

INFORME DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA INDUSTRIA DEL SEGURO EN COLOMBIA 2013

Paola Pinilla, Investigadora de Responsabilidad Social
Fasecolda

La sostenibilidad del sector implica garantizar un triple objetivo: ser económicamente viable, socialmente beneficiosa y ambientalmente responsable (Elkington, 1997).

La sostenibilidad corporativa, que hace referencia a la forma como las compañías deben operar para garantizar su desempeño económico evitando un comportamiento perjudicial en términos sociales y ambientales a largo plazo (Porter y Kramer, 2006), es uno de los derroteros del sector asegurador, pues esta contribuye al crecimiento, a la competitividad y crea mecanismos para gestionar los riesgos de la industria y de la sociedad.

En este sentido, es preciso adoptar buenas prácticas con los grupos de interés, tales como accionistas, clientes, colaboradores, comunidades y demás actores determinantes en el desarrollo del negocio.

Para conocer el desempeño del sector en términos de sostenibilidad, existen herramientas de rendición de cuentas que permiten presentar de manera transparente

la gestión de las compañías y brindan diagnósticos que facilitan identificar oportunidades de mejora.

Fasecolda, con el apoyo de la firma consultora KPMG, presenta algunos resultados del Informe de gestión sostenible de la industria del seguro en Colombia 2013, cuyo propósito es evidenciar el compromiso de la industria a favor de la sostenibilidad, desde las dimensiones económica, social y ambiental.

La elaboración del informe, el cual se publicará en su totalidad en el mes de septiembre, fue posible gracias a la colaboración de 27 compañías de seguros¹ que diligenciaron un cuestionario de aproximadamente 150 preguntas², el cual permitió analizar el grado de madurez, en términos económicos, sociales y ambientales del sector según el tamaño de las compañías.



Tabla 1: Tamaño de compañías según participación en el mercado

Tamaño compañías	Participación en el mercado	Número de compañías que respondieron
Pequeñas	0 < pequeña ≤ 3,4%	19
Medianas	3,4 < mediana ≤ 9,0%	5
Grandes	9% < mayor	3

Dimensión económica

La dimensión económica en la sostenibilidad está unida al concepto de gobernanza, término que hace referencia a una toma de decisiones responsable, transparente y orientada al bienestar común. Cumplir tales criterios se traduce en rentabilidad y crecimiento. Así pues, los indicadores que miden el grado de madurez de las compañías en este aspecto se sustentan en marcos de actuación que propenden por una gestión responsable frente a sus grupos de interés.

1. Las compañías que diligenciaron la encuesta corresponden al 90% del total de las compañías de seguros y representan el 92.38% del mercado en términos de primas emitidas a diciembre de 2013.
2. La encuesta del Informe de sostenibilidad de la industria se basa fundamentalmente en el marco GRI (Global Reporting Initiative) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, luego en el informe figuran contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias del GRI G4.

→ La sostenibilidad corporativa es uno de los derroteros del sector asegurador, pues esta contribuye al crecimiento, a la competitividad y crea mecanismos para gestionar los riesgos de la industria y de la sociedad.

En esta dimensión, cabe destacar los resultados sobre la relación con los clientes. De acuerdo con el informe consolidado de quejas de la Superintendencia Financiera de Colombia, el número total de quejas del sector financiero creció en un 5.3%, pasando de 883 000 en 2012 a 929 000 quejas en 2013. Por su parte, el motivo de queja más frecuente recibida por el sector asegurador es el inadecuado suministro de información en la vinculación, con el 38%, seguido de la indebida atención al consumidor financiero, con el 37%, lo que refleja un reto importante en términos del servicio y la calidad de información que se está brindando a los consumidores.

Dimensión social

Esta comprende las prácticas responsables de las compañías en temas como derechos humanos, relaciones con los colaboradores y los clientes, inclusión financiera y otras acciones que involucran a la comunidad, aspectos relevantes para agregar valor con relación a la competencia y la confiabilidad. Se presentan a continuación algunos resultados en términos de riesgos asegurados, siniestros pagados y primas devengadas por la industria en el 2013, lo que permite evidenciar la seriedad y cumplimiento de sus compromisos con los consumidores.

Durante el año 2013, las compañías devengaron primas por valor de \$13 billones, de los cuales el

63% fue destinado al pago de siniestros. Dentro de los ramos que pagaron mayor proporción en reclamaciones están el de automóviles, por \$1.3 billones, correspondientes a 261.254 siniestros, seguido del ramo de riesgos laborales, que pagó prestaciones asistenciales y económicas por 1.1 billones de pesos y seguros previsionales, por un valor de 1 billón de pesos.

Es de resaltar que a diciembre de 2013 un total de 2.075.000 automotores estaban asegurados contra daños, hurto y daños a terceros. Aun así, la penetración del seguro representa apenas el 32% del total del parque automotor. Por su lado, el seguro de riesgos laborales garantizó la protección de 8.434.862 trabajadores y 591.524 empresas, y más de 11 000 personas se encontraban afiliadas al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS).

Dimensión ambiental

La protección del medio ambiente es muestra del compromiso de la industria con las generaciones presentes y futuras. Aunque su actividad principal no sea la búsqueda de reducir cualquier tipo de impacto en este sentido, sí contribuye de manera indirecta a esa causa (ICEA, 2013). La encuesta observó el desempeño ambiental desde dos macrotemas: el sistema de gestión ambiental³ y los programas ambientales⁴.

Los resultados generales de la encuesta en esta dimensión reflejan que las aseguradoras aún no alcanzan su grado madurez y tienen una oportunidad de desarrollar estrategias en este sentido. En porcentaje, las compañías grandes tienen un nivel de cumplimiento del 80%, seguido de las medianas con el 59% y las pequeñas con el 42%.

Conclusiones y retos

Los resultados de informe reflejan el compromiso de la industria por adoptar prácticas sostenibles en las actividades que realizan como organización. Sin

embargo, hay retos muy importantes, sobre todo para las compañías pequeñas y medianas, en asuntos como la gestión de la cadena de suministros y seguimiento a los intermediarios, retención de personal, programas de gestión ambiental que no se limiten al uso eficiente de los recursos sino que estén orientados al desarrollo de productos, y gestión del riesgo en relación con el medio ambiente.

Por consiguiente, Fasecolda ha desarrollado una agenda para madurar las prácticas en materia de sostenibilidad por medio de espacios de sensibilización, capacitación, intercambio de buenas prácticas y diálogo tanto con las compañías como con organizaciones públicas y de la sociedad civil. Esta agenda se enmarca en la adopción de medidas virtuosas que favorezcan la permanencia en el tiempo del sector que le permitan gestionar sus riesgos y aprovechar las oportunidades que se derivan de la sostenibilidad. La agenda busca conocer y garantizar el cumplimiento de los aspectos legales existentes en las tres dimensiones, fortalecer y mejorar las acciones sostenibles relacionadas con la gestión de la empresa y fomentar la gestión sostenible del negocio desde la implementación gradual en el sector de los principios del seguro sostenible⁵. 

➔ La agenda busca conocer y garantizar el cumplimiento de los aspectos legales existentes en las tres dimensiones, fortalecer y mejorar las acciones sostenibles relacionadas con la gestión de la empresa y fomentar la gestión sostenible del negocio desde la implementación gradual en el sector de los principios del seguro sostenible .

3. El sistema de gestión ambiental es un conjunto de políticas y procedimientos encaminados a desarrollar productos que propendan por la conservación el medio ambiente desde las actividades propias del negocio. Por ejemplo, el análisis de riesgos ambientales en las decisiones de inversión o el desarrollo de productos verdes como el seguro ecológico.
4. Programas creados por las compañías para lograr el uso eficiente de los recursos.
5. Los principios del seguro sostenible fueron elaborados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, y constituyen un marco de referencia para el sector asegurador que permita hacer frente a los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza.

Bibliografía:

- Fasecolda, Dirección de Responsabilidad Social y KPMG Advisory Services (2013). Informe de gestión sostenible de la industria del seguro en Colombia 2013.
- ICEA, Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones (Octubre, 2013). Papel del seguro en el desarrollo sostenible.
- Elkington, John (1997) Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business. Oxford, Great Britain.
- Porter, M. y Kramer, M. (2006). Strategy and Society: The link between competitive advantage and Corporate Social Responsibility. Harvard Business Review, December.
- Superintendencia Financiera de Colombia (2013). Informe consolidado de quejas del sector asegurador 2013.
- UNEP Finance Initiative (junio, 2012). Principios para la sostenibilidad en seguros. Traducción Fundación Mapfre.