

# El Balance Social de la Industria 2009

*Desde hace cinco años la industria del seguro agremiada en Fasecolda publica de manera voluntaria su Balance de Responsabilidad Social. Sin embargo, a raíz de la promulgación del decreto 3341 de 2009 del Ministerio de Hacienda, hoy es una obligación. Veamos algunos aspectos*

Por:

**Alejandra Díaz**

Directora Responsabilidad Social  
FASECOLDA

Muy en contravía de lo que se entiende por Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el regulador consideró que la inversión puramente filantrópica de las entidades financieras a favor de las comunidades bastaba para entender que su actuación era socialmente responsable, desconociendo con ello que la RSE representa una acción inherente al quehacer empresarial que parte del cumplimiento armónico de sus funciones básicas para garantizar mayor bienestar a sus grupos de interés y que excede el cumplimiento de la ley y las actuaciones caritativas.

Si bien se quedó corto el regulador en su entendimiento sobre el tema, es meritorio que por primera vez se incluya dentro de la regulación de las entidades financieras un concepto que, aún cuando para muchos resulta una moda, que por su mal uso está viéndose desgastada, redimensiona el papel de las organizaciones como entes que en la búsqueda legítima de sus objetivos económicos, son capaces de crear valor entre los actores que intervienen en la operación del negocio, propiciando con esto una cadena de valor virtuosa.



En efecto, la RSE, como gestión ética de los negocios, busca, entre otros aspectos, propender por los intereses de los accionistas, satisfacer las necesidades de los clientes y promover la inclusión de los menos favorecidos a los servicios financieros, razón por la cual no puede entenderse como una acción aislada del negocio sino derivada de éste.

El sector asegurador colombiano, basándose en el concepto antes mencionado y con el ánimo de dar continuidad al ejercicio que de tiempo atrás adelanta y dar cumplimiento a las nuevas normas, publicó su Balance de Responsabilidad Social 2009 gracias a la participación de todas las compañías de seguros afiliadas a Fasescolda.

El Balance es el documento a través del cual la industria hace evidentes sus prácticas con su público interno y externo y es el espacio que permite identificar los retos en los que las compañías de seguros y el gremio deben encaminar sus esfuerzos con el fin de mejorar sus relaciones con su público interesado, todos ellos actores fundamentales para el logro de los objetivos del negocio.

Bajo el principio de que los objetivos de rentabilidad de la industria no pueden ser el resultado del menoscabo

de los grupos de interés sino el producto de la relación armónica y constructiva de la industria con éstos, el balance aborda el rol del sector asegurador de cara a sus accionistas, clientes, proveedores, trabajadores y medio ambiente, entre otros. A continuación se presentan sólo algunos de los aspectos que se recogen en el Balance.

### 1. Clientes

#### 1.1 Siniestros Pagados

Si bien es cierto que el compromiso social de las empresas va más allá del cumplimiento de la ley, de la generación de empleo o el desarrollo de su objeto social, también es cierto que una industria como la del seguro, cuando no es capaz de responder al compromiso que le han delegado sus clientes de proteger de manera eficaz y oportuna su patrimonio, no puede atribuirse una actuación socialmente responsable, toda vez que, a diferencia de otros servicios, el seguro cumple una función social invaluable al ofrecer protección a quienes enfrentan riesgos que generan graves choques al bienestar de hogares y empresas.

La industria del seguro recoge en su Balance los resultados de su gestión en términos de siniestros pagados

en cada uno de los ramos, indicador que hace evidente que la industria honró su compromiso con los asegurados indemnizando a aquellos que se vieron afectados por siniestros.

En efecto, en cumplimiento de su deber, y del acuerdo suscrito con sus clientes, las compañías de seguros pagaron \$5.2 billones en siniestros en 2009, un 14% más que en 2008, lo que indica que millones de colombianos que se encontraban asegurados y que sufrieron pérdidas o daños recibieron beneficios que suavizaron los efectos de la emergencia y evitaron graves perjuicios al bienestar y bolsillo de los afectados.

Ejemplo de ello fue lo ocurrido en ramos como el SOAT, donde cerca de 400 mil personas que fueron afectadas por accidentes de tránsito recibieron algún tipo de beneficio gracias a la protección que ofrece este seguro. Por su parte en el ramo de automóviles, 193.640 clientes que sufrieron daños en sus vehículos o el hurto de los mismos, recibieron de las compañías indemnizaciones por cerca de un billón de pesos, con lo cual se evitó el deterioro del patrimonio de miles de colombianos.

Durante el 2009 se atendió a cerca de 360 mil trabajadores que sufrieron accidentes en su trabajo y a 4.955 trabajadores a quienes se les diagnosticó una enfermedad profesional. Por estos conceptos, el sistema de Riesgos Profesionales pagó \$665 mil millones en prestaciones asistenciales y económicas.

### **1.2 Microseguros**

Con el ánimo de que los hogares de menores ingresos no se perpetúen en la pobreza tras la ocurrencia de riesgos como la muerte o invalidez del jefe de hogar o la pérdida del empleo, entre otros, las compañías de seguros vienen ofreciendo seguros a quienes hasta hace poco estaban excluidos del acceso a estos servicios financieros.

Durante el 2009, 14 compañías de seguros hicieron posible que 3 millones de personas contaran con la protección de un microseguro, de ellas, cerca de un millón con seguros de vida (no deudores), 722 mil familias con seguros de exequias, 699 mil personas con seguros de accidentes personales y 496 mil asegurados con seguros para la vivienda y las microempresas.

Se estima que en 2009 el valor promedio de la prima mensual de un seguro de exequias fue \$7.200 para cubrir a todo el grupo familiar, de \$3.400 en un seguro de vida y \$1.700 en un seguro de propiedad.

En 2009, 25.126 personas que sufrieron algún tipo de riesgo recibieron de las compañías de seguros pagos por más de \$52 mil millones como compensación. Los asegurados con un microseguro de exequias recibieron en promedio \$2,0 millones en servicios funerarios, por su parte los beneficiarios de seguros de vida recibieron \$3,8 millones en promedio como indemnización, \$740



mil en accidentes personales y \$940 mil en seguros de propiedad.

### **1.3 Quejas y Reclamos**

De acuerdo información de la Superintendencia Financiera de Colombia, en 2009 las quejas del sector asegurador representaron el 5,7% del total de las quejas del sector financiero, sin embargo éstas crecieron en un 11,8% pasando de 35.765 en 2008 a 39.998 en 2009.

El 58,5% de las quejas que se presentaron fueron de compañías de seguros de vida, el 33,7% de compañías de seguros generales, el 4,8% de capitalizadoras, el 1,9% de compañías con carácter cooperativo y el 1,2% de corredores de seguros.

La queja más frecuente fue la indebida atención y prestación de servicios al consumidor financiero con un 42,9%, seguida de la modificación o incumplimiento de aspectos contractuales con un 26,5%

A pesar de que los ramos de los que más se reciben quejas son automóviles y ARP con un 20% y 18%, respectivamente, éstas tan sólo equivalen al 0,5% y 0,1% de los asegurados en cada ramo.

## **2. Empleo**

### **2.1 Característica del Empleo**

En 2009 las compañías de seguros generaron un total de 18.075 empleos, el 77% con contrato directo a término indefinido.

El crecimiento respecto de 2008 fue del 6,3%, crecimiento proporcional al que reportaron las primas emitidas y los títulos de capitalización (6,0%) de las compañías que reportaron en ambos años y al crecimiento de la población ocupada a nivel nacional para el 2009, el cual fue del 6,3%.

La participación de la mujer sobre el total de empleos fue de 62,8%, mientras que la tasa global de ocupación de las mujeres dentro del total de la población colombiana ocupada para 2009 fue de 43,0%.

El 54,6% de los trabajadores directos se concentró en Bogotá y el 15,9% en Medellín, lo cual evidencia una importante centralización de la industria mucho mayor a lo que ocurre con el total de la economía en donde el empleo generado en Bogotá es del 38,5% del total nacional de acuerdo con el DANE.

### **2.2 Remuneración y Beneficios Extralegales**

En términos de remuneración, cabe resaltar que en 2009, 15 de 30 compañías tenían un salario mínimo superior al legal mensual vigente para 2009 (\$496.900). El salario mínimo promedio para tales compañías fue de \$637.871 pesos, es decir un 28,4% más que el salario mínimo legal para ese año.

El 33,7% de los trabajadores directos de la industria devengó en 2009 menos de dos salarios mínimos mensuales, lo que contrasta con la situación del empleo formal del país en donde, teniendo en cuenta la afiliación al



Sistema de Pensiones, el 88% cotiza sobre menos de dos salarios mínimos.

A pesar de que el 4,6% del total de empleados son directivos hombres y el 4,5% directivos mujeres, los gastos de personal de estos hombres representaron el 13,3% del total de los gastos salariales y el de las mujeres el 10,2%, lo que podría indicar una mejor remuneración del género masculino en los cargos directivos y ejecutivos, lo cual se explica por su mejor formación profesional.

De otro lado, las compañías de seguros invirtieron en el 2009 \$82.633 millones en beneficios extralegales para sus funcionarios. El 30,6% de ellos se destinaron a bonificaciones por cumplimiento de metas y el 28,8% a primas extralegales.

### **2.3 Formación del Personal y Bienestar**

Aunque el 78,1% de los funcionarios tienen algún grado de formación superior, la capacitación del recurso humano es una preocupación constante de las compañías de seguros.

En 2009 la inversión de las aseguradoras en capacitación para sus trabajadores y en incentivos a favor de su profesionalización ascendió a \$8.744 millones. Con dicha inversión cada funcionario fue capacitado en cursos cortos en promedio 1.3 veces, mientras que 2.837 empleados recibieron auxilios y becas para educación formal.

Por su parte, las compañías destinaron \$3.936 millones en actividades de salud, recreación, cultura y deporte, gracias a las cuales se beneficiaron 22.800 funcionarios.

### **3. Inversión Social**

A diciembre de 2009, 17 compañías de seguros tenían una política de aportes a la comunidad y sus inversiones para ese año superaron los \$13.500 millones, beneficiando a más de 100 mil personas en actividades de

recreación, educación y generación de ingresos, entre otras.

Adicionalmente, 1.570 funcionarios de las compañías de seguros fueron voluntarios en programas sociales y destinaron más de 2.000 horas a trabajar a favor de otros.

### **4. Algunos Retos Importantes**

De cara a los clientes, es imperativo responder con oportunidad y calidad a la responsabilidad que las compañías han asumido de ofrecer protección a quienes confiaron sus patrimonios a la industria del seguro. Aún cuando el pagar siniestros es parte de la obligación del sector, el ejercicio juicioso y responsable de esta actividad debe traducirse en un buen servicio con productos adecuados y en comunicar con claridad a los asegurados sobre sus deberes y sus derechos.

Como resultado del balance, se hace evidente que más allá del pago a proveedores, la relación con este grupo de interés debe propender por fomentar el diálogo que permita identificar prácticas que desde la industria puedan resultar lesivas para los proveedores y proponer acciones que favorezcan una relación de ganancia mutua.

Por ello, se hace necesaria la construcción de una agenda común, especialmente con los intermediarios, en donde se trabaje por la transparencia en la información, la calidad y oportunidad del servicio y demás aspectos relevantes en la interacción entre aseguradoras e intermediarios, y entre estos y los clientes.

**fasecolda**  
**Federación de Aseguradores Colombianos**