

# Resultados generales del Informe de sostenibilidad del sector asegurador colombiano 2014

Luisa Fernanda Calderón, investigadora de sostenibilidad  
Fasecolda

---

*Con el ánimo de identificar cómo el sector asegurador contribuye al desarrollo sostenible, en el que se logra un crecimiento económico incluyente y respetuoso del entorno y a la vez se crea valor para los grupos de interés, se presentan los resultados del primer informe de sostenibilidad de la industria en Colombia.*

---

Con el fin de comunicar a los colombianos el estado del sector asegurador en las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la social y la ambiental, Fasecolda y sus compañías afiliadas decidieron para el 2014 elaborar el primer Informe de sostenibilidad del sector asegurador colombiano, el cual presenta de manera agregada el desempeño de las compañías de seguros en temas como la incorporación de asuntos sociales, ambientales y de gobierno (ASG) en las decisiones relativas a la inversión, el diseño y comercialización de productos, el manejo de siniestros y la gestión de los riesgos, entre otros asuntos.

Para la construcción de este informe se realizó un análisis de materialidad y se aplicó la encuesta de sostenibilidad del sector para el 2014.

El análisis de materialidad logró identificar y priorizar aquellos aspectos ASG que impactan significativamente en la sostenibilidad del sector o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés. Lo anterior se realizó a través de un taller de impactos realizado con representantes del gremio<sup>1</sup>, de 12 entrevistas con los grupos de interés<sup>2</sup>, y con la revisión de algunos reportes de sostenibilidad de aseguradoras internacionales líderes en el tema.

- 
1. El taller se llevó a cabo en el marco del Comité de sostenibilidad del gremio y en él participaron 17 representantes de igual número de compañías de seguros.
  2. Entre los entrevistados se contó con la participación de cinco funcionarios de alto nivel de igual número de compañías de seguros, tres intermediarios de seguros, un representante del ente de regulación, un delegado del ente de supervisión, un representante de los colaboradores y un consumidor.

Por su parte, la Encuesta de sostenibilidad del sector asegurador (2014) permitió indagar sobre la manera en que las compañías afiliadas a Fasecol- da gestionan los asuntos que fueron identificados como de mayor relevancia para la sostenibilidad de la industria.

La elaboración de este informe fue posible gracias a la colaboración de 32 compañías de seguros<sup>3</sup> que diligenciaron la encuesta, la cual estaba compuesta por un formulario de quince secciones basadas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibili-

dad, versión 4, del Global Reporting Initiative (GRI) y los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI).

Como el objetivo de la encuesta era recopilar información que permitiera evidenciar la forma en la que la industria, de manera agregada y no de forma individual por compañía, gestiona la sostenibilidad, se clasificaron las compañías por tamaño.

A continuación se presentan los resultados más importantes que arrojó el Informe de sostenibilidad del sector asegurador colombiano (2014).

Tamaño de compañías	Participación individual en el mercado por primas emitidas en el 2014	Número de compañías que se encuentran en el rango definido	Participación en el mercado de todas las compañías que pertenecen al rango
Pequeñas	Menor o igual al 3.3%	23	24,6%
Medianas	Entre el 3.4% y el 7.0%	7	37,2%
Grandes	Mayor al 7%	3	38,2%

## + | Dimensión económica



Hace referencia no solo a la situación financiera del sector asegurador, a través de indicadores de desempeño técnico y financiero, sino también a la forma en que estos resultados económicos son retribuidos a los grupos de interés.

### El portafolio de productos y servicios

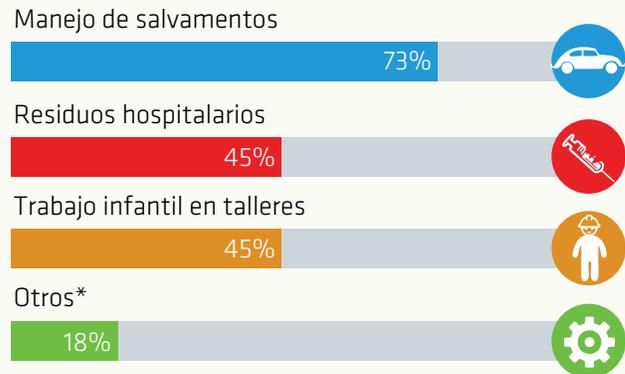
Aunque existen compañías que incluyen criterios ASG en la elaboración de productos, no todas han identificado cuáles de esos productos han sido diseñados para entregar beneficios sociales o ambientales y cuál es su mercado objetivo, ni aquellos que requieren de cláusulas estrictas en temas ASG antes de la suscripción de la póliza.

3. Estas compañías corresponden al 96,7% del total de las aseguradoras agremiadas en Fasecol- da y representan el 98,1% del mercado en términos de participación en primas emitidas a diciembre de 2014. Es de precisar que si bien 32 compañías participaron en la encuesta, no todas lo hicieron en todas sus secciones, por lo que los resultados de cada asunto están sujetos al número de compañías que respondieron a cada sección.

### Gestión de siniestros

Una proporción inferior a la media del sector ha empezado a incluir dentro de sus análisis de siniestros los impactos directos e indirectos que pueden generar a terceros durante los procesos de reparación.

### Temas ASG que han sido tenidos en cuenta en la gestión de siniestros



\*Pago de seguridad social, salud ocupacional y cumplimiento de normas ambientales en talleres

### Gobierno corporativo

El sector ha avanzado en la aplicación de códigos que regulen las relaciones de poder, los procesos de toma de decisiones y la implementación de estas al interior de las compañías; es importante que las juntas directivas tengan más conocimiento sobre los temas asociados a la sostenibilidad, para que puedan mejorar su capacidad de acción.



- El 14% de las compañías ha definido un comité exclusivo para tratar temas de sostenibilidad, conformado por miembros de la junta directiva o que reportan a esta.

### Gestión de la ética

La industria aseguradora en Colombia gestiona este asunto a través de las siguientes prácticas formales:

- El 72 % cuenta con códigos de ética
  - El 69 % cuenta con códigos de conducta
- Estos mecanismos están dirigidos principalmente a colaboradores, por lo cual se recomienda que el sector empiece a cubrir otros grupos como los subcontratistas.
- En el 2014, el **83 %** de los colaboradores (**7.321 personas**) de las empresas que respondieron la encuesta fueron capacitados en temas éticos.

### La gestión integral de riesgos

Las compañías aseguradoras cubren:

- El 100 % de los riesgos legales, reputacionales, de continuidad del negocio, de mercado y de liquidez.
- El **37 %** de los **riesgos ambientales**
- El **40 %** de los **riesgos asociados a los grupos de interés**.

Queda pendiente que el sector evalúe la posibilidad y pertinencia de incluir los dos últimos en sus mapas de riesgos.

### Participación en la definición de políticas públicas y divulgación de multas y sanciones

- El canal más usado por las compañías de seguros para participar en la construcción de propuestas de política pública y de regulación es Fasecolda, a través del que se socializa el impacto de los nuevos marcos de regulación en el sector.
- Ninguna compañía fue objeto de sanciones, amonestaciones o multas relacionadas con la violación de las siguientes normas:



### Relación con los consumidores

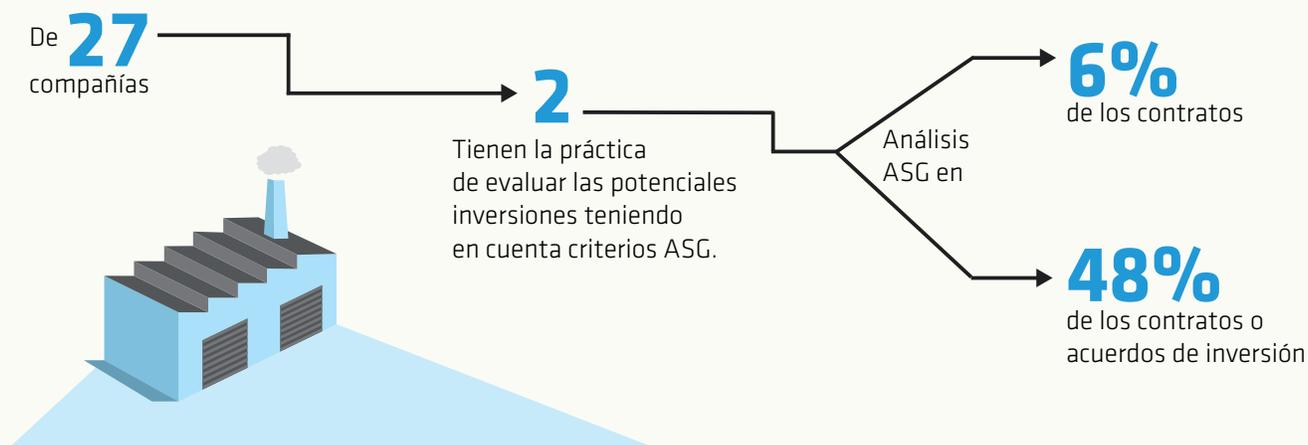
Se evidencia que el sector cuenta con prácticas maduras en la gestión de la protección de sus consumidores; este resultado está altamente influenciado por las exigencias regulatorias, lo que invita al sector asegurador a innovar y caminar un paso más adelante de las normas en lo que respecta a la protección y defensa de los asegurados.

### Relación con los proveedores y los intermediarios

Todas las compañías han diseñado e implementado una política de selección de proveedores; sin embargo, más de la mitad de las compañías del sector aún debe trabajar en que su política de selección de proveedores contenga aspectos ASG.

El **73 %** de las compañías mide la satisfacción del intermediario y el **90 %** evalúa su desempeño.

### La gestión sostenible de las inversiones



**+ | Dimensión social**



Hace referencia a la forma como las compañías gestionan su relación con las comunidades de influencia y con sus colaboradores. Esto último incluye desde los esfuerzos de las entidades aseguradoras por brindar formación continua y promover la igualdad de género, hasta garantizar la seguridad, la integridad y la salud de los colaboradores en el lugar de trabajo.

**Gestión del talento humano**

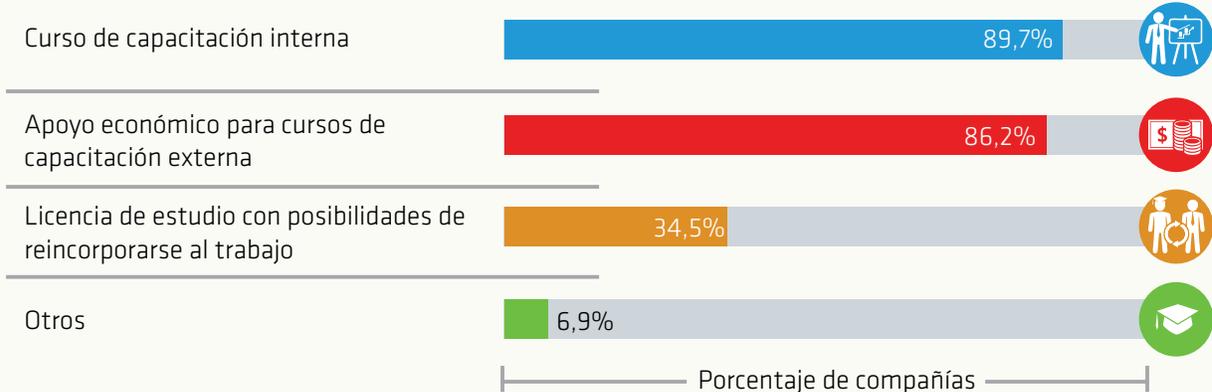


Representa un incremento del 10 % respecto al 2013, año en el que los colaboradores ascendieron a 17.356.

Los colaboradores de las compañías de seguros que más rotan, son los que tienen el siguiente perfil:

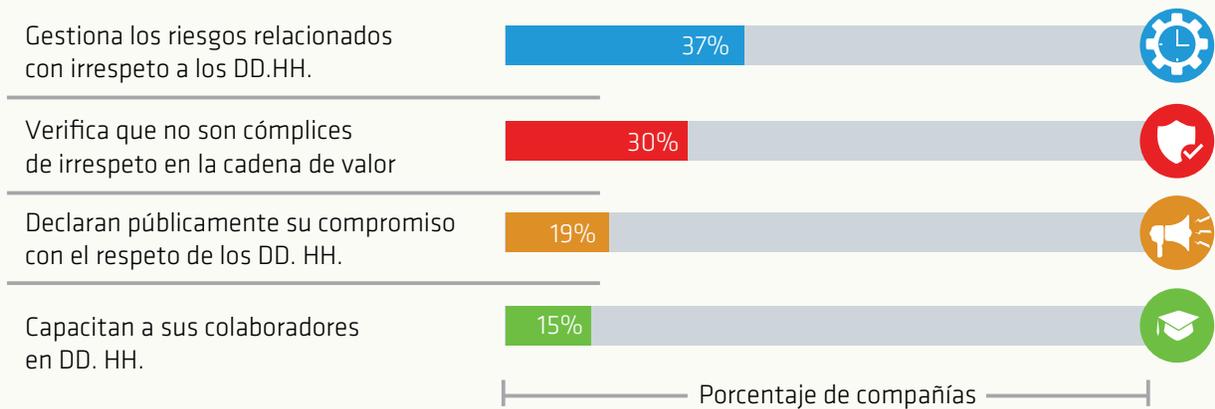


**Tipos de programas de capacitación**



### Derechos humanos

Algunas compañías vienen incluyendo los temas relacionados con DD. HH. en su gestión y se sugiere extender estas prácticas en la cadena de valor.



➔ Se recomienda que las compañías definan políticas de inversión social, alineadas con la estrategia del negocio y al logro de los objetivos del desarrollo sostenible

### Inversión social

En el 2014, el sector asegurador realizó una inversión social por más de **\$28.000 millones** y benefició a más de **650.000 personas**; se recomienda que las compañías definan políticas de inversión social, alineadas con la estrategia del negocio y al logro de los objetivos del desarrollo sostenible; con el objetivo de contribuir con el desarrollo del entorno donde las aseguradoras operan.

## + | Dimensión ambiental

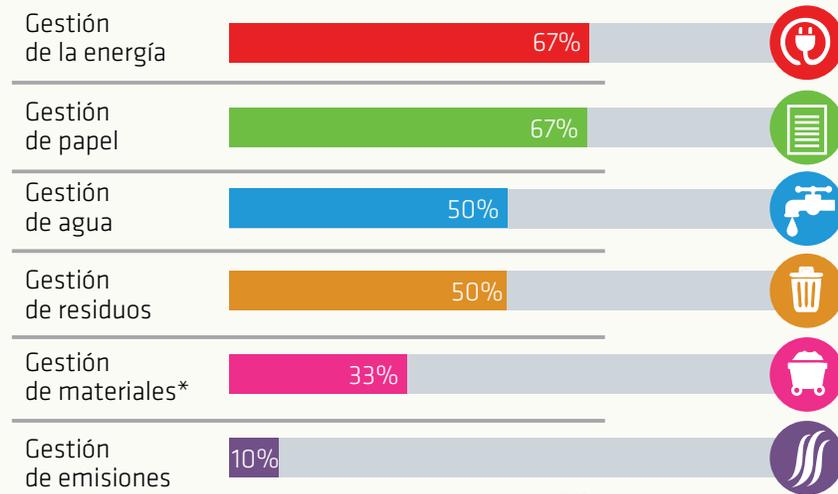


Hace referencia a la manera en que el sector asegurador toma conciencia del impacto que sus actividades diarias generan sobre el medio ambiente, e implementa acciones para identificar, analizar y mitigar los efectos de su operación.

## Gestión ambiental

Las compañías de seguros están comprometidas con este tema, se encontró que en la mayoría de ellas existen programas de ahorro de energía y papel; hay oportunidad de mejora, se pueden incluir otros programas y definir sistemas de gestión ambiental corporativa.

### Programas ambientales implementados en las compañías



\*Diferentes de papel

- Se presentan oportunidades de mejora, los temas ambientales y de cambio climático pueden ser parte de los mapas de riesgos corporativos y se recomienda implementar criterios ambientales para los planes de auditoría.
- Las compañías pueden incluir aspectos ambientales en la gestión de siniestros, como ocurre con el manejo de salvamentos o de residuos de hospitales.

# Premio **fasecolda** al periodismo de seguros **2·0·1·5**

Este año **premiaremos** a todos aquellos que abrazan la profesión y que, a través de la palabra, asumen el compromiso de informar con **honestidad y responsabilidad** acerca de los riesgos a los que nos enfrentamos los colombianos y los mecanismos que existen para afrontarlos.



**Ceremonia de premiación**  
**Martes 10 de noviembre**



En el 2015:

165 periodistas participaron en esta convocatoria 

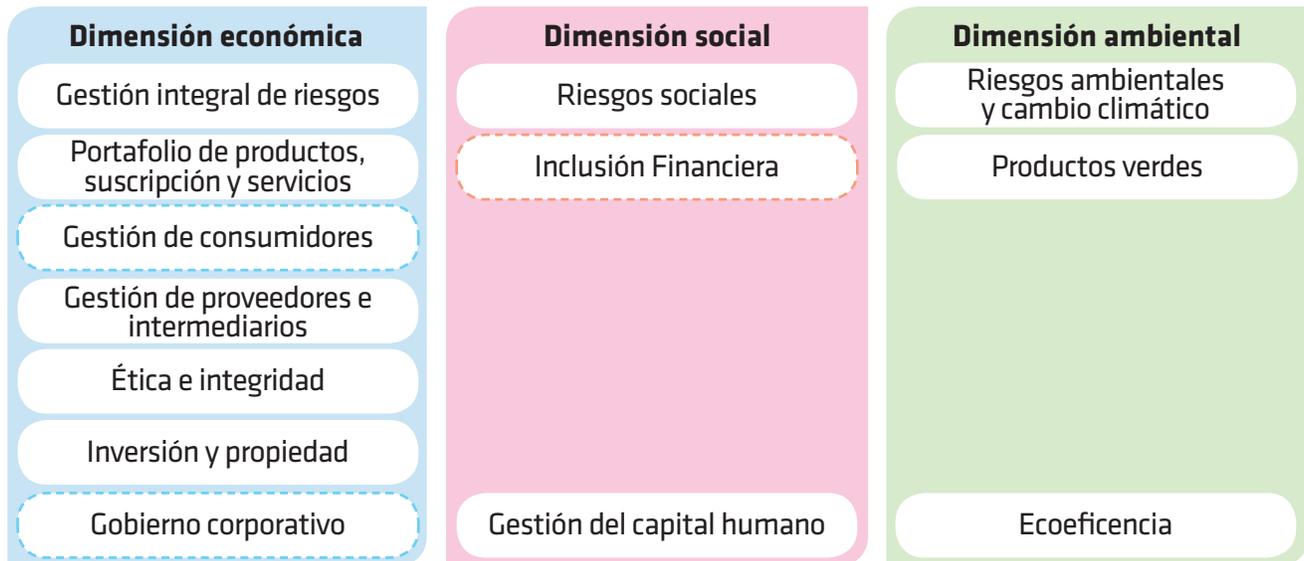
⊕ | Conclusiones y retos

Los resultados de este ejercicio ofrecen a las compañías de seguros información y las herramientas para identificar y gestionar los riesgos y las oportunidades asociadas con su sostenibilidad; esto facilita el desarrollo de soluciones eficientes e innovadoras para adaptarse a un entorno cambiante, que garantice su permanencia en el tiempo.

En este orden de ideas, Fasecolda asumió el reto de construir y desarrollar una agenda de sostenibilidad para la industria del seguro en Colombia, que permita identificar y priorizar los asuntos a trabajar, así como gestionar los riesgos y oportunidades del sector de manera colectiva, en aquellos aspectos donde sea posible, y generar las recomendaciones frente a los asuntos que deban ser promovidos por las organizaciones de manera individual.

➔ Fasecolda asumió el reto de construir y desarrollar una agenda de sostenibilidad para la industria del seguro en Colombia, que permita identificar y priorizar los asuntos a trabajar, así como gestionar los riesgos y las oportunidades del sector de manera colectiva.

**Agenda de sostenibilidad para la industria del seguro en Colombia**



Los asuntos se priorizaron de acuerdo con los resultados del Informe de sostenibilidad 2014 y del diálogo con el comité de sostenibilidad de Fasecolda. Para la clasificación de los asuntos por dimensión se tuvo en cuenta la

transversalidad del tema a trabajar en lo económico ambiental y social, (los recuadros con líneas punteadas son asuntos que ya se están trabajando en el gremio y tienen un plan de trabajo definido).

**Bibliografía:**

- Fasecolda y KPMG Advisory Services (2014). Informe de sostenibilidad del sector asegurador colombiano.
- Global Reporting Initiative (2013). G4 Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.
- UNEP Finance Initiative (2012). Principios para la sostenibilidad en seguros. Traducción Fundación Mapfre.