



20  
15

INFORME  
ANUAL

# ÍNDICE

1	PERFIL DE CESCE	4
2	CARTA DEL SECRETARIO DE ESTADO DE COMERCIO	10
3	LÍNEAS DE NEGOCIO	14
3.1	SEGURO Y SOLUCIONES DE CRÉDITO, CONSULTORÍA Y CAUCIÓN	15
3.1.1	Modelo de negocio	16
3.1.2	Oferta comercial de seguros y soluciones de crédito y consultoría	25
3.1.3	Caución	31
3.2	AGENCIA DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN (ECA)	32
3.2.1	La vuelta a la normalidad	32
3.2.2	Poniendo cara a la actividad de CESCE	35
3.3	INFORMACIÓN Y SERVICIOS	43
4	CESCE EN 2015	48
4.1	ENTORNO ECONÓMICO	49
4.2	EVOLUCIÓN DEL EJERCICIO 2015	57
4.2.1	Seguro y soluciones de crédito, consultoría y caución	58
4.2.2	Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)	62

## 5 RESPONSABILIDAD CORPORATIVA \_\_\_\_\_ 70

**5.1** CESCE, UNA EMPRESA RESPONSABLE 71

**5.2** COMPROMISO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS 74

5.2.1 Empleados 74

5.2.2 Clientes 82

5.2.3 Proveedores 85

5.2.4 Comunidad 86

**5.3** COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE 87

5.3.1 Calidad ambiental en CESCE 87

5.3.2 Medio Ambiente en proyectos por cuenta del Estado 89

**5.4** COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO 93

5.4.1 Órganos de gobierno corporativo 93

5.4.2 Marco ético 96

5.4.3 Gestión de riesgos 97

5.4.4 Equipo Directivo 100

5.4.5 Consejo de Administración 103

1

## Perfil de CESCE

CESCE es la cabecera de un grupo de empresas que ofrecen 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.

## **M** 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 cobertura del riesgo y acceso a la financiación– y soluciones de consultoría, 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.

## **V** 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, así como 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.

## **VA** 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



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

Más de  
**140.000 clientes**

**1.1 millones**  
de límites de riesgo en vigor

**1.463** empleados  
**24** oficinas comerciales  
**125** agentes

Empresa más influyente  
del sector financiero y  
asegurador en

**social  
media**

**3 millones**  
de usuarios online

**4º**  
grupo mundial

**2º**  
en España

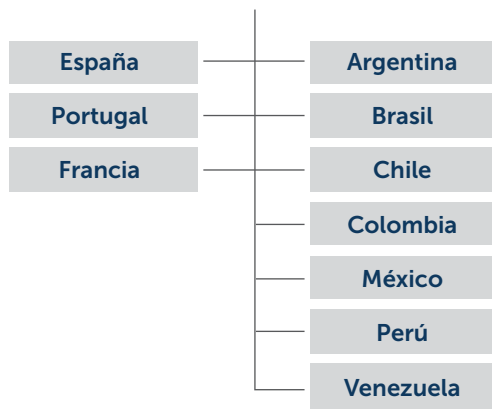
**EN CRÉDITO  
Y EN CAUCIÓN**

## Estructura



### Seguro y soluciones de crédito, consultoría y caución

Servicios integrales para ayudar a las empresas a crecer en todas las fases del ciclo del negocio.

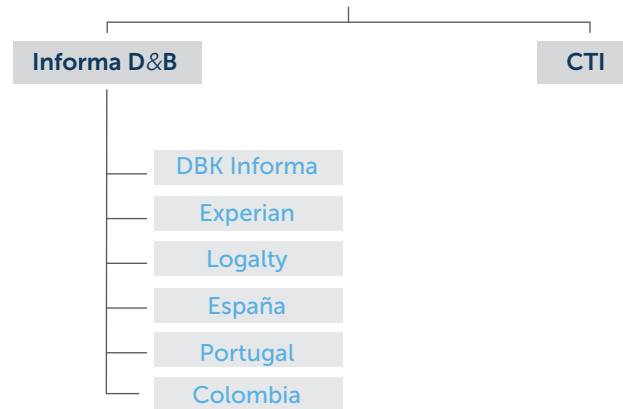


### Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)

Gestión de la cobertura por cuenta del Estado español de los riesgos comerciales, políticos y extraordinarios asociados a la internacionalización de las empresas españolas.

### Información y servicios

Información comercial, financiera y de marketing de empresas y empresarios.  
Servicios de gestión integral del crédito, soluciones tecnológicas y externalización de procesos de negocio.



## Composición accionarial

EN PORCENTAJE

Estado español

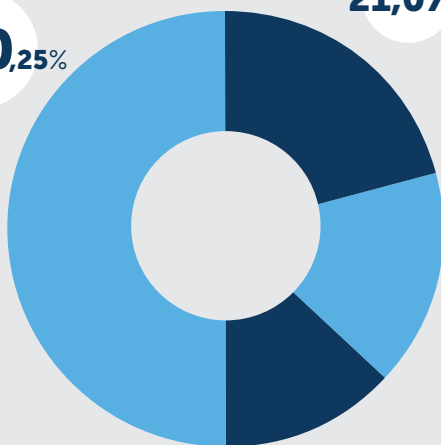
Grupo Santander

21,075%

50,25%

16,3% Grupo BBVA

12,375% Otros Bancos y Compañías de Seguros



Inicio de la actividad de seguro por cuenta propia y creación de Informa D&B.

## Cronología

Adquisición del negocio de Dun&Bradstreet en España y Portugal por parte de Informa.

Nuevo modelo de negocio basado en el enfoque en el cliente y el precio variable.

Ruptura del Principio de Globalidad (Pay Per Cover): nueva forma de entender el seguro de crédito para los clientes de CESCE.

Nueva regulación de la gestión de la Cuenta del Estado.

1970

Fundación de CESCE.

1992

Creación del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito S.A (CIAC). Inicio de la expansión en Lationamérica.

2000

2004

2005

CESCE Avanza: redefinición de procesos y mejora de la productividad y la calidad de servicio al cliente.

2008

2011

Lanzamiento de CESCE MASTER ORO: gestión integral del riesgo comercial.

2012

2013

Integración operativa y comercial a nivel global.

2014

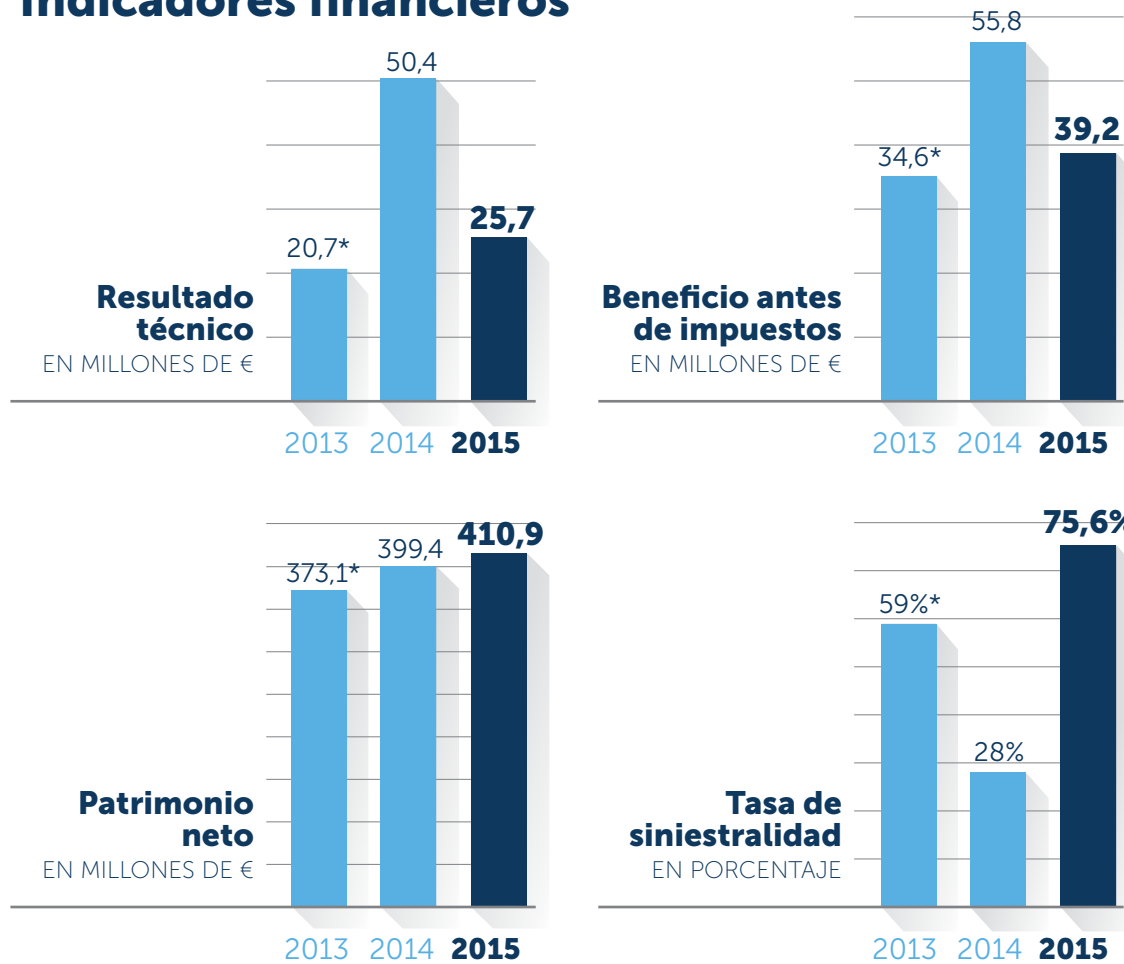
Flexibilización del producto Pay Per Cover en el que el cliente decide qué deudores monitorizar

2015

Nace la unidad de CESCE Consulting para ofrecer servicios de consultoría  
Standard&Poor's eleva el rating de CESCE a BBB+ con perspectiva estable  
CESCE, socia del Pacto Mundial de Naciones Unidas  
Lanzamiento de una nueva web corporativa



## Indicadores financieros

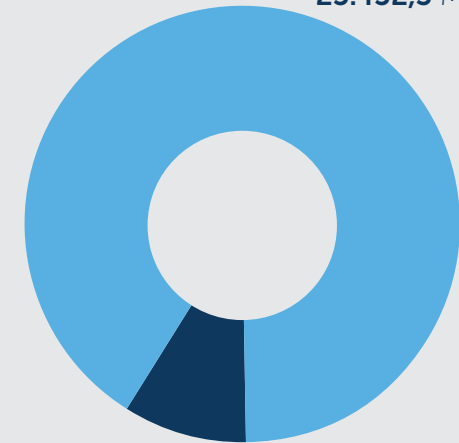


(\*) Los estados financieros del ejercicio 2013 han sido re-expresados para incorporar las modificaciones requeridas legalmente, en lo referente al cambio de criterio contable en el cálculo de la provisión técnica para gestión de riesgos por Cuenta del Estado, implementado en 2014.

## Seguro emitido

EN PORCENTAJE Y MILLONES DE EUROS

Seguro emitido  
Cuenta Propia **91%**  
25.452,3 M€



**9%** Seguro emitido  
Cuenta del Estado  
2.641,4 M€



# Carta del Secretario de Estado de Comercio

2

**CESCE cerró el ejercicio con un beneficio de 30,9 millones de euros en un marco de recuperación económica en la Eurozona y de fuerte competencia**

Queridos amigos:

Tengo el placer de dirigirme a ustedes, como secretario de Estado de Comercio y actual presidente de las reuniones del Consejo de Administración de CESCE, para presentarles este Informe Anual, en el que queremos dar cuenta de la evolución económica de la compañía y de sus avances en materia de responsabilidad corporativa en 2015. Permítanme que, a continuación, resuma brevemente nuestras principales actuaciones.

Durante este ejercicio, hemos completado la separación entre las actividades pública y privada de la compañía, una segregación que ha venido a reforzar la labor de CESCE como Agencia del Crédito a la Exportación Española (ECA) y a dotar de mayor independencia a su actividad privada de seguro y soluciones de crédito, caución y consultoría, así como a sus filiales de información y servicios a empresas.

CESCE se ha adaptado plenamente a la nueva regulación sobre cobertura por cuenta del Estado aprobada en 2014, generando un renovado impulso a la actividad por cuenta del Estado y permitiendo la apertura de nuevos mercados. El nuevo marco legal ha supuesto, entre otras medidas, asegurar la sostenibilidad a largo plazo del instrumento, con la creación y consolidación de un Fondo de Reserva y de una nueva Comisión de Riesgos por Cuenta del Estado, que ha superado ya las 100 reuniones.

Como aseguradora por cuenta propia, CESCE ha ampliado su oferta comercial de valor añadido con la prestación de servicios de consultoría. Además, ha perfeccionado la oferta de sus soluciones CESCE MASTER ORO –Full

Cover y Pay Per Cover–, flexibilizando el servicio Risk Management: ahora el cliente puede decidir en tiempo real qué proveedores quiere monitorizar, para luego, si así lo desea, cubrir sus riesgos de impago. Esto ha supuesto un éxito para la comercialización, registrándose en 2015 un incremento de un 8% en el número de clientes de la compañía.

Dentro del área de información y servicios, Informa D&B ha absorbido a su filial DBK, convirtiéndose también en líder en el suministro de información sectorial. Además, ha lanzado su nuevo marketplace de marketing y ha creado el Informe de Impagos de Personas, con acceso al fichero de morosidad InfoDeuda. Por su parte, la filial CTI ha mantenido su modelo de negocio centrado en la externalización de procesos de negocio BPO.

En el ámbito de la Responsabilidad Corporativa, CESCE ha avanzado en su compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial cambiando su estatus de firmante por el de socio de esta iniciativa internacional. Ser socios nos permite involucrarnos de manera más activa en la consecución de los objetivos del Pacto Mundial, cuyo fin último es promover una gestión empresarial ética.

### **Un ejercicio rentable**

CESCE SA cerró el ejercicio con un beneficio después de impuestos de 30,9 millones de euros en un marco de recuperación económica en la Eurozona y de fuerte competencia en el sector.

### En el año 2015 destacan las cifras de contratación en la actividad de CESCE como gestora de los riesgos de la internacionalización por cuenta del Estado

Ejemplos del buen comportamiento del negocio son el ratio combinado del seguro directo, que se mantuvo por sexto año consecutivo por debajo del umbral objetivo del 95%, en el 83%; la siniestralidad de frecuencia, que se redujo hasta el 28%, y el crecimiento del número de pólizas en vigor del 8,6% gracias al mantenimiento del esfuerzo comercial.

El desarrollo de los modelos y herramientas de predicción de riesgos ha permitido, además, afianzar la solvencia financiera: a 31 de diciembre, CESCE disponía de un patrimonio neto de 410,9 millones de euros frente a los 399,4 del año anterior y contaba con un superávit de cobertura de 331,2 millones de euros, el 132% del total de las provisiones técnicas.

Con estos parámetros, CESCE ha vuelto a demostrar la solidez de un modelo de negocio cimentado en el uso intensivo de la información y el análisis de datos, en el que los clientes no son considerados sujetos de riesgo, sino agentes dinamizadores de la economía y del empleo a los que proteger de eventuales situaciones de impago y ayudar a crecer.

Esta vocación de servicio al cliente se ha plasmado en 2015 en el nacimiento de CESCE Consulting, que ofrece servicios de consultoría a medida para empresas, aportando herramientas y metodologías que cohesionan los procesos de negocio con los sistemas de gestión de riesgos.

La oferta de consultoría se suma al conjunto de soluciones y servicios orientados al cliente CESCE MASTER ORO. Esta fórmula, la más innovadora y completa del mercado, ha seguido flexibilizándose en 2015 para acompañar al empresario en todas las fases de su ciclo de negocio: búsqueda y monitorización de los clientes, cobertura el riesgo comercial y financiación.

Más allá de la mera satisfacción de las necesidades empresariales, CESCE ha seguido trabajando para crear experiencias positivas en sus diferentes canales (red comercial, canal telefónico y plataforma online CESNET) y ha lanzado una nueva web corporativa, más moderna y fácil de usar desde cualquier dispositivo. Además, ha continuado ofreciendo su apoyo a los empresarios a través de diferentes actividades formativas, la edición de informes, el desarrollo de su blog "Asesores de Pymes" y un intenso diálogo en las redes sociales. Las PYMEs han sido siempre una prioridad para CESCE como prueba las distintas actuaciones tanto por cuenta del Estado como por cuenta propia.

### Actividad por cuenta del Estado

El año 2015 ha significado un impulso en la actividad de CESCE como gestora de los riesgos de la internacionalización por cuenta del Estado. La vitalidad del comercio exterior –protagonista de la recuperación económica de España en los últimos años– se ha hecho sentir en las cifras de contratación, que se han recuperado de la caída registrada en la salida de la crisis. Todo ello conjugando con éxito la difícil doble misión de, por un lado, complementar la oferta de libre mercado y actuar como asegurador de última instancia y, por otro, mantener el equilibrio financiero del instrumento.

Tomando en consideración las operaciones individuales, la emisión de seguro ha ascendido a 2.167 millones de euros en 2015, una cifra muy superior a la media de contratación registrada en la primera década de siglo, de unos 1.600 millones. La cifra total de operaciones aseguradas por cuenta del Estado ha descendido, no obstante, debido a la total segregación de

las actividades por cuenta propia y por cuenta del Estado. Así, en 2015, han pasado a cubrirse íntegramente por cuenta propia las modalidades de cobertura abierta o global, en las que el Estado asumía los riesgos políticos o extraordinarios y la compañía retenía los comerciales.

Entre las grandes operaciones que han protagonizado el ejercicio sobresale la cobertura de la financiación de la refinería STAR en Turquía, un nuevo ejemplo del esencial papel que juega la financiación de CESCE en la consecución de los grandes proyectos internacionales de ingeniería.

Cabe destacar asimismo, el papel jugado por CESCE en el ámbito internacional. En 2015, CESCE ha comenzado a ocupar la presidencia del Comité de Medio y Largo Plazo de la Unión de Berna, organización que agrupa a las principales aseguradoras mundiales de créditos a la exportación e inversiones.

En los próximos años, pretendemos continuar mejorando el instrumento para seguir favoreciendo la internacionalización de las empresas españolas. Con este propósito, en 2015 hemos empezado a revisar y remodelar las condiciones generales de nuestros productos con la colaboración de los principales usuarios, a los que me gustaría agradecer públicamente la ayuda prestada.

### **CESCE, socia del Pacto Mundial**

En el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa, hemos dado un paso importante al convertirnos en socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas. De esta forma no solo reiteramos, como en años anteriores, nuestro compromiso con sus 10 principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, sino que reforzamos nuestra adhesión a dichos valores éticos universales.

A lo largo del ejercicio 2015, nos hemos esforzado por conjugar de forma equilibrada nuestros objetivos de negocio con las expectativas de clientes,

proveedores y comunidad, y hemos reforzado nuestro compromiso con la conservación del medioambiente en nuestro entorno laboral.

Especial relevancia tiene la actuación de CESCE como garante del respeto al medio ambiente en los proyectos que asegura por cuenta del Estado, dado que la cobertura de los proyectos está supeditada a la evaluación positiva de su impacto ambiental.

De cara al futuro nos esperan grandes retos, tanto en nuestra actividad como agente gestor de los riesgos por cuenta del Estado, como en nuestra actividad como aseguradora por cuenta propia. Confiamos en seguir caminando por la senda del crecimiento rentable en ambos ramos de actividad gracias a la orientación estratégica de la dirección, a la colaboración leal de nuestros proveedores y al esfuerzo de todos y cada uno de los empleados que integran nuestra organización. Gracias a todos por su labor.

Para terminar, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a D. Álvaro Bustamante de la Mora, quien ha dedicado más de dos décadas de su vida a la compañía, los cuatro últimos como presidente, bajo cuya dirección se han alcanzado cotas históricas de rentabilidad y crecimiento.

Atentamente,

Jaime García-Legaz Ponce  
**Secretario de Estado de Comercio**

# 3

## Líneas de negocio

<b>3.1 SEGURO Y SOLUCIONES DE CRÉDITO, CONSULTORÍA Y CAUCIÓN</b>	15
3.1.1 Modelo de negocio	16
3.1.2 Oferta comercial de seguros y soluciones de crédito y de consultoría	25
3.1.3 Caución	31
<b>3.2 AGENCIA DE CRÉDITO A LA EXPORTACIÓN (ECA)</b>	32
3.2.1 La vuelta a la normalidad	32
3.2.2 Poniendo cara a la actividad de CESCE	35
<b>3.3 INFORMACIÓN Y SERVICIOS</b>	43

## Seguro y soluciones de crédito, consultoría y caución

CESCE brinda a las empresas soluciones integrales de seguro comercial, consultoría y caución, para apoyar su crecimiento en todas las fases de su ciclo de negocio: prospección de mercados, gestión y cobertura del riesgo, acceso a la financiación y consultoría. Esta oferta transversal enfocada al cliente se basa en el uso intensivo de la información, el análisis de datos y la utilización de herramientas tecnológicas en la toma de decisiones.

3.1

### 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 mercado 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 cuenta con un modelo de negocio innovador, sustentado en la apuesta estratégica por el conocimiento y la inversión sostenida en tecnología, que le faculta para ofrecer una protección integral a las empresas en todas las fases de su actividad comercial.

Mediante el uso intensivo de la información y el análisis de datos, ayuda a las empresas a seleccionar y monitorizar a sus clientes, les asesora en las decisiones de cobertura de sus transacciones y les ofrece fórmulas de financiación que reducen el efecto de la morosidad sobre sus tesorerías.

Esta oferta de valor transversal parte de la premisa de que no es el cliente, sino su deudor, el responsable de su siniestralidad, por lo que orienta su actividad a blindar a las empresas frente a sus malos clientes y a ayudarles a encontrar y a conservar los buenos.

Siguiendo esta lógica, fija precios de cobertura diferentes según el comportamiento de pago de cada deudor del cliente y es la única compañía del mercado que ofrece la posibilidad de asegurar sólo aquellas transacciones que considera más críticas sin necesidad de cubrir toda su cartera.

Las primas se establecen sobre el coste futuro estimado de la siniestralidad, con independencia de cuál haya sido el resultado de ejercicios anteriores, y la suscripción de riesgos se realiza sobre la expectativa de evolución de los indicadores de morosidad. Este modelo predictivo propio reduce la siniestralidad y le confiere la solidez financiera necesaria para resistir los ciclos económicos adversos.





## Foco en el cliente

Más de 140.000 clientes de todo el mundo confían en CESCE y en sus filiales.

Para ayudarles en sus principales procesos de negocio (búsqueda y monitorización de clientes, internacionalización y financiación) y protegerles ante situaciones de impago, la compañía invierte cada año en nuevas tecnologías.

### Conocimiento analítico para satisfacer al cliente

La empatía con sus clientes está sustentada en el conocimiento analítico. Desde 2013, cuenta con una herramienta de Customer Relationship Management (CRM), que le permite ofrecer el servicio o solución adecuados a cada cliente en cada momento.

Gracias a sus capacidades analíticas, CESCE registra la información sobre los clientes y define reglas de actuación específicas en función de sus necesidades, de la relevancia que tiene para ellos una situación concreta y de su nivel de satisfacción con la compañía.

De esta forma, es capaz de atraer a los mejores clientes y de fidelizar a aquellos más proclives a comprar.

### Experiencias globales, positivas y diferenciales

Para crear una experiencia positiva para el usuario y establecer vínculos que garanticen su permanencia, CESCE ha diseñado una estrategia de Customer Experience, consolidada en 2015, que procura al cliente una

Gracias a su estrategia omnicanal, el cliente puede iniciar una transacción en un canal y acabarla en otro

experiencia global, positiva y diferencial, más allá de la mera satisfacción de sus necesidades.

Todas las áreas de la empresa se vuelcan en la gestión del cliente. El Departamento de Marketing es el encargado de coordinar y alinear los proyectos de las áreas involucradas en la gestión del cliente, tanto en los proyectos vinculados al negocio, como en los proyectos transversales.

Partiendo de la idea de que la fidelidad de sus clientes está íntimamente relacionada con el número de interacciones y la calidad de las mismas, la compañía ha redoblado sus esfuerzos para establecer vías de comunicación en diferentes canales de forma coherente y coordinada.

Así, ha adoptado una estrategia omnicanal: el cliente tiene una misma experiencia independientemente del medio empleado y puede comenzar una transacción en un canal y culminarla en otro.

Con objeto de que el cliente tenga una experiencia positiva e integrada, ha creado diferentes canales con un única visión del cliente y ha ido adaptándolos a los diferentes dispositivos y al contexto en que se utilizan, facilitando el recorrido hacia ellos gracias a la medición y a la evaluación de los contactos.

# TU EMPRESA DES PEGA



## Una misma propuesta de valor en diferentes canales

CESCE cuenta con tres vías diferentes para hacer llegar su propuesta de valor a los clientes: la red comercial, el canal telefónico y la plataforma digital CESNET.

- **Red comercial**

La red comercial está formada por 24 oficinas y 125 agentes comerciales que desempeñan su labor en Europa y Latinoamérica.

Los agentes juegan un papel fundamental en la creación de experiencias positivas para el cliente dado que, al disponer de toda la información registrada en la herramienta de CRM, pueden adelantarse a sus necesidades y ofrecerles soluciones y servicios acordes con sus circunstancias y prioridades.

El estrecho vínculo que mantienen los responsables comerciales con sus clientes les permite poner en valor los hechos relevantes positivos que CESCE realiza y minimizar aquellos que pudieran mermar su experiencia. El resultado es una mejora de la satisfacción de los clientes y un aumento de su fidelización.

- **Canal telefónico**

El Centro de Atención al Cliente (CAC) confiere a CESCE la agilidad necesaria para responder a los requerimientos de los clientes. Un equipo adecuadamente formado integra la primera línea de atención, quienes redirigen las llamadas hacia un grupo de expertos en cada área de negocio en casos de mayor complejidad.

La compañía cuenta, además, con un programa continuo de escucha activa de la voz del cliente (VOC), que le confiere una visión holística del cliente y le permite mejorar su servicio.

### La plataforma operativa CESNET canaliza más del 95% de las transacciones del negocio

En 2015, el Centro de Atención al Cliente en Europa y Latinoamérica, resolvió 105.000 consultas, con un alto grado de eficacia y calidad: el 95% de llamadas fueron atendidas en menos de 30 segundos, el 95% de las peticiones se resolvieron en menos de 24 horas y el ratio de reclamaciones fue de tan sólo el 0,2%.

#### Internet: CESNET

La plataforma operativa CESNET canaliza más del 95% de las transacciones de negocio. Desde ella, los clientes pueden gestionar sus riesgos y realizar un seguimiento de sus pólizas con la posibilidad, entre otras funcionalidades, de comunicar ventas, prórrogas e impagos a la compañía. Además, tienen la posibilidad de acceder al servicio de vigilancia de la evolución de sus carteras de clientes, que avisa de forma inmediata ante cualquier modificación de sus riesgos.

Cada cliente puede configurar la plataforma para recibir avisos en cualquier dispositivo o para que el sistema aplique automáticamente sus políticas. Además, puede transferir a su propio ordenador toda la información necesaria para gestionar sus riesgos.

Los clientes pueden acceder a CESNET a través de la página web corporativa [www.cesce.com](http://www.cesce.com), que en 2015 se renovó con un diseño más actual, fácil de usar y adaptado a todos los dispositivos. Desde la nueva web también se puede navegar a las páginas corporativas de cada país.





## Liderazgo tecnológico

CESCE se autodefine como inteligencia aplicada a la gestión del riesgo comercial. La tecnología es el elemento facilitador de su estrategia y su capacidad analítica para convertir datos en conocimiento está en el corazón de los procesos clave de su negocio: la cobertura de riesgos y la gestión de las prestaciones.

Desde 2008, fecha en que CESCE decidió reinventarse y apostar por la innovación para responder a las necesidades de sus clientes, ha volcado su esfuerzo inversor en la implantación y uso de capacidades digitales. En 2015, invirtió 7 millones de euros en I+D+i.

La estrategia digital está vertebrada en el uso intensivo de datos y su transformación a través de la analítica en conocimiento para poder ofrecer una experiencia relevante a nuestros clientes. Para CESCE, los tres ejes de la estrategia son:

1. Convertir el conocimiento analítico de los clientes en un activo estratégico.
2. Facilitar el acceso, convicción y colaboración de nuestros clientes con CESCE.
3. Saber aplicar el conocimiento y transformar nuestro modelo operativo y de negocio para dar una respuesta de calidad a nuestros clientes.

A partir de estas premisas, los procesos y actividades básicas de la compañía están no sólo automatizados de extremo a extremo, sino diseñados para incorporar capacidades analíticas.

## La estrategia digital está vertebrada en el uso intensivo de datos y su transformación en conocimiento para ofrecer una experiencia relevante

La información se integra en toda la cadena de valor mediante un sistema de conexión automática que permite, mediante la aplicación de algoritmos estadísticos, el procesamiento en tiempo real de millones de datos sobre cientos de miles de empresas, contenidos en múltiples fuentes de información. Ello hace posible predecir riesgos de impagos y controlar la siniestralidad, así como detectar, en función del perfil específico de nuestros clientes, los momentos de mayor impacto en nuestra relación con ellos ("moment of truth") con objeto de desencadenar acciones personalizadas.

Este sistema se alimenta de diferentes fuentes: datos aportados por los clientes, información sobre los sectores y los países que elabora el equipo de analistas, sofisticados modelos predictivos y 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.

Desde hace ya varios años, CESCE apostó por abrir nuevas vías de comunicación con sus clientes, incluyendo las redes sociales, donde CESCE no sólo realiza una escucha activa, sino que tiene voz propia, posicionándose como uno de los "influencers" más valorados en los distintos rankings disponibles, como demuestra la puntuación de 80 otorgada por The Klout Score.

El Observatorio de Innovación dedicó sus esfuerzos a varias áreas de interés: conocimiento del cliente a través del "big data" y tecnología "blockchain"

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, y permite a CESCE crear una arquitectura tecnológica ágil, aprovechando la elasticidad del aprovisionamiento del cloud y estándares abiertos.

Estas empresas dotan a la compañía de la tecnología necesaria para poner en práctica nuevos proyectos de innovación de forma ágil y económica y ofrecen una visión tecnológica global y multisectorial.

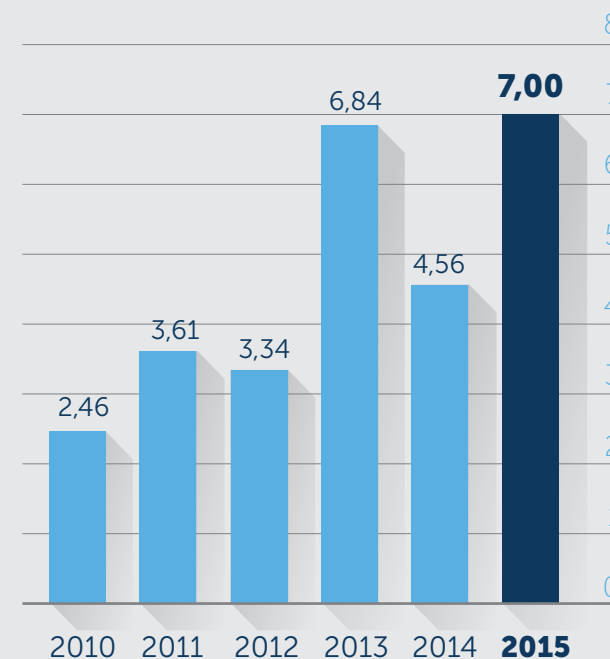
### Observatorio de Innovación

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 2015, el Observatorio de la Innovación dedicó sus esfuerzos a varias áreas de interés para la estrategia de CESCE, "big data" aplicado a obtener información adicional sobre el comportamiento de las empresas, la tecnología "blockchain" y su uso en el comercio.

## Evolución del gasto en I+D+i

EN MILLONES DE EUROS





## Excelencia operativa

CESCE se ha dotado de un sistema operativo global y digital que se basa en el uso intensivo de las tecnologías de la información y permite la escalabilidad del negocio.

Con el propósito de optimizar los procesos y controlar los costes en un entorno digital y cambiante, siguió perfeccionando en 2015 los procesos clave del negocio: cobertura y prestaciones por impago. Ambos procesos están modelizados y automatizados.

En el proceso de cobertura del riesgo, la compañía continuó avanzando en la toma de decisiones de forma mecánica, sin necesidad de recurrir al analista. El sistema procesa miles de datos de información a diario y da una respuesta en tiempo real en casi todos los casos. De esta forma, en 2015, el 90% de las decisiones de cobertura se tomaron de forma automática.

La concesión de prestaciones en caso de impago también se realiza de forma automatizada y modelizada. Cada expediente se analiza mediante algoritmos propios, que determinan si a la empresa le corresponde o no una indemnización. Este proceso beneficia tanto a CESCE como a sus clientes: la compañía mejora su eficiencia y reduce sus costes, mientras que los clientes ven acortados los plazos de pago de las prestaciones. Más del 85% de las prestaciones por impago se analizaron automáticamente, en tiempo real, durante 2015.

### Digitalización de los servicios de "front office"

La aseguradora ha desarrollado, además, diferentes iniciativas orientadas a digitalizar los servicios de "front office", tales como marketing digital (visión

En 2015, el 90% de las decisiones de cobertura y más del 85% de las prestaciones por impago se analizaron de forma automática

360 grados del cliente, marketing social y móvil), experiencia de cliente (diseño de experiencia de cliente, patrones de comportamiento, aplicación de estrategias) y en canales de distribución y venta (movilidad de agentes, canal social media, innovación en productos y servicios).

### Una empresa globalmente integrada

CESCE continuó en 2015 con el proceso de implantación de 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.

Actualmente, están integrados la mayor parte de sus procesos críticos (riesgos, postventa, recuperaciones, reaseguro...), aprovechando las capacidades y recursos que posee en Europa y en Latinoamérica para dar servicio a los clientes en cualquier punto del mundo donde está presente.

Hoy, puede decirse que CESCE es ya una empresa globalmente integrada.



## Vocación internacional

CESCE opera en diez países de Europa y Latinoamérica. La sede de la matriz se encuentra en España, posee sucursales en Francia y Portugal, y cuenta con filiales en los principales mercados latinoamericanos: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela.

Su presencia en Latinoamérica se canaliza a través del Consorcio Internacional de Aseguradores de Crédito (CIAC). Esta *joint venture* está participada por CESCE (63,12%), la aseguradora Munchener Rück (15,04%) y los bancos BBVA (10,92%) y Santander (10,92%).

Todos los clientes pueden acceder a las mismas soluciones y servicios en el área de crédito gracias al establecimiento de un modelo operativo global. Así, en Latinoamérica ya tienen acceso a CESCE MASTER ORO Y CESCE Classic desde 2014.

### Consolidación en Latinoamérica

La creciente demanda en el ramo de crédito hace prever que CESCE consolide una posición de liderazgo en Latinoamérica, donde ya está situado entre los principales actores.

Las soluciones para entidades financieras, nicho de mercado en el que CESCE se posiciona a gran distancia de sus competidores, siguieron consolidándose durante el ejercicio 2015.

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





## Solidez financiera

Las capacidades predictivas en el análisis de los riesgos hacen que CESCE presente cada año un importante superávit en su margen de solvencia, esto es, los recursos que posee para hacer frente a eventuales situaciones de siniestralidad. Al término de 2015, el superávit del margen de solvencia se cifraba en 270 millones de euros y representaba 14,7 veces su cuantía mínima de 18,3 millones de euros.

CESCE ha ido avanzando en los últimos años en el control, vigilancia y medición de riesgos para cumplir los estándares fijados por la Unión Europea en la directiva Solvencia II y en el Reglamento Delegado que la complementa.

Gracias a esta normativa europea, se eliminan las diferencias más importantes entre las legislaciones de los Estados miembros y se establece, por tanto, un marco legal dentro del cual las entidades aseguradoras y reaseguradoras puedan operar en un único mercado interior.

La iniciativa europea entró en vigor en España el 1 de enero de 2016, tras la aprobación por las Cortes Generales españolas de la Ley 20/2015, de 14 de julio de 2015, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (LOSSEAR) junto con el Reglamento de Ordenación, Supervisión y Solvencia de las Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre).

Ambas normas incorporan al ordenamiento español las directivas europeas y constituyen los textos legales básicos que regulan los requerimientos del nuevo régimen de Solvencia II.

## Standard&Poors ha elevado en 2015 el rating de solvencia a largo plazo de la compañía a BBB+, desde BBB, con perspectiva estable

Entre las novedades que introduce el nuevo ordenamiento jurídico, destacan el 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 agencia de calificación de riesgos Standard&Poor's subió en 2015 el rating a largo plazo de CESCE a BBB+, desde BBB, con perspectiva estable.

La agencia de calificación de riesgos considera que CESCE cuenta con un perfil financiero fuerte, basado en un capital de solvencia que excede el AAA, y unos resultados elevados.

S&P's afirma que su perspectiva es estable, con una expectativa de posicionamiento competitivo adecuada y una previsión moderadamente fuerte sobre el capital y los ingresos para los próximos dos años. Además, la agencia de calificación de riesgos destaca la posición de CESCE en el mercado nacional de crédito y de caución.



## CESCE MASTER ORO

Pay Per Cover y Full Cover

### Risk Management

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

### Cobertura del riesgo

- Pay Per Cover: el cliente elige cuáles de sus clientes monitoriza en tiempo real para luego, si así lo desea, cubrirlos del riesgo de impago
- Full Cover: el cliente asegura toda su cartera y el precio de cada transacción depende del comportamiento de pago del deudor

### Financiación

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

### Prospección de mercados

- **España:** BBDD Prospecta - 2 millones de empresas
- **Exterior:** GRS Global - 250 millones de empresas en 200 países
- **Riesgo País:** informes, fichas

## CONSULTORÍA

Procesos  
Tecnología  
Analítica

### 3.1.2. Oferta comercial de seguro y soluciones de crédito y de consultoría

CESCE ha revolucionado el seguro comercial con soluciones y servicios innovadores que cubren las principales necesidades de las empresas: búsqueda y seguimiento de clientes, cobertura del riesgo comercial y financiación.

La solución CESCE MASTER ORO aglutina en un único producto este conjunto de servicios, que pueden gestionarse a través de la plataforma digital CESNET.

En el ejercicio 2015, sumó a esta completa oferta de alto valor añadido los servicios de consultoría que aporta CESCE Consulting. Esta unidad ofrece nuevas herramientas y metodologías que cohesionan los procesos de negocio con los sistemas de gestión de riesgos.

## CESCE MASTER ORO

### Risk Management

Los clientes de CESCE pueden controlar en todo momento el comportamiento de pago de sus clientes a través del servicio Risk Management. Se trata de un innovador sistema de análisis y vigilancia de su cartera, con el que

podrán monitorizar los riesgos de sus deudores en tiempo real y a través del canal que mejor se adapte a cada contexto (Internet, telefonía móvil).

Este mecanismo de monitorización se asienta en modelos estadísticos de decisión que gestionan millones de datos sobre cientos de miles de empresas, configurando un avanzado mecanismo de *outsourcing* para el control de los riesgos comerciales. Además, se nutre de la experiencia de un equipo de 70 profesionales en 10 países con más de 40 años en la gestión del riesgo de crédito.

En 2015, se flexibilizó el servicio Risk Management, permitiendo a los clientes monitorizar y clasificar en tiempo real únicamente aquellos clientes que ellos escojan del total de su cartera.

Entre los servicios de monitorización que ofrece CESCE se encuentra Dun Trade, por el que los clientes pueden comparar la realidad de su empresa con la competencia, el mercado y su sector, y así ajustar sus periodos de cobro y pagos. Entre otras ventajas, permite conocer cómo están pagando los deudores al resto de proveedores que aportan su información al programa Dun Trade.

## Cobertura del riesgo

CESCE MASTER ORO ofrece dos modalidades de cobertura del riesgo: Pay Per Cover y Full Cover.

Pay Per Cover permite al tomador monitorizar su cartera de clientes y 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.

Full Cover aporta una protección total a las empresas al cubrir el riesgo de todos sus deudores, ofreciéndoles un compromiso de cobertura en

## CESCE MASTER ORO ofrece dos modalidades de cobertura del riesgo: Pay Per Cover y Full Cover

relación al nivel de riesgo de sus clientes. La ventaja con respecto al resto de las compañías estriba en que ofrece precios diferentes para deudores con comportamientos diferentes.

Las dos soluciones cubren impagos de hasta el 95% de las ventas de una empresa y la indemnización se efectúa en un plazo máximo de 60 días a partir de la información del siniestro.

En ambas modalidades, CESCE MASTER ORO integra servicios 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 se detallan a continuación.

Existe, además, la posibilidad de contratar exclusivamente la cobertura de seguro a través de CESCE Classic.

## Financiación

CESCE ayuda a sus clientes a financiarse con innovadoras soluciones de financiación bancaria y no bancaria, mediante soluciones para el descuento (con o sin recurso) de sus facturas comerciales.

Para facilitar su acceso a la financiación a través de las entidades de crédito, dispone de dos soluciones: los Títulos de Liquidez y los Certificados de Seguro. Pero si prefieren obtener circulante sin pasar por el banco, pone a su disposición CESCE Fondo Apoyo a Empresas.

### CESCE Fondo Apoyo a Empresas

CESCE Fondo Apoyo a Empresas es un innovador canal de financiación, alternativo al bancario, que permite a las empresas obtener liquidez de forma ágil y segura mediante la venta de facturas comerciales, bajo la modalidad de *factoring* sin recurso.

Cualquier empresa, sea o no cliente de CESCE MASTER ORO, puede acceder a esta fórmula de financiación, que no consume líneas bancarias ni de la empresa ni del cliente que paga las facturas, no consta en CIRBE (Central de Información de Riesgos del Banco de España) y aporta un grado de diversificación de su pool de financiadores introduciendo en muchos casos la financiación no bancaria.

El proceso para la financiación es muy sencillo, ya que cuenta con un circuito de contratación totalmente automatizado. El cliente obtiene los fondos de manera inmediata desde el momento en que se formaliza la solicitud (la media de tiempo actual es de 2,1 días).

La operación se realiza bajo la modalidad de *factoring* sin recurso, es decir, la empresa no tiene ninguna responsabilidad acerca de la posible insolvencia del deudor, siendo el Fondo quien asume el riesgo de impago de la operación.

Durante 2015, se superaron los 55 millones de euros financiados correspondientes a más de 4.600 facturas, lo que supone un crecimiento del importe del 29%.

El Fondo creció un 35% en número de empresas financiadas, con 391 deudores en 14 países, demostrando así la importante ayuda que supone para las empresas que desean internacionalizarse.

## 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.

**2,1**

El proceso dura de media 2,1 días.



En 2015, CESCE flexibilizó el producto Pay Per Cover, permitiendo a los clientes decidir qué deudores quiere monitorizar

En 2015, la compañía ha ampliado la red comercial específica de este producto financiero y cuenta con un *call center* a medida para esta solución, convirtiéndose en una de las primeras entidades que ofrece soluciones financieras de contratación online.

La apertura de CESCE Fondo Apoyo a Empresas a compañías que no eran previamente clientes de CESCE MASTER ORO en 2014 ha permitido a la aseguradora dar a conocer sus servicios a aquellas empresas que se encuentran en el autoaseguro y que han pasado a ser clientes de la entidad en alguna modalidad de cobertura de crédito.

### **Póliza Factoring**

CESCE ofrece, además, soluciones orientadas al *factoring*, como Póliza Factoring específica y diseñada para las entidades financieras o los acuerdos de colaboración con diferentes entidades financieras españolas 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

Los clientes de CESCE MASTER ORO cuentan con soluciones que facilitan el acceso a la financiación bancaria. Con la activación de cualquiera de las soluciones de Cobertura del Riesgo, Pay per Cover o 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 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.

Bajo estas dos soluciones CESCE ha emitido más de 300 millones de euros en garantías a favor de las diferentes Entidades Financieras para facilitar el acceso a la financiación de sus clientes.

## Prospección de Mercados

La búsqueda de clientes solventes es una tarea ardua que supone a las empresas tiempo, esfuerzo y recursos económicos. Consciente de esta dificultad, CESCE ofrece a sus clientes el servicio de Prospección de Mercados, que les permite encontrar de forma eficaz 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 Prospecta, la mayor base de datos del mercado. Si lo que buscan es internacionalizarse, CESCE le brinda el servicio GRS Global, por el que puede realizar búsquedas de clientes potenciales entre más de 250 millones de empresas de todo el mundo.

Esta información se completa con el servicio Riesgo País, un diagnóstico de los riesgos derivados del comercio y la inversión en el exterior que incluye cuadros macroeconómicos, informes Riesgo País y documentos sobre España, entre otros.

Adicionalmente, los clientes cuentan con Prens@mail, un servicio de vigilancia de prensa e incidencias judiciales relevantes segmentado por empresas.

## CONSULTORÍA

CESCE ofrece servicios de consultoría a medida para cada empresa, con herramientas que incluyen la gestión de riesgos y cobros e incorporan información financiera de Informa D&B y conectan con la solución de crédito de sus clientes a través de CESCE Consulting.

La misión de CESCE Consulting consiste en dotar a las empresas de herramientas y metodologías eficientes en el control de riesgos de crédito comercial, que le otorguen autonomía a la hora de gestionar y controlar la morosidad, cohesionando eficientemente los procesos de negocio de la empresa con los sistemas de gestión de riesgos que la soportan.

Esta nueva actividad representa para CESCE y sus filiales un salto cualitativo importante en el mundo empresarial al incorporar en la oferta de productos y servicios agregados de todo el grupo un componente tan importante y demandado en la empresa actual como es la consultoría.

### 3.1.3 Caución

CESCE ofrece a las empresas seguros de caución, a través de los cuales garantiza al tomador del seguro ante las diferentes administraciones o, en casos singulares, 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.

Entre las ventajas del seguro de caución de CESCE destacan que facilita el tráfico mercantil, evita inmovilizaciones de recursos financieros y dota de gran agilidad al estudio de nuevas líneas y emisión de garantías.

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 – FEAGA



## 3.2

# Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)

Como Agencia de Crédito a la Exportación (ECA), CESCE gestiona por cuenta del Estado los riesgos políticos, comerciales y extraordinarios asociados a la internacionalización de las empresas españolas desde 1970. En 2015, se han recuperado las cifras de contratación y el nuevo marco regulatorio aprobado en 2014 ha entrado plenamente en vigor. Además, se ha iniciado un proceso de mejora en la calidad de los servicios con la colaboración de los clientes.

## 3.2.1 La vuelta a la normalidad

Desde la perspectiva de la Cuenta del Estado de CESCE, el año 2015 ha supuesto, ante todo, una vuelta a la normalidad. El temor al "riesgo España" y su hipotético efecto contagio sobre la actividad de CESCE ha quedado atrás y la confianza en el sistema parece plenamente restaurada.

Las cifras de contratación se han recuperado de la bajada registrada en la resaca de la crisis. Se observa un retorno del crédito en condiciones más

Centro de convenciones de Lima / PERÚ  
© GLOBAL BOBE



afines a las de los países de nuestro entorno, tanto en plazos como en precios; se recupera la oferta bancaria de avales, lo que ha permitido a CESCE retornar a porcentajes “habituales” de reparto de riesgos.

Los cambios normativos aprobados en 2014 han entrado plenamente en vigor. CESCE ha completado la separación de sus actividades pública y privada; el Fondo de Reserva para los Riesgos de la Internacionalización, está constituido y dotado, lo cual –importa recordar– refuerza la solidez del instrumento, mitiga el impacto de posibles crisis futuras y blindo al instrumento del mencionado “riesgo España”; la nueva Comisión de Riesgos por Cuenta del Estado ha pasado el período de rodaje y ha superado ya las 100 reuniones celebradas.

## CDGAE

Uno de los cambios introducidos durante esta legislatura ha sido el mecanismo de aprobación de operaciones “excepcionales”, concepto que engloba, entre otras, operaciones de gran envergadura (créditos de más de 400 millones de euros o más de 150 si se trata de Project Finance o avales), operaciones con deudores con los que ya existe un cúmulo significativo de riesgo u operaciones en países HIPC.

El mecanismo de aprobación de todas estas solicitudes de cobertura implica su paso por la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos. A lo largo de 2015, se ha aprobado un total de siete operaciones bajo este procedimiento.

## Grandes operaciones, estructuras novedosas

Pero no todo ha sido “normal” en 2015. Un rasgo característico del negocio ha sido el predominio de los grandes proyectos, tanto en pólizas como en ofertas y, sobre todo, en cartas de intención. Además de la operación estrella del año (valga la redundancia), la refinería STAR, a la que se hará referencia más adelante, se han analizado varios proyectos de financiación

con recurso limitado. Se ha recibido un buen número de consultas sobre financiación en moneda local, que, aunque no han llegado a concretarse en pólizas, parecen indicar un interés creciente por este producto (CESCE puede cubrir créditos en moneda local y no aplica la cláusula de cristalización, esto es, obligación de convertir los saldos pendientes de la deuda a moneda fuerte tras un impago).

En lo que respecta al interés por zonas geográficas, CESCE ha empezado a ver estructuras interesantes y novedosas en Paraguay; en Indonesia está finalizando la negociación de su segunda garantía a primera demanda sobre un crédito comprador; se han recibido numerosas consultas para grandes proyectos en Egipto y persiste el interés en Ecuador, aunque la tramitación acaba siendo lenta. Angola sigue siendo uno de los destinos más solicitados. Y también lo es, aunque a otra escala, Cuba, donde CESCE abrió en 2014 un techo para operaciones pequeñas con plazo máximo de un año, techo que se ha renovado ya en dos ocasiones y bajo el cual se han aprobado en torno a unas 250 operaciones individuales, siendo el país donde se ha contratado, con diferencia, el mayor número de pólizas, aunque en cifras totales de contratación el importe asegurado es moderado. A finales de 2015 se abrió también la cobertura para operaciones a medio plazo (hasta 5 años), lo que hace anticipar una mayor demanda sobre este destino. Lo mismo cabe decir de Irán, donde a principios de 2016 se ha reanudado la cobertura, tras el levantamiento de las sanciones europeas

A pesar de que CESCE sigue participando activamente en operaciones de avales, las cifras de contratación han caído, obedeciendo, entre otras razones, a la reducción de los porcentajes de participación de la compañía en el riesgo y a que este año el importe medio de las operaciones ha sido menor que en ejercicios anteriores.

## Mejoras en los productos de CESCE

Consciente de la necesidad de mejorar algunos aspectos del servicio al cliente, CESCE mantuvo a lo largo de 2015 reuniones con los principales

### CESCE está explorando diversas fórmulas que permitan adaptar su oferta a las necesidades específicas de las pymes

usuarios del instrumento, de las que extrajo nuevas ideas de mejora, sobre las que ya se está trabajando. El primer paso está siendo la revisión de los productos a través de la remodelación de los condicionados generales. CESCE quiere aprovechar estas líneas para agradecer a todos los bancos y empresas que están colaborando con la compañía en este proceso, por el tiempo que le dedican y sus valiosas contribuciones en la redefinición de los productos.

Por el momento, ha modificado el condicionado general del Seguro a Fianzadores por Riesgo de Ejecución de Fianzas (ahora denominado de Aavales), que está en las últimas fases de aprobación. El segundo producto revisado, el Seguro de Obras, está, en el momento de redactarse este informe, en proceso de consulta pública. El siguiente producto en la lista es el Seguro de Confirmación Créditos Documentarios, tanto en modalidad abierta como individual, incorporando, como mayor novedad, la cobertura del impago de las entidades financieras privadas.

CESCE también está explorando diversas fórmulas que permitan adaptar su oferta a las necesidades específicas de las pymes. Una primera medida en esa dirección ha sido la mejora de la Línea de Fianzas para Pymes. En primer lugar, se ha aprobado un segundo tramo de la línea de 50 millones de euros, una vez agotado el primero de igual importe. Además, se ha ampliado su ámbito no sólo a operaciones de aavales sino también a créditos de prefinanciación o circulante, lo que se espera contribuya a facilitar el

acceso a este tipo de financiación a las pymes exportadoras. Cabe recordar que CESCE cubre bajo la modalidad de Pólizas de Garantías Bancarias los riesgos derivados de un crédito a una empresa exportadora, siempre que se destine a financiar un contrato de exportación. Esta modalidad, por cierto, está en la lista de productos a revisar.

Otra medida dirigida a las pymes ha sido la simplificación de los clausulados de las pólizas de Crédito Suministrador con el objetivo de facilitar el descuento de las facturas o efectos por parte de los bancos.

#### Varios

A finales de 2015 se celebró en CESCE la segunda mesa redonda organizada por TXF, que contó con la participación de varios de los principales exportadores y financiadores del país. Javier Valero, presidente de Globaltec y ex consejero delegado de CESCE, actuó como moderador de la jornada, en la que se expusieron ideas interesantes y no faltó (afortunadamente) alguna crítica constructiva, que anima a CESCE a seguir mejorando el sistema de apoyo financiero oficial a la internacionalización.

Como acontecimiento relevante del año, hay que señalar también el nombramiento de Beatriz Reguero, directora de la Cuenta del Estado, como presidenta del Comité de Medio y Largo Plazo de la Unión de Berna, club de las principales aseguradoras mundiales de créditos a la exportación e inversiones. Sus más de 50 miembros aseguran o prestan cada año en torno a 2 billones de dólares, lo que supone un 10% del comercio mundial.

En los próximos años CESCE estará, pues, presente en los órganos de decisión de esta importante organización para nuestro sector, lo que le dará voz activa en la definición de las agendas de las reuniones y una mayor visibilidad de la evolución del negocio.

En definitiva, 2015 ha sido una vuelta a la normalidad, aunque, a fin de cuentas, ¿qué es "normal"?

## 3.2.2 Poniendo cara a la actividad de CESCE

A continuación, se incluye información sobre una selección de proyectos en los que el apoyo oficial, gestionado por CESCE como Agencia de Crédito a la Exportación por Cuenta del Estado, ha contribuido al éxito de la experiencia internacional de empresas españolas.



## Esferas de almacenamiento de gas licuado en Moín COSTA RICA - GRUPO DURO FELGUERA, SA

Exportador	FELGUERA IHI, SA
Contratante	Refinadora Costarricense de Petróleo, SA "RECOPE"
País	Costa Rica
Valor de la operación	48,9 mill. USD
Tipo de operación	Financiación mediante Crédito Comprador
Plazo	10 años
Sector	Gas y petróleo
Fecha de cierre	2 de diciembre de 2015
Bancos asegurados	BNP Paribas Fortis SA/NV y Société Générale Sucursal en España
Riesgos cubiertos	Riesgo de impago del crédito
Modalidad de Seguro de CESCE	Crédito Comprador

Felguera IHI, SA resultó adjudicataria de la licitación convocada por RECOPE para la construcción, bajo la modalidad "llave en mano", de cuatro esferas de almacenamiento de gas licuado y todas sus obras conexas a instalar en la Refinería de Moín, en Puerto Limón, Costa Rica.

Este contrato se incluye dentro del Proyecto de Sistemas de Almacenamiento de Gas Licuado de Petróleo de la refinadora costarricense.

Felguera IHI es una compañía del grupo DURO FELGUERA especializada en la ejecución de proyectos "llave en mano"

para los sectores energético, industrial y de Oil & Gas; la prestación de servicios especializados para la industria y la fabricación de bienes de equipo.

El contrato se ha financiado mediante un crédito concedido por BNP y SG a la compradora costarricense. CESCE ha participado en la operación a través de una cobertura de Crédito Comprador. La póliza entró en vigor en diciembre de 2015.

*Esferas de almacenamiento  
de gas licuado / Costa Rica  
© Grupo Duro Felguera SA*

Fachada centro de convenciones / PERÚ  
© Grupo Global BOBE

## Fachada centro de convenciones de Lima PERÚ - GRUPO GLOBAL BOBE

Exportador	INBOBE
Contratante	Constructora OAS, Perú
País	Perú
Valor de la operación	3,5 mill. USD
Tipo de operación	Avales técnicos
Plazo	10 meses
Sector	Construcción
Fecha de cierre	9 de junio de 2015
Banco garante - asegurado	Santander
Riesgos cubiertos	Riesgo de impago del crédito derivado de la ejecución de los avales
Modalidad de Seguro de CESCE	Seguro a Fianzas por Riesgo de Ejecución de Fianzas (bajo la Línea de Fianzas para Pymes)

El grupo INBOBE, a través de su filial Inbobe Perú, ha diseñado, fabricado e instalado las fachadas del nuevo Centro de Convenciones de Lima. El nuevo edificio ha sido inaugurado a finales de 2015, acogiendo la Asamblea General Anual del FMI.

INBOBE, a través de sus filiales, actúa en el sector de la edificación como subcontratista para grandes constructoras, aportando la ingeniería, el suministro de materiales y mano

de obra cualificada para la ejecución de fachadas ventiladas y muro cortina en edificios singulares.

En esta ocasión, CESCE ha apoyado a la empresa constructora a través del Seguro a Fianzas por Riesgo de Ejecución de Fianzas. El objeto del seguro han sido los avales técnicos emitidos por el Banco de Crédito del Perú, contragarantizados por el Banco Santander, asegurado de CESCE.

## Construcción y equipamiento de la escuela de pesca CEFOPESCAS - ANGOLA

Exportador	INCATEMA CONSULTING & ENGINEERING SL
Contratante	MINISTERIO DE PESCA
País	Angola
Valor de la operación	98.342.755,23 \$USA
Tipo de operación	Financiación mediante Crédito Comprador
Plazo	Ejecución: 3 años, Financiación: 8,5 años
Sector	Construcción y equipamiento
Fecha de cierre	1 de diciembre de 2015
Bancos financiadores / Asegurados	Sindicato bancario formado por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria SA, Banco Santander SA y Caixabank SA
Riesgos cubiertos	Riesgo de impago del crédito concedido por el sindicato bancario al comprador
Modalidad de Seguro de CESCE	Póliza de Seguro de Crédito Comprador

Incatema Consulting & Engineering SL firmó a finales de 2014, un contrato con el Ministerio de Pesca de la República de Angola para la realización de un proyecto que tiene por objeto crear un Complejo Educativo en materia de pesca, ubicado en la Comuna de Ramiro al sur de Luanda denominado CEFOPESCAS. Se trata de un proyecto con un elevado arrastre exportador, ya que los bienes y servicios a exportar son en su totalidad de origen español, participando en ella un gran número de empresas proveedoras españolas.

Incatema desarrolla proyectos de construcción en los campos de la producción agrícola y el regadío, de la industria agroalimentaria y pesquera, del ciclo del agua y de la arquitectura, cubriendo una amplia gama de trabajos y utilizando los últimos avances tecnológicos para el diseño y la gestión de las obras. Cuenta para ello

con un departamento propio de arquitectura. Desde hace tiempo participa en proyectos de formación profesional y superior en el ámbito agrícola y pesquero. Ha desarrollado diversos contratos en Angola en los últimos años.

En esta ocasión, CESCE ha apoyado a la empresa exportadora a través del seguro de Crédito Comprador. El objeto del seguro es la cobertura del crédito que el sindicato bancario (BBVA, Banco de Santander SA y Caixabank SA) ha otorgado a la República de Angola para financiar el contrato de exportación.



*Construcción y equipamiento de la escuela de pesca / ANGOLA*  
© CEFOPESCAS

## Línea de transmisión de 400KV Loyangalani-Suswa (Lago Turkana), KENIA - ISOLUX INGENIERÍA, S.A.

Exportador	ISOLUX INGENIERÍA, S.A.
Contratante	KENYA ELECTRICITY TRANSMISSION COMPANY LIMITED (KETRACO)
Deudor	REPÚBLICA DE KENIA
País	KENIA
Valor de la operación	Contrato >EUR 142 Million   Crédito Comprador cubierto: >EUR 58 Million
Tipo de operación	Contrato llave en mano. Financiación con Crédito Comprador y FIEM
Plazo	Ejecución: 2 años, Amortización: 8,5 años
Sector	Energético
Fecha de cierre	Julio 2015 (firma de la Póliza)
Asegurados	Sindicato bancario: Deutsche Bank (Banco Agente), BNP Paribas, Banco Santander, Sociéte Générale.
Riesgos cubiertos	Riesgo de impago del crédito
Modalidad de seguro CESCE	Póliza de Crédito Comprador

La empresa española ISOLUX INGENIERÍA se encuentra ya realizando la construcción de la línea de transmisión de 400 kv entre las poblaciones de Loyangalani y Suswa en las inmediaciones del lago Turkana en Kenia.

CESCE ha apoyado a esta empresa española otorgando cobertura al sindicato de bancos liderado por Deutsche Bank que ha otorgado un Crédito Comprador como parte de la financiación del contrato llave en mano que ISOLUX INGENIERÍA ha firmado con la compañía eléctrica de Kenia (KETRACO). La financiación cuenta también con un crédito FIEM y ambos créditos cuentan con la República de Kenia como deudor.

La empresa ISOLUX CORSAN, es una compañía global de referencia en las áreas de concesión, energía, construcción y servicios industriales con más de 80 años de actividad desarrollada en más de 45 países. En el área de energía ha construido más de 12.000 km de líneas de transmisión.

La cobertura se formalizó en julio 2015 con la firma de la póliza de seguro de Crédito Comprador a través de la cual se otorga cobertura de los riesgos políticos de un crédito de algo más de 58 millones de euros con una duración de más de 10 años (2 años de construcción/ejecución y 8,5 años de amortización) crédito destinado a la financiación de la venta/exportación de bienes y servicios que en una gran parte son de origen español.

Línea de transmisión de 400KV / KENIA  
© ISOLUX Ingeniería, SA

## Proyecto Tulcea (Lote 1) RUMANIA - OCIDE CONSTRUCCIÓN, SA

Exportador	OCIDE CONSTRUCCIÓN, S.A.
Fiador	BANKIA, S.A.
Beneficiario	AQUASERV SA - TULCEA
País	RUMANIA
Valor de la operación	8,6 Millones de Euros
Tipo de operación Fianza	Obra y Aval de Mantenimiento/Garantía
Plazo Obra	48 MESES
Plazo Fianza	14 MESES
Sector	Construcción
Fecha de cierre	Agosto de 2015
Riesgos cubiertos	Los riesgos durante la fase de construcción o ejecución de los trabajos en el extranjero y la cobertura del crédito derivado de la ejecución del aval
Modalidad de Seguro de CESCE	Seguro de Obras y Trabajos en el Extranjero y Seguro a Fiadores por Riesgo de Ejecución de Fianzas (bajo la Línea de Fianzas para Pymes)

La empresa OCIDE CONSTRUCCIÓN ha realizado una obra en Rumania consistente en Rehabilitación y ampliación de la red de distribución y del sistema de desagüe en la Aglomeración de Tulcea ( lote 1).

La actividad principal de OCIDE CONSTRUCCIÓN es la ingeniería civil, principalmente para las administraciones públicas centrándose en las obras de carácter hidráulico (saneamientos, canalizaciones, estaciones depuradoras etc.) infraes-

tructuradas lineales (ferrocarriles y carreteras) y la edificación dotacional (colegios, hospitales etc..)

En esta ocasión, CESCE ha apoyado a la empresa constructora directamente a través del Seguro Obras y Trabajos en el Extranjero y mediante una cobertura al banco emisor del aval, BANKIA, a través del Seguro a Fiadores por Riesgo de Ejecución de Fianzas.



Proyecto Tulcea / RUMANÍA  
© Ocide Construcción, SA



Parque fotovoltaico / CHILE  
© PRODIEL

## Parque fotovoltaico Finis Terrae CHILE - PRODIEL

Exportador	PRODIEL Proyectos de Instalaciones Eléctricas, SL
Contratante	Parque Eólico Renaico SPA
País	Chile
Valor de la operación	75,8 mill. USD
Tipo de operación	Avales técnicos
Plazo	19 meses
Sector	Energías renovables
Fecha de cierre	Junio de 2015
Bancos garantes - asegurados	Deutsche Bank SAE, BBVA y Bankia SA
Riesgos cubiertos	Cobertura del crédito derivado de la ejecución de los avales de anticipo y cumplimiento
Modalidad de Seguro de CESCE	Seguro a Fiaidores por Resgo de Ejecución de Fianzas (bajo la Línea de Fianzas para Pymes)

La empresa española PRODIEL, Proyectos de Instalaciones Eléctricas S.L. está realizando la construcción del parque fotovoltaico Finis Terrae. El contrato, adjudicado en licitación pública, fue firmado en enero de 2015 entre Prodiel y Parque Eólico Renaico SPA. Ésta última es propiedad de Enel Green Power Chile Ltda.

El alcance del contrato, realizado bajo la modalidad EPC, incluye el desarrollo de la ingeniería de detalle, movimiento de tierras, suministro e instalación del seguidor solar a un eje, obra eléctrica, instalación de módulos fotovoltaicos y puesta en marcha.

PRODIEL es una sociedad especializada en la ingeniería, desarrollo, construcción y mantenimiento de todo tipo de proyectos eléctricos, de energías renovables, de telecomunicaciones e industriales.

En junio de 2015 CESCE suscribió una Póliza de Seguro a Fiaidores por Riesgos de Ejecución de Fianzas cuyo objeto es la cobertura del 50% del crédito que nace frente a PRODIEL, en caso de ejecución de los avales de anticipo y cumplimiento. Los bancos emisores de las garantías y asegurados de CESCE son Deutsche Bank, BBVA y Bankia.

## Refinería de STAR (Aegean Refinery Project) TURQUÍA - TÉCNICAS REUNIDAS, SA

Refinería de STAR / TURQUÍA  
© Técnicas Reunidas, SA

Exportador	TÉCNICAS REUNIDAS (España) / SAIPEM (Italia) / ENGINEERING & CONSTRUCCIÓN (Corea) / ITOCHU (Japón)
Promotores	SOCAR (State Oil Company Of Azerbaijan Republic) / Ministerio de Economía de la República de Azerbaiyán
Contratante	STAR "STAR REFINERI ANONIM SIRKETI" (Sociedad de Proyecto)
País	Turquía
Valor de la operación	Proyecto: > 5.600 Millones USD   Contrato EPC: > 3.600 Millones USD; Crédito Comprador cubierto: 600 Millones USD
Tipo de operación	Project Finance
Plazo	Ejecución: 46 meses, Amortización: 14 años
Sector	Industria del petróleo
Fecha de cierre	Mayo 2015 (firma de la Póliza)
Bancos asegurados	Sindicato bancario: BBVA (Banco Agente), Banco Popular, BNP Paribas, Crédit Agricole, Deutsche Bank, ING Bank, CaixaBank, Banco Santander, Sociéte Générale.
Riesgos cubiertos	Riesgo de impago (políticos y comerciales)
Modalidad de Seguro CESCE	Póliza de Crédito Comprador (Esquema Project Finance)

La empresa española TÉCNICAS REUNIDAS, como líder del consorcio contratista/exportador, se encuentra ya inmersa en la construcción de la refinería de STAR en Aliaga, el litoral Egeo de Turquía, a unos 50 Km al norte de Izmir, una refinería diseñada para alcanzar una capacidad de procesamiento media de 10 Mill tn/año de crudo en productos de alto valor añadido y que cumplen con los más estrictos estándares medioambientales.

TÉCNICAS REUNIDAS es una de las ingenierías líder a nivel mundial en el sector de petróleo y gas (de acuerdo con la clasificación del "Engineering News Record") y está considerada la número uno como contratista llave en mano de refinerías

durante los últimos 5 años. En 2014 se adjudicó a Técnicas Reunidas el mayor contrato de diseño y construcción de una refinería adjudicado en el mundo a un único contratista. Ha realizado de forma exitosa más de 500 proyectos de petróleo y gas, así como de unidades petroquímicas y de fertilizantes, y actualmente está trabajando en más de 30 países.

En esta ocasión, CESCE ha apoyado la participación de la empresa española en este proyecto internacional otorgando cobertura a la financiación de la participación española en el contrato EPC de construcción integrado, en una gran parte, por bienes y servicios de origen español.

La cobertura se ha formalizado con la firma en el mes de mayo de 2015 de la Póliza de Seguro de Crédito Comprador a través de la cual se otorga cobertura de los riesgos políticos y comerciales a una financiación con esquema de Project Finance consistente en un crédito de 600 Mill USD con una duración de casi 18 años (46 meses de construcción/ejecución y 14 años de amortización).

Durante este tiempo CESCE estará acompañada por las compañías colegas SACE, JBIC, NEXI, K-SURE, EXIM BANK y EDC que también participan en el proyecto en base a los suministros de sus respectivos países.

## 3.3

# Información y servicios

CESCE cuenta con dos proveedores estratégicos para dar soporte a su sistema de financiación y seguro de crédito: 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. CTI presta servicios de externalización de procesos de negocio y soluciones tecnológicas.

## INFORMA D&B

La misión de Informa D&B es suministrar información comercial, financiera, sectorial y de marketing, para aumentar el conocimiento de clientes y proveedores y minimizar el riesgo comercial.

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 250 millones de empresas de todo el mundo.

Informa D&B 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 comercial, financiera y de marketing del mundo.

## Base de datos nacional de Informa D&B

6,7 millones

de agentes económicos nacionales

3,5 millones

de empresas y autónomos activos con rating

Más de 13,2 millones

de balances de empresas

Más de 14 millones

de cargos de administradores

Durante 2015, Informa D&B ha absorbido su filial DBK, primera empresa española especializada en elaborar estudios sectoriales y de competencia

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. Asimismo, recopila y trata toda la información disponible sobre morosidad (RAI, EBE, indicador Paydex, InfoDeuda).

Informa D&B ofrece a sus clientes un Informe de Reputación Online para conocer el posicionamiento en Internet, presencia online y en redes sociales de las empresas españolas.

### Informa D&B absorbe a DBK

Durante 2015, la compañía ha absorbido a su filial DBK, primera empresa española especializada en la elaboración de estudios de análisis sectoriales y de la competencia, convirtiéndose también en líder en el suministro de información sectorial.

DBK pasa a formar parte de Informa D&B convirtiéndose en el "Observatorio Sectorial DBK", como paraguas de todos los productos y servicios de Información Sectorial que comercializa.

En el nuevo marketplace de marketing de Informa D&B pueden encontrarse bases de datos de todo tipo, nacionales e internacionales

### Primer marketplace de marketing

Además de la nueva web de DBK, ha creado el primer marketplace de marketing a través de las marcas Informa y elnforma, que pone a disposición del usuario herramientas de análisis de la competencia, estudios sectoriales en profundidad, Informes de Reputación Online o estudios de localización.

En la nueva web se pueden encontrar bases de datos de todo tipo, nacionales e internacionales, incluyendo las que ofrecen correos electrónicos con permiso para realizar campañas de marketing. También da la oportunidad de acceder al resto de servicios de marketing de Informa y elnforma, como la concertación de entrevistas con posibles clientes para facilitarle la labor comercial.

### Informe de Impagos de Personas

Finalmente, en 2015 ha creado el primer y único informe que incluye información de impagos de particulares, el Informe de Impagos de Personas, con acceso al fichero de morosidad InfoDeuda.



**Informa D&B fue incluida por segundo año consecutivo en la lista Best Workplaces, en la que se incluyen las 50 mejores empresas para trabajar**

Este fichero cuenta con más de 1,2 millones de registros de personas físicas y con un saldo de deuda impagada de más de 1.700 millones de euros.

#### **Entre las mejores empresas para trabajar**

En reconocimiento a su labor como compañía socialmente responsable, Informa D&B fue incluida por segundo año consecutivo en la lista de Best Workplaces. En esta lista se incluyen las 50 mejores empresas para trabajar en España según la prestigiosa consultora internacional Great Place to Work.

#### **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.

Informa D&B fue la primera empresa europea y segunda en el mundo en comercializar sus servicios de información comercial a través de Internet en 1996, pero, pese a ser una compañía que fundamenta su éxito en el seno

## En CTI, se puso en marcha la Dirección Comercial del Sector Financiero, con el objetivo de preservar el negocio de compensación y pagos

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.

### CTI

CTI mantuvo en 2015 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.

Como líneas estratégicas, ha mantenido las de rentabilidad –a través de la optimización de su margen bruto por servicio– junto al control, moderación y reducción del gasto, así como la integración del negocio de CTI con la actividad y oferta de las sociedades del grupo empresarial.

#### Crecimiento y diversificación

A lo largo del ejercicio, se ha actuado en dos fases sobre el área comercial de la sociedad: crecimiento y diversificación, en línea con una nueva etapa económica que genera mayor receptividad en el mercado.

Dentro de un enfoque comercial de acción por sectores de actividad, desde enero se puso en marcha la Dirección Comercial del Sector Financiero con el objetivo de preservar el negocio de compensación y pagos, y desarrollar la facturación en tecnología y gestión de procesos de negocio dentro de las entidades del sector.

A mediados de noviembre, se creó la Dirección Comercial del Sector Industria y Servicios con el objetivo de desarrollar la facturación de las líneas de negocio y servicios en las empresas y entidades no financieras, en las que tradicionalmente CTI ha tenido reducida focalización.

#### Soluciones tecnológicas

El Optimizador de Gestión de Efectivo, solución tecnológica propia, sigue produciendo resultados y expectativas comerciales. Para su comercialización se ha registrado la marca “CTI Cash.”

Se ha obtenido la consolidación de los servicios de telemarketing, ejecutados en estrecha colaboración con Informa D&B.

#### Nuevo Plan de Marketing

Desde un punto de vista corporativo, se ha profundizado en la potenciación de la imagen de marca de la sociedad, en la comunicación interna y externa y en las campañas de captación de clientes, aplicando el Plan de Marketing 2015.

Asimismo, se ha desarrollado un Proyecto Global de Gestión Documental con aplicación a todas las áreas funcionales de la empresa, y un proceso continuo de incorporación de la gestión del área financiera a SAP, proyectos ambos que culminarán en los primeros meses de 2016.

# 4

## CESCE en 2015

<b>4.1</b>	<b>ENTORNO ECONÓMICO</b>	<b>49</b>
<b>4.2</b>	<b>EVOLUCIÓN DEL EJERCICIO 2015</b>	<b>57</b>
4.2.1	Seguro y soluciones de crédito, consultoría y caución	58
4.2.2	Agencia de Crédito a la Exportación Española (ECA)	62



## Entorno económico

**La economía internacional vivió en 2015 momentos de incertidumbre y de nerviosismo, que se tradujeron en una moderación adicional del crecimiento mundial. En este contexto de ralentización, España ha liderado el crecimiento de la Eurozona, con un incremento del PIB del 3,2% que podría, sin embargo, frenarse en 2016.**

La intensa volatilidad de los mercados financieros internacionales a lo largo del año, con significativas caídas de las principales bolsas mundiales, no es sino el reflejo de la preocupación de los inversores ante varios focos de riesgo, algunos sin precedentes, que sobrevuelan el panorama tanto político como económico. Incertidumbre y nerviosismo son posiblemente los dos rasgos que han marcado el 2015.

El año ha cerrado con el menor crecimiento mundial desde 2009 (3,1%) que, si bien es una tasa relativamente aceptable, después de tres años consecutivos de tasas inferiores al 3,5%, parece confirmar que la actividad mundial ha entrado en una fase de crecimiento moderado. Relevante tam-



## Tasas de crecimiento del PIB

EN PORCENTAJE

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016p
<b>Mundo</b>	<b>-0,1</b>	<b>5,4</b>	<b>4,2</b>	<b>3,5</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>
<b>Economías avanzadas</b>	<b>-3,4</b>	<b>3,1</b>	<b>1,7</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>1,8</b>	<b>1,9</b>	<b>1,9</b>
<b>Economías emergentes y en desarrollo</b>	<b>3,0</b>	<b>7,4</b>	<b>6,3</b>	<b>5,3</b>	<b>4,9</b>	<b>4,6</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>

Fuente: FMI

bién es el cambio en la composición del mismo. Los países emergentes pierden protagonismo como locomotoras de la expansión global. En 2015 el diferencial de crecimiento entre las economías emergentes y avanzadas fue el menor de los últimos 15 años. La notable desaceleración de las primeras, con China a la cabeza, no está siendo del todo compensada por la recuperación de los países avanzados, lo que se traduce en una ralentización del crecimiento global. Ello tiene su reflejo, como no podía ser de otra manera, en el comercio mundial, que se desaceleró ligeramente (2,8%) con respecto a 2014 (3%). Esta evolución obedece, fundamentalmente, a la persistente debilidad en la demanda (especialmente de los emergentes) y a la caída de los precios de las materias primas, con la transición en China como principal factor explicativo.

La ralentización del gigante asiático es, sin duda, uno de los principales factores que influyen sobre el crecimiento mundial. Su modelo, excesivamente dependiente de la inversión, de la exportación, de la mano de obra barata y abundante, y de la sobreexplotación de los recursos naturales, se está agotando. El reequilibrio hacia un mayor protagonismo del consumo

**La ralentización de China es, sin duda, uno de los principales factores que incluyen sobre el crecimiento mundial**

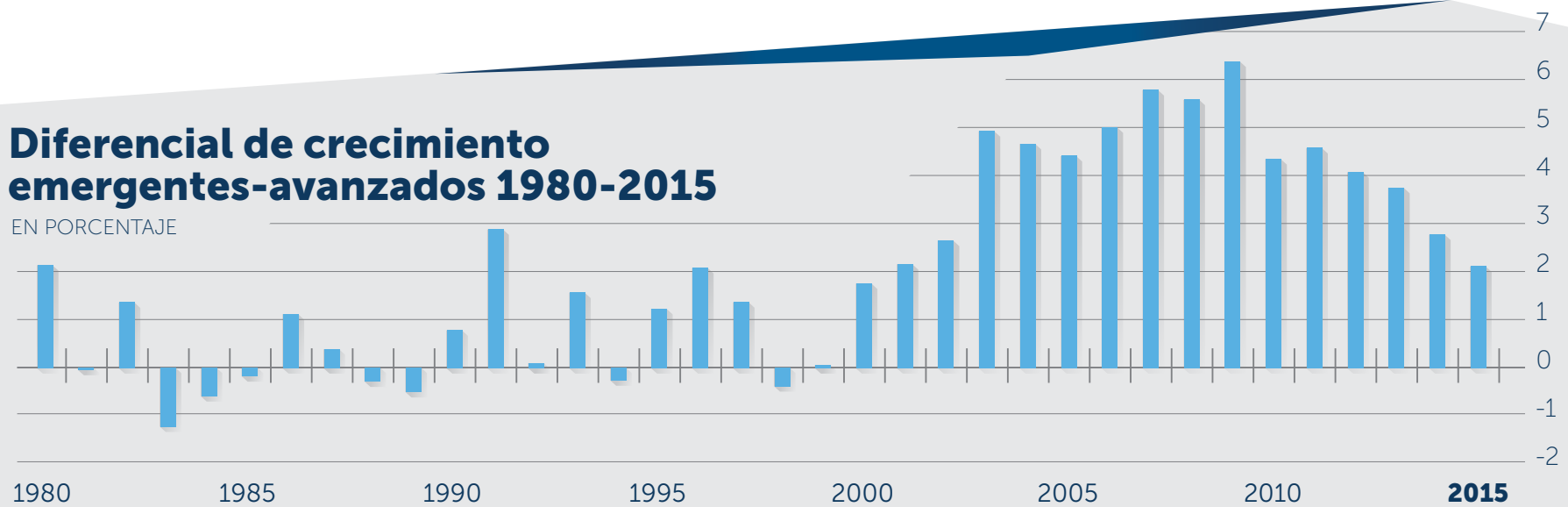
**El petróleo ha caído un 75% desde el máximo de 2014: los metales cuestan la mitad que en 2011 y los bienes agrícolas son un tercio más baratos**

privado y los servicios y hacia un patrón más respetuoso con el medio ambiente inevitablemente conllevará tasas de crecimiento más modestas. La desaceleración de la segunda potencia mundial y primer importador supone un fuerte reto para todo el mundo.

En segundo lugar, y estrechamente ligado al riesgo anterior, figura el desplome del precio de las materias primas. El petróleo ha caído un 75% desde el máximo de 2014; los metales cuestan la mitad que en 2011 y los bienes agrícolas son un tercio más baratos que hace cinco años. El vuelco de los precios inaugura pues, una nueva etapa en la economía mundial, con importantes consecuencias para productores y consumidores. El ajuste está siendo especialmente doloroso para aquellos países fuertemente dependientes de la exportación de alguna materia prima,

## Diferencial de crecimiento emergentes-avanzados 1980-2015

EN PORCENTAJE



Fuente: FMI



**El año 2015 se ha caracterizado por el intenso debate y posterior retirada de los estímulos monetarios por parte de la Reserva Federal**

que están sufriendo un fuerte varapalo tanto en sus cuentas públicas como exteriores.

En tercer lugar, este año se ha caracterizado por el intenso debate y posterior retirada de los estímulos monetarios por parte de la Reserva Federal. La intensa inyección de liquidez llevada a cabo por los principales bancos centrales de los países avanzados, desde que estalló la crisis financiera internacional en 2008, no tiene precedentes. Tampoco los tiene, por tanto, la retirada de estos estímulos, máxime teniendo en cuenta que mientras la Reserva Federal y posiblemente el Banco de Inglaterra inician tímidamente la normalización de sus políticas, el Banco de Japón y el Banco Central Europeo los están intensificando. Esta divergencia añade mayor incertidumbre y es reflejo de la desigual recuperación de los países desarrollados.

Otro factor de riesgo lo constituye la evolución del bloque de países emergentes, al margen del caso particular de China, que se enfrentan a un triple choque: la ralentización de China, los bajos precios de las materias primas y el endurecimiento de las condiciones financieras ante la subida de tipos estadounidense.

Por último, existe el riesgo de que se desencadene una escalada de las tensiones geopolíticas, que minen la confianza y trastornen los flujos comerciales, financieros y turísticos. Hacemos referencia tanto a la amenaza del

### Existe el riesgo de una escalada de las tensiones geopolíticas, que minen la confianza y trastornen los flujos comerciales, financieros y turísticos

terrorismo internacional, cuyo exponente más visible en la actualidad es Daesh, como a crisis regionales tales como la crisis de los refugiados en Europa o el conflicto entre Ucrania y Rusia.

A todo lo anterior se suma el sentimiento generalizado de que los responsables económicos se han quedado prácticamente sin margen de maniobra para responder o mitigar una mayor desaceleración de la actividad económica. En política monetaria los tipos están por los suelos y el endeudamiento tanto público como privado (especialmente en los emergentes) es muy elevado, lo que limita la actuación de la política fiscal como estabilizadora del ciclo. Las políticas estructurales, por su parte, no acaban de ganar el protagonismo que merecen.

Los países avanzados parecen haberse instalado en una situación de crecimiento débil. En 2015 registraron un aumento del PIB del 1,9% y las previsiones tanto para este año como para el próximo son de un avance del 2,2%. En cualquier caso, se trata de una recuperación moderada, desigual y que encara no pocos riesgos, tanto económicos como políticos.

Los países emergentes se enfrentan a una compleja coyuntura, derivada de la drástica caída de los precios de las materias primas y del endurecimiento de las condiciones financieras ante el inicio de la subida de los tipos de la Fed. Estos factores adversos han dado lugar a notables desequilibrios tanto en las cuentas públicas como exteriores que, a su vez, han fomentado la

depreciación de sus divisas, lo que alimenta la inflación, eleva el peso de las deudas denominadas en moneda exterior y encarece tanto las importaciones como los costes financieros. A pesar de ello, este grupo de países ha registrado, en conjunto, un apreciable crecimiento del 4% en 2015, y las previsiones apuntan a un 4,5% para este año.

### España

España ha liderado el crecimiento de la Eurozona en 2015. Tras un duro proceso de ajuste la economía ha crecido a una tasa del 3,2% y acumula, en marzo de este año, once trimestres consecutivos de crecimiento. Esta expansión, además, viene acompañada de un patrón de crecimiento más equilibrado. Todos los componentes de la demanda interna han empezado a crecer y el sector exterior, pese a registrar una moderada contribución negativa, se mantiene dinámico. España cerró 2015 con una capacidad de financiación por valor de 21.100 millones de euros, equivalente al 2,1% del PIB y un 43,5% superior a la registrada en 2014. Este hecho es especialmente positivo para un país que incurre de forma crónica en déficits exteriores en épocas alcistas del ciclo.

La demanda interna ha retomado el protagonismo como motor de crecimiento, impulsada por un mejor acceso al crédito para las empresas y los hogares, una mayor confianza, y un aumento de la renta disponible de los agentes, de la mano de la notable creación de empleo.

No obstante, la mejora de la evolución económica también responde a los avances logrados en los últimos años, que han permitido que España pase de ser uno de los países en situación crítica de la Eurozona a ser un referente de crecimiento.

Gran parte del buen resultado obedece, en primer lugar, al impresionante ascenso del sector exportador, que ha liderado la recuperación. Entre 2009 y 2015 las exportaciones han crecido más de un 50% (desde 160.000 millones de euros hasta superar los 250.000 millones de euros, lo que

sitúa hoy a España como noveno país exportador del mundo. Las ventas al exterior de bienes y servicios representan en la actualidad un 33,4% del PIB, el máximo de la serie histórica, cuando en 2009 suponían un 22,7% del total. España destaca dentro de las economías avanzadas por no haber perdido cuota en el mercado mundial de exportaciones desde 2002, lo que ha permitido que su cuota (1,67% de las exportaciones mundiales) se acerque al peso de su PIB en el mundo (1,73%).

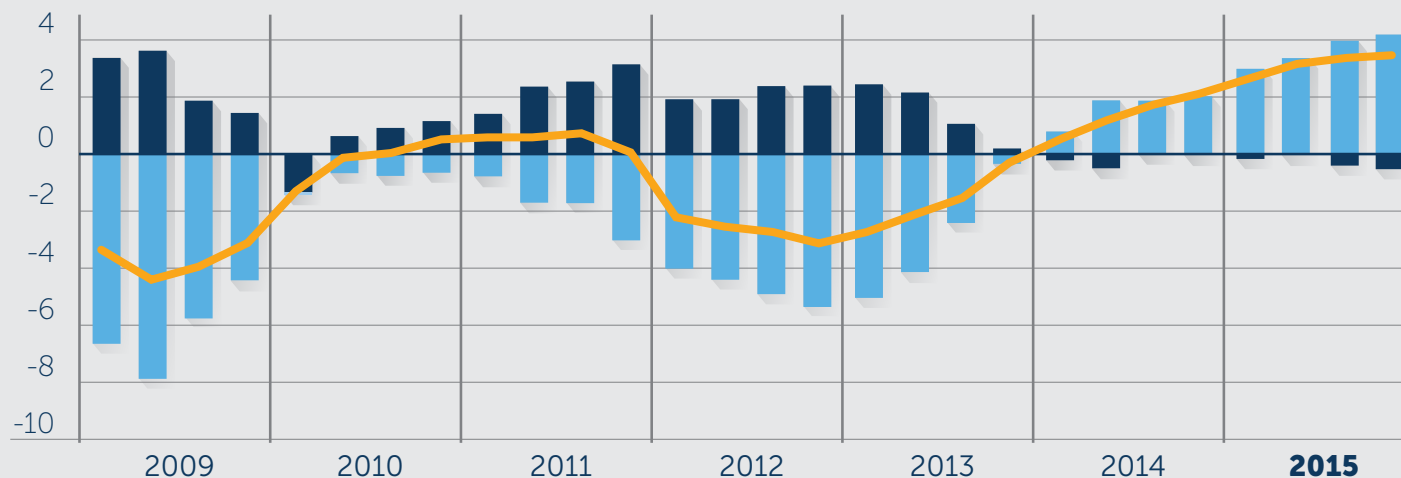
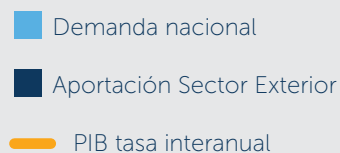
En segundo lugar, la expansión económica responde a la mejora en las condiciones financieras. Las empresas españolas tienen hoy un mejor acceso a la financiación bancaria, favorecida, por una parte, por las medidas del BCE, que han reducido el coste y aumentado la disponibilidad del crédito y, por otra, por la reestructuración del sector bancario español. En 2015 aumen-

taron los préstamos dirigidos a las Pymes, en paralelo a una mejora de las condiciones y una flexibilización de los requisitos en materia de garantías. Los nuevos créditos compensarán posiblemente los reembolsos en 2016 y es de esperar un volumen creciente de préstamos al sector empresarial a partir del año próximo.

En tercer lugar, tras casi seis años de predominio de la destrucción de empleo, desde mediados de 2013 se observa un positivo cambio de tendencia en el mercado de trabajo. El número de afiliados a la Seguridad Social ha aumentado en más de un millón de trabajadores desde 2013 a marzo de 2016 (17.263.972). El paro se mantiene todavía en niveles muy elevados, pero se registra también una clara mejora desde principios de 2013. La mejora del mercado laboral ha sido, sin duda, un factor clave en

## Aportaciones al crecimiento del PIB

EN PORCENTAJE



Fuente: Banco de España

**Gran parte del dinamismo de la economía española se debe al impresionante ascenso del sector exportador, que ha liderado la recuperación**

el aumento de la renta disponible y en el mayor dinamismo del gasto privado (creció un 3,1% en 2015), junto con la caída del precio del petróleo, las favorables condiciones financieras, y, en menor medida, la introducción de varias medidas presupuestarias, tales como la devolución a los empleados públicos de parte de la paga extraordinaria que fue eliminada en diciembre de 2012 y la rebaja del impuesto sobre la renta.

Otro gran avance de este año ha sido la recuperación de la inversión. Entre los componentes de la demanda nacional, el mayor ritmo de crecimiento en 2015 corresponde a la inversión en capital fijo (6,4%) y, en particular, a los bienes de equipo y maquinaria, que cierran el año con un incremento del 10,2%. Le siguen la inversión en construcción, con una tasa anual del 5,3%, positiva por vez primera desde 2007. También ha crecido la inversión extranjera en España (un 11% en 2015, hasta 21.724 millones de euros), lo que no es sino reflejo de la recuperación de la confianza en la evolución económica del país

Por último, a lo largo de la crisis, la economía española ha realizado un importante ajuste de su necesidad de financiación, hasta alcanzar el nivel de 2013. En 2015 ascendió a 21.100 millones de euros, equivalente al 2,1% del PIB. España ha sido el país de la UE que más ha reducido su endeudamiento privado, aunque todavía se mantiene elevado (175% del PIB en el tercer trimestre de 2015). En cambio, el sector público ha aumentado su endeudamiento. España cerró 2015 con un nivel de deuda pública del 99% del PIB (1,07 billones de euros), lo



que nos convierte en el séptimo país de la UE con mayor deuda pública, si bien aún lejos de los niveles de Grecia (171% del PIB), Italia (134%), y Portugal (130%). Ello implica, incluso en contextos como el actual, de tipos de interés bajos o muy bajos, un servicio de deuda con grandes pagos por intereses y, por tanto, grandes necesidades de refinanciación en los mercados de capitales, lo que incrementa la vulnerabilidad de nuestra economía. Las Administraciones Públicas españolas han cerrado el año 2015 con un déficit del 5,16% del PIB, por encima del objetivo acordado con Bruselas (4,2% del PIB). El Banco de España ha alertado de la dificultad del cumplimiento del objetivo de déficit para 2016, como consecuencia de la desaceleración de la economía.

España ha realizado importantes avances en los últimos años, que han permitido cierto saneamiento del cuadro macroeconómico, recuperar la confianza exterior, mantener a raya la prima de riesgo y, en definitiva, retornar a una senda de crecimiento dinámica. La consolidación de este crecimiento exige necesariamente continuar con las reformas emprendidas y proseguir con la corrección de los desequilibrios, de los cuales el paro y el endeudamiento son, sin duda, los más graves. La política monetaria posiblemente mantenga su carácter expansivo, si bien con tipos de interés en valores incluso negativos su eficacia es algo más limitada. La política fiscal debería retornar a una senda más restrictiva o neutra para contener la elevada deuda pública y cumplir con los compromisos comunitarios en materia de déficit público. Por último, el gran esfuerzo exportador realizado por las empresas españolas ante la insuficiencia de la demanda interna debe mantenerse y reforzarse, con el fin de permitir mantener el equilibrio externo en fases expansivas del ciclo tal y como se ha logrado este año.

## Previsiones para España

Se prevé que el crecimiento disminuya ligeramente este año. El FMI ha revisado a la baja una décima la previsión de crecimiento para España (hasta el 2,6% en 2016) en sus perspectivas de abril de este año, mientras que las del gobierno son más optimistas (3%).

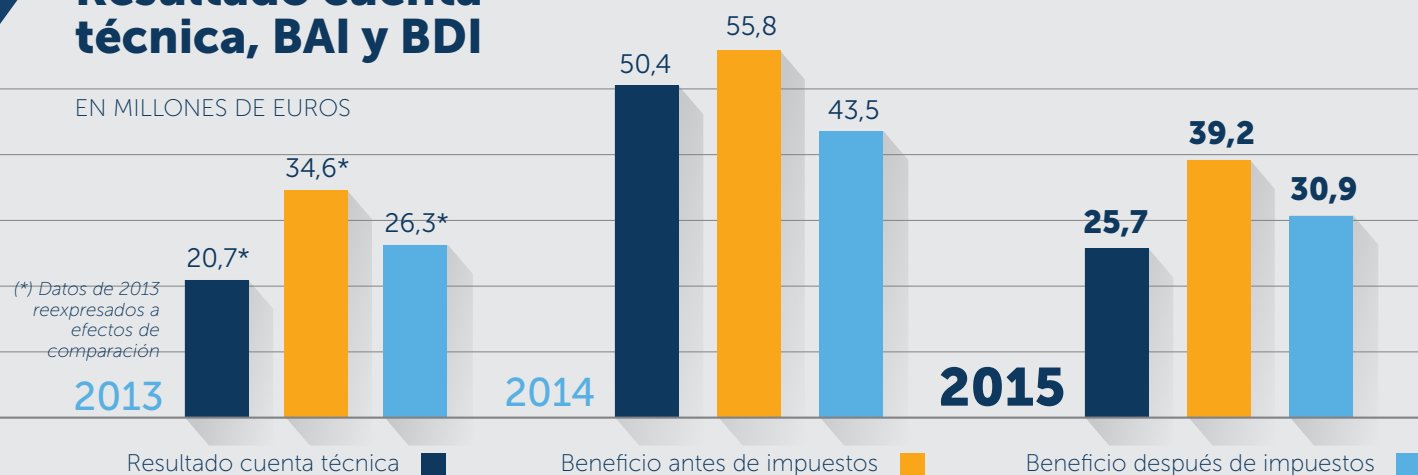
La economía está siendo impulsada tanto por factores endógenos cíclicos y mejoras estructurales, como por el impacto de un conjunto de factores positivos de carácter transitorio, entre los que destaca la caída del precio del petróleo. Algunos de estos factores perderán fuelle este año, por lo que se espera una desaceleración del ritmo de crecimiento. A lo anterior se añade la existencia de riesgos que podrían conducir a una desaceleración algo más intensa. Por una parte, los que provienen del contexto exterior, relativos a una caída más intensa de lo previsto de las economías emergentes. En el ámbito interno, el principal riesgo es la posible incidencia de la incertidumbre acerca del curso de las políticas económicas a medio plazo sobre las decisiones de gasto de los agentes. En particular, hacemos referencia a una pérdida de confianza por el agotamiento o retroceso en el proceso de reformas, o por el incumplimiento de los compromisos de consolidación fiscal, dado que éstos han sido los pilares sobre los que se ha basado el ajuste de la economía española, la recuperación de la competitividad frente al conjunto de los países miembros de la zona euro y, en definitiva, la recuperación económica.



4.2

## Resultado cuenta técnica, BAI y BDI

EN MILLONES DE EUROS



## Evolución del ejercicio 2015

CESCE obtuvo un beneficio neto después de impuestos de 30,9 millones de euros en 2015, un 29% menos que en 2014. Este empeoramiento de los resultados se deriva de un siniestro de gran magnitud: Abengoa. Como consecuencia de su situación preconcursal, el beneficio antes de impuestos se situó en los 39,2 millones de euros (-29,7%), mientras que el resultado técnico fue de 25,7 millones de euros (-49%).

## 4.2.1. Seguro y soluciones de crédito, consultoría y caución

El negocio de CESCE siguió demostrando su fortaleza en 2015, pese al impacto de Abengoa y la fuerte competencia en el sector asegurador.

Los principales indicadores de negocio se mantuvieron dentro de los niveles objetivo gracias al esfuerzo comercial realizado durante el ejercicio, a la mejora continua de su sistema de gestión y a su modelo único de predicción del riesgo, basado en el conocimiento analítico.

El ratio combinado del seguro directo, neto de la cesión al reaseguro, -indicador que mide la rentabilidad técnica de los seguros no vida- obtuvo uno de los mejores resultados del sector: pasó del 71% al 83% en 2015, manteniéndose por sexto año consecutivo por debajo del umbral objetivo del 95%. Se trata de un logro más que destacable, teniendo en cuenta el actual contexto del mercado caracterizado por los precios a la baja.

La estrategia comercial llevada a cabo por la compañía en el ejercicio 2015, que se basa en aumentar su conocimiento del cliente para dar solución a sus problemas en todo el ciclo de negocio a través de CESCE MASTER ORO, generó un incremento del número de pólizas en vigor del 8,6%. No obstante, la rebaja de los precios necesaria para afrontar la fuerte competencia del sector trajo consigo una disminución de las primas devengadas durante el ejercicio.

Un gran siniestro, Abengoa, elevó la tasa de siniestralidad sobre primas hasta el 76% al cierre del ejercicio, muy por encima del objetivo previsto y del registro del 2014, del 28%. El impacto de Abengoa representa el 49% de la tasa, situándose la siniestralidad de frecuencia en el 28%, inferior a la del ejercicio precedente. Esta mejora se inscribe en el marco del progresivo

**El beneficio neto de 30,9 millones de euros obtenido en el ejercicio 2015 supone un margen sobre primas adquiridas del 25%**

perfeccionamiento de las herramientas predictivas de riesgos que permiten a la compañía anticipar y ajustar la toma de decisiones.

El siniestro de Abengoa llevó aparejada la aplicación de las previstas coberturas de exceso de pérdidas en el reaseguro cedido.

Con estos parámetros, CESCE ha obtenido en el ejercicio 2015 un beneficio después de impuestos de 30,9 millones, que supone un margen sobre primas adquiridas del 25%.

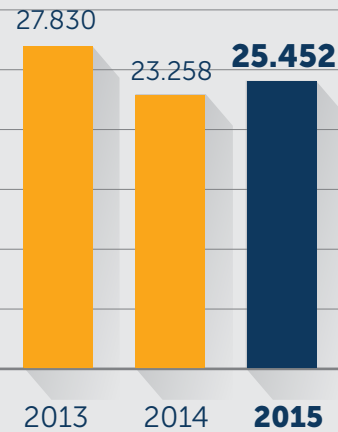
### Primas

Las primas devengadas del seguro directo descendieron un 16,5%, hasta los 122 millones de euros. De este montante total, el 61% corresponden al seguro doméstico, el 28% al crédito a la exportación, el 6% a primas vendidas en las sucursales de Francia y Portugal y el 5% restante a la modalidad de caución.

Las primas del crédito interior se cifraron en 75,1 millones de euros (-20%); las vinculadas a los riesgos de exportación se situaron en 33,6 millones de euros (-7%); las pólizas del seguro directo firmadas en sucursales europeas sumaron 7,6 millones de euros y las primas devengadas correspondientes a la modalidad de caución fueron 5,7 millones de euros.

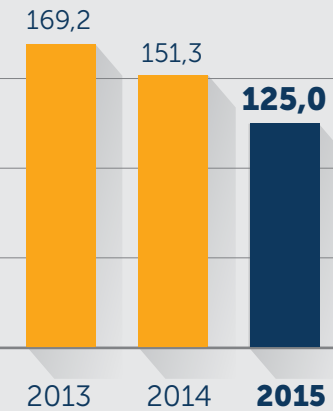
## Seguro emitido por cuenta propia

EN MILLONES DE EUROS



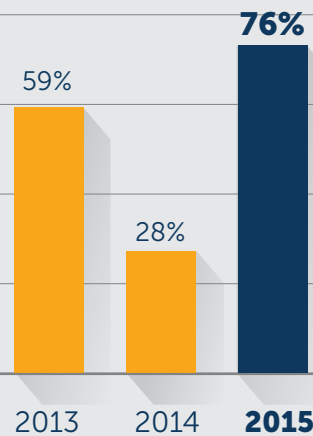
## Ingresos por primas adquiridas

EN MILLONES DE EUROS



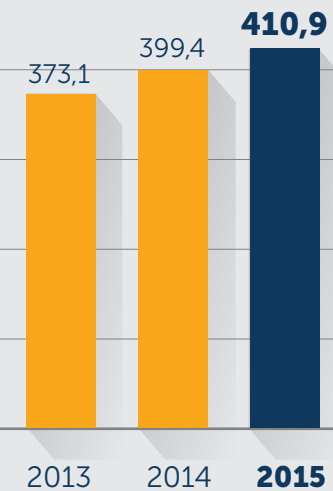
## Tasa de siniestralidad

EN PORCENTAJE



## Patrimonio neto

EN MILLONES DE EUROS



Las primas adquiridas (primas devengadas tras las correspondientes periodificaciones) en el seguro directo ascienden a 125 millones de euros, con una disminución del 17,4% sobre el año anterior.

Este descenso de las primas se explica por la rebaja de los precios para adaptarse a las tendencias del mercado, ya que el número de pólizas creció un 8,6%.

La mayor contratación de pólizas responde al afianzamiento de la solución CESCE MASTER ORO en sus modalidades de Pay Per Cover y Full Cover, una oferta de valor añadido a clara distancia conceptual y tecnológica de la de cualquiera de sus competidores. Contribuyeron también al ascenso el reforzamiento de CESCE CLASSIC, producto dirigido a clientes que demandan exclusivamente la cobertura de seguro, así como la consolidación de las soluciones de financiación con entidades financieras y el creciente arraigo de CESCE Fondo Apoyo a Empresas.

### Siniestralidad

La siniestralidad total del seguro directo y del reaseguro aceptado (con cifras poco significativas) ha alcanzado los 101 millones de euros en el ejercicio 2015, con un aumento del 123% sobre el año anterior. Este importante ascenso se debe, fundamentalmente, al impacto de Abengoa.

Por su parte, la siniestralidad total de 2015, neta de reaseguro cedido e incluyendo los gastos internos imputables a las prestaciones o siniestros, alcanzó los 47,3 millones de euros y es un 17% mayor que la del ejercicio anterior.

La tasa de siniestralidad sobre primas al cierre del ejercicio 2015 asciende al 76%, de la cual un 49% corresponde al mencionado siniestro de Abengoa y un 27% es siniestralidad de frecuencia, tasa inferior a la del ejercicio anterior (28%).

**El número de pólizas creció un 8,6%,  
si bien las primas se redujeron en un contexto  
generalizado de bajada de precios**



La disminución de dicha siniestralidad de frecuencia sobre primas 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 bajo el nombre de Risk Management.

### Capital y solvencia

A 31 de diciembre de 2015, CESCE disponía de un patrimonio neto de 410,9 millones de euros frente a los 399,4 del año anterior, cifra que confirma la creciente solidez financiera de la compañía.

Sobre la solvencia estática, representada por el cálculo y cobertura de las provisiones técnicas, CESCE cuenta con un amplio superávit de cobertura por importe de 331,2 millones de euros que representa el 132% 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 270 millones de euros y representa 14,7 veces su cuantía mínima de 18,3 millones de euros.

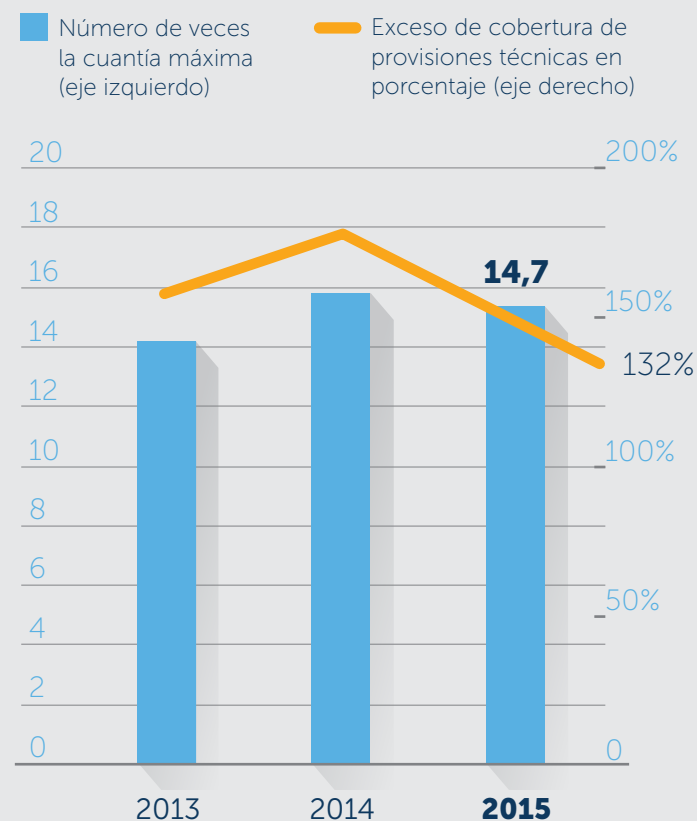
Los nuevos requisitos técnicos de capitales mínimos necesarios y de solvencia de las entidades aseguradoras conocidas como "Solvencia II", entran en vigor plenamente en el año 2016. No obstante, al cierre del ejercicio 2015 son de aplicación las normas comunitarias (Solvencia I), que están incorporadas 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).

Las plusvalías acumuladas en la cartera de activos financieros de CESCE ascienden a 53,5 millones de euros y han disminuido en un 18,4% respecto a las del ejercicio anterior. De esta cantidad, 37,5 millones de euros proceden de instrumentos de patrimonio en empresas ni del grupo ni asociadas y 16 millones de euros de valores representativos de deuda.

### Desgravaciones fiscales por I+D+i

La compañía continuó con su estrategia centrada en el I+D+i, apostando por la innovación. 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 2015, CESCE ha dejado de cubrir bajo un único contrato de seguro riesgos por cuenta del Estado y por cuenta propia. Así, las modalidades de cobertura abierta o global, en las que el primero asumía los riesgos políticos o extraordinarios y la compañía retenía los comerciales, han pasado a cubrirse íntegramente por cuenta propia, sin apoyo del Estado.

Esto ha tenido un impacto claro en las cifras globales de contratación. Así, la cifra de operaciones aseguradas con apoyo del Estado se ha situado por primera vez en décadas por debajo de los 5.000 millones de euros. Cabe recordar que esta cifra refleja el valor agregado de todos los contratos de exportación que se han beneficiado de algún tipo de cobertura de seguro por cuenta del Estado. También la cifra de seguro emitido total ha sido mucho menor que en años anteriores, al dejar de computarse bajo la cuenta del Estado todas las pólizas abiertas en las que el Estado asumía el riesgo de carácter político o extraordinario, que venían suponiendo en torno a los 3.000-3.500 millones de euros anuales y que este último año no ha llegado a los 500 millones de euros

El seguro emitido total en 2015 ha sido de 2.641 millones de euros. Tomando sólo las operaciones individuales, la emisión de seguro ha ascendido a 2.167 millones de euros. Esta última es la cifra que se imputa bajo el límite anual que la Ley de Presupuestos Generales del Estado fija para la contratación de nuevas operaciones por Cuenta del Estado.

Por poner esta cifra en su contexto, cabe señalar que la cifra media de contratación de pólizas individuales durante la primera década del siglo ha estado en torno a 1.600 millones de euros. Tras un brusco y efímero aumento durante los años de la crisis económica, hasta los 4.000 millones de euros anuales, la cifra volvió a los niveles medios antes mencionados a partir 2013.

La cifra de contratación en 2015 se sitúa claramente en el rango superior de las cifras históricas. Cabe señalar también la recuperación del seguro de Crédito Comprador que vuelve a ser la modalidad más contratada, dejando a los avales en segunda posición.

Los resultados de 2015 –tanto en volumen como en composición– se han visto muy condicionados por la contratación de una operación singular, la cobertura de la financiación de la refinería STAR en Turquía, responsable del 40% de la contratación total del año, proyecto al que se alude más adelante.

Las primas devengadas para el Estado en 2015 han ascendido a 151 millones de euros, duplicando las del año anterior. Igual evolución han seguido las primas efectivamente cobradas en el ejercicio, que incluyen aquellas contratadas en años anteriores cuyo pago quedó aplazado y se ha recibido este año, que han supuesto 166 millones de euros.

### **Evolución del seguro por modalidades de cobertura**

A continuación se resume la evolución del seguro por modalidades de cobertura.

#### **CRÉDITO COMPRADOR**

- CESCE asegura al banco que otorga un crédito al comprador extranjero de bienes y/o servicios de origen español.
- El riesgo cubierto es el de impago del crédito por parte del deudor extranjero o, en su caso, de su garante.

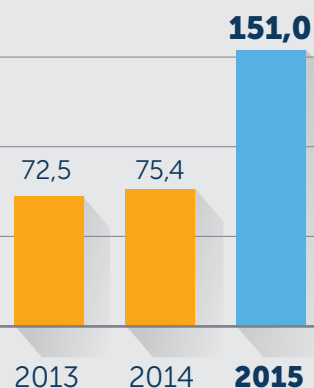
Como se decía anteriormente, el Crédito Comprador ha vuelto a ser el producto más contratado. La cifra de emisión bajo esta modalidad de seguro ha sido de 1.679 millones de euros, un 77% de toda la contratación bajo póliza individual. Este resultado viene a confirmar las previsiones que se hacían al final del ejercicio anterior, en las que se apuntaba a la recuperación del crédito y por tanto una mayor demanda de seguro tras varios años de declive.

La liquidez ha vuelto a los mercados y los precios han bajado, normalizando la oferta tanto de la banca nacional como de la extranjera. Los buenos deudores y/o proyectos acceden sin problemas a la financiación, aunque este no es el caso de todos. Lo cierto es que la oferta se ha vuelto, si cabe, más selectiva, lo cual parece obedecer no tanto a un problema de capacidad sino más bien a la competencia interna en el seno de las propias entidades en la pugna por la rentabilidad y el reparto del capital.

**El Crédito Comprador ha vuelto a ser el producto más contratado, con una cifra de emisión de euros que supone el 77% de toda la contratación bajo póliza individual**

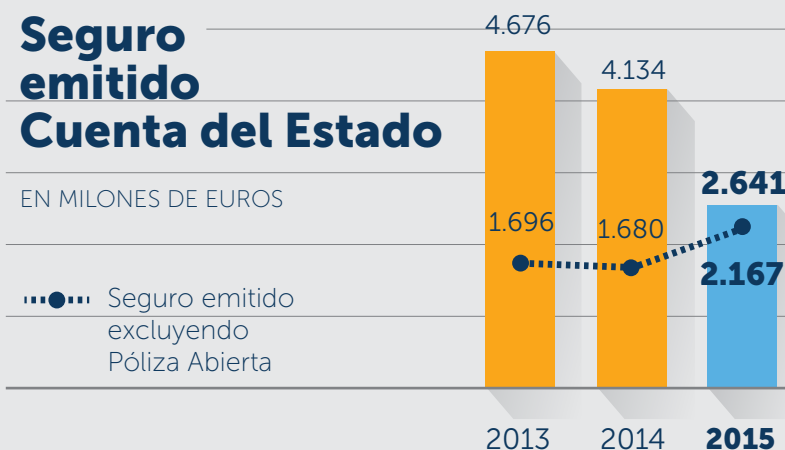
### Primas devengadas Cuenta del Estado

EN MILLONES DE EUROS



### Seguro emitido Cuenta del Estado

EN MILLONES DE EUROS





6 **Presidencia**  
**Área de Operaciones por C**  
**Dirección de Servicios Juríd**

5 **Área de Cuenta del Estado**  
**Dirección de Operaciones po**  
**Dirección de Riesgo País y G**

4 **Dirección Técnica**

La mitad de lo contratado bajo la modalidad de Crédito Comprador corresponde a la refinería STAR de Turquía, que sitúa además a este país como primer destino del seguro en 2015. Angola pierde la primera posición, pero mantiene la segunda y permanece como cuarta concentración de riesgo por países en nuestra cartera.

### FIANZAS O AVALES

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

- 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.

El Seguro a Fiadores por Riesgo de Ejecución de Fianzas o Avales ha sido desde principios de la crisis uno de los productos a los que más han recurrido las empresas españolas, siendo la participación de CESCE, en muchas ocasiones, condición *sine qua non* para la emisión de las garantías necesarias, bien por la situación financiera del ordenante bien por los importes de las operaciones.

Desde hace más de un año se observa una mayor oferta por parte de la banca, así como una paulatina mejora en la calidad de los



**Bajo el paraguas de la Línea Pymes de Fianzas se han incluido operaciones de financiación de circulante**

balances de muchos de los ordenantes de los avales, lo que ha llevado a una moderación de la percepción del riesgo. En consecuencia, la necesidad de cobertura de CESCE se ha reducido. Aún así, este producto sigue siendo el segundo más utilizado de los que ofrece CESCE por cuenta del Estado.

La emisión de seguro de Fianzas en 2015 ha ascendido hasta los 342 millones de euros, cifra muy inferior a las que venían registrándose desde el inicio de la crisis. La caída de las cifras de contratación de seguro de fianzas refleja no sólo un menor número de operaciones sino también la contratación de operaciones más pequeñas y, sobre todo, un menor porcentaje de participación de CESCE en los riesgos. Efectivamente, se vuelve a la norma pre-crisis, según la cual la cobertura se instrumenta, salvo excepciones, con un reparto 50-50% de los riesgos entre CESCE y los bancos asegurados.

**Línea Pymes de Fianzas**

Sigue en vigor la Línea Pymes que la Administración instituyó en 2013 y bajo la cual se han aprobado más de 70 operaciones hasta la fecha. La contratación bajo esta línea sigue englobando proyectos de muy diversos sectores.

**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 cuente 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

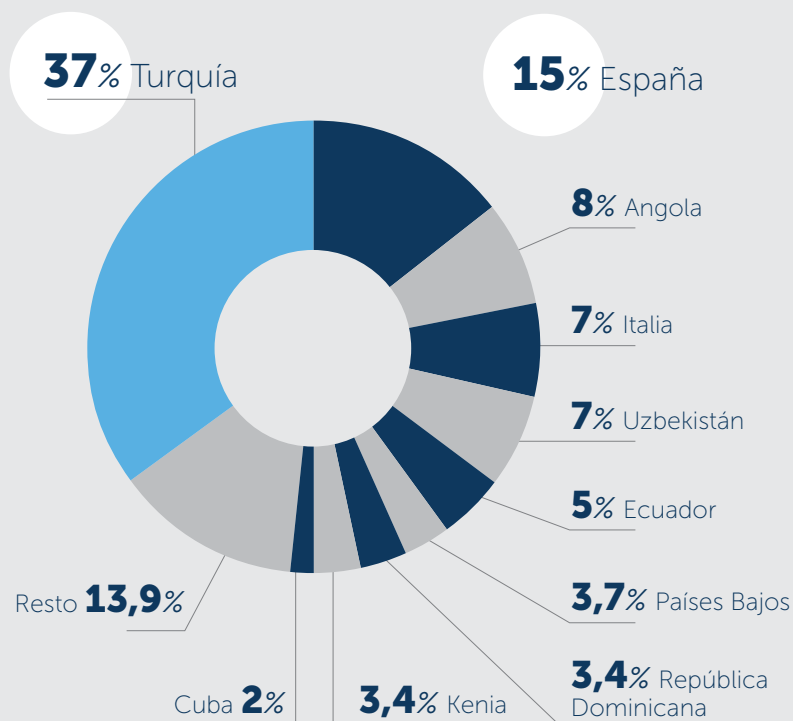
**Porcentaje de cobertura: 50%.** Porcentajes mayores determinados caso a caso.

4

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

## Distribución del seguro emitido por países en 2015

EN PORCENTAJE



El resultado del instrumento ha arrojado en el ejercicio 2015 un saldo positivo neto de 191 millones de euros

Como novedad, recientemente la administración ha autorizado la inclusión de operaciones de financiación de circulante bajo el paraguas de esta línea, lo cual permitirá extender el apoyo no sólo a la obtención de avales sino también a la de capital circulante, no menos crucial para la viabilidad de muchos proyectos.

### Otras modalidades de seguro

El resto de las modalidades de seguros han supuesto una vez más una parte marginal de la contratación total. La suma de todas las coberturas, con excepción de Crédito Comprador y Fianzas, ha sido de un moderado 145 millones de euros, un 7% del total. Esta cifra se desglosa en coberturas de confirmación de Créditos Documentarios por valor de 52 millones de euros, poco más de 60 millones bajo Crédito Suministrador, principalmente a corto plazo, 20 millones bajo Obras y 13 bajo Garantías Bancarias (prefinanciación).

### Distribución del seguro por países

El principal destino del seguro por cuenta del Estado en 2015 ha sido Turquía, con un 37% del total, debido a la operación singular de STAR. Muy lejos se sitúa Angola, segundo país de destino con un 8%, seguida de Italia en tercera posición. Uzbekistán ha ocupado el cuarto puesto, al ser el destino de una venta de aviones de Airbus. Finalmente Ecuador ha ocupado la quinta

**El pago por siniestro más relevante del ejercicio está vinculado a una operación en EE.UU., que ascendió a 38,2 millones de euros**

posición este año. Las posiciones 5 a 10 han sido Países Bajos, República Dominicana, Kenia, Cuba y México.

Un rasgo de la contratación de 2015 es la emisión de varias operaciones de gran envergadura. De hecho, la distribución geográfica refleja en buena medida la contratación de operaciones singulares. Entre los diez primeros destinos del seguro sólo se diversifica la emisión en Angola, Cuba y México. En el resto de los países mencionados, las cifras reflejan la contratación de una única operación.

### Flujo de caja en 2015

Una vez más, el flujo de caja resultante de la emisión de seguro ha sido positivo. El resultado del instrumento ha arrojado en 2015 un saldo neto de 191 millones de euros. Este saldo es el resultante de sustraer a los ingresos de primas y recobros los pagos por indemnizaciones y los gastos de gestión.

Todas las cifras aumentan respecto a años anteriores. Las primas cobradas suben un 66%, hasta 166 millones de euros (esta cifra es bruta, sin descontar los gastos de gestión). Los recobros aumentan ligeramente hasta 123 millones de euros y los siniestros lo hacen significativamente, hasta 64 millones de euros, triplicando los del año anterior y superando con mucho la media de años anteriores. De nuevo, por situar estas cifras

en contexto, cabe señalar que a lo largo de la última década la cifra media de indemnizaciones pagadas ha sido de 38 millones de euros (si alargamos el periodo a los últimos 15 años la cifra media sube hasta casi 80 millones de euros).

La positiva evolución de los últimos años en la cifra de siniestros se ha visto quebrada en el ejercicio 2015 con un significativo aumento de los importes indemnizados.

La cifra de siniestros pagados por cuenta del Estado ha ascendido en 2015 a 64,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 168% desde los 24,1 millones de euros del ejercicio anterior.

A diferencia del año precedente, Irán no ha supuesto en 2015 el principal origen de indemnizaciones a los asegurados, habiendo tomado el relevo de este destino Polonia y, singularmente, Estados Unidos.

En lo relativo a Polonia se han indemnizado 9,7 millones de euros relacionados con la modificación del calendario de pagos planteado por la empresa deudora. En paralelo, se ha alcanzado con este deudor un acuerdo de reestructuración de deuda que debería permitir recobrar en el futuro una parte relevante de las indemnizaciones practicadas.

Sin embargo, el pago más relevante del ejercicio está vinculado a una operación en EEUU, bajo la modalidad de seguro de inversiones, que ha supuesto una reclamación de 38,2 millones de euros indemnizada de manera provisional por CESCE, si bien la validez de la cobertura se encuentra discutida y está *sub iudice*.

En el ranking de indemnizaciones figura en tercer lugar México, con 3,3 millones indemnizados (15% del total). Este importe se debe mayoritariamente a una operación contratada hace varios años (una planta de elaboración de bioetanol no recepcionada por el deudor) que se encuentra en gestión de recobro en vía judicial en tribunales mexicanos.

### La necesidad de cobertura de CESCE se ha reducido por la mayor oferta por parte de la banca

El importe total recobrado en el ejercicio ha ascendido a 123 millones de euros, lo que supone un 7% más que en el ejercicio precedente. También en esta ocasión una parte importante de los recobros del año (86,5 % 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.

Continúa destacando Egipto (53,2 millones de euros recobrados), que ha tenido un buen comportamiento en pagos durante el año, atendiendo de forma regular cada vencimiento, a pesar de la complicada situación política que atraviesa.

Los recobros obtenidos de Indonesia, República Dominicana e Iraq, por un importe agregado de 15,8 millones de euros (12'8 % del total), corresponden igualmente a programas de refinanciación, correctamente atendidos a sus vencimientos.

Tras el acuerdo alcanzado en el Club de París entre Argentina y sus acreedores, este país ha atendido correctamente sus obligaciones programadas, lo que ha supuesto un recobro de 27,8 millones de euros.

Recordamos que 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 lo que respecta a Irán, este no sólo no ha acarreado ningún pago de indemnizaciones en 2015, sino que ha aportado fondos al favorable saldo positivo mencionado anteriormente mediante recobros por importe de 7,3 millones de euros, disminuyendo el volumen de capital impagado de forma muy sustancial. La normalización completa de la operativa bancaria, tras el levantamiento de las sanciones recientemente aprobado, debería de permitir recobrar los importes aún debidos en los próximos meses.

Finalmente debemos destacar, dada la importancia del acuerdo, el éxito que ha supuesto la firma de un acuerdo de reestructuración entre Cuba y su Grupo de Acreedores del Club de París. El acuerdo alcanzado ha permitido refinanciar la deuda acumulada durante muchos años, correspondiente a operaciones de medio y largo plazo.

Además de este acuerdo, CESCE ha firmado con el Banco Nacional de Cuba un acuerdo de reestructuración de la deuda a corto plazo, que ha permitido reprogramar a 10 años los importes acumulados por esta categoría de deuda.

### Cartera de riesgos

A finales del ejercicio, el valor de los riesgos en cartera ascendía a 16.289 millones de euros, un poco más que el año anterior.

El grueso de la cartera corresponde a la partida de riesgos vivos en curso (capital comprometido pendiente de vencer) que este año ha crecido respecto a las cifras de cierre de los dos años anteriores y se sitúa en 14.110 millones de euros.

La cifra de capital impagado se reduce significativamente de 807 a 674 millones de euros y aumenta en igual cantidad la de capitales refinanciados.

A finales del ejercicio, el valor de los riesgos en cartera ascendía a 16.289 millones de euros, ligeramente superior a 2014

Este trasvase de cifras de una partida a otra responde a la refinanciación de la deuda de dos de los países que mayores cifras de deuda atrasada acumulaban, Cuba y Argentina, como se comentaba anteriormente.

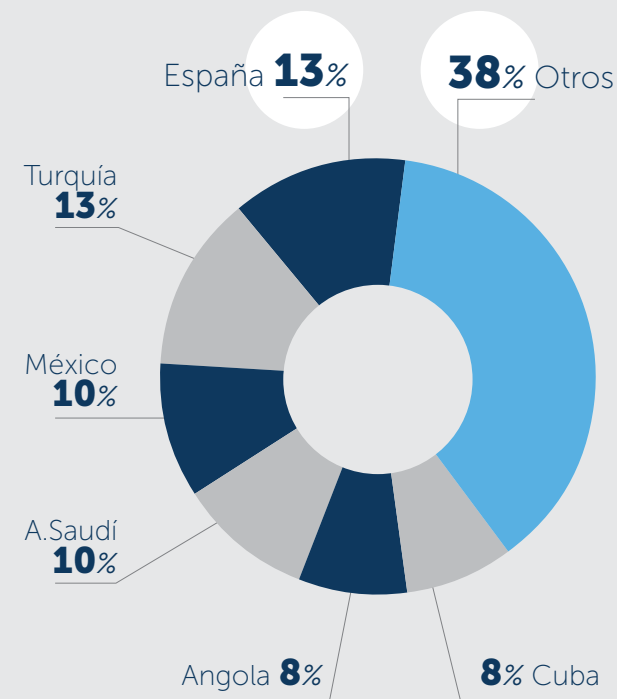
Los principales acuerdos de refinanciación pendientes de pago en este momento son con los siguientes países: Egipto, Argentina, Cuba, República Dominicana, Iraq e Indonesia. El total refinanciado asciende a 2.100 millones de euros.

En definitiva, el instrumento mantiene desde dos décadas un superávit neto y prevemos que este resultado se mantenga en el próximo futuro. La cartera de CESCE está diversificada tanto en su distribución geográfica como por deudores. La categoría media de riesgo por países ha ido mejorando a lo largo de los años y actualmente se sitúa en torno a un 3,5 sobre 7, según la escala de la OCDE.

El aumento del peso de las operaciones de Crédito Comprador es un indicador positivo, ya que, en caso de siniestro, los pagos se diluyen a lo largo de la vida del crédito que suele ser a largo plazo, a diferencia de otras modalidades en las que la siniestralidad puede ser más inmediata en el tiempo.

## Cartera de riesgo en vigor por países

EN PORCENTAJE



# 5

## Responsabilidad corporativa

<b>5.1</b>	<b>CESCE, UNA EMPRESA RESPONSABLE</b>	<b>71</b>
<b>5.2</b>	<b>COMPROMISO CON SUS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>74</b>
5.2.1	Empleados	74
5.2.2	Clientes	82
5.2.3	Proveedores	85
5.2.4	Comunidad	86
<b>5.3</b>	<b>COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>87</b>
5.3.1	Calidad ambiental en CESCE	87
5.3.2	Medio Ambiente en proyectos por cuenta del Estado	89
<b>5.4</b>	<b>COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO</b>	<b>93</b>
5.4.1	Órganos de gobierno corporativo	93
5.4.2	Marco ético	96
5.4.3	Gestión de riesgos	97
5.4.4	Equipo Directivo	100
5.4.5	Consejo de Administración	103



Network Spain  
WE SUPPORT

## CESCE, una empresa responsable

CESCE realiza su actividad aseguradora y financiera con criterios económicos, sociales y medioambientales. Su quehacer diario se inspira en los derechos fundamentales ampliamente reconocidos y en cinco valores propios: innovación, apoyo a la actividad económica y a la internacionalización, compromiso con el cliente, comportamiento ético y responsable y compromiso con las personas. En 2015, dio un paso importante en su compromiso social y medioambiental al convertirse en socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



CESCE es consciente de la relevancia que tiene su comportamiento responsable por su liderazgo en el sector de crédito y en caución y por su importante papel como Agente Gestor de los riesgos de la internacionalización por cuenta del Estado español, labor que realiza de acuerdo con las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Como empresa socialmente responsable, CESCE se adhirió en 2011 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, principios que gozan del consenso universal.

En 2015, CESCE avanzó en su compromiso con los Principios del Pacto Mundial y cambió su estatus, convirtiéndose en socio del Pacto Mundial para participar de forma más activa en las iniciativas promovidas por la organización junto a otras compañías líderes en la promoción del desarrollo sostenible.

## Valores

En su actividad diaria, CESCE se rige por cinco valores, intrínsecos a la compañía desde su nacimiento y que están recogidos en su Código Ético.

### 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

## Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

<b>Derechos Humanos</b>	<p>Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p> <p>Principio 2. Poner los medios para asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.</p>
<b>Ámbito Laboral</b>	<p>Principio 3. Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p> <p>Principio 4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p> <p>Principio 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p> <p>Principio 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
<b>Medio Ambiente</b>	<p>Principio 7. Mantener un enfoque preventivo en favor del medio ambiente.</p> <p>Principio 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
<b>Anticorrupción</b>	<p>Principio 10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.</p>



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 gestión 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 sólo 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.



## 5.2

# Compromiso con sus grupos de interés

CESCE integra en sus objetivos corporativos el cumplimiento equilibrado de las legítimas expectativas de sus principales grupos de interés: empleados, clientes, proveedores y comunidad. Para lograrlo, y como resultado de un proceso de diálogo y escucha, define líneas de actuación fundamentadas en el respeto, la profesionalidad y la transparencia.

## 5.2.1 Empleados

La plantilla de Grupo CESCE está formada, a 31 de diciembre de 2015, por 1.463 profesionales que desarrollan su labor en la matriz CESCE y en sus filiales latinoamericanas, en Informa D&B y en CTI .

Por áreas geográficas, un total de 384 empleados de todas las empresas del Grupo, casi el 26% de la fuerza laboral, trabaja fuera de España: 137 en Portugal y 247 en las filiales de Latinoamérica (206 en filiales de CESCE y 41 en filiales de Informa D&B).

Con la integración operativa y comercial de la compañía, las filiales latinoamericanas han adoptado el modelo de Recursos Humanos de la matriz, conformando un equipo integrado, multicultural y representativo de las diferentes comunidades donde ofrecen sus servicios.

Prueba de este proceso de integración global es el desarrollo en las filiales de un Proyecto de Identificación y Valoración de Talento de los equipos de trabajo durante 2015. Con este programa, se ha extraído información sobre los contenidos funcionales de cada puesto, evaluación de competencias, líneas de formación y desarrollo, matriz de potencial y contribución y bases para la sucesión de cargos críticos.

La finalidad de esta iniciativa es alinear las prácticas de RRHH a las necesidades de negocio, estableciendo planes de desarrollo profesional que permitan a cada persona fortalecer sus competencias para cumplir con las exigencias de su puesto de trabajo y afrontar con éxito otras oportunidades profesionales que puedan surgir.

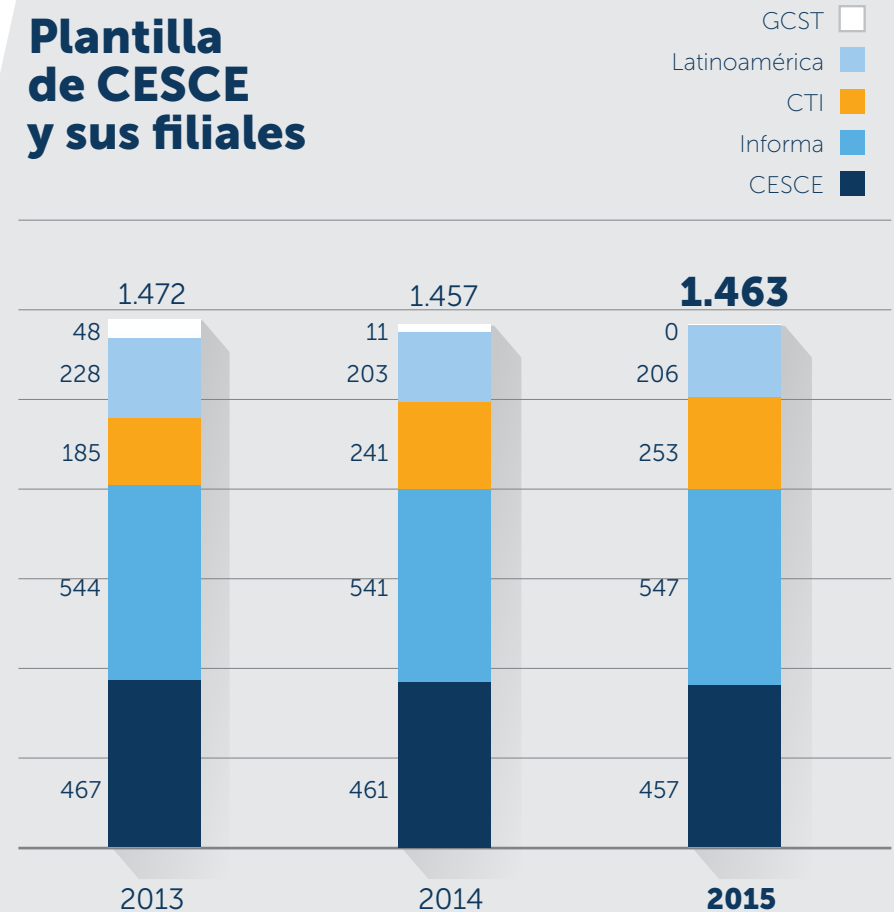
Asimismo, en el ejercicio 2015, ha finalizado la reorganización de Grupo CESCE Servicios Tecnológicos (GCST) con la transferencia de las infraestructuras tecnológicas y de servicio a IBM, así como de los empleados, tanto a IBM como a CESCE y resto de empresas del Grupo.

### El equipo humano de CESCE en España

CESCE España contaba con 440 empleados al cierre del ejercicio 2015. Su equipo humano está caracterizado por su especialización y por su elevada cualificación: más de la mitad de los trabajadores son licenciados (52%); el 14% son diplomados y el 34% tiene formación de tipo medio.

CESCE valora la experiencia profesional y el conocimiento de la empresa, por lo que trata de retener el talento con un entorno laboral estimulante y una formación que permita a sus empleados crecer profesionalmente. Estas condiciones hacen que, en 2015, la antigüedad media de la compañía se sitúe

## Plantilla de CESCE y sus filiales



### Casi el 60% de la plantilla de CESCE son mujeres



en los 21 años y la edad media sea de 49 años.

El empleo femenino se mantiene en tasas superiores al del sector asegurador. La plantilla está compuesta por 182 hombres (el 41,4%) y 258 mujeres (el 58,6%), siendo el porcentaje femenino superior al que se registra en el sector.

Las condiciones laborales de CESCE están reguladas por el Convenio Colectivo del Sector Seguros (Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para entidades de Seguro, Reaseguros y Mutuas de Accidentes de Trabajo). A este marco general se unen los acuerdos alcanzados con la Representación Legal de los Trabajadores, que han mejorado diferentes aspectos del citado convenio.

Periódicamente, la compañía mantiene contactos con la Representación Sindical, a través de las preceptivas reuniones con el Comité de Seguridad y Salud Laboral, Comisión de Beneficios Sociales, Comisión de Control del Plan de Pensiones, Comisión de Formación, Comisión del Plan de Igualdad, etc.

En 2015, se han celebrado elecciones para los representantes de los trabajadores. Este año no se ha producido ningún acuerdo reseñable con la Representación Sindical.

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 socio de la organización, 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.

### Igualdad de oportunidades y no discriminación

Como compañía socia del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CESCE apoya la abolición de las prácticas discriminatorias en el empleo y favorece la igualdad entre los trabajadores independientemente de su raza, sexo, origen, ideología o condición social.

La compañía formalizó este compromiso en su "Política de Tolerancia Cero ante actos Discriminatorios", redactada en 2008, por 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.

Para reforzar este compromiso, se ha dotado de un Procedimiento de Gestión de Situaciones Discriminatorias o Lesivas de los Derechos de los Trabajadores, que forma parte de la normativa interna de la Compañía y que se encuentra a disposición de todos los empleados en la Intranet corporativa. En 2015, no se abrió ningún expediente relativo a prácticas discriminatorias ni de acoso.

Esta política de igualdad de oportunidades y no discriminación implica la inserción socio-laboral de personas con discapacidad. Al cierre del ejercicio, 11 personas con alguna discapacidad acreditada trabajaban en CESCE en España, una cifra superior a la exigida por la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI).

## Formación en CESCE durante 2015

Horas dedicadas a formación:

**5.978 horas**

Horas de formación/horas totales:

**0,75 %**

Tiempo medio de formación por empleado:

**13,5 horas**

Tasa de alcance:

**55,9%**

En cuanto a la distribución por género, las mujeres suponen el 58,6% de la plantilla y su presencia en los puestos clave de la organización es superior a la del sector. Es un hecho relevante que el 27% del Comité de Dirección está constituido por mujeres.

Para hacer efectiva la igualdad de oportunidades entre sexos, CESCE cuenta con un Plan de Igualdad, que ha introducido cambios en la ordenación del tiempo de trabajo, la prevención del acoso por razón de sexo y la violencia de género, entre otros. Actualmente, está en revisión con la Representación Legal de los Trabajadores.

Entre las medidas que facilitan la conciliación entre la vida laboral y personal destacan las diferentes 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. En 2015, el 30% de la plantilla estaba adscrita a la jornada general, cuya regulación del tiempo de trabajo favorece la conciliación. A ello se une, además, la existencia de jornada reducida por guarda legal para cuidado de hijos.

La flexibilidad horaria y la extensión del disfrute de vacaciones al año siguiente, ambas implantadas con el Plan de Igualdad, son medidas ampliamente valoradas y usadas por la plantilla.

### Formación

Para CESCE, la formación es un instrumento fundamental para lograr sus objetivos corporativos y, al mismo tiempo, dar respuesta a las expectativas de la plantilla.

La compañía desarrolla cada año un Plan Anual de Formación, elaborado sobre la base de contenidos propuestos por la Unidad de Desarrollo de RRHH que se presentan en una encuesta a la plantilla. En dicha encuesta se solicita a los empleados que voten los cursos que les resultan de más interés y que hagan propuestas sobre otras posibles acciones formativas.

### La compañía subvenciona el Grupo de Empresa de CESCE, que realiza diferentes actividades culturales, deportivas y familiares, entre otras

En 2015, CESCE invirtió 116.044 euros (más el valor de las horas dedicadas) en el Plan Anual de Formación que contempla tres tipos de contenidos:

- Formación Corporativa para desarrollar las competencias clave para el negocio.
- Formación específica individualizada para acompañar el desarrollo profesional de puestos clave de la organización y dar respuesta a necesidades puntuales de formación que exigen dichos puestos.
- Ayudas individuales al estudio para facilitar el progreso profesional de los empleados.

Un total de 247 empleados de CESCE fueron receptores de la formación, con predominio mayoritariamente femenino (el 64% de los asistentes).

Como novedad, cabe destacar que fruto de las sesiones formativas sobre Productos y Servicios impartidas por personal de la Compañía, se han realizado un conjunto de vídeos resumen, a modo de manuales, a disposición de los empleados en la Intranet corporativa.

La labor formativa de CESCE se extiende también a los alumnos de diferentes centros superiores, a los que da la oportunidad de hacer prácticas en la

empresa. Así, realizó con el ICEX la 2ª Edición del “Programa de Prácticas en Instituciones Financieras y de Internacionalización”, y mantuvo 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

La compañía ofrece a sus trabajadores un entorno laboral estable, que les permite crecer profesionalmente. Para ello, alienta su aprendizaje continuo con planes anuales de formación y establece puentes de comunicación con los empleados, además de su interlocución con la Representación Legal de los Trabajadores.

Para conservar el mejor talento, la compañía ofrece a sus empleados un salario competitivo y un conjunto de beneficios sociales, tales como seguro de vida y plan de pensiones, préstamos hipotecarios, ayudas de estudio, ayuda escolar para hijos de empleados, complemento de comida, plus de transporte y póliza de asistencia sanitaria subvencionada.

Como elemento vertebrador de los empleados y sus familias, subvenciona el Grupo de Empresa de CESCE, que realiza actividades culturales, deportivas, familiares, viajes, etc.

Con el propósito de tener una plantilla motivada y alineada con sus objetivos corporativos, apuesta por la estabilidad en el empleo. En esta línea, y siempre en el cumplimiento del marco establecido por la Ley de Presupuestos Generales del Estado a la que está sometida, ha convertido empleo temporal en empleo fijo con la incorporación en plantilla de personas procedentes del Programa de Jóvenes Licenciados desarrollado en 2011.

Este programa, considerado estratégico por la Dirección de la compañía, es fruto del convenio de cooperación educativa entre CESCE y la Escuela de Negocios de la Universidad Antonio de Nebrija, consiste en una formación

**CESCE ha convertido empleo temporal en empleo fijo con la incorporación a la plantilla de personas procedentes del Programa de Jóvenes Licenciados**

teórica por parte de la Universidad, que se completó con una formación teórico y práctica sobre el sector seguros realizada en CESCE.

**Seguridad y Salud Laboral**

CESCE está comprometida con la salud y seguridad de sus trabajadores y cumple la normativa vigente en prevención de riesgos laborales. Para ello, dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, que presta una sociedad de prevención externa y que da soporte en las tareas preventivas.

Existe, además, un Comité de Seguridad y Salud, con funciones y competencias relacionadas con la prevención de riesgos laborales y la reducción de la siniestralidad laboral. Entre otros cometidos, 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.

CESCE desarrolló en 2015 una serie de actuaciones orientadas a preservar la salud de los empleados y mejorar las condiciones de seguridad de sus centros de trabajo, que estuvieron acompañadas por campañas de comunicación específicas.



En su interés por mantener un espacio de trabajo seguro y saludable, acometió la evaluación de riesgos laborales en su sede corporativa y oficinas, evaluación que incluye datos de mediciones ambientales tales como temperatura, humedad y luminosidad en cada puesto de trabajo.

En octubre realizó, además, un simulacro de evacuación en la sede corporativa con resultado satisfactorio.

En 2014-15, se realizó la tercera Evaluación de Riesgos Psicosociales, con objeto de conocer el grado de satisfacción de sus empleados con sus condiciones de trabajo según las diferentes áreas.

Los empleados de CESCE reciben además formación específica en materia de seguridad laboral. En 2015, se impartió formación presencial de tres horas de duración en Prevención de Riesgos Laborales a toda la plantilla de la sede central. Durante la sesión, se explicaron detalladamente las medidas en prevención de riesgos laborales y las normas básicas de actuación en caso de emergencia. Asimismo, se hizo entrega a los empleados de las fichas informativas de los riesgos de sus puestos de trabajo.

En cuanto a la siniestralidad, durante 2015 se produjeron 7 accidentes leves, todos ellos *in itinere*. Cabe destacar, en relación con la seguridad vial, la campaña desarrollada internamente para difundir la nueva normativa para llevar a los niños en el coche.

Dentro de su Plan de Vigilancia de la Salud de los trabajadores, se realizaron 250 reconocimientos médicos, con carácter anual gratuito y voluntario y tuvo lugar la 7ª Campaña de Vacunación de la Gripe Común, en la que participaron 53 empleados.

Siempre con un enfoque preventivo, la compañía fomenta hábitos saludables y realiza actividades de concienciación sobre determinadas enfermedades. En el ejercicio 2015 esta actividad se concretó en la campaña Desayuno Saludable y en la Campaña de Prevención del Cáncer de Mama.

**Siempre con un enfoque preventivo, CESCE fomenta hábitos saludables y realiza actividades de concienciación sobre determinadas enfermedades**

Como en años anteriores, esta iniciativa contó con la colaboración de empleadas afectadas por la enfermedad, cuyo testimonio se publicó en la Intranet de la compañía y en el que invitaron a sus compañeras a hacerse los controles preventivos oportunos.

Asimismo, se impartieron diferentes cursos relacionados con la salud laboral: "Gestión de estrés y la energía personal" (8 horas lectivas), en el que participaron 29 empleados; "Inteligencia emocional" (8 horas lectivas), con la asistencia de 22 empleados; "Comunicación y relaciones interpersonales" (24 horas), al que acudieron 11 empleados y "Recapitalizando la energía interna" (8 horas), que contó con la presencia de 36 empleados.

### **Canales de comunicación**

CESCE cuenta con distintos canales de comunicación con sus empleados, con el objetivo de crear un clima de confianza basado en el diálogo y la transparencia.

La comunicación se articula fundamentalmente en dos ámbitos de actuación: la línea jerárquica y la Intranet global "Todos en Grupo", que se complementa con otros canales como la newsletter corporativa, cartelería y e-mails informativos. Adicionalmente, la plantilla cuenta con otras vías para la exposición de sus consultas o conflictos acerca de los derechos



**La comunicación se articula en dos ámbitos: por un lado, la línea jerárquica y, por otro, la Intranet global "Todos en Grupo"**

laborales: la cadena de mando, la Dirección de Recursos Humanos y la Representación Legal de los Trabajadores.

En 2015, las iniciativas de comunicación interna se han orientado en torno a tres ejes:

- Información sobre la nueva legislación relativa al seguro de crédito y el proceso de privatización.
- Apoyo al conocimiento del negocio y de los clientes mediante la edición de vídeos resumen fruto de las sesiones formativas sobre productos de la Compañía. En relación con clientes, y de cara a favorecer la orientación al cliente en la plantilla, se ha creado una línea de comunicación sobre casos de clientes importantes para CESCE.
- Apoyo a la digitalización de la Compañía, mediante el desarrollo de campañas específicas centradas fundamentalmente en la seguridad de la información, en la adopción de la plataforma Google y en el futuro digital.

Estos ejes se han plasmado tanto en la organización de sesiones específicas divulgativas (la mayoría extractadas además en vídeos), como en la publicación de artículos y noticias en la Intranet Corporativa.

Además, se han coordinado y difundido los tradicionales hitos de comunicación a la línea y a la plantilla como es la Reunión de Directivos, la Convención Comercial, la Junta de Accionistas y el Cóctel de Navidad.

**"Todos en grupo", reflejo de una Compañía global**

La Intranet "Todos en Grupo" ha seguido apoyando el proceso de integración y de cambio cultural en CESCE durante el ejercicio 2015. Esta plataforma, común para todos los empleados de España, Portugal y Latinoamérica, ha permitido la difusión y comprensión del nuevo modelo global de negocio así como al desarrollo de un sentido de pertenencia a CESCE como grupo.

A lo largo de 2015 se publicaron 778 contenidos corporativos y de España, así como 136 de Latinoamérica en este escritorio común que aúna aplicaciones, informaciones y políticas tanto corporativas como locales, además de noticias y grupos de trabajo transversales.

Se han difundido, además, en 2015, los resultados en Latinoamérica de la encuesta realizada en 2014 sobre Percepción de la Intranet Corporativa y de la comunicación interna, estableciéndose planes de mejora.

Finalmente, para facilitar la integración en la cultura corporativa de los nuevos empleados contratados en Latinoamérica, se ha diseñado un procedimiento de acogida común a todos los países y se ha desarrollado una presentación online de la Intranet y de sus contenidos.

## 5.2.2 Clientes

CESCE cuenta con más de 140.000 clientes. La identificación y cobertura de sus necesidades en todas las fases de su ciclo de negocio y la mejora permanente de su experiencia son prioritarias para la compañía.

Además de brindarles soluciones y servicios comerciales de alto valor añadido, CESCE da su apoyo al emprendimiento y a la internacionalización a través de una intensa actividad formativa e informativa que lleva a cabo mediante diferentes tipos de publicaciones y actividades institucionales.

Las empresas que componen la amplia cartera de clientes son de diferente tamaño, pertenecen a distintos sectores y tienen procedencias geográficas diversas.

Independientemente del sector o país en el que operan, CESCE mantiene con ellas una relación de "asociación": los clientes proporcionan a la compañía datos de su negocio, ventas y cobros; mientras, la empresa procesa toda esa información, así como la contenida en otras bases de datos para ayudarles a encontrar nuevos clientes y a gestionar sus riesgos.

Gracias al profundo conocimiento de sus clientes y al análisis masivo de datos de millones de empresas, CESCE está capacitada para ofrecer soluciones de gestión de crédito y financiación únicas en el mercado con un servicio flexible, ágil y eficaz.

Los clientes tienen acceso a estas soluciones a través de un sistema comercial omnicanal. En la plataforma CESNET, pueden gestionar su cartera de riesgos vía Internet desde cualquier lugar del mundo, al tiempo que aprovechan las ventajas de los canales personales directos que CESCE pone a su disposición: el canal telefónico y las 24 oficinas comerciales y los 125 agentes de la compañía dispersos en Europa y Latinoamérica.

## Formación e información para los empresarios

La actividad informativa y formativa de CESCE se concreta, por un lado, a través de sus publicaciones periódicas y, por otro, mediante su actividad institucional.

La compañía publica anualmente su análisis de coyuntura "Panorama Internacional" y el "Informe Sectorial de la Economía Española", una descripción pormenorizada de la situación de cada sector, donde se incluyen perspectivas documentadas sobre el mismo. Con estas publicaciones, ayuda a los empresarios a conocer mejor la realidad y a tomar, en consecuencia, mejores decisiones sobre sus riesgos comerciales.

En su blog "Asesores de Pymes", ofrece a empresarios y emprendedores un artículo diario con información relevante para su negocio, así como

resúmenes semanales de las noticias internacionales más relevantes que seleccionan los expertos analistas del Departamento de Riesgo País.

Paralelamente, organiza charlas y actividades institucionales con el propósito de formar a los empresarios sobre los mejores cauces para la internacionalización de sus empresas, la gestión de su riesgo comercial y las diferentes alternativas de acceso al crédito.

## Actividad institucional

En 2015 la actividad institucional ha estado centrada en 70 acciones de diferente índole por todo el territorio nacional.

## Una web corporativa moderna y fácil de usar

Para mejorar su imagen y hacer más accesible la información sobre la empresa a sus clientes, CESCE desarrolló en 2015 una nueva web corporativa. El site cuenta con un diseño más acorde con la imagen corporativa, es fácil de usar y se adapta a cualquier dispositivo móvil. Desde él se puede acceder a la plataforma CESNET.

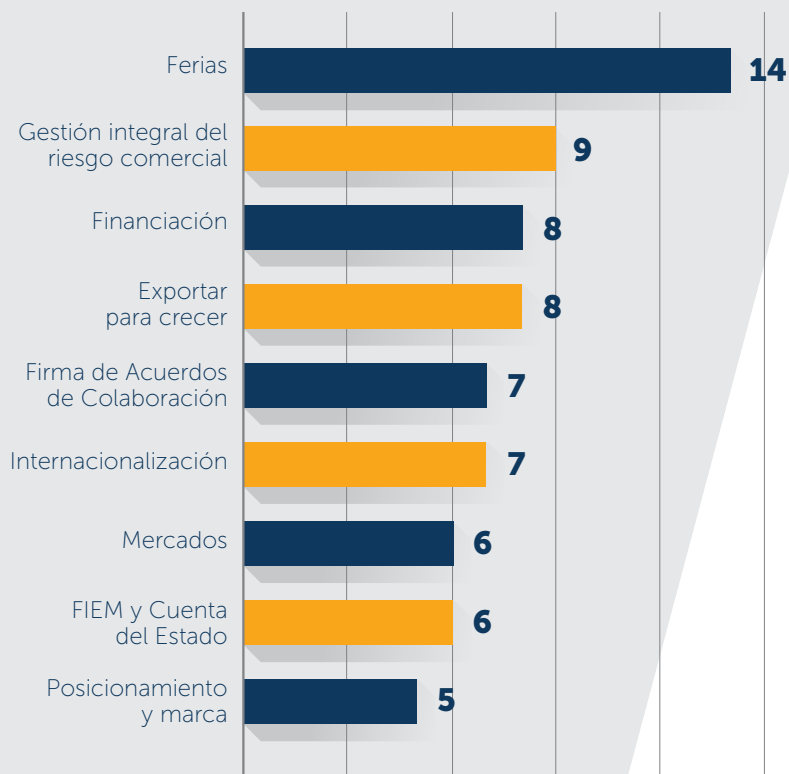
Adicionalmente, los clientes pueden encontrar toda la información comercial en las portales [www.cesceseloexplica.com](http://www.cesceseloexplica.com) y [www.cesceen3d.com](http://www.cesceen3d.com). En estas plataformas

disponen de explicaciones visuales interactivas tenidas y sus publicaciones, según acredita The Klout Score. También pueden encontrar videos de otros clientes que cuentan su experiencia.

## Diálogo a través de las redes sociales

CESCE impulsa el diálogo con sus clientes en la interlocución en otras redes sociales como las redes sociales, donde mantiene una posición líder en el sector asegurador y financiero YouTube, con casi 100 videos y más de 350.000 seguidores como desde la calidad de su contenido en LinkedIn, con más de 4.000 seguidores; o desde el punto de vista del número de reproducciones; además de Facebook, Instagram, Pinterest, SlideShare, Google + o FourSquare.

## Actividades institucionales por temas



La actividad institucional de CESCE se ha visto apoyada por diferentes asociaciones y federaciones empresariales, Cámaras de Comercio, Escuelas de Negocio, Entidades Bancarias como Banco Sabadell (Programa Exportar para Crecer) y organismos de promoción exterior, habiéndose firmado en 2015 distintos acuerdos para desarrollar la acción comercial hacia sectores concretos.

Además, CESCE ha participado en 14 ferias, como Forinvest, Cevisama, Conxemar e IMEX entre otras, con la presentación de sus soluciones para todo tipo de empresas.

La acción institucional ha tenido gran impacto en las redes sociales: se han retransmitido 23 eventos, con una audiencia media de 134.600 cuentas, y se han publicado más de 117 imágenes de estas acciones.

### 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 Administración 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 de los Departamentos Comercial y Técnico de CESCE está garantizada por el propio Reglamento.

### Departamento de Relaciones con el Asegurado

Velázquez, 74 - 28001 Madrid

Tel.: 902 11 10 10 | Email: [relaseg@cesce.es](mailto:relaseg@cesce.es)

## Principios a seguir en las adjudicaciones

Principio de concurrencia



Principio de publicidad



Principio de confidencialidad



Transparencia, igualdad de trato y no discriminación

### 5.2.3. Proveedores

CESCE cuenta con alrededor de una veintena de proveedores principales. La ética, la transparencia y el respeto escrupuloso de la legalidad vigente son los principios que rigen las relaciones de CESCE con todos ellos. Su selección se realiza siguiendo criterios técnicos, profesionales y económicamente objetivos, cumpliendo con las normas internas de 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 la compañía es el contenido en el artículo 192 de la Ley de Contratos del Sector Público.

CESCE 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:

- Principio de concurrencia, para lograr que toda persona interesada pueda participar en el procedimiento de adjudicación de un contrato, presentando una oferta o proposición.

- 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.
- Principio de confidencialidad, que garantiza que la adjudicación aplique los criterios de 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 discriminación, 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.

Como socio del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CESCE 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.

## 5.2.4 Comunidad

Tanto la actividad de CESCE como aseguradora de crédito comercial como su labor como gestora de riesgos por cuenta del Estado son relevantes para la comunidad.

En su actividad por cuenta propia, ayuda a la empresas a crecer y a generar empleo aportando seguridad a sus intercambios comerciales.

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.

Genera, asimismo, riqueza en las comunidades donde opera a través del empleo, la contratación de proveedores y el pago de impuestos.

### Garante del respeto a los derechos humanos

CESCE actúa como garante del respeto a los derechos humanos, laborales y ambientales en aquellos proyectos que asegura por cuenta del Estado: la cobertura de los riesgos está supeditada al resultado del análisis del impacto social y medioambiental que pudieran originar, siguiendo las recomendaciones del Acuerdo de la OCDE conocido como "Common Approaches".

Aplica, asimismo, 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.

### Campañas sociales promovidas por los empleados

CESCE ha apoyado proyectos de carácter social, que han ido acompañados de campañas internas de concienciación y participación de los empleados.

- Donaciones de sangre: Tradicionalmente, CESCE ha apoyado las donaciones de sangre concediendo tiempo a la plantilla para la donación. En 2015, se han realizado dos donaciones, en enero (con la participación de 24 personas) y en junio. En este último caso, corresponde a la IV Donación en las instalaciones de la sede corporativa, con la participación de 25 personas. Además la compañía ha apoyado la donación de plaquetas para un empleado de CESCE, autorizando horas de trabajo de empleados desplazados al hospital para tal fin.
- 5ª Operación Kilo en CESCE, en coordinación con el Banco de Alimentos de Madrid. Bajo el lema "Tú donas un kilo, CESCE dona otro", se han superado las recogidas de ediciones anteriores, alcanzando la cifra de 3.380 kilos de alimentos. En línea con los valores de innovación de CESCE, se ha cambiado el tipo de campaña de recogida manual siendo sustituida por la creación de una web para facilitar la donación virtual.
- 1ª Campaña de Recogida de Juguetes, bajo el lema "Esta Navidad, CESCE asegura juguetes". En colaboración con la Fundación Valora y la Fundación Jarezados y con participación de voluntarios de la compañía, se ha realizado en la sede una recogida y selección de juguetes para niños de familias con necesidades. Los voluntarios han participado en el acto de entrega.

## Compromiso con el medio ambiente

La conservación del entorno es un objetivo prioritario para CESCE. En sus centros de trabajo, apuesta por la eficiencia energética, por el uso limitado de los recursos y por la minimización de sus residuos. Especial mención merece su labor como garante del respeto al medio ambiente en aquellos proyectos que asegura por cuenta del Estado: su cobertura está supeditada a su evaluación positiva del impacto ambiental.

### 5.3.1. Calidad ambiental en CESCE

Como socia del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tal y como establecen sus principios, CESCE protege el medio ambiente con un enfoque preventivo, fomenta iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental y promueve el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el entorno natural.

La compañía controla y minimiza los impactos negativos directos derivados de su actividad mediante un Sistema de Gestión Ambiental, certificado según la



## Evolución de los principales indicadores medioambientales (2013- 2015)

	2013	2014	2015
Consumo de agua (m <sup>3</sup> /empleado)	9,40	9,59	9,81
Consumo energético (kW/empleado)	2.106,00	2.009,00	2.081,35
Consumo de gas (m <sup>3</sup> /empleado)	63,91	40,72	40,61
Consumo de papel (Kg/empleado)	26,01	26,24	18,07
Copias/impresiones por empleado	4.363,57	4.012,60	3.962,01
Consumo de tóner (unid./empleado)	0,49	0,72**	0,60
Papel reciclado (Kg/empleado)	94,01	95,34	90,83
** En 2014 se sustituyeron los equipos multifuncionales y ahora usan cartuchos de menor capacidad.			

CESCE controla los impactos de su actividad sobre el entorno con un Sistema de Gestión Ambiental certificado según la Norma ISO 14.001

Norma ISO 14.001 e implantado en 2004, integrado en el Sistema de Calidad ISO 9.001.

La implantación de este sistema, ha supuesto introducir 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.). El continuo progreso en la eficiencia energética viene 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.

### Cumplimiento de los objetivos

En 2014, como parte del ciclo de mejora continua del Sistema de Gestión Medioambiental, CESCE se comprometió a cumplir los siguientes objetivos:

- **Reducir un 2% el número de copias/impresiones por empleado.** Se repite el objetivo fijado en 2014, porque se considera que todavía existe margen para reducir aún más el consumo de papel. CESCE ha logrado reducir el número de copias/impresiones por empleado



un 1%. No ha conseguido alcanzar completamente el objetivo planteado, que era del 2%, pero ha mantenido la tendencia de reducción del consumo que ya alcanzó en el ejercicio anterior (2014), en el que la compañía obtuvo una reducción del 8%.

- **Incorporar criterios medioambientales en el proceso de compra de material informático.** A lo largo de 2015, se han adquirido nuevos equipos informáticos para renovar el parque de ordenadores. Entre los criterios de valoración de ofertas previstos en el pliego del concurso, se incluyeron aspectos de sostenibilidad tales como eficiencia energética y política de gestión de residuos. A este factor se le asignó la misma ponderación que al resto, exceptuando el criterio de precio.

### Objetivo para 2016

De cara al ejercicio 2016, CESCE se ha fijado un objetivo muy ambicioso para fomentar el ahorro energético en sus instalaciones: instalar medidores de consumo energético permanentes, que permitan conocer el uso sectorializado por circuitos (iluminación y equipos) y plantas.

Con los resultados de las mediciones se llevará a cabo una auditoría energética dirigida a identificar medidas adicionales de ahorro energético en la sede social. La auditoría energética y las medidas que resulten de la misma se integrarán en un nuevo Sistema de Gestión Energética conforme a la Norma ISO 50.001, que también está previsto implantar y certificar a lo largo de 2016.

### Promoción de una conducta responsable

CESCE promueve entre sus empleados iniciativas de sensibilización medioambiental y publicita los avances conseguidos en esta materia.

En 2015, además de fomentar el reciclaje selectivo de los residuos (papel, plástico, tóner, etc.) y mantener su apuesta por una oficina sin papel, sus-

tituyó el papel de impresión que utilizaba hasta el momento por otro con mejores cualidades medioambientales.

Para concienciar a sus empleados y compartir los avances alcanzados en la protección del entorno, la compañía dio publicidad a sus iniciativas en la Intranet "Todos en grupo". Así, anunció a través de este canal el cambio de papel; difundió el resultado de las auditorías anuales realizadas por Aenor sobre el sistema integrado de gestión, tanto de calidad como de medio ambiente, y publicó los indicadores asociados a la conservación del entorno (consumos, residuos, etc.).

Por cuarto año consecutivo, y como muestra del compromiso de la empresa y de los empleados con la protección del entorno, 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.

Como novedad en 2015, y para fomentar la concienciación entre la plantilla, CESCE pidió a los empleados que salieran a la calle y fotografiaran los edificios apagados durante la Hora del Planeta. Se recopilaron 30 fotografías de diferentes ciudades que fueron enviadas a la organización de La hora del Planeta para su uso en actividades de difusión.

## 5.3.2. Medio ambiente en proyectos por cuenta del Estado

En su actividad por cuenta del Estado, CESCE apoya los proyectos que promueven una mayor responsabilidad ambiental, favoreciendo el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el entorno.

**Durante 2015 se han emitido  
cuatro pólizas clasificadas como Categoría A y tres  
clasificadas como Categoría B**

### **Proyectos de energías renovables y aguas**

Siguiendo este criterio, 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, CESCE 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).

Durante el ejercicio 2015, una operación se ha acogido a los términos más favorables del Anexo IV del Consenso OCDE. Se trata de un parque eólico en México por un importe de seguro emitido de alrededor de 144 millones de dólares estadounidenses.

### **Valoración social y medioambiental de las operaciones por cuenta del Estado**

En el marco de su labor como agencia gestora de los riesgos a la internacionalización por cuenta del Estado y en cumplimiento del Acuerdo de la OCDE "Common Approaches", CESCE evalúa el posible impacto medioambiental y social de todos los proyectos que solicitan cobertura.

### De cara a 2016, la compañía pretende adaptar los procedimientos de valoración social a la nueva versión de los "Common Approaches"

El propósito de esta labor es que todos los proyectos cumplan un alto nivel de desempeño, acorde con los estándares internacionales.

Según su naturaleza y la magnitud de los impactos que originarán en el entorno, los proyectos se revisan y clasifican en tres categorías de riesgos, 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.

#### Herramienta Ecocheck

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

A lo largo del ejercicio 2015, la aseguradora ha emitido cuatro pólizas clasificadas como Categoría A y tres pólizas clasificadas como Categoría B.

#### Publicidad en la tramitación

Durante el periodo de tramitación del seguro, CESCE facilita el acceso público a la información social y medioambiental de los proyectos de Categoría A, de acuerdo con las directrices de los "Common Approaches". Asimismo, la compañía publica periódicamente en su web corporativa la relación de pólizas emitidas para las operaciones clasificadas como Categoría A y B.

Además, reporta semestralmente a la OCDE toda la información sobre operaciones de las categorías A y B que se han convertido en póliza.

Como entidad gestora del riesgo por cuenta del Estado español, CESCE participa en las reuniones entre los responsables de Medio Ambiente de las Agencias de Crédito de los Estados miembros que se celebran en el seno de la OCDE.

En esos encuentros, se analiza la evolución de las operaciones reportadas y el grado de aplicación de los "Common Approaches" (Recomendación de la OCDE sobre *due diligence* social y medioambiental y el seguro de crédito a la exportación) para garantizar que se están implementando de forma homogénea en los diferentes países.

#### Objetivo para 2016

De cara al ejercicio 2016, la compañía se ha marcado como objetivo adaptar los procedimientos de valoración social y medioambiental de operaciones por cuenta del Estado, con la idea de adecuarlos a los cambios introducidos en la nueva versión de los "Common Approaches".

## Operaciones supervisadas por cuenta del Estado

NOMBRE PROYECTO	PAÍS	SECTOR	ESTÁNDARES MEDIOAMBIENTALES	CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL	CATEGORÍA
Ampliación de la refinería STAR	Turquía	Industria del gas y del petróleo	IFC Performance Standards	El proyecto consiste en la construcción de una nueva refinería en un complejo petroquímico existente. Se analizan las emisiones a la atmósfera y los impactos sobre la biodiversidad, al situarse en una zona costera e implicar la construcción de muelles de carga. <b>Valoración: la gestión de los impactos derivados se consideró adecuada.</b>	A
Línea de transmisión de 400 kV entre Loyangalani y Soswa	Kenia	Energía eléctrica		La construcción de la línea cuenta con un plan de acción del proceso de reasentamiento, que sigue los estándares del Banco Mundial. <b>Valoración: la gestión de los impactos derivados se consideró adecuada.</b>	A
Estación depuradora de aguas residuales del Río Ozama en Santo Domingo	República Dominicana	Aguas		La depuradora forma parte del Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario de Santo Domingo y su provincia y contribuirá a mejorar la calidad del agua del río Ozama. <b>Valoración: La incidencia del proyecto sobre el medio ambiente se considera aceptable, atendiendo a la calidad del vertido. Se tienen en cuenta la distancia de las viviendas más cercanas, la dirección de los vientos y las posibles molestias ocasionadas a la población.</b>	A
Línea de transmisión de 120 km entre Cambambe y Catete.	Angola	Energía eléctrica	IFC Performance Standards	La nueva línea desalojará la energía eléctrica producida en la central hidroeléctrica de Cambambe hasta la subestación de la localidad de Catete. El proyecto contaba con un Estudio de Impacto Ambiental y, a requerimiento de CESCE, se desarrolló un Resettlement Action Plan. <b>Valoración: se consideró adecuada la gestión prevista para la mitigación de los impactos.</b>	A
Parque Eólico de Dominica Energía Limpia (100 MW)	México	Energía eléctrica	WB Safeguard Policies	El contrato corresponde a la Fase II de un proyecto reportado en 2014. La evaluación ambiental identificó la alteración del paisaje como uno de los impactos más significativos. En relación a la posible afección sobre las aves, se prevé que el impacto 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 para garantizar en mayor medida su conservación.	B
Construcción de 4 esferas de almacenamiento de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en la refinería de Moín	Costa Rica	Industria del gas y del petróleo	WB Safeguard Policies	Los aspectos más relevantes se refieren a la seguridad. El diseño de los materiales y la construcción de todos los elementos del proyecto son acordes a normas internacionales y nacionales.	B
Construcción y rehabilitación de la red de distribución eléctrica de Dondo, Cassoalala, Zenza y Masso	Angola	Energía eléctrica	WB Safeguard Policies	Los impactos en los que se centró el análisis fueron los relativos a cuestiones de salud y seguridad y potenciales desplazamientos tanto físicos como económicos. El resultado del análisis determinó que el proyecto no conllevaría el reasentamiento de población. Cabe mencionar además los notables impactos positivos asociados al proyecto al contribuir a que se provea de suministro eléctrico a la población. En suma, se consideró como adecuada la gestión de los impactos potenciales del proyecto.	B

## 5.4

# Compromiso con el buen gobierno

Los órganos de gobierno y el conjunto de normas internas que rigen CESCE configuran un sistema de gobierno corporativo singular, capaz de asegurar el cumplimiento de los objetivos corporativos y la sostenibilidad de la compañía a largo plazo. Como compañía privada de capital mayoritariamente público, cumple la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno.

## 5.4.1. Órganos de gobierno corporativo

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

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

**El Presidente Ejecutivo en 2015,  
D. Álvaro Bustamante de la Mora, ocupó el cargo  
durante cuatro años hasta el 1 de enero de 2016**

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.

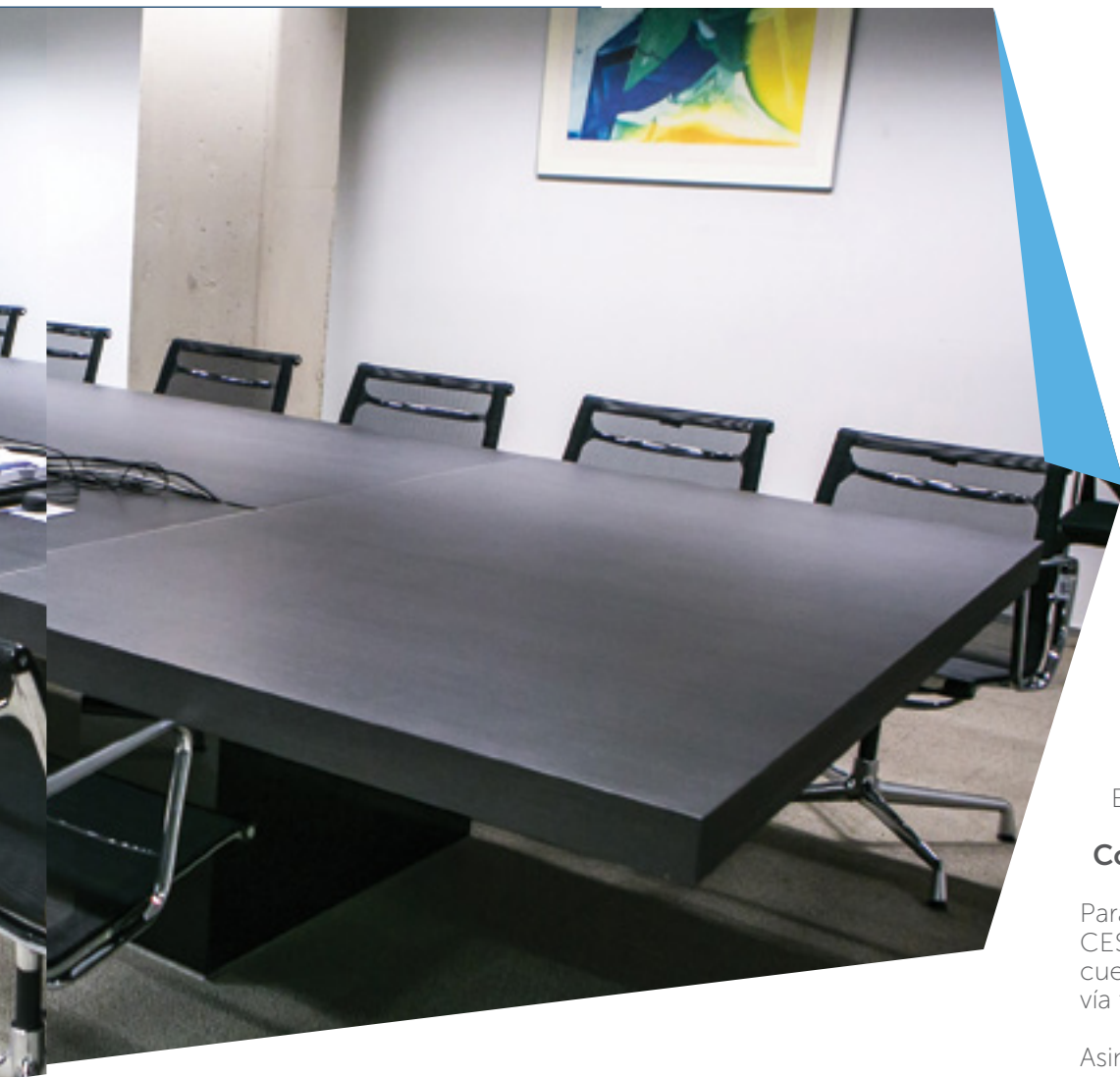
Tal y como está estipulado, la Junta General Ordinaria se reunió en 2015 en una ocasión dentro de los seis primeros meses del ejercicio, concretamente del 28 de abril.

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 los miembros representan a entidades aseguradoras, financieras o de crédito.

La labor del Consejo de Administración es definir la política general corporativa, disponer de la estructura adecuada para llevarla a cabo y controlar el cumplimiento por parte de la Dirección de los objetivos marcados. Ejerce, asimismo, 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).





**La retribución del Consejo de Administración,  
compuesto por 14 miembros más el presidente,  
fue de 156.493 euros**

El Presidente Ejecutivo durante el ejercicio, D. Álvaro Bustamante de la Mora, 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, y permaneció en dicho cargo organizativo durante cuatro años, hasta el 1 de enero de 2016, fecha en que inició su periodo de jubilación.

Actualmente, y como hecho posterior al cierre del ejercicio, ocupa la presidencia de las sesiones del Consejo de Administración, D. Jaime García-Legaz Ponce.

El Pleno del Consejo de Administración celebró doce reuniones en 2015.

### **Comisiones Ejecutivas**

Para facilitar su labor y optimizar su eficacia, el Consejo de Administración de CESCE se organiza en Comisiones Ejecutivas. La Comisión de Riesgos por cuenta propia celebró veintiuna sesiones presenciales y cuarenta y cinco 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 cuatro y una ocasiones, respectivamente.

## Principios del Código Ético de CESCE

<p><b>Cumplimiento del marco legal y normativo</b></p>
<p><b>Actuación socialmente responsable</b></p> <p>Respeto a los Derechos Humanos Protección del medio ambiente Lucha contra la corrupción y el soborno</p>
<p><b>Comportamiento ético en el desarrollo del negocio</b></p> <p>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</p>
<p><b>Compromiso con los empleados</b></p> <p>Tolerancia Cero ante actos discriminatorios Respeto en las relaciones laborales Entorno de trabajo seguro y saludable Desarrollo profesional</p>

### Equipo Directivo

El Equipo Directivo está compuesto por once profesionales altamente cualificados y de reconocido prestigio en sus respectivas áreas de desempeño: el Presidente Ejecutivo, seis miembros de la Alta Dirección, tres directores y el Responsable de Riesgos Empresariales.

Es el encargado de llevar a la práctica los objetivos corporativos marcados por el Consejo de Administración.

### Retribuciones

En 2015, la retribución del Consejo de Administración, compuesto por 14 miembros más el Presidente (si bien los Altos Cargos, entre los que se encuentra el Presidente, no reciben remuneración alguna) fue de 156.493 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 227.000 euros, mientras que la de la Alta Dirección a 965.000 euros.

## 5.4.2. Marco Ético

CESCE se ha dotado de un Código Ético que recoge los valores y principios que han de servir de marco de actuación para toda la actividad de la organización, siendo el pilar en el que se apoyan las diferentes normas y procedimientos específicos.



Todos los empleados de CESCE tienen la obligación de conocer, respetar y cumplir su Código Ético. La compañía espera, además, que sus clientes, proveedores y colaboradores, respeten los principios y valores recogidos en el Código, por lo que su cumplimiento es tenido en cuenta a la hora de operar con ellos.

Para asegurar su difusión del Código Ético entre la plantilla, el Código Ético se encuentra disponible en la web corporativa y en la Intranet "Todos en grupo".

Con el objetivo de mantener actualizados los principios y valores en él expresados y proceder a su aplicación en todas las compañías del grupo, existe un Comité del Código Ético. Este comité está formado por representantes de las siguientes direcciones: Cuenta del Estado, Recursos Humanos, Servicios Jurídicos y Riesgos Empresariales.

En el desempeño de su labor, el Comité del Código Ético considera las diferentes sugerencias que pudiera recibir a través de los distintos canales establecidos.

### 5.4.3. Gestión de Riesgos

CESCE detecta, evalúa y responde a todas aquellas eventualidades que, de producirse, pudieran afectar al desarrollo de su negocio mediante un Sistema de Gestión de Riesgos propio.

De acuerdo con este sistema, 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 engloba todas las unidades cuya misión son de control interno y gestión

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.

Esta unidad responde a las crecientes exigencias regulatorias (Solvencia II...) y de gestión de riesgos empresariales (ERM), que buscan reforzar las funciones de control interno, segregando de la actividad operativa las funciones de control.

Entre las principales funciones de Auditoría Interna, sobresalen las de desarrollar auditorías de procesos y, de forma general, detectar riesgos que puedan afectar significativamente el desempeño de la compañía en sus distintos niveles. La Auditoría Interna comprueba, asimismo, la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de los otros elementos que conforman el 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.



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

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 permite dar a conocer, 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.

## CESCE trabaja por erradicar la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión, en su actividad por cuenta del Estado

### 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 son 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.

### Prevención de la Corrupción Internacional

CESCE trabaja por erradicar la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión, en su actividad por cuenta del Estado.

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

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.

A lo largo de 2015, modificó el clausulado de sus pólizas y la redacción de las declaraciones anticorrupción con objeto de adaptarlas al nuevo Código Penal (Ley Orgánica 1/2015) que entró en vigor el 1 de julio. Además, aprovechó esta circunstancia para actualizar los textos de las declaraciones, a la vista de la evolución de la Política Anticorrupción desde su adopción.

## 5.4.4 Equipo Directivo a 31 de diciembre de 2015

Presidente Ejecutivo

D. Álvaro Bustamante de la Mora

Dirección Área de Cuenta del Estado

D<sup>a</sup>. Beatriz Reguero Naredo

Dirección Operaciones por Cuenta del Estado

D<sup>a</sup>. 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<sup>a</sup>. Isabel Colomina Casaus

## 5.4.4 Equipo Directivo

Dirección Financiera

---

D<sup>a</sup>. 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 a 31 de diciembre de 2015

Presidente

---

**D. Álvaro Bustamante de la Mora**  
CESCE

Vicepresidente

---

**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. Álvaro Aresti Aldasoro**

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

**D. José Corral Vallespín**

Director General Adjunto de Riesgos  
GRUPO SANTANDER

**D. José María Fernández Rodríguez**

Director General de Tesoro  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

**D. Francisco Javier Fernández De Trocóniz Núñez**

Director de CIB España y Portugal Banca Corporativa y de Inversión  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA

**D. Mariano Olmeda Sarrión**

Subdirector General  
GRUPO SANTANDER, S.A.

**D. Sergio Pérez Saiz**

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



## 5.4.5 Consejo de Administración

### Vocales

---

**D. Joaquín Rizo Fernández**

Secretario General y Director Financiero  
ESPAÑA, S.A. CIA. NACIONAL DE SEGUROS

**D. Javier Sangro de Liniers**

Director General de Relaciones Económicas Internacionales  
MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN

**D. María del Mar Sebastián Merino**

Abogada del Estado - Jefe de la Secretaría de Estado de Comercio  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD

**D<sup>a</sup>. Cristina Serrano Leal**

Subdirectora General de Política Comercial con Iberoamérica y América del Norte  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y DE COMPETITIVIDAD

**D. Jaime Ybarra Loring**

Director General de Banca Mayorista  
BANCO SANTANDER

**D. Francisco Vallejo Vallejo**

Presidente  
SABADELL URQUIJO – BANCA PRIVADA

## 5.4.5 Consejo de Administración

### Secretaria

---

**D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup>. 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

INFORME  
ANUAL

20  
15

EDITA: **CESCE**  
Velázquez 74, Madrid.  
[www.cesce.com](http://www.cesce.com)