

 solunion

Expertos en Seguros de Crédito

Responsabilidad Social Corporativa



Carta del Director General



Es un inmenso placer escribir estas líneas para presentarles, por primera vez, el informe anual de Responsabilidad Social Corporativa de SOLUNION, un documento que representa el compromiso de toda la compañía. Con ella tratamos de contribuir al desarrollo sostenible de todos los países en los que estamos presentes.

Uno de nuestros grandes proyectos estratégicos del año ha sido desarrollarnos como compañía socialmente responsable en todos los aspectos: medioambiental, solidario, de condiciones socio-laborales, de calidad, de servicio excelente, de transparencia en comunicación y de colaboración con nuestro entorno.

SOLUNION nace en 2013 con la clara y decidida idea de cumplir una visión, con una misión y unos valores que

llevamos por bandera, que fomentamos y defendemos, convencidos de que son nuestra guía para alcanzar el éxito a todos los niveles.

Confianza, Compromiso, Integridad y Espíritu Innovador son nuestros valores y forman parte del ADN de SOLUNION. Valores universales, pero con un enfoque muy preciso a nuestras peculiaridades como empresa, que nos hacen únicos y nos impulsan a trabajar con transparencia y profesionalidad.

SOLUNION acumula años de experiencia en seguros de crédito. MAPFRE y Euler Hermes, nuestros dos accionistas al 50 por ciento cada uno, tienen un largo recorrido en lo que a Responsabilidad Social Corporativa se refiere. Sus políticas en este sentido, globalmente reconocidas y patentes en cada una de sus acciones, han sido inspiración y fuente esencial para elaborar esta política de SOLUNION.

Las empresas deben estar atentas a los cambios sociales y culturales. Vivimos en el mundo de la tecnología, en el que la información no corre, vuela, y donde la innovación y la adaptación constante al cambio, son las reglas del mercado. La era de internet, del móvil y la tablet, de las redes sociales y de los medios a la carta, reclama estar en

todas partes, en cualquier momento y, sobre todo, de forma adecuada.

Se trata de una responsabilidad enorme que sólo podemos asumir cumpliendo unas normas éticas, de buen gobierno, de sostenibilidad y solidaridad que sean reconocibles en nuestra imagen pública de un modo coherente e íntegro, con un modelo que impulsa el diálogo abierto y transparente entre la compañía y los Grupos de Interés.

Afortunadamente, la recuperación económica se está materializando. La economía española levanta cabeza y, aunque con mucho que hacer por delante, estamos en el camino. SOLUNION quiere desempeñar un papel protagonista en esta nueva etapa. Lo mismo en Latinoamérica donde, en un contexto de realidades diferentes, el seguro de crédito apoya decididamente al tejido empresarial y, por ende, al crecimiento económico que la actividad comercial genera en la sociedad.

España y Latinoamérica están unidas por lazos culturales muy estrechos. Nuestra Responsabilidad Social Corporativa no entiende de fronteras, se respeta y es aplicable a cada uno de ellos sin distinción.

Termino agradeciendo la dedicación y el esfuerzo de todos los que forman parte de SOLUNION. También de nuestros clientes, colaboradores y proveedores, de todos nuestros socios que, de una u otra manera, nos han apoyado siempre en el desempeño de nuestra actividad.

Un cordial saludo

Fernando Pérez-Serrabona
Director General de SOLUNION

En el mundo

SOLUNION es una empresa española que nace en 2013, como una Joint Venture participada al 50 por ciento por MAPFRE, aseguradora global con presencia en los cinco continentes, líder

del sector en España y primer grupo asegurador multinacional en América Latina; y Euler Hermes, número uno mundial en seguros de crédito y uno de los líderes en caución y en recobro.



3ª operadora en España y Latinoamérica por volúmen de prima

SOLUNION en cifras 2015

157 M€ cifra de negocio	129 M€ en ingresos por primas	28 M€ en ingresos por servicios	81.094 M€ ventas aseguradas
+4.000 clientes	+483K decisiones de riesgo	422 empleados	

España

Ingresos: 115 M€
Primas: 96 M€
Cuota de mercado: 15%
Empleados: 274

Argentina

Ingresos: 6 M€
Primas: 5 M€
Cuota de mercado: 16%
Empleados: 9

Chile

Ingresos: 7 M€
Primas: 5 M€
Cuota de mercado: 7%
Empleados: 33

Colombia

Ingresos: 12 M€
Primas: 10 M€
Cuota de mercado: 60%
Empleados: 48

México

Ingresos: 19 M€
Primas: 14 M€
Cuota de mercado: 30%
Empleados: 58



Gobierno Corporativo

El Consejo de Administración de SOLUNION tiene por objeto garantizar una gestión responsable y prudente, adaptándose a lo establecido en el modelo operacional común para el Grupo que establece dependencias jerárquicas y funcionales.



Consejo de
Administración



Unidades de negocio

- SOLUNION Argentina
- SOLUNION Colombia
- SOLUNION México
- SOLUNION Chile
- SOLUNION España

Áreas corporativas legales

- Finanzas, Administración y Organización
- Riesgos, Información y Siniestros
- Recobro
- Comercial y Marketing
- Recursos Humanos
- Jurídica
- Comunicación

Misión, Visión y Valores

Misión

La misión de SOLUNION se basa en proporcionar soluciones adecuadas y adaptadas a las necesidades de los clientes, garantizando su seguridad y crecimiento sostenido en todo el mundo.

Visión

Visión de ser el socio de referencia en el ámbito del seguro de crédito y servicios asociados al mismo en España y Latinoamérica.

Valores

Cuatro valores éticos sobre los que se sustentan las ventajas competitivas de la compañía:

Confianza

Ser el socio más fiable para sus clientes y distribuidores: hacemos lo que decimos, cumplimos expectativas y mantenemos nuestras promesas.

Compromiso

Nuestra cultura empresarial se basa en el espíritu de superación, en un afán de mejora que se deriva del fuerte grado de compromiso de nuestros empleados. Éste es el principal factor para alcanzar el éxito a largo plazo y crear valor añadido.

Integridad

Asumimos y nos guiamos por los más altos valores éticos, demostrando honestidad e integridad en todas nuestras acciones.

Espíritu Innovador

Somos versátiles a la hora de ofrecer soluciones que nos permitan identificar, evaluar y controlar el riesgo de crédito. Lo hacemos posible mediante procesos de innovación continua en nuestro modelo de negocio.



Pilares de RSC

SOLUNION promueve el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible, construyendo, desde sus valores, relaciones estables y equitativas con sus Grupos de Interés, que le permitan alcanzar sus objetivos empresariales. Así mismo es consciente de su responsabilidad con la sociedad y con el entorno en que opera.



Social

Contribuir al desarrollo socioeconómico de los países donde opera, mediante la realización de actividades relacionadas con su experiencia profesional y del voluntariado de sus empleados.



Financiera

Desarrollar la actividad operativa bajo unos criterios éticos, con prácticas de gobierno corporativo basadas en la transparencia, veracidad y confianza mutua con sus accionistas, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales.



Medioambiental

Cuidar el medio ambiente, con el principal objetivo de la prevención, y cuando ésta no sea posible, la reducción del impacto derivado de sus actividades.

Cultura de concienciación, con el fin de disminuir el impacto ambiental de nuestras actividades y actuaciones.



Laboral

Promover el desarrollo humano y profesional de nuestros empleados.

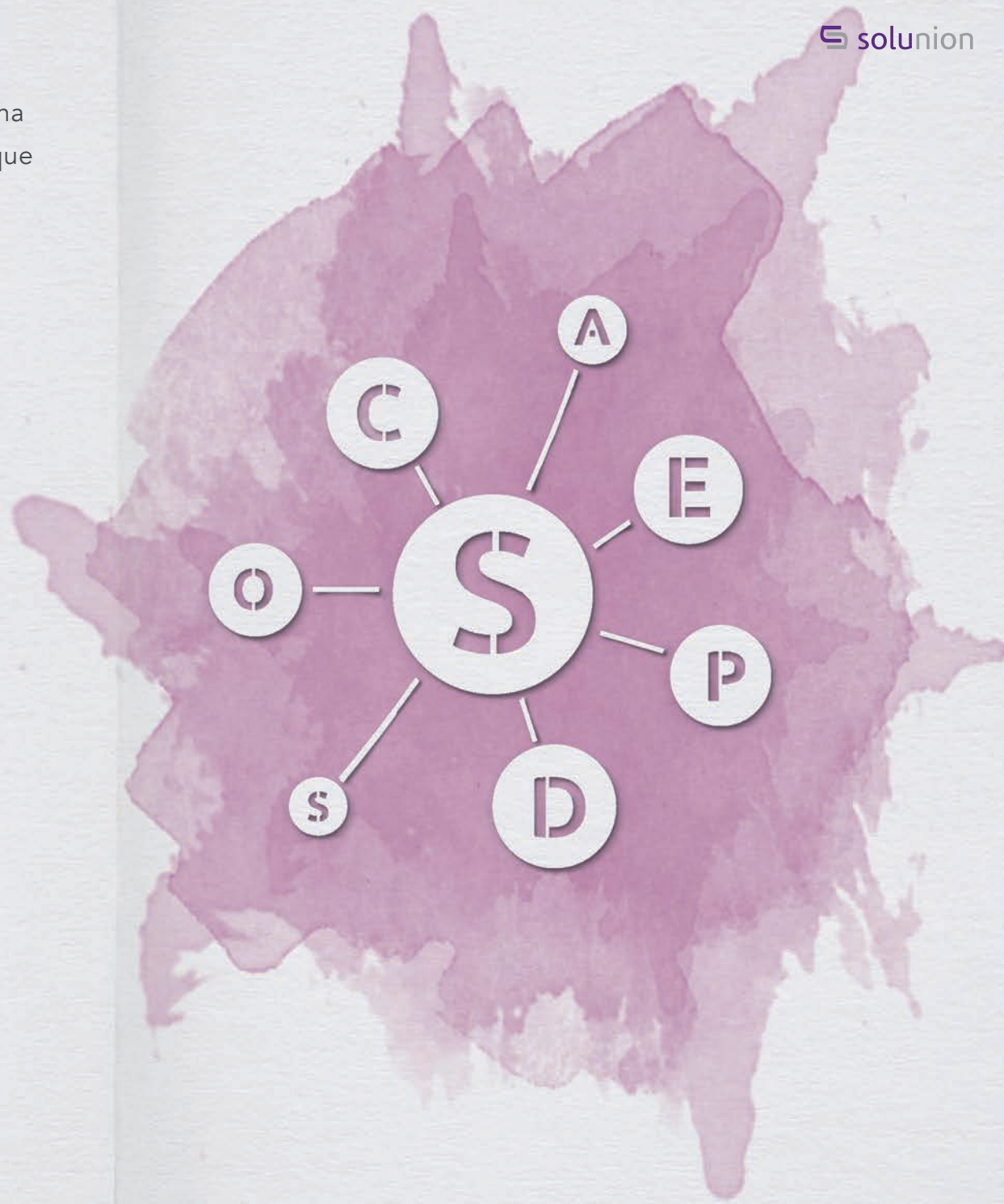
Respetar la legislación vigente en cada uno de los países en los que está presente, adoptando de forma complementaria normas y directrices internacionales.

Grupos de Interés

Los Grupos de Interés son partes interesadas afectadas de una u otra forma por la existencia y/o actividad de SOLUNION, que influyen a su vez en la consecución de los objetivos y metas propuestos en el plan estratégico.

Grupos de Interés de SOLUNION

- **C**lientes
- **A**ccionistas
- **E**mpleados
- **P**roveedores
- **D**istribuidores
- **S**ociedad
- **O**rganismos reguladores



Actuación con los Grupos de Interés

Para mejorar y hacer más fluida la relación con sus Grupos de Interés, SOLUNION ha puesto en marcha distintas acciones, todas ellas basadas en los principales valores corporativos de la empresa: Confianza, Integridad, Compromiso y Espíritu Innovador.

Compromiso de actuación de SOLUNION

- Creación de valor.
- Desempeño ético y transparente.
- Diálogo y cooperación con la comunidad.
- Desarrollo profesional de nuestros empleados.
- Mejores productos.
- Cercanía.
- Garantía de seguridad para el cliente.
- Disminución de impactos ambientales.
- Cumplimiento y transparencia del marco legal vigente.



Cientes

Uno de los principales objetivos de SOLUNION es procurar la satisfacción de las necesidades de sus más de 4.000 clientes, ofreciéndoles un servicio de calidad y de alto valor añadido. SOLUNION acompaña a sus clientes en su desarrollo en los mercados nacionales e internacionales.

Datos de negocio

482.828
decisiones de riesgo correspondientes a más de 170 países en 2015

81.094 M€ en ventas aseguradas durante 2015

90,7 M€
recobrados

15.183 casos negociados

Servicio a clientes

Globalidad de la oferta

- Orientación y asesoramiento a todos sus clientes.
- Tramitación de siniestros y recobro atendidos por una red mundial.
- Productos diseñados a medida para todo tipo de empresas y sectores de actividad.
- **+65** analistas de riesgos en SOLUNION y **+1.500** en todo el mundo.



Accionistas

Creación de valor hacia los dos accionistas, Euler Hermes y MAPFRE, garantizando la viabilidad del negocio a largo plazo, la transparencia en la gestión y el buen gobierno.

Valores



- Colaboración
- Transparencia
- Alta calidad
- Orientación al cliente
- Perspectiva global



- Solvencia
- Integridad
- Vocación de servicio
- Innovación para el liderazgo
- Equipo comprometido

SOLUNION y sus accionistas

- Compromiso de mantener una comunicación **fluida, ética y transparente** de manera periódica con nuestros accionistas.
- Integración de factores **sociales y medioambientales** en las políticas de gestión del riesgo.
- Adopción de políticas de inversión de manera responsable y prudente.



Empleados

SOLUNION defiende, respeta y protege los derechos laborales básicos, los derechos humanos y libertades públicas reconocidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, creando un entorno seguro y saludable, que permita el desarrollo profesional y la conciliación de la vida laboral y personal a sus empleados.

Cifras

422 personas distribuidas en 5 países formamos SOLUNION, un

7% más según los datos de cierre de ejercicio 2015.

Estructura de la plantilla

Con un 93% de empleos fijos, las personas son el principal activo de la compañía. SOLUNION apuesta por el desarrollo del talento en un marco de confianza e igualdad de oportunidades:

2015	Hombres	Mujeres	TOTAL
España	141	133	274
LatAm	69	79	148



Categorías	Hombres	Mujeres	TOTAL
Dirección y mandos intermedios	81	37	118
Técnicos	99	91	190
Administrativos	31	83	114

Empleados

Líneas de acción

Proyecto Cultura Compartida

Cuya finalidad es incrementar la confianza del empleado y mejorar en la forma de trabajar transversalmente entre las distintas áreas de la compañía.

Seguro Colectivo de Salud

Disponible para todos sus empleados.

Conciliación laboral y familiar

Horario de entrada flexible.

Formación

26,57 horas de formación **presencial** y 4,45 horas de formación de tipo **E-Learning** por empleado en SOLUNION España en 2015.



Proveedores

SOLUNION mantiene con sus proveedores relaciones basadas en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, en la integridad de sus prácticas empresariales y en el cumplimiento de las obligaciones que se derivan de los contratos suscritos.

Código Ético y de Conducta

SOLUNION impulsa en su Código Ético y de Conducta una relación con sus proveedores, basada en la calidad, integridad, confidencialidad, transparencia y neutralidad, cumpliendo las normas internas y externas en materia de compras de bienes y servicios.

Relación con proveedores

Articulada a través del departamento de **Servicios Generales** y los **responsables de proveedores específicos** en función del área de negocio, tipo de bien y servicio ofrecido.

Pagos

El periodo medio de pago con proveedores durante el año 2015 fue de **-28 días**.



Distribuidores

Las relaciones de SOLUNION con sus distribuidores están inspiradas en la profesionalidad y reciprocidad. Esta vinculación se refuerza gracias a la globalidad de la oferta de SOLUNION que, además de constituir un valor diferencial para sus clientes,

aporta un importante valor añadido a sus distribuidores, permitiéndoles presentar una oferta integral y adaptada a sus necesidades.

Canales

SOLUNION articula su relación con los distribuidores a través de diferentes canales:

- **+450 brokers** entre España y Latinoamérica, con **+500 agentes**.
- Acuerdos de **banca seguros** con importantes bancos en España y México.

Formación

SOLUNION apuesta por sus distribuidores a través de una formación técnica y comercial constante.



En la sociedad

SOLUNION mantiene el compromiso de contribuir al avance económico y social en aquellos países en los que realiza su actividad, impulsando el crecimiento sostenible de la sociedad, la protección del entorno, el compromiso medioambiental y el respeto de los derechos humanos.

Cifras

SOLUNION apuesta por la creación de empleo con un crecimiento de su plantilla del **7%** en el año 2015.

En 2015 SOLUNION tributó un total de **9,3 M€ correspondientes al Impuesto de Sociedades**.

SOLUNION apuesta por los jóvenes universitarios y estudiantes de formación profesional, ofreciendo la oportunidad de tener una experiencia laboral a **8 estudiantes** en 2015.

Proyectos

SOLUNION, junto con sus empleados, ha realizado 2 proyectos de ayuda social a lo largo del año 2015:

- **MovilSolidario** junto con la ONG Acción Contra el hambre.
- **Operación Kilo** junto con el Banco de Alimentos de Madrid.



Organismos reguladores

El cumplimiento de los requisitos regulatorios es una prioridad para SOLUNION. Para ello, mantiene un diálogo abierto, permanente y constructivo, mediante el cual se produce un intercambio de información, conocimiento y opinión con los Organismos Reguladores.

Este hecho permite a SOLUNION conocer las iniciativas e inquietudes de los organismos reguladores, conocer y exponer sus puntos de vista y opiniones con el fin de preservar la legítima defensa de sus intereses y Grupos de Interés.



Compromisos para el futuro

Clientes

- 1 Ofrecer productos y servicios de calidad.
- 2 Prestar un asesoramiento transparente, honesto y ético.
- 3 Disponer de canales adecuados de comunicación que permitan escuchar y dialogar.

Distribuidores

- 1 Mantener relaciones inspiradas en la profesionalidad y la reciprocidad.
- 2 Mantener un canal de diálogo permanente.

Organismos reguladores

- 1 Cumplir con el marco legal vigente en cada uno de los países en los que SOLUNION está presente.

Proveedores

- 1 Respetar y garantizar el cumplimiento de los contratos.
- 2 Comunicar de forma honesta y transparente.

Accionistas y socios

- 1 Promover prácticas de buen gobierno.
- 2 Garantizar la viabilidad económica del negocio.
- 3 Mantener canales de comunicación y diálogo basados en el compromiso y la transparencia.

Sociedad

- 1 Apoyar el desarrollo económico y social en los países en los que SOLUNION realiza su actividad.
- 2 Contribuir a la preservación del medio ambiente.

Empleados

- 1 Garantizar la igualdad de oportunidades en el entorno de trabajo.
- 2 Fomentar la formación profesional.
- 3 Promover un entorno de trabajo estable y seguro.
- 4 Escuchar y mantener un canal de diálogo permanente.





Expertos en Seguros de Crédito