy han variado. Los nuevos órganos de decisión y control, que comenzaron a funcionar a mediados de 2014, han mantenido tanto la calidad como la frecuencia en la toma de decisiones. En definitiva, confiamos en que la mayor participación de la Administración en la gestión de las coberturas por cuenta del Estado, unida a la transparencia y mayor conocimiento de los pormenores del día a día de las operaciones, incida positivamente a la hora de impulsar y utilizar este instrumento de política comercial a favor de la internacionalización de la empresa española. Por último, es importante resaltar la relevancia del Fondo de Reserva que consolida la solvencia financiera del instrumento y lo aísla de los presupuestos del Estado, en los que, adicionalmente, se mantienen los mecanismos necesarios para cubrir cualquier desviación que pudiera llegar a producirse.

.....

3.2.2 Poniendo cara a la actividad de CESCE

Este año, como novedad en el informe anual de la cuenta del Estado, se incluye una sección en la que ponemos cara a la actividad que CESCE desarrolla como gestor de este instrumento, a través de la presentación de una selección de proyectos en los que el apoyo oficial ha contribuido al éxito de la experiencia internacional de empresas españolas.



EQUIPOS FOTOVOLTAICOS - Italia

ONYX SOLAR ENERGY

Estructura fotovoltaica / ITALIA
© Onix Solar Energy

Exportador	Onyx Solar Energy, S.L.
Contratante	Fondazione Mediterranea Terina
Valor de la operación	1,8 millones de euros
Tipo de operación	Fianzas a Fiadores
Estructura	Imputación en la Línea de Fianzas para Pymes
Sector	Equipos fotovoltaicos
País	Italia
Fiador	Banco Sabadell
Plazo	7 meses
Cobertura de CESCE	Cobertura del crédito derivado de la ejecución de la fianza de anticipo

En mayo de 2014, Onyx Solar Energy, S.L. firmó un contrato con la Fondazione Mediterranea Terina (Italia) para la rehabilitación de dos de sus pabellones incluyendo el diseño, suministro e instalación de estructuras y elementos innovadores fotovoltaicos, que incluía:

- Pavimentación con suelo transitable fotovoltaico.
- Cubierta de patio interior en forma de lucernario fotovoltaico.
- Pasarela de unión entre los pabellones con sistema mixto muro-cortina-marquesina, con cerramiento lateral de vidrio termoaislante y la cubierta con vidrio de color.
- Cuerpo de escalera de acceso a pabellón realizado en acero y vidrio y cubierta en vidrio de color.
- Parking fotovoltaico para movilidad inteligente.

En junio de 2014 CESCE suscribió una Póliza de Seguro a Fiadores por Riesgos de Ejecución de Fianzas para la cobertura del crédito derivado de la ejecución de la fianza de anticipo del citado contrato.

Onyx Solar Energy S.L. es una empresa especializada en el desarrollo de soluciones innovadoras para la integración fotovoltaica en edificaciones, motivo por el que ha sido galardonada en diversas ocasiones.

PARQUE EÓLICO - Turquía

ACCIONA WINDPOWER

Parque eólico / TURQUÍA
© Acciona

Exportador	Acciona Windpower, S.A. (del grupo Acciona)
Deudor/Comprador	ZT Enerji Elektrik Uretim Ve Ticaret S.A.*
Garantes	- Zafer Taahhut Insaat Ve Ticaret S.A. - Akbank Tas
Valor de la operación	Contrato: 56 millones de euros Crédito comprador: 21,056 millones de euros
Tipo de operación	Crédito comprador
Plazo	7 años
Estructura	Riesgo corporativo
Sector	Renovables (eólico)
Fecha de cierre	03 diciembre 2014 (firma de la Póliza)
País	Turquía
Banco prestamista	BBVA
Cobertura de CESCE	Cobertura de los riesgos políticos y comerciales

En diciembre de 2014 CESCE suscribió una Póliza de Seguro de Crédito comprador con el BBVA otorgándole cobertura de los riesgos políticos y comerciales de un crédito comprador con una plazo de amortización de 7 años a través del cual se financia parcialmente un contrato de un importe total de algo más de 56 millones de euros para el suministro e instalación llave en mano de 19 aerogeneradores AW 125/3000 de 3 MW de potencia en el parque eólico de Çerçikaya en la provincia de Hatay, al sur de Turquía.

El suministro lo realizará Acciona Windpower S.A., filial del grupo Acciona dedicada al diseño, fabricación y venta de aerogeneradores, que además del suministro procurará el montaje y servicios de mantenimiento durante un periodo de 10 años del parque eólico de 57 MW de potencia propiedad de la empresa turca ZT Enerji Elektrik Üretim Sanayi Ve Ticaret S.A. (Grupo Zafer) con la que Acciona Windpower suscribe el contrato de exportación a finales de 2013.

(*) Matriz: Zafer Taahhut Insaat Ve Ticaret S.A.

TRENES - Italia

METRO DE ROMA - CAF

Exportador	CAF
Deudor / Comprador	Municipalidad de Roma
Valor de la operación	113,43 millones de euros
Tipo de operación	Póliza de seguro de crédito suministrador
Plazo	Mas de 2 años
Sector	Transporte
Fecha de cierre	26 febrero 2014 (firma de la Póliza)
País	Italia
Cobertura de CESCE	Cobertura de los riesgos políticos

La empresa española Construcciones y Auxiliar De Ferrocarriles, S.A. (CAF) ha estado ejecutando en 2014, y se espera que complete en 2015, un contrato firmado con la Municipalidad de Roma, de más de 113 millones de euros, para el diseño, fabricación y suministro de varios trenes, de varios coches cada uno, y su mantenimiento cuyo destino final es el metropolitano de Roma.

Las nuevas unidades de trenes circularán por la línea B del metropolitano de Roma y por la nueva extensión norte de dicha línea (B1).

Este contrato consolida una relación comercial de CAF con Italia que se remonta a varios años en el pasado, no sólo con la Municipalidad de Roma al que CAF le ha suministrado, y actualmente están circulando por el metropolitano de Roma, varias unidades de trenes, sino que CAF suministra trenes a otras regiones del país.

En febrero de 2014 entró en efectividad la Póliza de CESCE de seguro de crédito suministrador a través de la cual CESCE otorga a CAF cobertura del riesgo de impago por parte de la Municipalidad de Roma de este contrato.

Trenes de metro / ROMA
© CAF



RED DE TELEFONÍA - Angola HOMT ESPAÑA

Exportador	HOMT España, S.A.
Deudor	República de Angola
Comprador	Angola Telecom
Valor de la operación	Contrato: 189,9 millones de euros Crédito comprador: 75,06 millones de euros
Tipo de operación	Crédito comprador – riesgo soberano Rep. de Angola
Plazo	8,5 años
Estructura	Crédito comprador con cobertura de CESCE
Sector	Telecomunicaciones
Fecha de cierre	28 Abril 2014 (firma de la Póliza)
País	Angola
Banco agente	Deutsche Bank, SAE
Prestamistas	Deutsche Bank SAE, Caixa Bank, Crédit Agricole CIB, Société Générale
Cobertura de CESCE	Cobertura de los riesgos políticos

En abril de 2014 se suscribió una Póliza a través de la cual CESCE, durante 8,5 años, dará cobertura del riesgo de impago de la financiación, que se instrumenta a través de un crédito comprador a la República de Angola, de un contrato de 189,97 millones de euros suscrito entre HOMT España, S.A. y el operador angoleño público, Angola Telecom.

El contrato consistente en la Fase II de un proyecto, cuya Fase I se implementó entre 2008 y 2010 por HOMT, y cuyo objetivo es compensar el enorme déficit de infraestructuras acumulado en el sector de las telecomunicaciones durante los años del conflicto por el que ha pasado el país.

El objetivo es dotar al operador, Angola Telecom, que da servicio universal de telefonía en el país, de una red moderna de banda ancha abarcando la totalidad de las operaciones del cliente, red de acceso, transporte, tecnología de la información, servicios, obra civil...

LÍNEA 2 DEL METRO DE LIMA - Perú

FCC

Líneas de metro / PERÚ
© FCC

Exportador	FCC, S.A., en consorcio con otras firmas españolas
Contratante	Ministerio de Transportes y Comunicaciones de Perú
Valor de la operación	97 millones de dólares
Tipo de operación	Fianzas a Fiadores
Estructura	Imputación en Línea de Fianzas Sindicada
Sector	Transportes
País	Perú
Fiador	BBVA, Banco de Santander, Caixa Bank
Plazo	5 años
Cobertura de CESCE	Cobertura del crédito derivado de la ejecución de la fianza de fiel cumplimiento

El consorcio liderado por ACS y FCC ha conseguido el contrato para el diseño, construcción, financiación, operación y mantenimiento de la línea 2 del Metro de Lima y de un ramal de la línea 4 que llegará hasta el aeropuerto, por un importe de 4.530 millones de dólares.

El proyecto consiste en la construcción de 35 estaciones de metro subterráneas unidas a lo largo de 35 kilómetros de túneles. En las obras participarán más de 3.000 trabajadores.

Con la cobertura de CESCE, FCC, S.A. ha cerrado sus necesidades de avales para poder llevar a cabo el proyecto.

CONSTRUCCIÓN BUQUE DE APOYO - EE.UU. METALSHIPS

Barco offshore / EE.UU.
© METALSHIPS

Exportador	Metalships
Comprador	Grupo Mcdermott
Valor de la operación	Contrato: 79 millones de euros
Tipo de operación	Garantías de Reembolso emitidas por BBVA
Plazo	2 años
Banco emisor	BBVA
Sector	Naval
País	Estados Unidos
Cobertura de CESCE	Cobertura a Fiaidores – riesgo de ejecución de Fianzas

Con fecha 9 de septiembre de 2014 Metalships entregó el "Lay vessel 108" al grupo americano Mcdermott. El acto de bendición y bautizo del barco tuvo lugar en Vigo en los astilleros propiedad de Metalships.

El contrato de construcción del barco se firmó el 27 de junio de 2012 por un precio de venta de 79,2 millones de euros. Se trata de un barco offshore de apoyo a plataformas petrolíferas, en concreto, de tendido de tuberías submarinas. Este barco, de 132,4 metros de largo y 108 toneladas de registro bruto, es capaz de albergar a una tripulación de 129 personas.

En este proyecto CESCE ha participado asegurando las garantías de reembolso emitidas por el BBVA y que, por importe de 55,1 millones de euros, afianzaban la construcción y entrega del barco al armador. El buque se entregó conforme a la fecha prevista en el contrato de construcción, liberándose las garantías de reembolso emitidas por la entidad financiera y aseguradas por CESCE.

El grupo americano Mcdermott ha comprado ya 3 barcos a este astillero y dada la buena experiencia entre las partes parece que éste buque no será el último.



CONSTRUCCIÓN PARQUE EÓLICO - México

GAMESA

Parque eólico / MÉXICO
© GAMESA EÓLICA

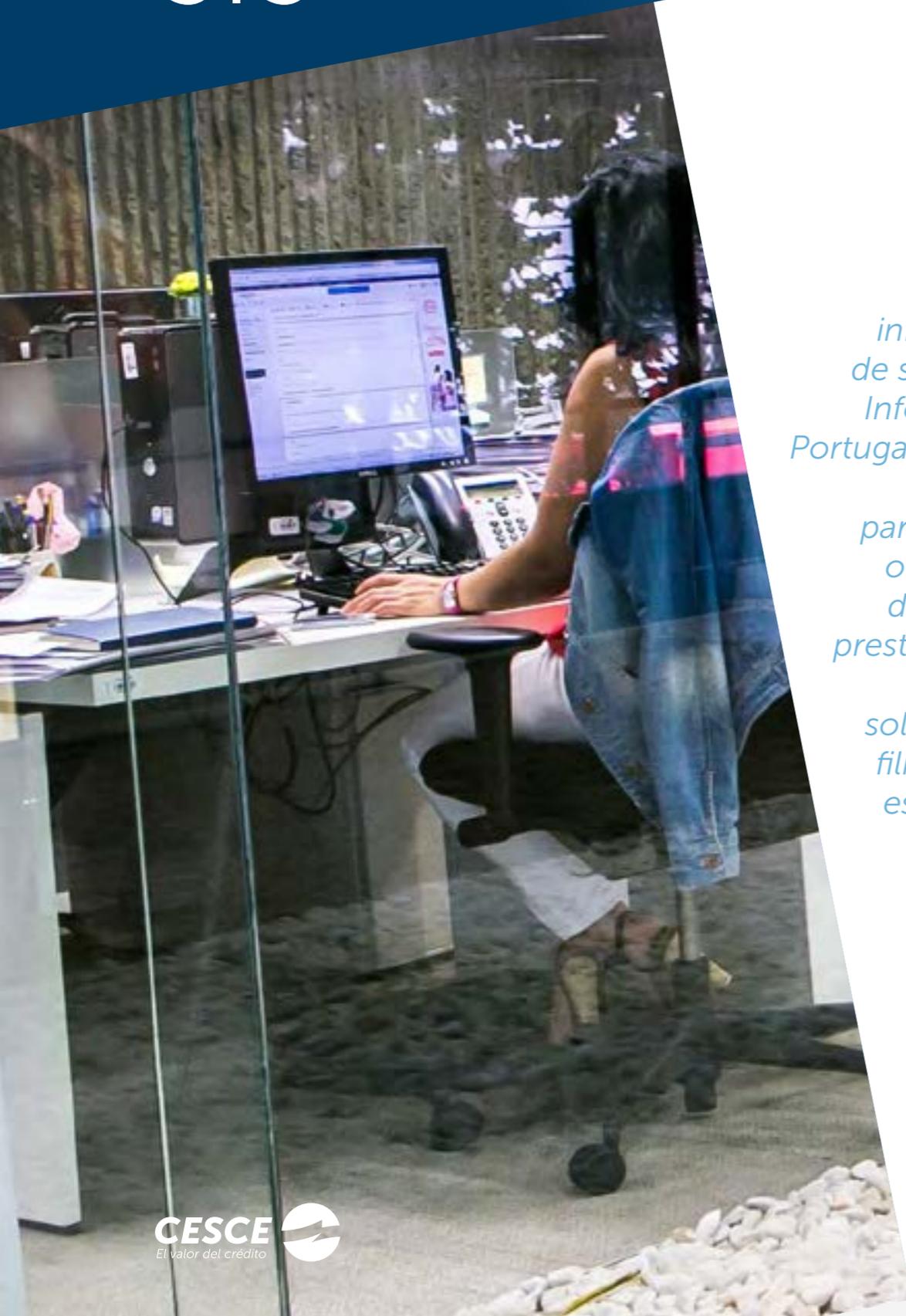
Exportador	Gamesa Eólica S.L.
Deudor	Enel Greenpower SPA
Valor de la operación	104,4 millones de dólares
Tipo de operación	Crédito Comprador
Sector	Energético/Energía Renovable
Fecha de cierre	12 /2014
País	México
Banco prestamista	Banco Santander
Cobertura de CESCE	Cobertura bajo Póliza de Crédito Comprador

En diciembre de 2014 se suscribió una Póliza de Crédito Comprador a través de la cual CESCE da cobertura a Banco Santander de los riesgos políticos y comerciales al 99% asociados a la financiación de un contrato firmado entre el exportador español Gamesa Eólica S.L. y la empresa italiana Enelgreen Power Spa a través de su filial mexicana Dominica Energía Limpia S. de RL de CV.

El objeto del contrato es el suministro de aerogeneradores y la construcción de un parque eólico de 100MW situado en el Municipio de Charcas, en el Estado de San Luis de Potosí (México).

La operación se ha acogido a las condiciones especiales previstas por la OCDE para los proyectos de energías renovables.

3.3



Información y servicios

CESCE ofrece a sus clientes información y servicios a través de sus filiales Informa D&B y CTI. Informa D&B es líder en España, Portugal y Colombia en el suministro de información de empresas para empresas, con información online de más de 240 millones de entidades. CTI, por su parte presta servicios de externalización de procesos de negocio y soluciones tecnológicas. Ambas filiales operan como proveedor estratégico de la matriz CESCE y dan soporte a su innovador sistema de financiación y seguro de crédito.

Informa D&B es la empresa líder en el suministro de información comercial, financiera y de marketing para aumentar el conocimiento de clientes y proveedores y minimizar el riesgo comercial.

La compañía, creada en 1992 como proveedor estratégico de su matriz, CESCE, trabaja conjuntamente con ella en la creación de soluciones integrales de crédito y ofrece a sus clientes información online de más de 240 millones de empresas de todo el mundo.

Es la única empresa española que ofrece a sus clientes acceso online a la base de datos de Dun & Bradstreet internacional: la D&B WorldBase, la mayor base de datos de información comercial, financiera y de marketing del mundo.

En el ámbito español, la base de datos de Informa D&B se alimenta de fuentes de información públicas y privadas, como el Boletín Oficial del Registro Mercantil, Depósitos de Cuentas, BOE (Boletín Oficial del Estado), Boletines Oficiales Provinciales y de CCAA, prensa nacional y regional, investigaciones ad hoc y publicaciones diversas.

Base de datos nacional de Informa D&B

6,4 millones 
de agentes económicos nacionales

3,4 millones 
de empresas y autónomos activos con rating

Más de **11,8 millones** 
de balances de empresas

Más de **13,2 millones** 
de cargos de administradores

Apuesta por la innovación

El liderazgo de Informa D&B se fundamenta en la compra intensiva de toda la información empresarial disponible, la calidad en el tratamiento de la información, la mejora continua de sus sistemas de ratings y análisis de empresas y la apuesta constante por la innovación en el diseño de nuevos productos y servicios.

Fue la primera empresa europea y segunda en el mundo en comercializar sus servicios de información comercial a través de Internet en 1996, pese a ser una compañía que fundamenta su éxito en el seno del mundo online, no descuida las relaciones humanas personalizadas. Por ello, cuenta con la más extensa red comercial en su sector, incluyendo una red de 15 oficinas en España.

Informa D&B se convirtió en 2014 en la primera empresa del sector de la información comercial en lanzar un Informe de Reputación Online para conocer el posicionamiento en Internet, presencia online y en redes sociales de las empresas españolas.

Durante el ejercicio, la compañía lanzó dos nuevos tipos de informes. Por una parte sacó al mercado el Informa Estratégico, el primer informe de empresas en formato infográfico que recoge en menos de cuatro páginas toda la información esen-

Informa D&B se convirtió en 2014 en la primera empresa del sector en lanzar un Informe de Reputación Online

cial sobre una empresa. Por otra, lanzó el Informe Completo de Administrador, que ofrece una visión completa de las relaciones empresariales a través de sus administradores.

En reconocimiento a su labor como compañía socialmente responsable, Informa D&B fue incluida en la lista de Best Workplaces 2014, lo que significa que está considerada como una de las 50 mejores empresas para trabajar en España según la prestigiosa consultora internacional Great Place to Work.

CTI: externalización de procesos de negocio

CTI mantuvo en 2014 su modelo de negocio centrado en la externalización de procesos de negocio BPO (Business Process Outsourcing) y en la tecnología, fortaleciendo su especialización en el tratamiento de la información y los sistemas de pagos, así como en la gestión del crédito comercial.

Su actividad comercial tiene un enfoque estratégico mixto: por un lado, de orientación hacia al conjunto

El 3 de julio de 2014, CTI adquirió la totalidad de las participaciones de la empresa OneRate Consulting

del mercado con carácter multisectorial y, por otro, incrementando las prestaciones a las sociedades del Grupo CESCE, tanto en soporte de back-office como en aportación de servicios de valor añadido.

Los desarrollos efectuados previamente sobre el Optimizador de Gestión de Efectivo, como solución tecnológica propietaria, comenzaron a producir resultados y expectativas comerciales durante el ejercicio.

Igualmente, los desarrollos y negociaciones para el proyecto FACTA, liderado por Informa D&B, permiten prever la generación de negocio a corto plazo. FACTA es el algoritmo de clasificación de empresas para un mejor cumplimiento por las entidades financieras de la legislación americana.

Cabe señalar a su vez el constante incremento que vienen registrando año tras año los servicios de telemarketing, ejecutados en estrecha colaboración con Informa D&B.

Destaca también la consolidación de los servicios de Gestión de Cuentas a Cobrar, dentro de la especialización creciente vinculada al crédito comercial, que dan un relevante soporte a las soluciones de financiación bancaria y no bancaria ofrecidas por CESCE, además de suponer una oferta directa y especializada de prestaciones de CTI al mercado.

OneRate Consulting

El 3 de junio de 2014 CTI adquirió la totalidad de las participaciones sociales de la empresa OneRate Consulting SL, excepto una participación adquirida por Informa D&B.

OneRate explota un modelo de consultoría avanzada de alto valor en Credit Management para las empresas, y Soluciones Tecnológicas propietarias (software) que dan soporte al modelo de gestión definido en la consultoría, dotando con ello a las empresas de autogobierno en su negocio para la gestión del crédito comercial y del riesgo de crédito.

La adquisición de la sociedad OneRate se sustenta en una decisión estratégica adoptada a nivel del grupo, al considerar que aporta valor a todas sus empresas, con especial relevancia en el enfoque estratégico de CESCE.

Finalmente, y con fecha 17 de diciembre del ejercicio 2014, CTI incrementó notoriamente su capacidad

La compra de OneRate aporta valor a todas las empresas del grupo, con especial relevancia para CESCE

de prestación de servicios a CESCE e Informa D&B asumiendo los servicios de Helpdesk y Microinformática para ambas empresas, y el Centro de Atención al Cliente de CESCE.

Nuevo reparto de acciones

En la Junta General Universal y Ordinaria del 23 de abril de 2014, se acordó un incremento de los fondos propios de CTI por importe de 1.200.000 euros, que fue aportado íntegramente por Informa D&B mediante la adquisición de 374.706 nuevas acciones con una prima de emisión de 825.294 euros.

Como consecuencia de lo anterior, el capital social quedó compuesto por 872.370 acciones de un euro de nominal, todas ellas de idéntico contenido de derechos y desembolsadas en su totalidad, quedando repartido en 627.706 acciones (71,9541%) del accionista Informa D&B y 244.664 acciones (28,0459%) del accionista CESCE.

4 CESCE EN 2014

4.1 ENTORNO ECONÓMICO

4.2 EVOLUCIÓN DEL EJERCICIO 2014

4.2.1 Seguro y soluciones de crédito y de caución

4.2.2 Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)

4.1

Entorno económico

La economía mundial mantuvo un bajo ritmo de crecimiento en 2014 (3,3%) debido a la desaceleración en los países emergentes y a un comportamiento todavía discreto de la mayor parte de los países desarrollados. Aunque la cifra es idéntica a la del año anterior, muchas cosas han cambiado en la economía mundial el pasado año.

No sólo se han producido algunos acontecimientos extraordinarios, como la abrupta caída del precio del crudo, la crisis rusa o el ascenso del Estado Islámico; también parece estar produciéndose un cambio fundamental en el cuadro macroeconómico mundial, que cada vez responde menos a la distinción de un bloque uniforme de países emergentes creciendo a altas tasas frente a otro de países desarrollados sin apenas crecimiento, que ha valido para describir buena parte de la década. En efecto, el crecimiento de estos dos bloques, que cada vez son menos homogéneos en su evolución, se está acercando rápidamente. La diferencia en el ritmo de crecimiento entre países emergentes y desarrollados fue en 2014 inferior al 2%, la más baja desde el año 2000.

China continúa frenando su ritmo de expansión y con ello está provocando una caída del crecimiento en buena parte de los países en desarrollo, que se habían visto favorecidos en



la última década por los altos precios de las materias primas. En cambio, EE.UU. destaca por su creciente dinamismo. Ha puesto fin a su política de estímulos monetarios y podría subir incluso los tipos de interés a mediados de 2015. Así, cabe preguntarse si la desaceleración de la economía china, la transformación de su modelo de crecimiento y el impacto que ello está teniendo en las materias primas supondrá un cambio definitivo en el resto del mundo. O si estamos entrando en una fase de estancamiento, en la que la incapacidad para estimular el consumo y la inversión en los países desarrollados se combinará con un bajo crecimiento en el resto de economías, dando lugar a un largo periodo de atonía.

Un síntoma negativo es la evolución del comercio mundial, que continúa siendo preocupantemente bajo. La desaceleración de los países emergentes ha provocado un crecimiento anémico de los intercambios comerciales en los últimos años, por debajo incluso del crecimiento del PIB global: en 2013 creció apenas un 2,1%, y en 2014 un discreto 3,1%. Para 2015 se espera un repunte del comercio del orden del 4%, en línea con la también esperada mejora en el crecimiento económico mundial, que el FMI cifra en el 3,5% en 2015 y quizá en el 3,7% en 2016. No obstante, este pronóstico dependerá en gran medida de que la recuperación de los países desarrollados logre compensar la desaceleración en el resto del mundo, y está sujeto además a diversos riesgos, derivados de factores como la permanente

Un síntoma negativo es la evolución del comercio mundial, que continúa siendo preocupantemente bajo

crisis de la Zona Euro (Grecia), el conflicto en Ucrania o la inestabilidad en Oriente Medio. En el lado positivo, destaca la abrupta caída del precio del crudo que, si bien está dañando a los países productores, podría elevar por encima de lo esperado el crecimiento mundial en los próximos años.

Es cada vez más difícil hablar de los países desarrollados como un todo, debido a las crecientes diferencias en la evolución de cada uno de ellos. El caso más evidente, y el más favorable, es EE.UU. que comienza a registrar tasas de crecimiento significativas, y podría superar incluso el ritmo de expansión de la economía mundial en 2015 (se prevé un 3,6%, frente al 2,4% registrado en 2014 como consecuencia de un invierno excepcionalmente duro). En cambio, Europa continúa registrando unas tasas de crecimiento alarmantemente bajas (0,8% en 2014). Algunos países, incluso, amenazan con entrar nuevamente en recesión, dentro de un marco general de deflación, lo que ha obligado finalmente al Banco Central Europeo a poner en práctica un plan de expansión monetaria

cuantitativa, similar al que emprendió EE.UU. en los últimos años. Con todo, se estima que la economía de la Zona Euro crecerá algo más en 2015 (1,2%). Por su parte, Japón ya puso el año pasado en práctica su propio plan de estímulos dentro del programa conocido como Abenomics, aunque los resultados de momento son algo decepcionantes. La economía nipona apenas creció en 2014 (0,1%) y se prevé tan sólo un 0,6% en 2015.

Así pues, mientras la Reserva Federal está previsto que eleve los tipos de interés a mediados de 2015, tanto el BCE como el BOJ mantendrán una intensa política de estímulos cuantitativos de incierto resultado, lo que configura un entorno macroeconómico muy distinto para las grandes economías de la OCDE, que además tendrá un notable impacto en el resto del mundo. Ya se han observado en 2014 cambios drásticos en los mercados de divisas y de capitales, con una fuerte apreciación del dólar respecto al euro (-12%) y al yen (-15%), que previsiblemente continuará en 2015. El resto de monedas emergentes, con la importante excepción del renminbi por su fijación a la divisa estadounidense, también se ha depreciado drásticamente respecto al dólar, aunque no sólo por la previsión de subidas de tipos, sino en gran parte también por el deterioro de sus fundamentales. Así, la mayor parte de los emergentes, a pesar de registrar un empeoramiento de la coyuntura, se han visto obligados a emprender subidas de tipos y a la contención del gasto público. Como consecuencia,

Tasas de crecimiento

En porcentaje

	2013	2014	2015p	2016p
Mundo	3,3	3,3	3,5	3,7
Economías avanzadas	1,3	1,8	2,4	2,4
EE.UU.	2,2	2,4	3,6	3,3
Alemania	0,2	1,5	1,3	1,5
Japón	1,6	0,1	0,6	0,8
España	-1,2	1,4	2,0	1,8
Economías emergentes	4,7	4,4	4,3	4,7
Rusia	1,3	0,6	-3,0	-1,0
Asia (emergentes)	6,6	6,5	6,4	6,2
China	7,8	7,4	6,8	6,3
India	5,0	5,8	6,3	6,5
Latam	2,8	1,2	1,3	2,3
Brasil	2,5	0,1	0,3	1,5
México	1,4	2,1	3,2	3,5
Oriente Medio	2,2	2,8	3,3	3,9
África Subsahariana	5,2	4,8	4,9	5,2

Por lo que respecta a España, en 2014 se ha confirmado la recuperación económica iniciada a finales de 2013

el paradigma del crecimiento mundial está cambiando: es fundamental para los próximos años que el crecimiento en EE.UU. y la recuperación europea no se vean contagiados por el peor desempeño de los emergentes y sean, además, capaces de compensar la mayor debilidad de China y los países afectados por el descenso de los precios de las materias primas.

Entre los países emergentes también se notan importantes diferencias. Por un lado, China, donde las autoridades parecen decididas a controlar los excesos financieros del pasado, creció al 7,4%, la tasa más baja en más de dos décadas. En 2015-16 se estima que continuará creciendo notablemente por debajo del 7%. En cambio, países como India o Indonesia, tras un 2013 difícil, registraron un sustancial repunte el año pasado. La India incluso podría sobrepasar el crecimiento chino en 2016. Algo similar sucede en otras regiones como Latinoamérica o África

ca, donde se observa una desaceleración general pero con grandes disparidades. Como cabía esperar, por el lado negativo encontramos países extremadamente dependientes de las materias primas, como Venezuela o Rusia. El caso ruso, además, se ve agravado por la crisis diplomática con la UE y los EE.UU. con motivo del conflicto civil en Ucrania. En todas las regiones se repite, no obstante, un patrón similar: los países más dependientes de las exportaciones de materias primas son los que han sufrido un deterioro más drástico, y aquéllos que han mantenido políticas económicas más prudentes tienen ahora algo más de margen para gestionar la falta de demanda global.

Por lo que respecta a España, en 2014 se ha confirmado la recuperación económica iniciada a finales de 2013. Prácticamente todos los indicadores muestran una tendencia positiva. Llama por encima de todo la atención la recuperación de la demanda interna, que ha sustituido al sector exterior como motor de la reactivación económica y, en particular, la del gasto privado, incentivado por la mejora de la confianza, la progresiva normalización de las condiciones financieras (que ha redundado en un menor coste de los préstamos) y la paulatina recuperación del mercado laboral.

En efecto, la caída en el volumen del crédito se ha moderado y se prolonga la mejora de la situación patrimonial de los hogares: los ratios de endeudamiento y de carga financiera respecto a la renta disponible

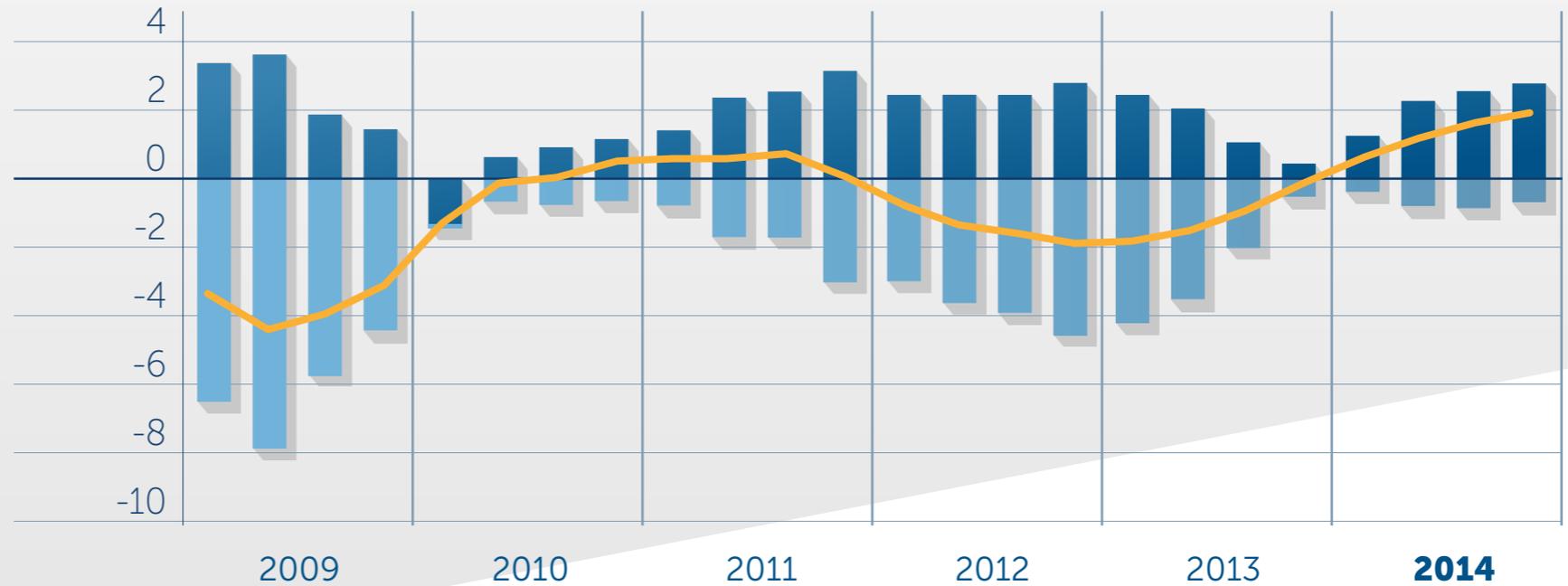
Fuente: FMI

■ Demanda nacional
 ■ Aportación Sector Exterior
 — PIB tasa interanual

Aportaciones al crecimiento del PIB

En porcentaje

Fuente: Banco de España



continúan reduciéndose. Incluso se nota cierta recuperación de la actividad constructora, de la mano de un mayor ritmo de crecimiento del componente no residencial.

Todo ello ha desembocado en un crecimiento del PIB del 1,4% en 2014, por encima incluso de la media de la Zona Euro, que, pese a ser moderado, está

permitiendo un notable ritmo de creación de empleo. La tasa de paro se situó en diciembre en el 23,7%, lo que supone una reducción de dos puntos porcentuales en un año, o lo que es lo mismo, 477.900 parados menos.

Como contrapartida a esta reactivación de la demanda interna, la balanza con el exterior ha comenzado a deteriorarse. En el año 2014 las exportaciones en términos reales crecieron un 3,5% y las importaciones aumentaron un 8,3%, lo que cierra el año con un déficit en el comercio de bienes de unos 24.470

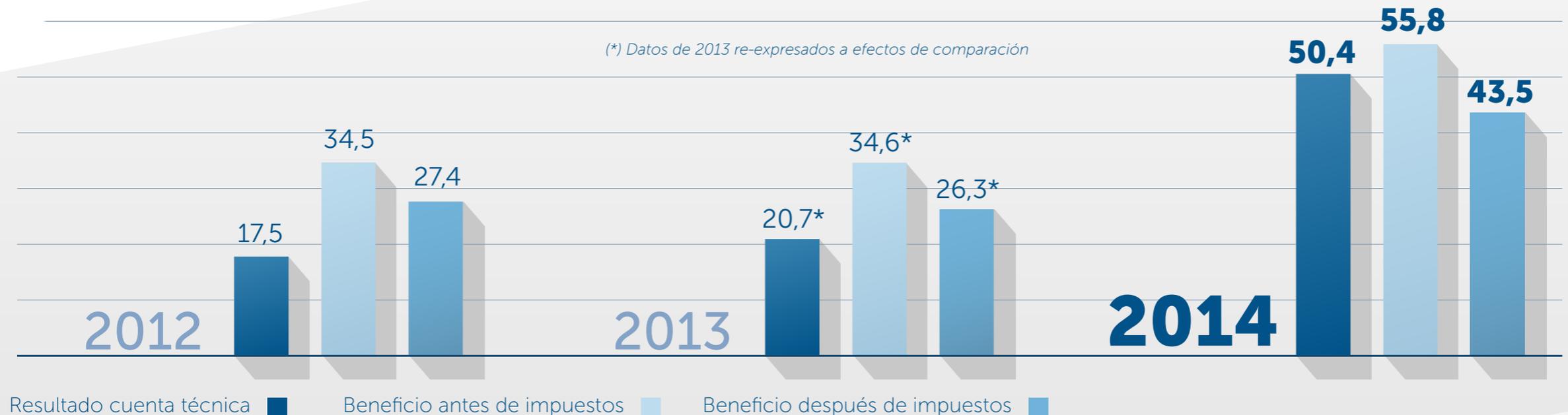
millones de euros. Así, se estima que España, de un superávit por cuenta corriente del 1,4% del PIB en 2013 ha pasado a cerrar 2014 prácticamente en equilibrio o con un ligero déficit. Sigue siendo un buen resultado; además, esta tendencia se ha corregido durante la segunda mitad del año gracias a la caída del precio del crudo (en realidad, desde mayo de 2014 España vuelve a registrar capacidad de financiación en la balanza). Sin duda, la caída del precio del crudo es una noticia excelente, junto a la depreciación del euro y la reactivación de la demanda interna. Las previsiones apuntan a que España podría crecer por encima del 2% en 2015.

4.2

Evolución del ejercicio 2014

CESCE confirmó en 2014 la solidez de su modelo de negocio con un crecimiento de su beneficio después de impuestos del 65,4%, hasta alcanzar los 43,5 millones de euros. Este resultado, el segundo mejor de su historia, supone un margen sobre primas adquiridas del 29%. El beneficio antes de impuestos se situó en los 55,8 millones de euros (+61,3%) mientras que el resultado técnico fue de 50,4 millones de euros (+143,5%). La importante mejora de los resultados es consecuencia de la reducción de la siniestralidad, que se situó en el 28%.

Resultado cuenta técnica, BAI y BDI
En millones de euros



4.2.1. Seguro y soluciones de crédito y de caución

En un escenario de fuerte competitividad en precios, CESCE volvió a demostrar en 2014 su fortaleza técnica y a cumplir sus principales objetivos de negocio.

El ratio combinado del seguro directo -indicador que mide la rentabilidad técnica de los seguros no vida- pasó del 84% al 57%, manteniéndose por quinto año consecutivo por debajo del umbral del 95%. Este resultado es uno de los mejores del mercado.

La tasa de siniestralidad sobre primas se redujo hasta el 28%, muy por debajo del objetivo previsto y de la registrada en 2013, del 59%. Dos factores explican fundamentalmente este importante descenso: por una parte, la disminución de la morosidad gracias a las condiciones económicas más favorables; y, por otra, las medidas adoptadas por CESCE para mejorar sus modelos de decisión de riesgos.

Para disminuir la siniestralidad recurrente de las pólizas de grandes clientes y adaptarlas a su modelo de

negocio, CESCE acometió la reestructuración de este segmento. Esta medida significó, sin embargo, la pérdida de algunos clientes, lo que redujo las primas devengadas en el ejercicio en un 10,8%. Cabe destacar, sin embargo, que el número de pólizas se mantiene prácticamente igual que en el ejercicio precedente.

Además, la compañía no ha registrado siniestro alguno de cuantía significativa que haya generado la aplicación de las previstas coberturas de exceso de pérdidas en el Reaseguro Cedido.

Primas

Del total primas devengadas del seguro directo, que descendieron un 10,8% hasta los 146,2 millones de euros, el 25% corresponden al crédito a la exportación, el 64% al seguro doméstico, el 7% a primas vendidas en las sucursales de Francia y Portugal y el 4% restante a la modalidad de caución.

Así, las primas vinculadas a los riesgos de exportación se situaron en 36,1 millones de euros (-15%); las primas del crédito interior se cifraron en 93,7 millones de euros (-9%), las pólizas del seguro directo firmadas en sucursales europeas sumaron 10,4% y las primas devengadas correspondientes a la modalidad de caución fueron 6 millones de euros.

Las primas adquiridas (primas devengadas tras las correspondientes periodificaciones) en el seguro di-

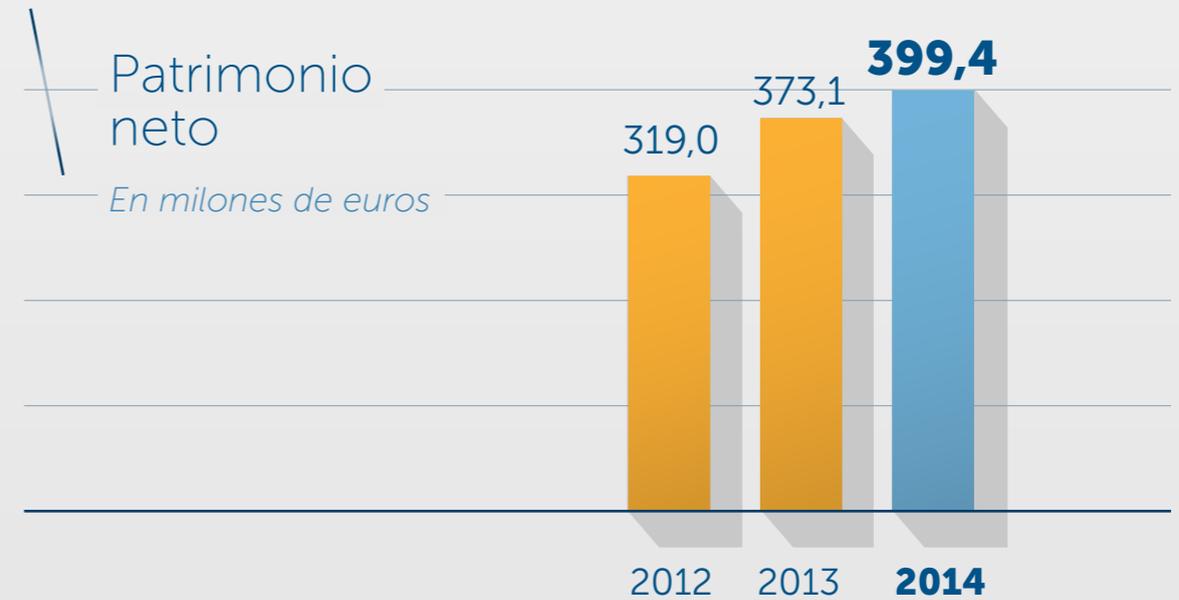
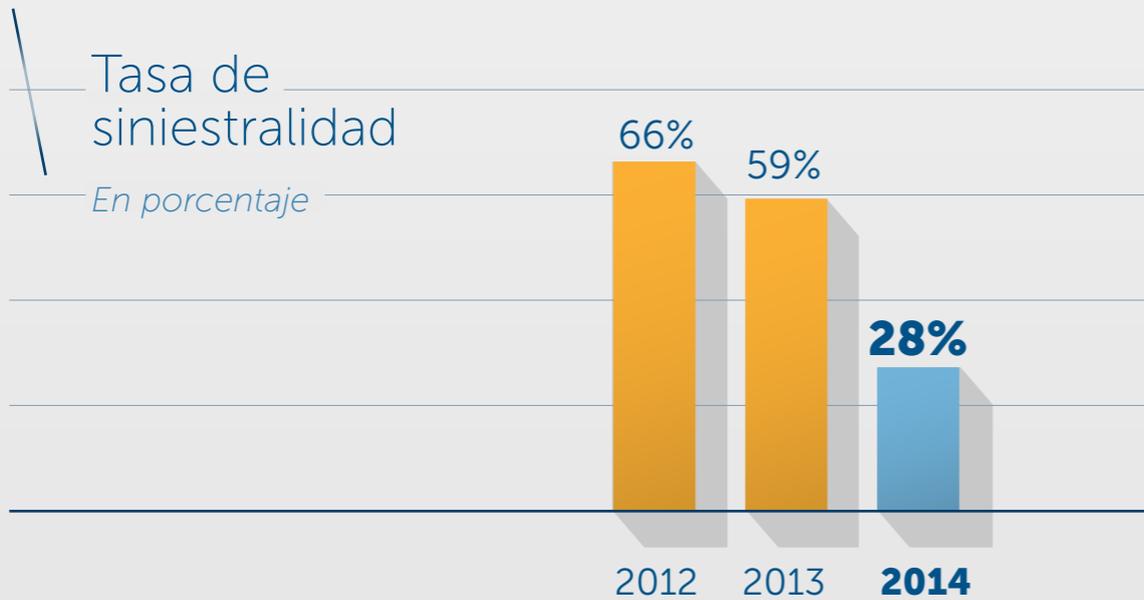
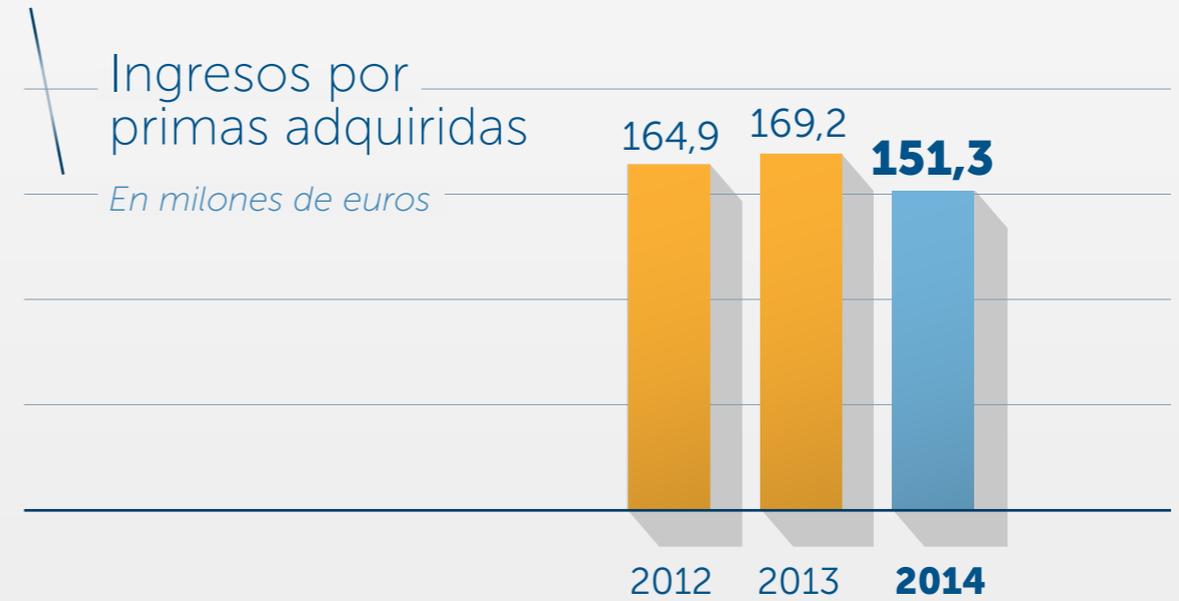
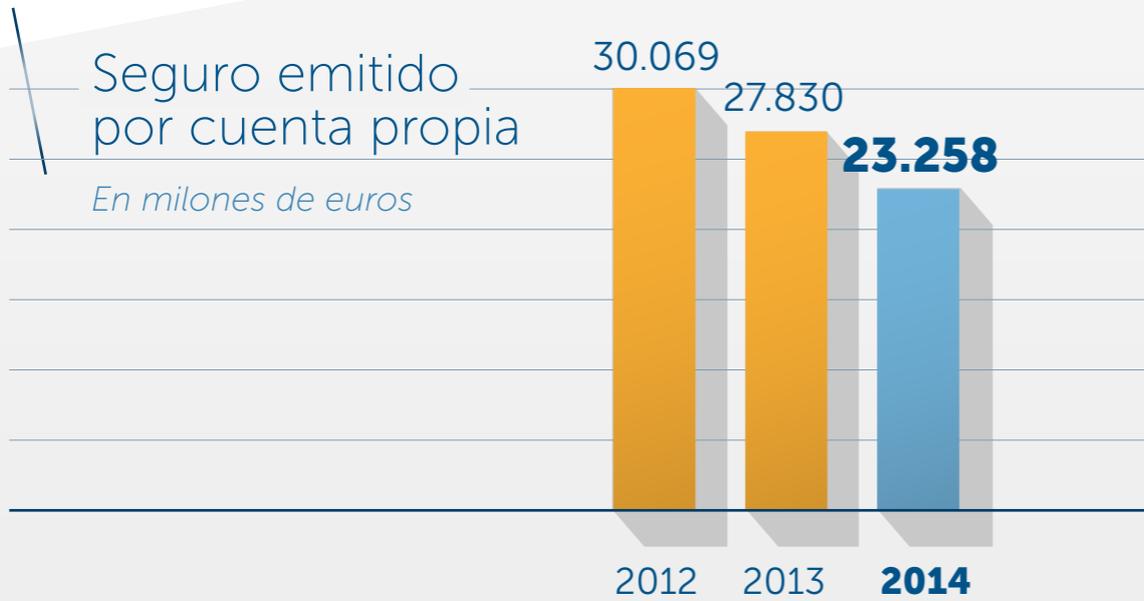
La tasa de siniestralidad sobre primas se redujo hasta el 28%, muy por debajo del objetivo previsto

recto ascienden a 151,3 millones de euros, con una disminución del 10,6% sobre el año anterior.

El descenso de las primas se producen en un contexto general de bajada generalizada de los precios en el seguro comercial, en el que la compañía ha conseguido mantener prácticamente invariable su cartera de pólizas gracias a su estrategia comercial, basada en aumentar su conocimiento del cliente para dar solución a sus problemas en todo el ciclo de negocio.

En 2014, CESCE redefinió la relación con sus clientes mediante el desarrollo de su estrategia de "Customer Experience", que supone ir más allá de su satisfacción para procurarle una experiencia global, positiva y diferenciada.

Bajo este prisma, la compañía consolidó las soluciones y servicios dentro de su oferta comercial CESCE MASTER ORO. Además del lanzamiento de CESCE Classic, dirigido a clientes que demandan exclusivamente la cobertura de seguro, mejoró los servicios





de monitorización con la adquisición de la compañía OneRate Consulting. Gracias a la adquisición estratégica, los clientes de CESCE disponen de una herramienta online, que incluye la gestión de créditos y cobros, incorpora información financiera de Informa D&B y conecta con la solución de crédito de sus clientes.

A lo largo del ejercicio, CESCE afianzó, además, sus soluciones de financiación con entidades financieras, a través de la emisión de Certificados de Seguro y de Títulos de Liquidez. Además, arraigó en el mercado la solución CESCE Fondo Apoyo a Empresas, una alternativa ágil para la obtención de liquidez a través de un canal no bancario mediante el descuento sin recurso de facturas, abierta desde mediados de año a empresas no clientes.

Siniestralidad

La siniestralidad total del seguro directo y del reaseguro aceptado (con cifras poco significativas), ha alcanzado los 45,2 millones de euros en el ejercicio 2014, con una disminución del 55% sobre el año anterior.

Por su parte, la siniestralidad total de 2014, neta de reaseguro cedido e incluyendo los gastos internos imputables a las prestaciones o siniestros, alcanzó

CESCE disponía de un patrimonio neto de 399,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2014, frente a los 373,1 del año anterior

los 40,3 millones de euros y es un 47% menor que la del ejercicio anterior.

Además de las causas anteriormente descritas, la reducción de la siniestralidad, sobre primas, hasta situarse en el 28%, se inscribe en el marco del progresivo perfeccionamiento de las herramientas predictivas de riesgos que permiten a la compañía anticipar y ajustar la toma de decisiones, comercializadas con el nombre de Risk Management.

Capital y solvencia

CESCE disponía de un patrimonio neto de 399,4 millones de euros a 31 de diciembre de 2014, frente a los 373,1 del año anterior, cifra que confirma un año más la creciente solidez financiera de la compañía.

La solvencia estática, representada por el cálculo y cobertura de las Provisiones Técnicas, CESCE cuenta con un amplio superávit de cobertura por importe

CESCE cuenta con un superávit de cobertura de 344,4 millones de euros que representa el 178% del total de las provisiones técnicas

de 344,4 millones de euros que representa el 178% del total de las provisiones técnicas.

En cuanto a la solvencia dinámica, determinada por la cuantía mínima del margen de solvencia y su comparación con el importe del patrimonio propio no comprometido, hay que poner de manifiesto que a 31 de diciembre, CESCE sigue presentando un importante superávit en su margen de solvencia, que se cifra en 290 millones de euros y representa 15,8 veces su cuantía mínima de 18,3 millones de euros.

Mientras se termina de consensuar, redactar y promulgar las nuevas normas de la Comunidad Económica Europea sobre requisitos técnicos, de capitales mínimos necesarios y de solvencia de las entidades aseguradoras conocidas como "Solvencia II", que entrará en vigor plenamente en el año 2016, se aplican las vigentes normas comunitarias (Solvencia I), que están incorporadas al derecho español, relativas al cálculo y cobertura de provisiones técnicas (solvencia estática),

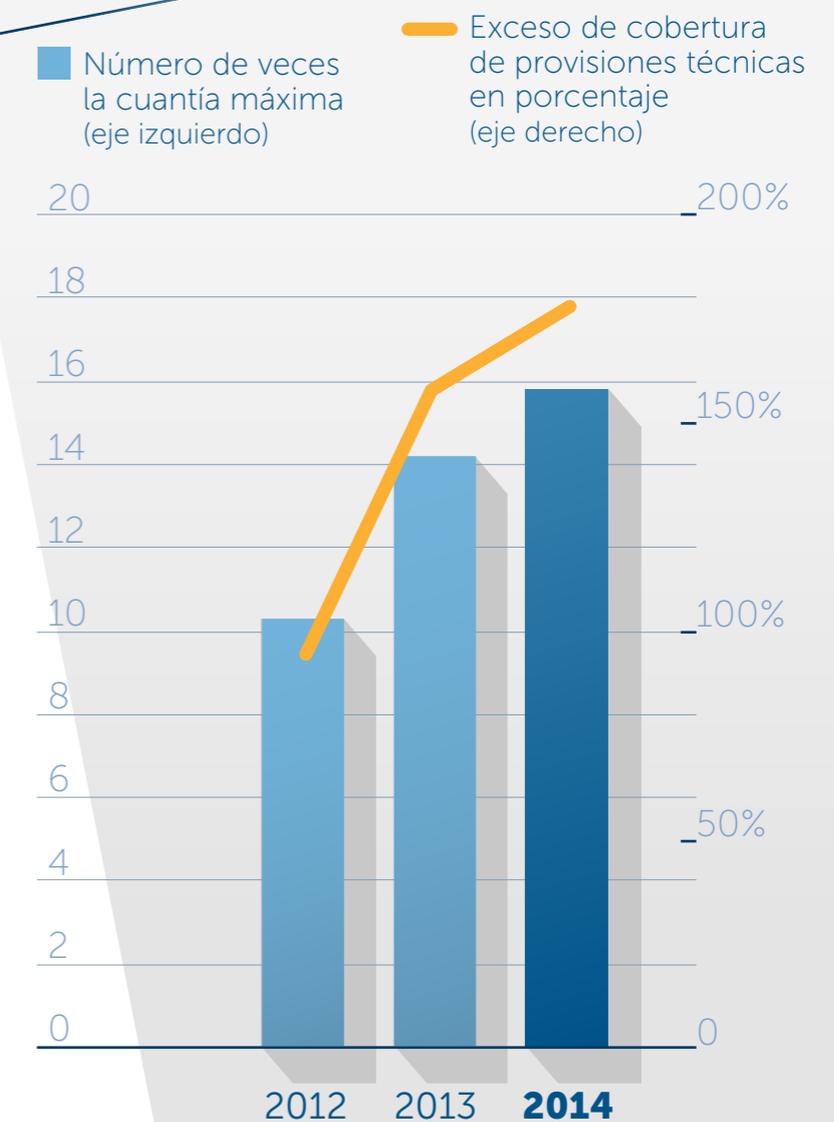
así como al margen de solvencia y al fondo de garantía (solvencia dinámica).

Por su parte, las plusvalías acumuladas en la cartera de activos financieros de CESCE ascienden a 65,5 millones de euros y han aumentado en un 17% respecto a las del ejercicio anterior. De esta cantidad, 44,6 millones de euros proceden de instrumentos de patrimonio en empresas no grupo ni asociadas y 20,9 millones de euros de valores representativos de deuda.

Desgravaciones fiscales por I+D+i

A lo largo del 2014, CESCE continuó con su estrategia centrada en el I+D+i, apostando claramente por la innovación y por la mejora permanente de la tecnología empleada. Los proyectos emprendidos a lo largo del ejercicio tienen como enfoque primordial el cliente, y comprenden el desarrollo de herramientas e información para mejorar la toma de decisiones comerciales así como el desarrollo de nuevos productos que respondan a las necesidades del mercado. Asimismo, CESCE continuó prestando especial atención a la optimización de los procesos internos para garantizar el ahorro de costes y la mejora en la eficiencia. Esta labor se vio recompensada por la obtención de desgravaciones fiscales, al ser reconocidas parte de las inversiones efectuadas como innovaciones tecnológicas.

Cobertura de provisiones técnicas y margen de solvencia



4.2.2. Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)

En 2014 la actividad exterior de las empresas españolas ha seguido creciendo a buen ritmo. El acceso a la financiación – que en lo más crudo de 2011-13 prácticamente desapareció – ha comenzado a recuperarse. Los problemas de liquidez parecen haber quedado atrás y los precios de la financiación han iniciado una senda descendente en la que aún no han tocado fondo. Es cierto que los tipos de interés que se aplican en España al crédito a la exportación no han llegado a los niveles que se observan en vecinos del norte con rating de AAA o AA. Pero los diferenciales se han reducido drásticamente, y siguen haciéndolo a día de hoy. Pensamos que en estos momentos se puede hablar de la normalización del sector después de una aguda crisis que se inició en la segunda mitad de 2011.

Las cifras del seguro que gestiona CESCE por cuenta del Estado reflejan dicha recuperación, si no a nivel

La actividad del seguro por cuenta del Estado refleja niveles similares a los registrados en el ejercicio anterior

agregado, sí en su desglose. Efectivamente, si bien el seguro emitido en 2014 es casi idéntico al emitido en 2013, se observa una diferencia cualitativa importante, que podría indicar un cambio de tendencia, en el desglose por modalidades que muestra un aumento del 20% del crédito comprador, frente a una ligera caída en todas las otras modalidades.

La actividad del seguro por cuenta del Estado ha reflejado unos niveles muy similares a los registrados en el ejercicio anterior, abandonando definitivamente los niveles extraordinarios alcanzados en los años 2009-2011. La contratación de seguro se asienta en niveles comparables a los años anteriores a la crisis.

El valor de las operaciones aseguradas ha seguido cayendo, situándose en 2014 en torno a los 5.400 millones de euros. Esta cifra refleja el valor agregado de todos los contratos de exportación que se han beneficiado de la cobertura del seguro por cuenta del Estado.

El seguro emitido ha ascendido a 4.134 millones de euros, de los cuales algo más de la mitad corresponde a pólizas abiertas en las que la cobertura por cuenta del Estado se limita a los riesgos políticos o extraordinarios, mientras que el riesgo comercial se cubre por cuenta propia.

A este respecto, cabe señalar que CESCE ha dejado de cubrir bajo un único contrato de seguro riesgos por cuenta del Estado y por cuenta propia. El cese de esta práctica responde a las disposiciones de la Ley 8/2014 y del Real Decreto 1006/2014, relativas a la separación de actividades entre las actividades pública y privada de CESCE.

Con exclusión de las pólizas abiertas, el seguro emitido en 2014 ha sido de 1.680 millones de euros, casi igual al emitido el año anterior, del que difiere a la baja en un 1%. Cabe recordar que la Ley de Presupuestos Generales del Estado establece un límite anual de 9.000 millones de euros a la contratación de nuevas operaciones (excluidas las pólizas abiertas).

En esta ocasión se invierte la tendencia del año anterior: el Crédito Comprador crece en un 20%, mientras que el resto de las modalidades se reducen.

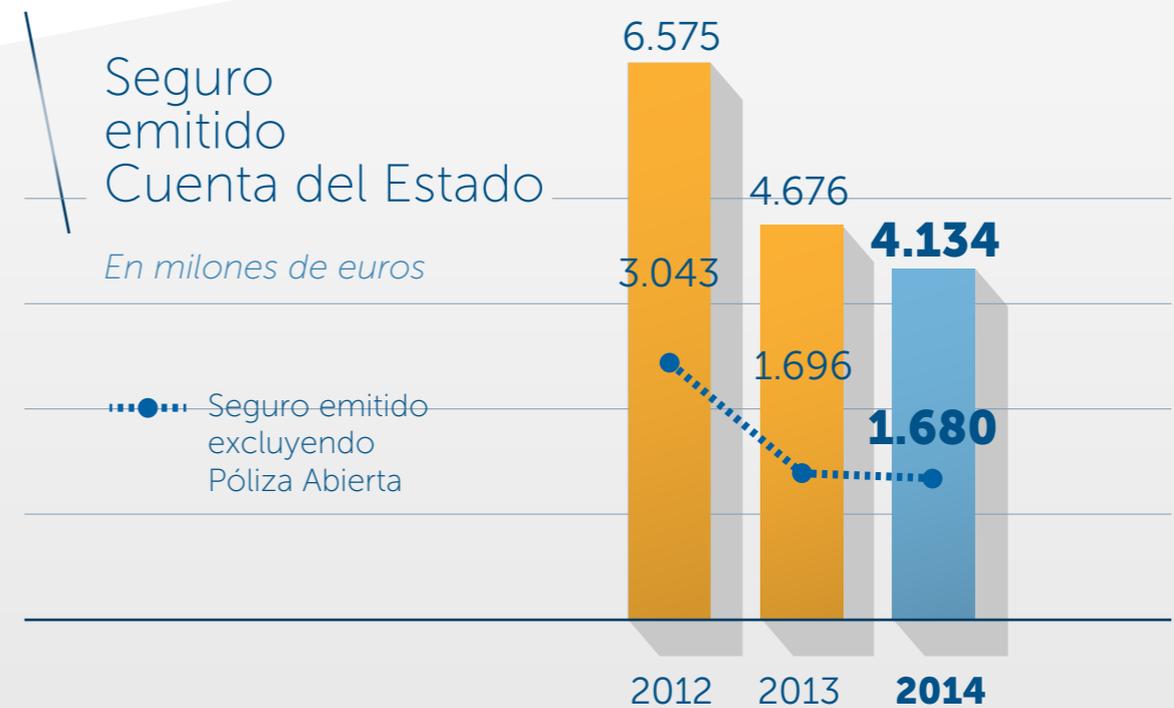
La evolución de la cartera se refleja también en el nivel de primas devengadas, que en 2014 han ascendido a 75,4 millones de euros, importe casi idéntico al del año anterior. Distinta ha sido la evolución de

las primas efectivamente cobradas en el ejercicio, que incluyen aquellas contratadas en años anteriores cuyo pago quedó aplazado y se ha recibido este año. La cifra cobrada ha sido 105 millones de euros, muy superior a la de primas devengadas y muy por encima de la tendencia de los dos últimos ejercicios.

Al margen de esta circunstancia contable, tanto la contratación de seguro como las primas recaudadas han retornado a los niveles medios observados con

La contratación del seguro ha retornado a los niveles medios observados con anterioridad a la crisis

anterioridad al inicio de la crisis. Y dentro de esa vuelta a la normalidad, el crédito comprador vuelve a ser la modalidad de cobertura más solicitada –al menos en importes asegurados– con un 58% del seguro en póliza individual, frente al 32% que representan las Fianzas.



El seguro emitido bajo la modalidad de Crédito Comprador ascendió a 972,5 millones, un 20% más que en 2013

A continuación se describe la actividad distinguiendo por modalidades de cobertura.

Crédito comprador

- **Asegurado:** banco financiador.
- **Producto bancario:** crédito al comprador extranjero de bienes y/o servicios de origen español.
- **Riesgo cubierto:** el riesgo de impago del crédito por parte del deudor extranjero, o de su garante, en su caso.

La evolución del seguro bajo la modalidad de Crédito Comprador viene determinada en buena medida por los volúmenes de financiación ofertada por la banca para financiar las ventas españolas, y depende también de la percepción del riesgo en cada momento por parte de la entidad que lo soporta. Desde hace varios años la oferta de financiación viene cayendo de forma sostenida, lo cual se ha reflejado en las cifras de contratación de este tipo de cobertura. La tendencia parece corregirse y este año crece por

vez primera, tras dos años de caídas sucesivas.

En 2014 el seguro emitido bajo la modalidad de Crédito Comprador ha ascendido a 972,5 millones de euros, cifra que representa un incremento del 20% sobre el ejercicio anterior. Esta cifra no incluye una gran operación estructurada como Project Finance, que de haberse formalizado dentro del año hubiera incrementado la cifra total de contratación un 40% adicional.

Fianzas

CESCE ofrece dos modalidades de cobertura de riesgos de ejecución de Fianzas:

- *A través de la Póliza a Exportadores se asegura al ordenante de la Fianza frente a los riesgos de ejecución indebida de la misma o frente al riesgo de ejecución por interrupción de un contrato como consecuencia del acaecimiento de sucesos de carácter político o catastrófico.*
- *Por otro lado, la Póliza a Fiadores ofrece cobertura a la entidad que emite una fianza, garantía o aval, frente al riesgo de impago del crédito que nace frente al exportador en caso de ejecución de la misma.*

Línea de Fianzas para Pymes

1. Monto de la línea: hasta 100 millones de euros.

2. Características de los beneficiarios:
Empresas que cumplan los siguientes criterios:

- **Con capacidad suficiente para la ejecución del proyecto y cuenta con referencias técnicas.**
- **Que esté inmersa en un proceso de internacionalización.**

Y que al mismo tiempo cumplan alguno de los dos criterios siguientes:

- **Empresas cuyos balances se hayan visto afectados por la crisis en el mercado doméstico.**
- **De reciente creación con limitado acceso al crédito bancario.**

3. Porcentaje de cobertura: 50%. Porcentajes mayores determinados caso a caso.

4. Tipo de avales: todos aquellos relacionados con un contrato de exportación (por ejemplo: licitación, anticipo, cumplimiento, garantía).

La extraordinaria demanda de seguro de Fianzas recibida durante los primeros años de la crisis ha ido remitiendo en los dos últimos años. No obstante, se mantiene como la segunda modalidad más solicitada y todo parece indicar que se va a mantener como uno de los principales productos en la cartera de CESCE, al menos durante algún tiempo.

En 2014 se han emitido pólizas por valor de 531 millones de euros. A diferencia de otros años, esta cifra no encubre una o dos operaciones singulares, sino que es el resultado de 42 operaciones de muy diverso tamaño, destino y sector, entre las que se incluyen ventas de buques, proyectos de energías renovables, subcontratos de pymes en diversos sectores, etc.

Cifras Línea Pymes

A mediados de 2013, siguiendo instrucciones de la administración, CESCE lanzó una línea de aseguramiento destinada principalmente a las pymes inmersas en un proceso de internacionalización, que estuvieran encontrando dificultades a la hora de obtener avales por su reducido tamaño,

Desde el lanzamiento de la Línea de Fianzas para Pymes se ha ofertado cobertura a 52 empresas, por un valor agregado de 66,5 millones de euros

su falta de experiencia en el exterior o el estado de sus balances como consecuencia de la crisis. Siempre dentro de la prudencia aseguradora, los trámites y criterios de suscripción se han flexibilizado con el fin de ayudar a estas empresas a obtener la emisión de avales sin los cuales su andadura internacional no sería posible.

Desde el lanzamiento de la línea se ha ofertado cobertura a 52 empresas, por un valor agregado de 66,5 millones de euros. De éstas, se han formalizado 20 proyectos, por valor de 23 millones de euros y quedan 11 ofertas en vigor por 16 millones adicionales, con las que el riesgo vivo a finales de 2014 era de 39 millones de euros –correspondientes a 31 operaciones–.

La distribución por sectores es muy diversa e incluye proyectos de agua, energías renovables, construcción, materiales y accesorios de construcción, consultoría medioambiental, y un largo etcétera.

El principal país de destino del seguro este año ha sido Italia, que ha aglutinado nada menos que el 12,3% de la emisión total

Otras modalidades de seguro

La emisión de seguro bajo otras modalidades ha sufrido un importante descenso. El crédito suministrador se ha reducido a 85 millones de euros, la mitad que el año interior. El crédito documentario se mantiene en los 80 millones de euros y no ha habido emisión, o ha sido casi nula, bajo otras modalidades como Inversiones, Obras y Trabajos en el extranjero o Garantías Bancarias.

Distribución del seguro por países

Este año el principal país de destino del seguro ha sido Italia, que ha aglutinado nada menos que un 12,3% de la emisión total. Esta gran concentración obedece principalmente a la contratación de dos operaciones de crédito comprador destinado a la financiación de la venta de sendos parques eólicos de Gamesa al grupo italiano ENEL. A pesar de que el riesgo se localiza en Italia, sede del grupo compra-

dor, los parques se sitúan en México (ver reseña en la sección proyectos).

En segunda posición se sitúa Angola, cuyo peso en la cartera de riesgos va ganando posiciones - en 2013 fue el principal destino del seguro. Este año la emisión de coberturas en Angola ha sido de 273,4 millones de euros, un 7,98% del total. México ha sido el tercer destino, con un 4,38% de la emisión, seguido de Ecuador (4,19%), Marruecos (3,32%), Turquía (3,27%) y Arabia Saudí (3,10%).

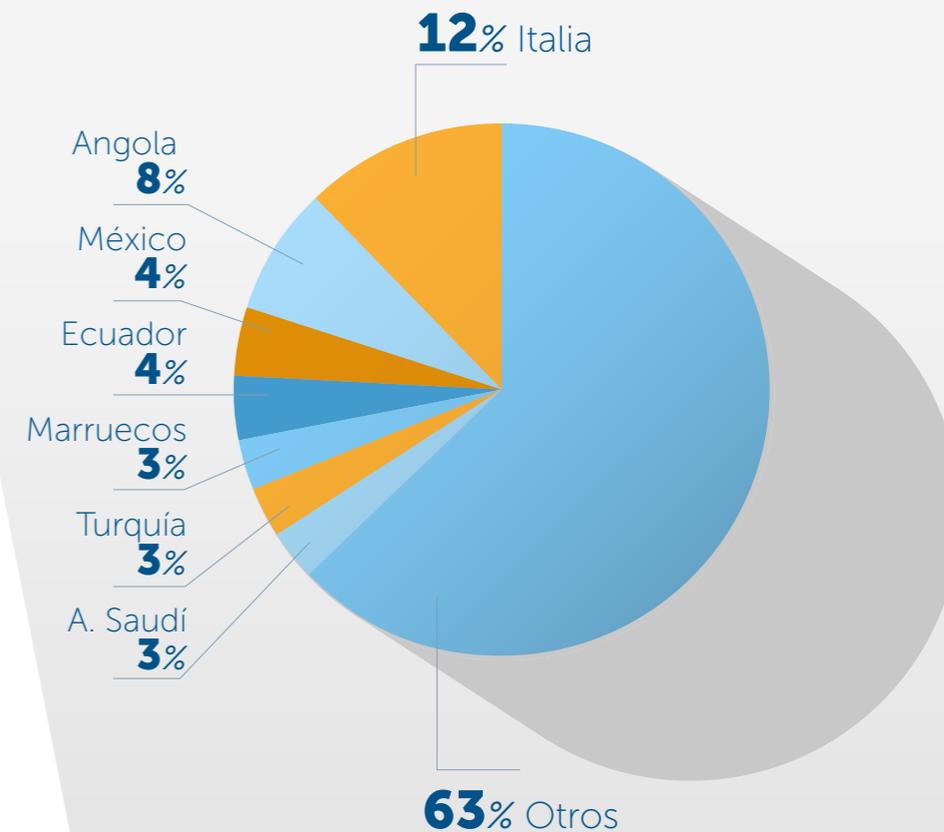
Flujo de caja en 2014

Siguiendo la tendencia iniciada en 1996, el flujo de caja ha sido positivo en 2014. El resultado neto del instrumento ha ascendido a 176 millones de euros, calculado como la sustracción de los ingresos por primas y recobros menos los pagos por indemnizaciones y los gastos de gestión.

Desde el punto de vista de los ingresos recaudados por el instrumento, las primas cobradas (antes de deducir los gastos de gestión) han supuesto en torno a 105 millones de euros, nivel muy superior al del año anterior y también muy superiores a las devengadas en el año debido a la recaudación de primas procedentes de operaciones contratadas en ejercicios anteriores.

Distribución del seguro por países

En porcentaje



La cifra de siniestros pagados por cuenta del Estado ha ascendido en 2014 a 24,1 millones de euros, mostrando una disminución del 33%

También han sido mayores los cobros, que en 2014 han ascendido a 115 millones de euros, frente a 85 millones en 2013. Un año más, una parte importante de los cobros del año (84,6% del total) corresponde a programas de refinanciación en vigor del Club de París. A pesar de las dificultades derivadas de la crisis internacional, los deudores involucrados en estos programas han tenido en el ejercicio un comportamiento satisfactorio. Entre ellos destaca Egipto (49,6 Mills. de euros cobrados), que ha tenido un buen comportamiento en pagos, atendiendo de forma regular cada vencimiento, a pesar de la complicada situación política que atraviesa.

Los cobros obtenidos de Indonesia, República Dominicana e Iraq, por un importe agregado de 20,4 millones de euros (17,8 % del total) corresponden igualmente a programas de refinanciación, correctamente atendidos a sus vencimientos.

Una novedad en el ejercicio, que merece ser destacada, es el Acuerdo de Pagos alcanzado entre Argentina y el conjunto de acreedores del Club de París, incluida España. El programa, que pone fin a un largo periodo de persistentes impagos por parte de Argentina, incluye un tratamiento ad-hoc que se extiende a lo largo de 5 años con vencimientos por importes variables y que ha permitido consolidar y reestructurar la totalidad de la deuda acumulada incluidos sus intereses de demora. En base a este acuerdo se ha obtenido un primer cobro por importe de 18,9 millones. de euros en concepto de pago inicial.

Fuera del marco de los acuerdos del Club de París, cabe destacar el importe cobrado en Irán, 16,5 millones. de euros, que supone una sustancial mejora respecto al del ejercicio anterior (7 millones). Ello ha sido posible gracias a que, a pesar de las dificultades en la operativa bancaria con este destino, se han encontrado canales de pago que han permitido a los deudores atender algunos de los pagos pendientes.

En la otra cara de la moneda, las indemnizaciones pagadas en 2014 ha registrado el nivel más bajo en varios lustros. La cifra de siniestros pagados por cuenta del Estado ha ascendido en 2014 a 24,1 millones de euros, mostrando una disminución del 33% desde los 37,2 millones del ejercicio anterior.

También este año destaca Irán entre los destinos en los que se han pagado siniestros, con un importe indem-

A finales de 2014 la cartera de riesgos por cuenta del Estado ascendía a 15.778 millones de euros

nizado de 5,9 millones de euros (24,5% del total). Los importes satisfechos corresponden en su totalidad a operaciones que tienen como deudor a tres entidades financieras iraníes, los bancos Mellat, Tejarat y Saderat.

A continuación figura México con 9 millones indemnizados (37% del total). Este importe se debe mayoritariamente a una operación con un deudor privado, que se encuentra en gestión de recobro en vía judicial en tribunales mexicanos.

En tercer lugar destaca Brasil, 4,7 millones de euros, fundamentalmente debidos a la operación impagada por la Comunidad Evangélica Luterana de Sao Paulo.

La totalidad de los 2,5 millones indemnizados este año en Kazajistán corresponde a los impagos de dos entidades financieras intervenidas durante la crisis financiera de este país, BTA y Astana Finance, para las que se está trabajando conjuntamente con el resto de acreedores internacionales en sendos planes de viabilidad con reestructuraciones de deuda.

Cartera de riesgos

A finales de 2014 la cartera de riesgos por cuenta del Estado ascendía a 15.778 millones de euros, cifra muy parecida a la del año anterior.

Se mantiene sin grandes cambios la composición de dicha cartera. El grueso del total (un 86%) corresponde a riesgos no vencidos (capital comprometido pendiente de vencer).

Los importes refinanciados pendientes de vencer siguen reduciéndose, a medida que llegan a su vencimiento los diversos convenios de refinanciación en vigor. A finales de 2014 esta partida suponía 408 millones de euros, repartidos entre 8 países (Egipto, Iraq, Nicaragua, Indonesia, Montenegro, Costa de Marfil, República Dominicana y Ecuador).

No se reduce, en cambio, la cifra de atrasos en el pago de importes refinanciados, que crece como consecuencia de la acumulación de intereses de demora. Ni se reduce tampoco la cifra de impagos de importes no refinanciados, que crece por el mismo motivo. Juntos, suponen 1.770 millones de euros y el grueso se concentra en Cuba y Argentina.

Como señalábamos en informes anteriores, hace ya años que la gestión del instrumento alcanzó su punto de equilibrio en términos agregados, definido como el momento en el que las recuperaciones

–incluyendo intereses– llegaron a superar las indemnizaciones pagadas hasta ese momento.

El superávit acumulado neto sigue creciendo cada año, en primer lugar porque los ingresos por primas superan las indemnizaciones y, en segundo lugar, como resultado de la recuperación de las indemnizaciones pagadas en el pasado, principalmente a través de los convenios de refinanciación en el seno del Club de París. Cabe señalar que los tres últimos lustros, los recobros han promediado en torno a 350 millones de euros anuales, aunque con fuertes oscilaciones entre unos ejercicios y otros. El resultado final es que el seguro por cuenta del Estado ha supuesto un ingreso neto de fondos a los presupuestos generales del Estado.

Ahora bien, los recobros recibidos en años recientes han ido agotando la deuda pendiente con CESCE. La mayor parte de los deudores que en su momento impagaron y supusieron una fuente importante de siniestralidad se han puesto al día de sus deudas. Como se indicaba anteriormente, los importes pendientes de vencer de convenios de refinanciación apenas rozan los 400 millones de euros, que, una vez reembolsados, agotarán lo que en los últimos años ha supuesto la principal fuente de ingresos del instrumento.

No obstante, la cartera de CESCE es una cartera saneada y diversificada y la siniestralidad se mantiene

España se sitúa por primera vez en la cabeza de la lista de la cartera de riesgos en vigor, con 2.037 millones de euros, que representa un 15% del total

en niveles moderados, por lo que las previsiones apuntan a que el sistema seguirá generando un saldo positivo a favor del Estado.

Distribución por países de la cartera

En la foto de la cartera de riesgos en vigor divididos por países, España se sitúa por primera vez en la cabeza de la lista, con un importe en riesgo de 2.037 millones de euros, que representan cerca del 15% del total. Esta cifra corresponde principalmente a pólizas de seguro a fiadores por riesgo de ejecución de fianzas, en las que lo que se asegura es el impago por parte de la empresa española del crédito que nace en caso de que se ejecute un aval o fianza cuya emisión haya ordenado para avalar sus obligaciones contractuales. La cifra de riesgo España también incluye operaciones de garantías bancarias (seguro de créditos de prefinanciación concedidos a exportadores españoles)

y, por último, incluye también riesgos bajo la modalidad de crédito comprador, en los que un grupo español actúa como garante de créditos concedidos a sociedades filiales que desarrollan una actividad en el extranjero. A pesar de lo novedoso, esta es una característica que ya es habitual en las carteras de varias ECA de la OCDE.

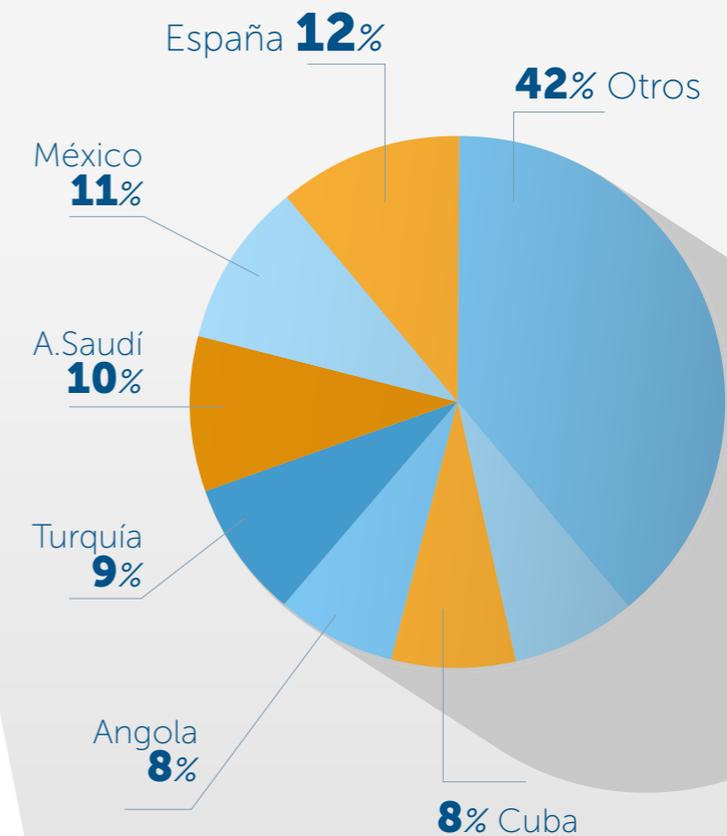
Por lo demás, el desglose por países no es muy diferente del que presentábamos el año anterior. Excluyendo España, México sigue ocupando el primer puesto, con 1.700 millones de euros, equivalentes a un 10,7% de la cartera. Le sigue Arabia Saudita con 1.600 millones (10,01%), Turquía, con 1.367 millones (8,66%) y Angola en cuarta posición, con 1.213 millones (un 7,69%). Cuba sigue en la cabeza de la lista, ocupando la quinta posición, con un 7,6% del total, de deuda vencida e impagada.

Los cinco siguientes riesgos, cuyo peso oscila entre el 4,8% y el 2,6%, son Brasil, Venezuela, Emiratos Árabes, Rusia y República Dominicana.

En el siguiente bloque de cinco están EE.UU., que acumula un volumen importante de riesgos contratados a través de la póliza de inversiones, Italia, Argelia (también inversiones), Argentina (impagos) y Panamá.

Cartera de riesgo en vigor por países

En porcentaje



5 RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

5.1 CESCE, UNA EMPRESA RESPONSABLE

5.2 COMPROMISO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS

- 5.2.1 Empleados
- 5.2.2 Clientes
- 5.2.3 Proveedores
- 5.2.4 Comunidad

5.3 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- 5.3.1 Calidad ambiental en CESCE
- 5.3.2 Medio Ambiente en proyectos por cuenta del Estado

5.4 COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO

- 5.4.1 Órganos de Gobierno Corporativo
- 5.4.2 Marco ético
- 5.4.3 Gestión de riesgos
- 5.4.4 Equipo Directivo
- 5.4.5 Consejo de Administración

5.1

CESCE, una empresa responsable

CESCE cuenta con cinco valores que han inspirado su actividad desde sus inicios: innovación, apoyo a la actividad económica y a la internacionalización, compromiso con el cliente, comportamiento ético y responsable y compromiso con las personas. Inspirado en ellos, nace en 2014 el Código Ético, un marco de actuación global para la compañía, que demuestra su compromiso con la ética en la gestión empresarial.

La cultura de CESCE se basa en el respeto a los derechos fundamentales y a cinco valores propios, intrínsecos a la compañía desde su nacimiento, que rigen su labor empresarial diaria.

Innovación

CESCE entiende la innovación como una forma diferente de interpretar el negocio. Mediante la innovación, reinventamos nuestros procesos, productos y sistemas, simplificándolos y convirtiéndolos en más eficientes y escalables, lo que deriva en una mayor rentabilidad y flexibilidad para adaptarse a un entorno cambiante.

Apoyo a la actividad económica y a la internacionalización

CESCE apoya la actividad económica aportando seguridad a los intercambios comerciales de escala nacional e internacional, favoreciendo con ello el desarrollo de las empresas y los países y generando valor a sus grupos de interés, por medio de la ges-

La actuación de CESCE y sus empleados no solo se rige por el cumplimiento de la ley, sino que añade el cumplimiento de valores éticos

tión integral del riesgo comercial, la información y la tecnología específica.

Compromiso con el cliente

CESCE crea productos que generan valor a sus clientes y se adaptan a sus necesidades, anticipándose incluso a las mismas, ofreciendo un servicio de calidad y utilizando como canales de comunicación las últimas tecnologías.

Comportamiento ético y responsable

La actuación de CESCE y sus empleados no solo se rige por el cumplimiento estricto de la ley, sino que

añade el cumplimiento de unos valores éticos. Estos valores imperan tanto en la actuación de la compañía, que se define como responsable y comprometida con los derechos humanos, el medio ambiente y la sociedad, como en los comportamientos de sus empleados, cuyos valores son la lealtad, la honestidad, la responsabilidad y la integridad. Estos comportamientos deben reflejarse tanto en la actividad propia de la compañía como en las operaciones y proyectos a los que presta apoyo.

Compromiso con las personas

CESCE propicia condiciones y entornos igualitarios y saludables, exentos de discriminación, y proporciona oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Responsabilidad compartida

Salvaguardar estos principios representa una responsabilidad compartida de la compañía y de todos los empleados.

Por este motivo, ha querido dotarse en 2014 de un Código Ético, para todos los miembros de la organización, que servirá de pauta de conducta en su quehacer diario.

Adicionalmente, y como empresa socialmente responsable, además de respetar escrupulosamente la legislación, CESCE se ha adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas. Esta iniciativa internacional tiene por objeto conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de diez principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

El comportamiento íntegro de CESCE tiene especial relevancia por su liderazgo en el sector asegurador como 4º grupo mundial y 2º de España en crédito y en caución. Esta posición, unida a la responsabilidad de gestionar los riesgos a la internacionalización por cuenta del Estado español y a su compromiso público con las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico aumentan la trascendencia y el eco de sus actuaciones.

Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**Derechos Humanos**

Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2. Poner los medios para asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Ámbito Laboral

Principio 3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7. Mantener un enfoque preventivo en favor del medio ambiente.

Principio 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción

Principio 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

5.2

Compromiso con sus grupos de interés

La cultura corporativa de CESCE se basa en los valores fundamentales y en el respeto por las personas con las que se relaciona en el desarrollo de su actividad. Empleados, clientes, proveedores y comunidad son sus principales grupos de interés. Con todos ellos, la empresa establece canales de diálogo y cooperación en un entorno de transparencia y profesionalidad.

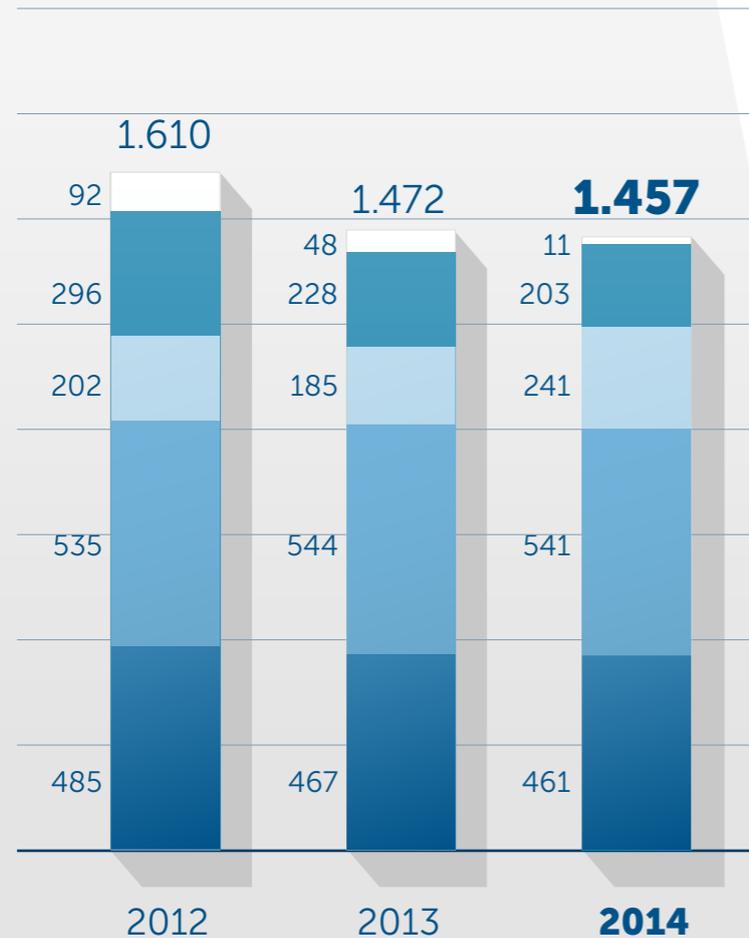
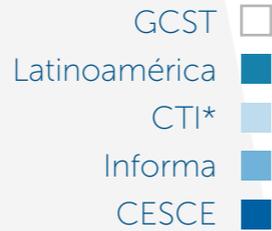
5.2.1 Empleados

El equipo humano de las empresas de CESCE está formado al término de 2014 por 1.457 profesionales que desempeñan su labor en la matriz CESCE y en las filiales latinoamericanas, en Informa D&B, en CTI y en Grupo CESCE Servicios Tecnológicos (GCST).

Ateniéndonos a su distribución geográfica, 385 empleados, el 26% de la plantilla, trabajan fuera de España: 17 en Portugal, 203 en las filiales de CESCE en Latinoamérica y 165 en las filiales de Informa D&B en Portugal y Colombia.

De acuerdo a la estrategia de integración global de CESCE, las filiales latinoamericanas se han ido adaptando al modelo de negocio en el ámbito de recursos humanos, creando un equipo integrado, multicultural y representativo de las diferentes comunidades donde ofrecen sus servicios. En consonancia con esta estrategia de integración, en 2014 se transfirieron dos unidades de servicios desde GCST a CTI, empresa también del grupo.

Plantilla de CESCE y sus filiales



(*) En 2014 incluye OneRate Consulting

La plantilla de CESCE en España está formada por 444 empleados y se caracteriza por su especialización y elevada cualificación

La relación entre la compañía y sus empleados se enmarca dentro del cumplimiento estricto de la legislación laboral de cada país.

Los recursos humanos en CESCE España en 2014

CESCE España cuenta con 444 empleados en España al cierre del ejercicio 2014. Esta plantilla se caracteriza por su especialización y elevada cualificación. Así, más de la mitad son licenciados (52%); el 14%, diplomados y el 34% tiene formación de tipo medio.

Por sexos, la plantilla está compuesta por 183 hombres (41% de la plantilla) y 261 mujeres (59%), siendo el porcentaje de empleo femenino en CESCE superior al del sector asegurador, que, según datos de ICEA de 2013, se sitúa en torno al 53%.

CESCE apuesta por el empleo estable, valora la experiencia y aporta las condiciones laborales, la formación y el entorno laboral adecuados para retener el talento. Prueba de ello es que en 2014 la antigüedad media en la compañía se sitúa en 20 años y la edad media en 48 años.

La relación entre la compañía y sus empleados se enmarca dentro del cumplimiento estricto de la legislación y de los principios laborales reconocidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Como miembro firmante, CESCE apoya la libertad de afiliación y el derecho a la negociación colectiva, rechaza cualquier forma de trabajo infantil y forzoso y no permite la discriminación laboral en el empleo.

En España, las condiciones laborales de CESCE se basan en el Convenio Colectivo del Sector Seguros (Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para entidades de Seguro, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo). Además, la compañía ha llegado a acuerdos con la Representación Legal de los Trabajadores que han permitido mejorar diferentes aspectos del mismo.

Los contactos con la Representación Sindical mantienen la fluidez a través de las preceptivas reuniones periódicas establecidas, como el Comité de Seguridad y Salud Laboral, Comisión de Beneficios Sociales, Comisión de Control del Plan de Pensiones, etc.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

CESCE promueve la no discriminación y la igualdad entre sus empleados, independientemente de su raza, sexo, origen, ideología o condición social.

Este compromiso queda expresado en su "Política de Tolerancia Cero ante actos Discriminatorios", redactada en 2008, con la que se adhiere al Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Lugar de Trabajo y se compromete a evitar supuestos de discriminación por raza, sexo, religión y opinión, así como a evitar el acoso sexual, el acoso laboral y los tratos vejatorios y humillantes.

La compañía se ha dotado, además, de un Procedimiento de Gestión de Situaciones Discriminatorias o Lesivas de los Derechos de los Trabajadores, incluido en la normativa interna de la compañía y a disposición de todos los empleados en la Intranet corporativa. A lo largo de 2014, no se abrió ningún expediente relativo a prácticas discriminatorias ni de acoso.

Dentro de esta política de no discriminación, CESCE promueve la integración socio-laboral de personas con discapacidad y cuenta en su plantilla con 12 empleados con discapacidad acreditada, cifra superior a la exigida por el cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI).

En lo relativo a distribución por género, las mujeres suponen el 59% de la plantilla son mujeres y su presencia en los niveles técnicos y de responsabilidad es superior a la del sector.

Es un hecho relevante el porcentaje de mujeres que forman parte del equipo directivo que supone un 27% del mismo, frente a la media del sector que en 2013 se situaba en 12%.

Con el fin de desarrollar la igualdad de oportunidades, así como conciliar la vida personal y laboral, CESCE cuenta con "A la Par", Plan de Igualdad 2010-2014, firmado con la Representación Legal de los Trabajadores. En sus cuatro años de vigencia, se han puesto en marcha un conjunto de medidas encaminadas a fomentar dichos principios, incidiendo en aspectos como la ordenación del tiempo de trabajo, la prevención del acoso por razón de sexo, la violencia de género y la salud laboral entre otros.

Dentro de las medidas que facilitan esta conciliación, cabe destacar las diferentes



CESCE invirtió 166.328 de euros en el Plan Anual de Formación, en el que participaron 258 empleados

modalidades para la gestión del tiempo de trabajo existentes: jornada general (continua) y una jornada especial ("partida" en invierno e intensiva en verano), ambas con flexibilidad horaria, a lo que se une además la existencia de jornada reducida por guarda legal para cuidado de hijos, etc. En 2014, el 30% de la plantilla está adscrita a la jornada general.

Estas medidas de flexibilidad horaria junto con la extensión del disfrute de vacaciones al año siguiente, ambas implantadas con el Plan de Igualdad, están ampliamente consolidadas en su uso por la plantilla.

Formación

CESCE considera la formación de sus profesionales un instrumento fundamental para alcanzar sus objetivos corporativos y responder, al mismo tiempo, a las expectativas de sus empleados. Cada año desarrolla un Plan Anual de Formación, en cuyo proceso de elaboración se incluye una encuesta a la plantilla para detectar nuevas necesidades.

En 2014, CESCE invirtió 166.328 de euros en el Plan Anual de Formación que contempla tres tipos de contenidos:

- Formación Corporativa para desarrollar las competencias clave para el negocio de la compañía.
- Formación específica individualizada para acompañar el desarrollo profe-

sional de puestos clave de la organización y dar respuesta a necesidades puntuales de formación que exigen dichos puestos.

- Ayudas individuales al estudio para facilitar al progreso profesional de los empleados.

Un total de 258 empleados de CESCE fueron receptores de la formación. De los asistentes, el 60% fueron mujeres y el 40% hombres.

Aparte de formar a sus empleados, la compañía ofrece a alumnos de diferentes centros superiores la oportunidad de hacer prácticas en CESCE. Así, en 2014 firmó un convenio

Formación en CESCE durante 2014

Número de horas lectivas: 7.197 horas	Horas de formación/horas totales: 0,9 %	Tiempo medio de formación por empleado: 16,2 horas	Tasa de alcance: 58%
--	--	---	-------------------------

.....

CESCE fomenta el ocio como elemento integrador de empleados y familiares mediante el Grupo Empresa

con el ICEX para la participación en la 1ª Edición del "Programa de Prácticas en Instituciones Financieras y de Internacionalización" y sendos convenios de cooperación educativa para la realización de prácticas con la Universidad Pontificia de Comillas, la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid.

Gestión del talento

CESCE es consciente de la importancia de retener a los mejores profesionales, ya que el éxito de su negocio reside, en gran medida, en su talento e implicación. Con este objetivo, les ofrece un entorno laboral estable en el que crecer profesionalmente, alienta su formación continua y escucha sus necesidades a través de la Representación Legal de los Trabajadores y del establecimiento de diferentes canales de comunicación.

Para tener una plantilla motivada y alineada con sus objetivos corporativos, apuesta por la estabilidad en

el empleo y ofrece a sus trabajadores, además de un salario competitivo, un conjunto de beneficios sociales muy atractivos: seguro de vida y plan de pensiones, préstamos hipotecarios, ayuda de estudio y ayuda escolar para hijos de empleados, complemento de comida, plus de transporte y póliza de asistencia sanitaria subvencionada, entre otros.

Además, fomenta el ocio como un elemento integrador de los empleados y sus familias, mediante un Grupo de Empresa subvencionado por la Compañía que realiza actividades culturales, deportivas, familiares y viajes, etc.

Seguridad y Salud Laboral

CESCE vigila la seguridad y la salud en el trabajo y cumple la normativa de prevención de riesgos laborales. En su interés por ser una empresa saludable, lleva a cabo un reconocimiento médico anual gratuito y voluntario, que en 2014 alcanzó al 56% de la plantilla, fomenta hábitos saludables y realiza acciones de prevención y concienciación sobre determinadas enfermedades.

La compañía dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, que desde julio presta una

sociedad de prevención externa, y cuenta con un Comité de Seguridad y Salud, con funciones y competencias relacionadas con la prevención de riesgos laborales y la reducción de la siniestralidad laboral.

En relación con la siniestralidad, durante el ejercicio, se produjeron 6 accidentes laborales leves, todos ellos in itinere.

El Comité vela por la aplicación de medidas ergonómicas acordes a las condiciones de trabajo de cada empleado y vigila especialmente el adecuado uso del ordenador y de otros dispositivos informáticos.

En 2014, se realizaron cinco reuniones con el Comité de Seguridad y Salud Laboral. Además se realizó una revisión de la Evaluación de Riesgos en la sede central así como la 3ª Evaluación de Riesgos Psicosociales, con objeto de conocer el grado de satisfacción de sus empleados con sus condiciones de trabajo según las diferentes áreas.

Conscientes de la importancia de la salud laboral, los empleados reciben formación específica en esta materia. En 2014, se impartieron 80 horas en prevención del estrés y 170 horas en formación sobre la prevención y extinción de incendios.

Pero, además, para fomentar el bienestar de los empleados, siempre desde un enfoque preventivo, se realizó la 6ª Campaña de Vacunación contra la gripe

común y se lanzó la campaña Desayuno Saludable, asociada a la Campaña Vigilancia de la Salud 2014.

Adicionalmente, se desarrollaron diferentes campañas de comunicación a los empleados para prevención de ciertas enfermedades: cáncer de colon, enfermedades cardiovasculares en el Día Mundial del Corazón y cáncer de mama. En relación con la prevención del cáncer de mama, y muestra de la concienciación de la plantilla, una empleada grabó un vídeo testimonial que se publicó en la intranet animando a sus compañeros a realizar controles preventivos.

Canales de Comunicación

CESCE mantiene diferentes canales de comunicación con sus empleados, convencido de que un flujo de información fluida es clave para mejorar las condiciones de trabajo y para aumentar la productividad.

La comunicación interna se articula a través de la línea jerárquica y a través de la Intranet global "Todos en Grupo", si bien existen otros canales como espacios de comunicación con cartelería, newsletter y e-mails informativos.

Además, en caso necesario, los trabajadores cuentan con tres vías para la exposición de sus consultas o conflictos acerca de los derechos laborales: la cadena de mando, la Dirección de Recursos Humanos y la Representación Legal de los Trabajadores.

La Intranet "Todos en grupo" facilita la transmisión rápida y unívoca en todos los centros donde el equipo humano de CESCE desarrolla su actividad

La Intranet "Todos en grupo" permite la transmisión rápida y unívoca de la cultura corporativa en todos los centros y países donde el equipo humano de CESCE desarrolla su actividad. Consiste en un escritorio común que aúna aplicaciones, informaciones y políticas tanto corporativas como locales, además de noticias y grupos de trabajo transversales. A lo largo del 2014 se publicaron 840 contenidos en esta plataforma y se implementaron algunas de las mejoras sugeridas en el Estudio de Satisfacción realizado en el año 2013, como nuevas aplicaciones o facilidad para difundir contenidos.

La comunicación por vía jerárquica se concreta no solo en las reuniones funcionales y operativas, sino también en la organización de diferentes eventos en los que se transmite orientación y estrategia a los equipos. Es el caso de la Reunión de Directivos, la Convención Comercial, la Junta de Accionistas y el Cóctel de Navidad, cuyos resúmenes son publicados también en la Intranet.



En 2014, la comunicación se orientó a la difusión y comprensión del nuevo modelo global de negocio

Durante el 2014, la comunicación interna, alineada con la estrategia global de la compañía, se orientó a la difusión y comprensión del nuevo modelo global de negocio así como al desarrollo de un sentido de pertenencia a CESCE como grupo. En esa línea, se han potenciado las comunicaciones y publicaciones relativas a identidad visual corporativa, organigramas globales, proyectos internacionales, etc.

En paralelo, y siguiendo las prácticas existentes en España, se realizó una encuesta entre el personal de filiales latinas acerca de su percepción y áreas de mejora de la Intranet corporativa y de la comunicación interna en cada una de las empresas.

5.2.2 Clientes

La cobertura de las necesidades del cliente es el eje del negocio de CESCE y la meta que impulsó la transformación de la compañía en 2008. En plena crisis económica mundial, con la demanda interna estancada, una morosidad elevada y dificultades de acceso al crédito, la compañía reformuló los paradigmas del sector para ofrecer a las empresas soluciones flexibles y eficaces a sus necesidades más acuciantes: internacionalización, gestión de sus riesgos y acceso a la financiación.

Hoy, CESCE aporta soluciones de gestión de crédito y financiación únicas en el mercado, que ayudan a sus más de 140.000 clientes en todas las fases de su ciclo de negocio y que, en solo unos años, la han situado en el cuarto puesto mundial del seguro de crédito.

La cartera de clientes de CESCE es diversa, tanto por su tamaño como por su actividad, y multinacional.

Los clientes tienen acceso a las distintas soluciones a través de un sistema comercial omnicanal. Mediante la plataforma CESNET, los clientes gestionan su cartera de riesgos vía internet desde cualquier

lugar del mundo y cualquier dispositivo, al tiempo que aprovechan las ventajas de los canales personales directos que CESCE pone a su disposición a través del teléfono y en las 29 oficinas comerciales y los 150 agentes de la compañía en Europa y Latinoamérica.

La compañía mantiene una relación de "asociación" con sus clientes: estos le proporcionan datos de su negocio, ventas y cobros, mientras que CESCE pro-

cesa toda la información de sus clientes y la contenida en otras bases de datos para ayudarles a buscar nuevos clientes y para gestionar sus riesgos.

Protección del cliente

La protección del cliente está asegurada por el Reglamento para la Defensa del Asegurado de CESCE. Este reglamento, aprobado por el Consejo de Admi-

Departamento de Relaciones con el Asegurado

Velázquez, 74

28001 Madrid

Tel.: 902 11 10 10

Email: relaseg@cesce.es

Formación e información para el cliente

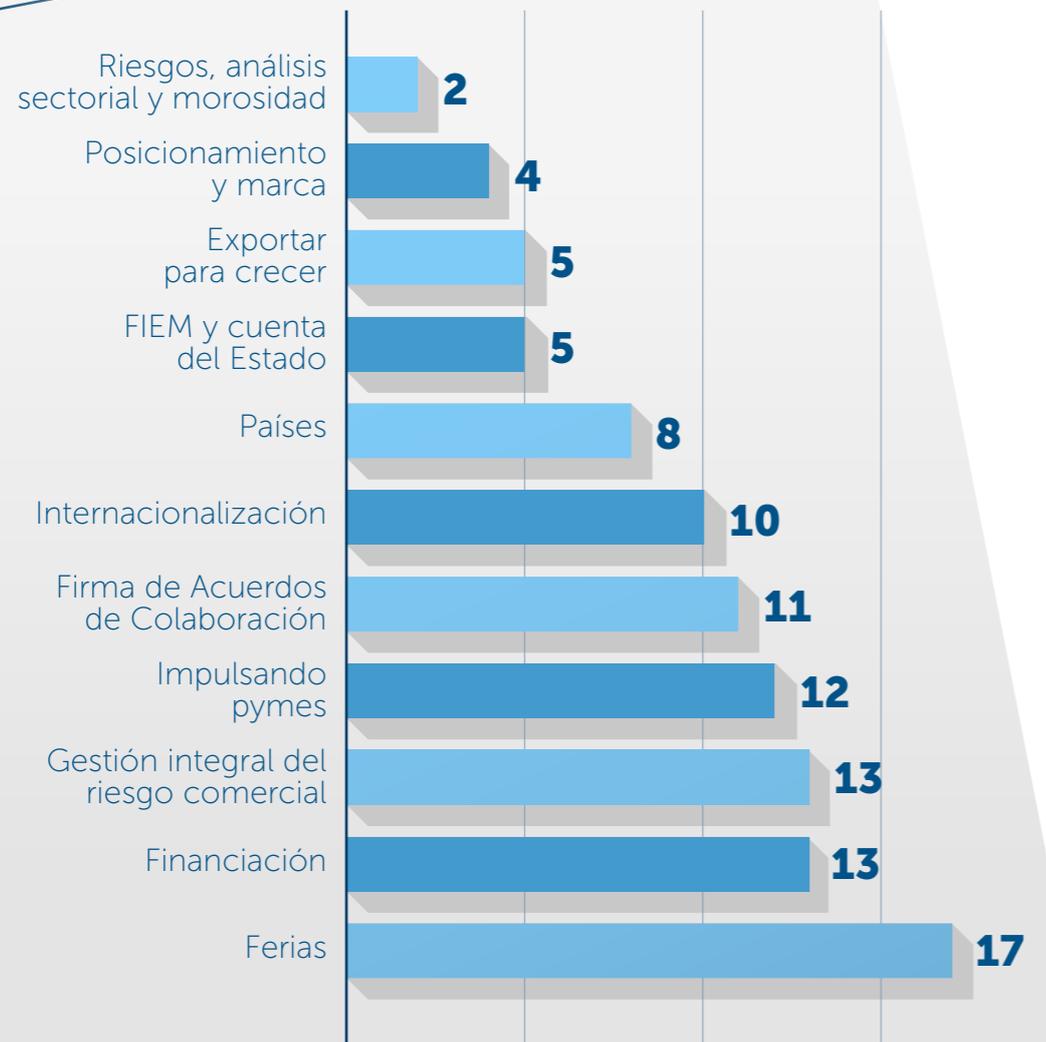
El apoyo al emprendimiento y la internacionalización se materializa en la intensa actividad informativa y formativa que CESCE viene desarrollando de forma sostenida en los últimos años a través de sus publicaciones y su actividad institucional.

Publicaciones anuales como el análisis de coyuntura Panorama Internacional o el Informe Sectorial de la Economía Española, del que en 2014 se publicó la 3ª edición, llevan camino de convertirse en documentos de referencia para la comunidad empresarial. En ellos, los especialistas de CESCE hacen un análisis

de los temas más relevantes y exponen sus expectativas. Esta información sirve a los clientes para tomar decisiones de riesgos mejor documentadas y basadas en información precisa y veraz.

La compañía difunde también información de interés para empresarios y emprendedores en sus artículos diarios del blog "Asesores de pymes" y resúmenes semanales de las noticias internacionales seleccionadas por su departamento de Riesgo País.

Actividades institucionales por temas



La protección del cliente está asegurada por el Reglamento para la Defensa del Asegurado de CESCE

nistración en noviembre de 2006, recoge con detalle los derechos del cliente según la legislación vigente y es de obligado conocimiento y aplicación para todos los empleados de la compañía.

El Departamento de Relaciones con el Asegurado es el organismo de CESCE a través del cual los clientes gestionan sus posibles conflictos con la aseguradora. Su independencia del departamento comercial está garantizada por el propio reglamento.

Actividades institucionales

Paralelamente, CESCE organiza cada año diferentes charlas y actividades institucionales con objeto de dotar a los empresarios de formación relevante sobre los cauces de internacionalización, la gestión de su riesgo comercial y las diferentes alternativas de acceso al crédito. En 2014, se realizaron en total 100 actividades institucionales en diversas ciudades españolas con la colaboración de las Cámaras de Comercio, el Ministerio de Economía y Competitividad, así como diversas asociaciones empresariales y otras entidades.

Dentro de la labor formativa destacan los ciclos promovidos por CESCE en colaboración con otras grandes compañías, como la tercera edición "Impulsando pymes", que acercó a la pequeña y mediana empresa la gestión inteligente del riesgo, y "Exportar para crecer", este año dedicado al destino México.

La compañía firmó, además, un acuerdo de colaboración con las Cámaras de Comercio por el que la compañía ofrece su amplia gama de servicios de valor añadido y asesoramiento especializado a todas las Cámaras de Comercio españolas.

Siempre cercana a sus clientes, la compañía estuvo presente en diferentes ferias y foros como la Feria IMEX, el V Salón Mi Empresa, Conxemar, Cevisama y Forinvest, entre otras.

Principio de
conurrenciaPrincipio
de publicidadPrincipio
de confidencialidadTransparencia, igualdad
de trato y no discriminación

Principios a seguir en las adjudicaciones

la compañía es el contenido en el artículo 192 de la Ley de Contratos del Sector Público.

La compañía ha establecido, sobre esta base legal, unas Normas Internas con un procedimiento general y objetivo de adjudicación de los contratos, respetuoso y acorde con los siguientes principios:

- El principio de concurrencia, que tiene como objetivo lograr que toda persona interesada pueda participar en el procedimiento de adjudicación de un contrato, presentando una oferta o proposición.
- El principio de publicidad, que exige que pueda llegar a conocimiento a un número suficiente de los posibles interesados la convocatoria de un procedimiento para la adjudicación.
- El principio de confidencialidad, que garantiza que la adjudicación aplique los criterios de máxima discreción y prudencia sin que la publicidad exigible menoscabe los intereses del adjudicatario.

Además de estos principios, se aplican otros, como los de transparencia, igualdad de trato y no discrimi-

nación, todo ello en conformidad con las previsiones relativas a las obligaciones de las entidades calificadas como "Poder no adjudicador" en la Ley de Contratos del Sector Público.

Las contrataciones relevantes de la compañía se publican en la Plataforma de Contratación del Estado, así como en la página web de CESCE.

Adicionalmente, como miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la compañía espera de sus proveedores un comportamiento íntegro y respetuoso con los derechos humanos, laborales, y medioambientales.

Así, los contratos de servicio de los proveedores incluyen cláusulas que exigen respeto a los derechos laborales de sus empleados, tales como el pago de la Seguridad Social, el seguro de accidentes de trabajo y toda clase de seguros sociales obligatorios.

La compañía traslada, asimismo, las preocupaciones de calidad y medioambientales a los pliegos de licitación de suministros o servicios. Estos requieren, entre otra documentación, la presentación de los certificados de calidad ISO 9.001 y medio ambiente ISO 14.001.

5.2.3. Proveedores

CESCE cuenta con alrededor de 20 principales proveedores y su relación con ellos se basa en la ética, la transparencia y en el respeto escrupuloso de la legalidad vigente.

La selección de proveedores se realiza con criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos, cumpliendo con las Normas Internas de Selección y Contratación establecidas.

Normas internas de contratación

Como compañía de capital mayoritariamente público que desarrolla una actividad de interés general, el régimen jurídico aplicable a la actividad contractual de

5.2.4. Comunidad

CESCE considera que su desarrollo como empresa es inseparable del progreso de las comunidades donde tiene presencia y a las que afecta su actividad. La compañía no solo genera riqueza a través del empleo, la contratación de proveedores y el pago de impuestos, sino que su aportación a la comunidad es relevante por la actividad que realiza como aseguradora de crédito comercial y como gestora de riesgos por cuenta del Estado.

En su actividad por cuenta propia, CESCE impulsa el desarrollo de las empresas, aportando seguridad a sus intercambios comerciales y ofreciendo a los emprendedores la posibilidad de generar riqueza y empleo.

En la gestión de los riesgos a la internacionalización de las empresas españolas por cuenta del Estado, impulsa además la economía, la estabilidad y el bienestar social de los países en vías de desarrollo donde las compañías españolas realizan sus proyectos.

Dado que esta financiación genera endeudamiento, CESCE mantiene una actitud responsable aplicando

En su actividad por cuenta propia, CESCE impulsa el desarrollo de las empresas, aportando seguridad a los intercambios comerciales y ofreciendo a los emprendedores la posibilidad de generar riqueza y empleo

las recomendaciones de la OCDE sobre financiación sostenible y las normas contenidas en la Ley Reguladora de la Gestión de Deuda Externa para Países Altamente Endeudados, con el fin de evitar que un exceso de endeudamiento pueda dificultar su desarrollo.

La actuación de CESCE es particularmente trascendente como garante del respeto a los derechos humanos, laborales y ambientales. Siguiendo las recomendaciones del Acuerdo de la OCDE conocido como "Common Approaches", la cobertura de los riesgos asociados a un proyectos está supeditada al resultado del análisis del impacto social y medioambiental que pudieran originar.

Proyectos Sociales

Como compañía socialmente responsable, CESCE colabora con diferentes organizaciones en proyectos de carácter social en los que sus empleados tienen un papel protagonista. En 2014, destacaron entre ellas las siguientes:

- Campañas de recogida de alimentos "Un kilo de ayuda" promovidas por el Banco de Alimentos. En 2014, se proporcionaron 2,7 toneladas al Banco de Alimentos de Madrid en la Operación 1.500 kilos". Se recogieron 1.350 kilos entre los empleados y la empresa proporcionó la misma cantidad de alimentos. Esta iniciativa se completó con la visita de un grupo de empleados al Banco de Alimentos para recibir el diploma de la organización en agradecimiento por la donación.
- Donaciones a organizaciones sociales: la compañía entregó material excedente de Marketing a Aphisa, una entidad sin ánimo de lucro nacida para defender los derechos y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad y de sus familias. Asimismo, realizó donaciones económicas a la Fundación Luisa Astrain.

5.3

Compromiso con el medio ambiente

CESCE está comprometida con la protección del medio ambiente. En su actividad diaria, apuesta por la eficiencia energética, el uso limitado de los recursos y la adecuada gestión de los residuos. Como gestora de los riesgos a la internacionalización por cuenta del Estado, evalúa el impacto ambiental y social de todos los proyectos antes de conceder la cobertura.

5.3.1. Calidad ambiental en CESCE

CESCE mantiene un enfoque preventivo que favorece al medio ambiente, fomenta iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y promueve el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Para aplicar a la realidad estos tres compromisos recogidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la compañía controla los impactos directos derivados de su actividad mediante un Sistema de Gestión Ambiental certificado según la Norma ISO 14.001, implantado en 2004, que está integrado en el Sistema de Calidad ISO 9.001.

Desde la implantación de este sistema, se han introducido mejoras progresivas en las instalaciones, equipos y procesos, que han permitido una mayor

eficiencia energética y reducciones muy significativas en los principales indicadores de consumo de recursos (papel, agua, etc.), así como una gestión más eficiente y responsable de los residuos generados (fluorescentes, pilas, tóner, papel, etc.). Las mejoras continuas en la eficiencia energética vienen a dar cumplimiento, además, a las directrices del Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de julio de 2007 sobre el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética de los Edificios de la Administración.

Objetivos cumplidos

En 2014, como parte del ciclo de mejora continua del Sistema de Gestión Medioambiental, CESCE se comprometió a cumplir dos objetivos: reducir un 2% la media del número de copias/impresiones por el empleado y llevar a cabo un estudio sobre alternativas de consumibles con mejores cualidades ambientales. Ambos objetivos se han cumplido.

A lo largo del ejercicio, el número de copias/impresiones disminuyó un 8%, cumpliendo sobradamente la meta de reducción de papel. Para alcanzar este objetivo, la compañía llevó a cabo una campaña de sensibilización entre los empleados titulada "Objetivo: Oficina sin Papel. Mesa sin Papel". Con ella, recordaba la meta que la empresa se propuso en 2007 de trabajar sin papeles, y para la que se adaptaron los equipos ofimáticos. La campaña se desarrolló a través de la intranet y de cartelería.

CESCE apuesta por la eficiencia: el consumo de energía eléctrica y gas por empleado se redujo un 5% y un 36%, respectivamente

Como parte del cumplimiento de sus compromisos ambientales, CESCE llevó a cabo un estudio sobre alternativas de consumibles con mejores cualidades ambientales. En la fecha de redacción de este informe, se estaba valorando la posibilidad de incorporarlas a las contrataciones de la empresa.

Para 2014 la empresa no definió ningún compromiso específico relacionado con el consumo energético. Sin embargo, existe una apuesta permanente por mejorar la eficiencia energética de instalaciones y equipos. Muestra de esta apuesta por la eficiencia energética, el consumo de energía eléctrica y gas por empleado se redujo un 5 y un 36%, respectivamente.

Durante el ejercicio encargó a Applus+ un Estudio de Simulación Energética del edificio de nuestra sede en el que se analizaron los consumos energéticos en relación con otros edificios de características similares

Evolución de los principales indicadores medioambientales (2012- 2014)

	2012	2013	2014
Consumo de agua (m ³ /empleado)	10,06	9,40	9,59
Consumo energético (kW/empleado)	2.252	2.106	2.009
Consumo de gas (m ³ /empleado)	24,51*	63,91	40,72
Consumo de papel (Kg/empleado)	28,61	26,01	26,24
Copias/impresiones por empleado	4.658,8	4.363,5	4.012,6
Consumo de tóner (unid./empleado)	0,57	0,49	0,72**
Papel reciclado (Kg/empleado)	91,34	94,01	95,34

* El consumo es solo desde septiembre de 2012, ya que hasta entonces se había utilizado gasoil.
** En 2014 se sustituyeron los equipos multifuncionales y ahora usan cartuchos de menor capacidad.

de referencia, concluyéndose que son equiparables. Aun así se proponen algunas medidas de ahorro adicionales a las que se vienen implantando desde hace años, que se valorarán para su futura aplicación.

Objetivos para 2015

La compañía se ha marcado dos objetivos para 2015 con objeto de mejorar la calidad medioambiental. En primer lugar, pretende reducir un 2% adicional el número de copias/impresiones por empleado, al considerar que todavía existe un margen para reducir aún más el consumo del papel. En segundo lugar, se marca como meta incorporar criterios medioambientales en el proceso de compra de material informático.

Promoción de una conducta responsable

Como compañía responsable con el medio ambiente, promueve entre sus empleados el reciclaje de residuos (papel, plástico, tóner, etc.), y realiza campañas de sensibilización para un uso más racional de los recursos con el objetivo de conseguir una "Oficina sin papel". En 2014, lanzó, además, una iniciativa de reciclaje de papel desechable, convertido en agendas para los empleados. Asimismo, siguió poniendo a disposición de sus empleados las herramientas y procesos necesarios para la separación de residuos considerados como peligrosos para la Seguridad la Salud y el Medio Ambiente.

Un año más, como muestra del compromiso de la empresa y de los empleados con la protección del entorno, el 29 de marzo CESCE participó en la campaña mundial La Hora del Planeta promovida por WWF. La compañía apagó durante una hora la iluminación interior y exterior de su sede en Madrid y la de su filial Segurexpo en Colombia, además de apoyar con una donación económica y la difusión del evento en toda su red comercial.

La difusión de estas acciones se canalizó a través de la Intranet global de la compañía "Todos en Grupo", donde se publica la evolución de los indicadores de eficiencia, el grado de cumplimiento de los objetivos marcados y toda la información relativa a buenas prácticas medioambientales.

5.3.2. Medio ambiente en proyectos por cuenta del Estado

CESCE fomenta iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental, y favorece el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el entorno.

CESCE ofrece condiciones financieras más favorables a los proyectos de energías renovables, mitigación del cambio climático y aguas

Proyectos de energías renovables y aguas

Con esta orientación, y en aplicación del Anexo IV del Consenso OCDE (marco regulatorio del seguro de crédito a la exportación), en los proyectos por cuenta del Estado ofrece unas condiciones financieras más favorables -principalmente plazos de amortización más dilatados- a los proyectos de energías renovables, mitigación del cambio climático y aguas (abastecimiento, distribución y saneamiento).

En 2014, dos operaciones se han acogido a los términos más favorables del Anexo IV del Consenso OCDE. Se trata de dos parques eólicos en México por un importe de seguro emitido conjunto de cerca de 300 millones de euros.

Además, en 2014 se han emitido otras pólizas dentro del sector de las energías renovables que no se han acogido al Anexo IV. Una operación consistente en la construcción de otro parque eólico en Turquía y 4

CESCE evalúa el posible impacto ambiental y social de todos los proyectos que solicitan la cobertura del Estado

correspondientes a contratos de equipamientos para distintos parques solares.

Valoración social y medioambiental de las operaciones por cuenta del Estado

En cumplimiento del Acuerdo de la OCDE "Common Approaches", dentro de su función como agencia gestora de los riesgos a la internacionalización por cuenta del Estado, CESCE evalúa el posible impacto medioambiental y social, de todos los proyectos que solicitan cobertura, con el objetivo de que éstos cumplan un alto nivel de desempeño acorde con los estándares internacionales.

Los proyectos se revisan y clasifican en tres categorías de riesgo según la naturaleza y la magnitud de los impactos que su puesta en operación originará en el entorno donde se ubica, siendo el máximo impacto

la Categoría A y el impacto mínimo o inexistente la Categoría C.

En las operaciones de Categoría A y B, CESCE comprueba que los proyectos cumplen todos los estándares medioambientales y sociales del Grupo Banco Mundial antes de tomar cualquier decisión de cobertura. A la hora de concederla, decide si debe estar sujeta a condiciones previas y/o posteriores a la emisión de la póliza, tales como la implantación de medidas de prevención, la minimización de impactos o los necesarios requerimientos de seguimiento.

Para hacer esta valoración, la compañía cuenta con un innovador sistema de filtrado medioambiental denominado Ecocheck. Esta herramienta realiza una primera valoración automática de la información recibida, que posteriormente completa y valida el Departamento de Medio Ambiente de CESCE.

Siguiendo las directrices de los "Common Approaches", CESCE facilita el acceso pú-



blico a la información social y medioambiental de los proyectos de Categoría A durante el periodo de tramitación del seguro. Además, periódicamente publica la relación de pólizas emitidas para las operaciones clasificadas como Categoría A y B.

En paralelo, la compañía reporta semestralmente a la OCDE toda la información sobre operaciones de las categorías A y B que se han convertido en póliza. Y participa en las reuniones de la OCDE entre los

responsables de Medio Ambiente de las Agencias de Crédito de los Estados miembros de esta Organización. En estas reuniones se analiza la evolución de las operaciones reportadas y el grado de aplicación de los "Common Approaches" para garantizar que los mismos se están implementando de forma homogénea en los diferentes países.

Durante 2014 se han emitido 8 pólizas clasificadas como categoría B y ninguna como categoría A.



Operaciones tipo B supervisadas por cuenta del Estado

[más información →](#)

NOMBRE DEL PROYECTO	PAÍS	SECTOR	ESTÁNDARES MEDIOAMBIENTALES	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL
Planta de energía solar de concentración con una capacidad de 100 MW KAXU SOLAR ONE	Sudáfrica	Energía eléctrica	IFC Performance Standards	El objeto del proyecto es la construcción de una planta solar de generación eléctrica de 100 MW de potencia instalada. Se estima que el proyecto generará unas reducciones de GEI equivalentes a 315.000 toneladas/año. Valoración: la gestión de los impactos derivados del proyecto se considera aceptable.
Planta de energía solar de concentración con una capacidad de 100 MW KAXU SOLAR ONE	Sudáfrica	Energía eléctrica	IFC Performance Standards	Operación destinada al mismo proyecto que la anterior, por lo que se realizó el mismo análisis. Valoración: la gestión de los impactos derivados del proyecto se considera aceptable.
Ampliación y rehabilitación de la carretera Nacional I	GABÓN	Infraestructura y obra civil	WB Safeguard Policies	El objeto del proyecto es la ampliación y rehabilitación de la carretera Nacional I de Gabón. CESCE había otorgado cobertura con anterioridad a otra operación dirigida a una fase previa del proyecto. Valoración: se pide declaración de las autoridades confirmando que el proceso había sido concluido en cumplimiento de los citados criterios.
Luanda wholesale market	ANGOLA	Industria agroalimentaria	Legislación de la Unión Europea	El objeto de la operación es la construcción y equipamiento en términos llave en mano de parte del mercado mayorista de Luanda. Valoración: satisfactoria, ya que se utilizarán estándares europeos.
Suministro de dos plantas de tratamiento de agua para la planta solar de Mojave	EE.UU	Energía eléctrica	World Bank Standards	La operación consiste en el diseño, montaje, suministro y supervisión de la instalación de dos plantas de tratamiento de agua, destinadas al Proyecto Mojave Solar. Valoración: los impactos no tendrán efectos adversos de consideración con la aplicación de las medidas de diseño, protección ambiental y buenas prácticas de gestión propuestas.
Construcción de los parques eólicos Zopiloapan and Stipa Nayáa	Mexico	Energía eléctrica	World Bank Standards	El proyecto consiste en la construcción de dos parques eólicos de 70 MW (Zopiloapan) y 74 MW (Stipa Nayáa), ambos ubicados en el Espinal, en el Estado de Oaxaca (México). Valoración: no se espera impactos significativos sobre las aves, aunque se llevarán a cabo medidas preventivas y un monitoreo para detectar posibles colisiones.
Parque eólico de Cercikaya	Turkey	Energía eléctrica	World Bank Standards	El proyecto consiste en la construcción de un parque eólico de 19 turbinas con una capacidad de generación de 3 MW cada una. Valoración: satisfactoria.
Dominica Energía Limpia Wind Farm	México	Energía eléctrica	World Bank Standards	Consiste en un parque eólico de 100 MW, situado en Charcas, San Luis de Potosí (México). Valoración: se prevé que el impacto sobre las aves durante la operación sea moderado puesto que la riqueza específica y la abundancia registrada de aves con potencial de colisión son bajas. En épocas de migración las medidas serán reforzadas.

5.4

Compromiso con el buen gobierno

CESCE posee una estructura organizativa que garantiza la consecución de los objetivos corporativos y el trato equitativo a todos los accionistas. Como compañía privada de capital mayoritariamente público sometida al escrutinio de los ciudadanos, cumple la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno y observa un comportamiento íntegro en sus actuaciones, tal y como establece el Código Ético aprobado en 2014.

5.4.1. Órganos de Gobierno Corporativo

Los principales órganos de gobierno de CESCE son la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración, la Comisión del Consejo y el Equipo Directivo.

La Junta General de Accionistas es el principal órgano de representación de la sociedad. Sus principales funciones -establecidas en el artículo 160 y ss. del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital- son aprobar de las cuentas anuales de la compañía y del grupo consolidado, la aplicación del resultado y validar la gestión del Consejo de Administración y la propuesta de distribución del resultado.

La Junta General Ordinaria se reúne al menos una vez al año dentro de los seis primeros meses del ejercicio. En 2014 esta reunión tuvo lugar el 29 de Abril.

El Consejo de Administración está compuesto por quince miembros, ocho de los cuales son representantes del Estado español

El Consejo define la política general corporativa, dispone la estructura adecuada para llevarla a cabo y controla el cumplimiento por parte de la Dirección de los objetivos marcados. Le corresponde además ejercer todas las facultades indelegables previstas en el artículo 249bis de la Ley de Sociedades de Capital.

El Consejo asume las competencias asignadas por el accionista mayoritario, que es el Estado español, a través de la instrucción reguladora de las Sociedades Mercantiles del Grupo Patrimonio con la DGPE (8 de febrero de 2007).

El Consejo de Administración de CESCE está compuesto por quince miembros, ocho de los cuales incluyendo el Presidente de la Compañía son representantes del Estado. El resto de miembros representan a las entidades aseguradoras, financieras o de crédito.

El Presidente Ejecutivo fue nombrado mediante el Real Decreto 2062/2011 de 30 de diciembre a

propuesta del Ministro de Economía y Competitividad, previa deliberación del Consejo de Ministros.

El Pleno del Consejo de Administración celebró once reuniones en 2014.

Comisiones Ejecutivas

Con el objetivo de facilitar su labor y optimizar su eficacia, el Consejo de Administración de CESCE se organiza en Comisiones Ejecutivas, de las que en el ejercicio 2014 se celebraron dieciocho reuniones presenciales y treinta por vía telemática de la Comisión de riesgos por cuenta del Estado quedando ésta sin contenido desde la entrada en vigor de la Ley 8/2014. La Comisión de Riesgos por cuenta Propia celebró veintidós sesiones presenciales y cuarenta y seis por vía telemática. Asimismo, existe una Comisión de Auditoría y Control y una Comisión Delegada para Retribuciones y Compensaciones de Directivos, que se reunieron en cinco y una ocasiones, respectivamente.

Equipo Directivo

El Equipo Directivo se encarga de llevar a la práctica los objetivos corporativos marcados por el Consejo de Administración. Está compuesto por el Presidente Ejecutivo, seis miembros de la Alta Dirección y cuatro

Principios del Código Ético de CESCE

Cumplimiento del marco legal y normativo

Actuación socialmente responsable

Respeto a los Derechos Humanos
Protección del medio ambiente
Lucha contra la corrupción y el soborno

Comportamiento ético en el desarrollo del negocio

Objetividad, responsabilidad e independencia en la toma de decisiones
Confidencialidad de la información
Salvaguarda de la imagen y reputación corporativa
Veracidad de la información
Objetividad en la contratación
Uso y protección de los activos

Compromiso con los empleados

Tolerancia Cero ante actos discriminatorios
Respeto en las relaciones laborales
Entorno de trabajo seguro y saludable
Desarrollo profesional

La retribución del Consejo de Administración fue de 140.104 euros en el ejercicio 2014

directores, en total once profesionales altamente cualificados y de reconocido prestigio en sus respectivas áreas de dedicación.

Retribución

En 2014, la retribución del Consejo de Administración, compuesto por catorce miembros más el Presidente (si bien éste último no recibe remuneración alguna como administrador por ser Alto Cargo), fue de 140.104 euros.

La remuneración de la Alta Dirección de CESCE se rige por lo establecido en el Real Decreto 451/2012 de 5 de marzo, que regula el régimen de retribuciones de los máximos responsables y directivos en el sector público empresarial y otras entidades.

La retribución correspondiente al Presidente o máximo representante de la compañía ascendió a 210.000 euros, y la de la Alta Dirección a 939.094 euros.

5.4.2. Marco Ético

CESCE observa un comportamiento empresarial ético, acorde con la legislación vigente y con los principios fundamentales recogidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En 2014, la compañía dio un paso más en su compromiso con la integridad y la gestión responsable al aprobar su primer Código Ético el 24 de junio de 2014.

Este marco de actuación general recoge los criterios que deben regir las decisiones y actuaciones de la compañía con sus grupos de interés. En él se apoyan sus diferentes normas y procedimientos específicos.

Todos los empleados de la compañía tienen la obligación de conocer y respetar su Código Ético.

Tal y como establece la propia normativa, en 2014 se constituyó un Comité del Código Ético cuya labor es mantener actualizados los principios y valores en él expresados y proceder a su aplicación en todas las áreas de la empresa. Para ello, considera las diferentes sugerencias que pudiera recibir a través de los distintos canales establecidos. El Comité del Código Ético se reúne periódicamente y está com-

La labor del Comité Ético, que fue constituido en 2014, es mantener actualizados los principios y valores expresados en el Código Ético

puesto por cuatro miembros de diferentes áreas de la compañía.

Divulgación

Durante el ejercicio se llevaron a cabo las acciones necesarias para divulgar el Código Ético entre los empleados. Entre ellas, su remisión a todos los directores y country managers del grupo por parte del presidente y su publicación en la Intranet corporativa junto con una noticia explicativa del mismo y de la evolución de la cultura de buen gobierno. Como refuerzo, se incluyó como primera noticia en el Anuario de 2014, newsletter destinada a la plantilla global, que recoge las noticias más importantes del ejercicio.

De cara a su divulgación fuera de la compañía, el Código Ético está disponible en la web corporativa y está siendo utilizado por clientes y proveedores. Su existencia se recoge, asimismo, en el Informe de Progreso.

5.4.3. Gestión de Riesgos

La compañía se ha dotado de un Sistema de Gestión de Riesgos para detectar, evaluar y responder a todas aquellas eventualidades que, de producirse, pudieran afectar al desarrollo de su negocio.

Los principales órganos encargados de la supervisión y evolución del tratamiento de los riesgos, desde la fase inicial donde se detectan hasta la fase final donde se mitigan, son: Unidad de Riesgos Empresariales, Unidad de Auditoría Interna, Comisión Delegada de Auditoría y Control, y Consejo de Administración.

La Unidad de Riesgos Empresariales de CESCE, creada en 2013, vigila y garantiza la correcta actuación de la propia empresa ante los riesgos empresariales. Depende directamente de la Presidencia y, de forma funcional, del Consejo de Administración. Engloba todas las unidades cuya misión son de control interno y de gestión.

Con la creación de esta nueva Unidad se da cumplimiento a las crecientes exigencias regulatorias

La Unidad de Riesgos Empresariales de CESCE vigila y garantiza la correcta actuación de la propia empresa ante los riesgos empresariales

(Solvencia II,...) y de gestión de riesgos empresariales (ERM), que buscan reforzar funciones de control interno, segregando de la actividad operativa las funciones de control.

Las principales funciones de Auditoría Interna son desarrollar auditorías de procesos y, de forma general, detectar riesgos que puedan afectar significativamente el desempeño de la compañía en sus distintos niveles. Comprueba, asimismo, la adecuación y eficacia del sistema de control interno y otros elementos del sistema de gobernanza.

Esta unidad depende de forma funcional e independiente de la Comisión Delegada de Auditoría y Control del Consejo de Administración y de forma jerárquica del Jefe de la Unidad de riesgos empresariales, que a su vez depende del Presidente de la Compañía. Su ámbito de actuación se extiende a todo el Grupo CESCE.

Los principales riesgos de CESCE son el riesgo técnico-asegurador, el riesgo de crédito, los riesgos de mercado y de liquidez, y el riesgo operacional

La Comisión Delegada de Auditoría y Control del Consejo de Administración está integrada por tres miembros, y reporta directamente al Consejo de Administración al que informa sobre las reuniones que celebre, así como sobre las actuaciones que desarrolle en el cumplimiento de sus funciones.

El Consejo de Administración es el responsable último de implementar, sostener y desarrollar procedimientos de control interno.

Objetivos de la gestión y control de los riesgos

Los principales riesgos de CESCE, agrupados en función de su repercusión sobre los procesos clave, son el riesgo técnico-asegurador, el riesgo de crédito, los riesgos de mercado y de liquidez, y el riesgo operacional.

Para identificarlos, la unidad de control interno ha elaborado un mapa de riesgos, que permita dar a co-

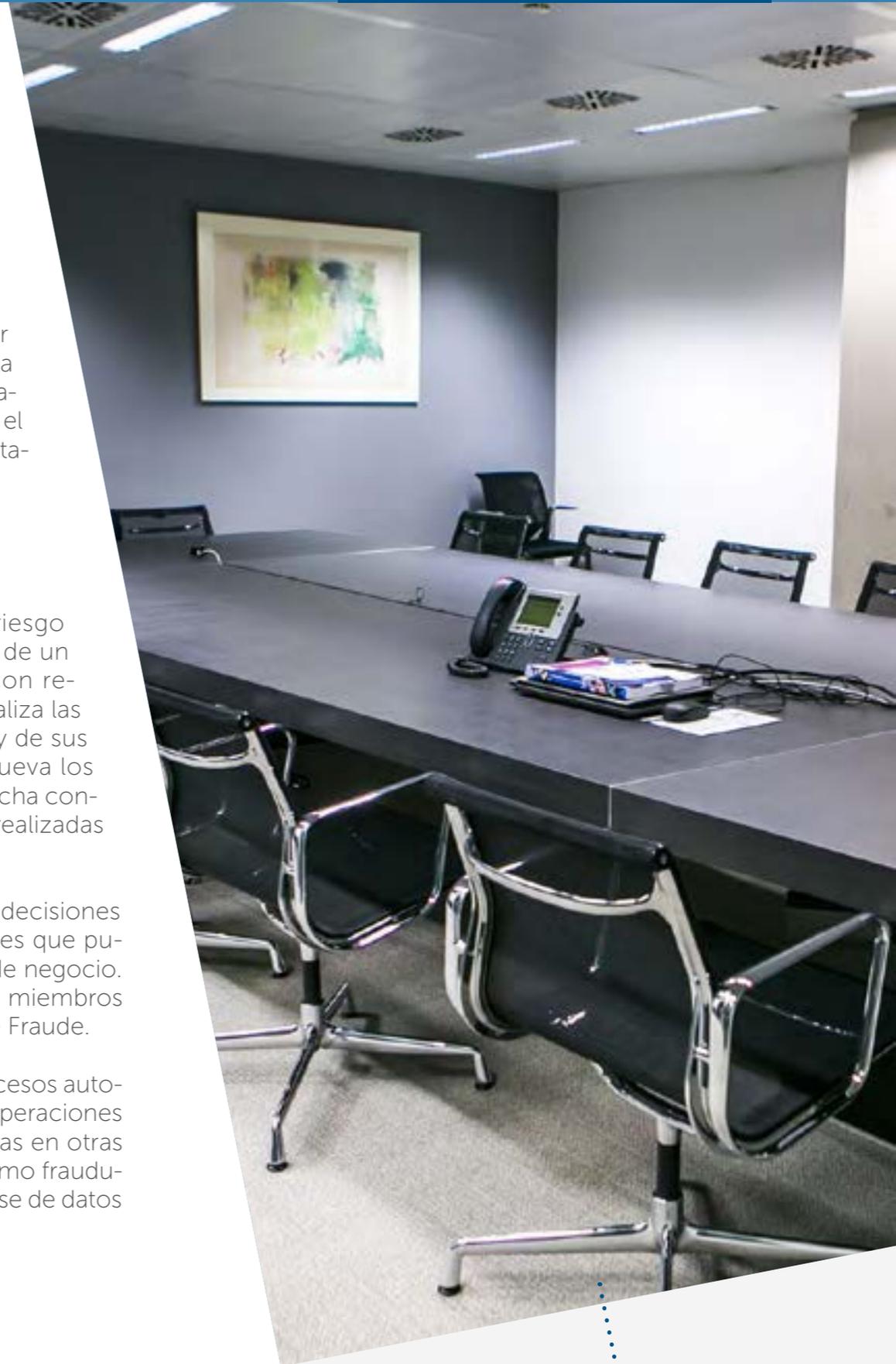
nocer, y posteriormente analizar y tomar decisiones sobre los principales riesgos. La finalidad última de éste proceso de evaluación e identificación de riesgos es mitigar el posible impacto de los mismos en los estados financieros de la compañía.

Lucha contra el fraude

CESCE considera el fraude como un riesgo operacional más. La compañía dispone de un Comité Global de Riesgo de Fraude con representación de todas las áreas, que analiza las políticas y procedimientos de la matriz y de sus filiales en Latinoamérica, elabora y renueva los criterios aplicables a la prevención y la lucha contra el fraude, y discute las acciones que realizadas por las respectivas áreas.

El Comité Ejecutivo, por su parte, toma decisiones sobre cada caso y establece restricciones que pudieran afectar a las diferentes unidades de negocio. Los miembros del Comité Ejecutivo son miembros también del Comité Global de Riesgo de Fraude.

Para evitar el fraude, existen también procesos automáticos que impiden la aceptación de operaciones en las que participen sociedades incluidas en otras operaciones previamente clasificadas como fraudulentas. A tal fin, CESCE dispone de una base de datos





en la que se gestionan los expedientes que han sido clasificados dentro de este riesgo.

Finalmente, la Unidad de Auditoría Interna realiza revisiones puntuales, evaluando la posibilidad de ocurrencia de riesgo de fraude, interno y externo, y la forma en que la organización gestiona dichos riesgos.

En su lucha contra el fraude, CESCE colabora con diferentes instituciones, comisiones y departamentos de otras entidades para luchar contra el fraude, además de cooperar con los Cuerpos de Seguridad del Estado.

Política anticorrupción

CESCE trabaja por erradicar la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno tanto en el negocio por cuenta propia, a través de un sistema de gestión del fraude, como en su actividad por cuenta del Estado.

CESCE dispone de una Política Anticorrupción de aplicación a cualquier modalidad de póliza con cobertura por cuenta del Estado, en aplicación de los Convenio Anticorrupción de la OCDE.

CESCE dispone de una Política Anticorrupción de aplicación a cualquier modalidad de aplicación por cuenta del Estado

De acuerdo con dicha política, antes de emitir una póliza, CESCE requiere al exportador que declare no haber cometido delito de corrupción en relación con la operación para la que se solicita apoyo oficial, ni estar o haber estado incurso en un proceso judicial por delito de corrupción de funcionario público. La compañía informa a los posibles beneficiarios del apoyo oficial acerca de las consecuencias legales y penales de cometer un delito de corrupción. Asimismo, verifica si la empresa solicitante aparece en las listas de entidades excluidas de apoyo oficial de alguna institución financiera internacional (IFI).

En caso de sospecha fundada de soborno, CESCE informa a las autoridades judiciales y adopta las medidas preventivas o correctivas pertinentes que podrán incluir la suspensión del estudio de la solicitud o el apoyo.

5.4.4 Equipo Directivo

curriculum vitae [↓](#)

Presidente Ejecutivo:

D. Álvaro Bustamante de la Mora

Dirección Área de Cuenta del Estado:

D^a. Beatriz Reguero Naredo

Dirección Operaciones por Cuenta del Estado:

D^a. Beatriz Reguero Naredo

Dirección de Riesgo País y Gestión de Deuda:

D. Ricardo Santamaría Burgos

5.4.4 Equipo Directivo

Dirección Área de Cuenta Propia

D. Luis Antonio Ibáñez Guzmán

Dirección Técnica

D. Luis Antonio Ibáñez Guzmán

Dirección Corporativa Comercial

D. Juan Antonio Mateo Jiménez

Dirección de Marketing y Comunicación

D^a. Isabel Colomina Casaus

5.4.4 Equipo Directivo

Dirección Financiera

D^a. Pilar Andrés Hermán

Dirección de Recursos Humanos

D. Francisco Gea Barberá

Dirección de Servicios Jurídicos

D. Jaime de Miguel Muñoz

Dirección de Sistemas y Organización

D. Mariano Arnáiz Mateo

Unidad de Riesgos Empresariales

D. José Manuel Val López

5.4.5 Consejo de Administración

Presidente

D. Álvaro Bustamante de la Mora
CESCE

Vicepresidente Primero

D. Álvaro Aresti Aldasoro
Director de Clientes Globales y de CIB del Grupo BBVA
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A.

Vicepresidente Segundo

D. Antonio José Fernández-Martos Montero
Director General de Comercio e Inversiones
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

5.4.5 Consejo de Administración

Vocales

D. Fernando Merry del Val Díez de Rivera

Asesor

GABINETE DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO

D. Fernando Eguidazu Palacios

Director General Relaciones Económicas Internacionales

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN

D. José Corral Vallespín

Director General Adjunto de Riesgos

GRUPO SANTANDER

D. Francisco Javier Fernández De Trocóniz Núñez

Director de CIB España y Portugal Banca Corporativa y de Inversión

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA

D^a. Virginia Alonso Albarrán

Asesor Económico del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas

MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

D. Jaime Ybarra Loring

Director General de Banca Mayorista

BANCO SANTANDER - (FUSIÓN BANESTO)

5.4.5 Consejo de Administración

D. Mariano Olmeda Sarrión

Subdirector General
GRUPO SANTANDER, S.A.

D. José María Fernández Rodríguez

Director General de Tesoro
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

D. Joaquín Rizo Fernández

Secretario General y director financiero
ESPAÑA, S.A. CIA. NACIONAL DE SEGUROS

D. Sergio Pérez Saiz

Subdirector General de Fomento Financiero de la Internacionalización
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD
SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO

D. Francisco Vallejo Vallejo

Presidente
SABADELL URQUIJO – BANCA PRIVADA

D. Jorge Guillermo Pipaón Pulido

Abogado del Estado en la Secretaría de Estado de Comercio
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

5.4.5 Consejo de Administración

Secretaria

D^a. M^a. Belén Plaza Cruz

Abogado del Estado

Dirección General del Patrimonio del Estado

Vicesecretario

D. Jaime de Miguel Muñoz

Director de Servicios Jurídicos

CESCE

5.4.5 Consejo de Administración

Asesores

D. Pablo De La Torre Rodríguez

Director Banca Internacional
BANCO POPULAR ESPAÑOL

D. Luis Orgaz García

Jefe Servicio Riesgo-País
BANCO DE ESPAÑA

D. Ignacio Ramiro Ruiz de Ojeda

Managing Director
DEUTSCHE BANK

5.4.5 Consejo de Administración

Otros asistentes

Dña. Pilar Andrés Hermán
Directora de Financiero

Dña. Beatriz Reguero Naredo
Directora de Área Cuenta Del Estado

D. Ricardo Santamaría Burgos
Director de Riesgo País y Gestión de Deuda

D. Luis Antonio Ibáñez Guzmán
Director de Área Operaciones por Cuenta Propia

D. José Manuel Val López
Jefe de Unidad Riesgos Empresariales

EDITA: **CESCE**
Velázquez 74, Madrid.
www.cesce.com

Informe Anual **2014**