

# Balance de responsabilidad social de la industria del seguro 2011

*El balance describe el compromiso del sector en el manejo ético de los negocios, el respeto por los derechos humanos, el buen gobierno, buenas prácticas con clientes; así como información sobre calidad del empleo generado, inversión social y gestión ambiental.*

Por:

**Alejandra Díaz Agudelo**

Directora Responsabilidad Social Empresarial  
FASECOLDA

El informe de responsabilidad social no sólo es la vía por la cual se hace visible, de manera voluntaria, el desempeño económico, social y ambiental de las compañías de seguros que operan en Colombia, sino que a la vez permite dar cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1328 de 2009 que exige a las entidades que pertenecen al sistema financiero informar al público sobre sus programas para atender a los sectores menos

favorecidos. Este es un breve resumen de dichas actividades

## **1. Principios Universales y Gobierno Corporativo**

En términos de protección de los derechos universales, la totalidad de las compañías de seguros manifestaron apoyar y respetar la protección de los derechos

humanos fundamentales reconocidos universalmente, no obstante, sólo la mitad de ellas reconoce haber hecho público su compromiso.

Por su parte, a diciembre de 2010, de las 30 compañías, 26 habían adoptado un Código de Gobierno Corporativo. De ellas, 20 exigen en los contratos laborales el cumplimiento de este, adoptado por la entidad. Adicionalmente, 21 entidades cuentan con una guía que incluye los derechos y deberes de los accionistas de cara a la compañía.

Con respecto a la Junta Directiva, el 60% de las compañías del sector cuenta con un reglamento que define las funciones, deberes y responsabilidades de sus miembros. Así mismo, el 97% de ellas propende por la vinculación de miembros independientes.

### **2. Consumidor Financiero**

De acuerdo con los hallazgos de la encuesta, el 59% de las compañías dijo tener presencia en menos de 30 municipios del país, el 22% entre 30 y 100 municipios y el 18% en más de 100 municipios.

De otra parte, el 76% de las aseguradoras indicaron contar con un sistema de gestión que regula la calidad de los servicios que presta a sus clientes. Así mismo, 27 compañías manifestaron capacitar 8.737 empleados en temas relacionados con la adecuada atención de los clientes (46% sobre el total de empleados), al tiempo que fueron evaluados 199.757 clientes en satisfacción.

Las compañías de seguros, pagaron \$5,5 billones en siniestros en 2010, un 7% más que en 2009, lo que indica que millones de colombianos que se encontraban asegurados y que sufrieron pérdidas o daños recibieron beneficios por dicho monto lo que suavizó los efectos de la emergencia y evitó graves afectaciones al bienestar y bolsillo de los hogares y las empresas.

En términos generales, de cada \$100 de las primas que retuvo el sector asegurador colombiano, \$55 se destinaron al pago de siniestros, \$25 a gastos generales y de personal y \$16 al pago de comisiones a intermediarios.

Por su parte, de acuerdo con el informe consolidado de quejas de la Superintendencia Financiera de Colombia, las quejas del sector asegurador representaron el 7% del total de quejas del sector financiero y se incrementaron en un 31%, pasando de 39.998 en 2009 a 52.263 en 2010. Las compañías de vida fueron las que más contribuyen al crecimiento de las quejas con un 18%.

La queja más frecuente fue la indebida atención y prestación de servicios al consumidor financiero con un 41%, seguida de la modificación o incumplimiento de aspectos contractuales con un 19%.



Mientras que en 2009 el seguro de riesgos profesionales era el producto que tenía una mayor participación en las quejas relativas a los seguros de vida y personas con un 27%, en 2010 su participación fue del 19%, por debajo del seguro de vida individual, el cual se ubicó en el primer puesto con un 39% del total de quejas, mientras que en 2009 este producto se ubicó segundo con un 28%, duplicando sus quejas al pasar de 6.035 a 13.172.

Por su parte, los tres productos de generales con más quejas se mantuvieron en el mismo lugar respecto de 2009. Es así como autos encabeza la lista de quejas con un 64% del total de quejas en los seguros de propiedad, seguido de hogar con un 19% y SOAT con 10%.

### **3. Empleados**

En 2010 las compañías de seguros generaron un total de 18.782 empleos, entre empleados directos, temporales, aprendices SENA, estudiantes en práctica profesional y agentes dependientes, un 5,3% más que en 2009. Este crecimiento estuvo por debajo del crecimiento de las primas emitidas, el cual fue del 6,7% para las 27 compañías que reportaron esta información.

El crecimiento del empleo en el sector fue mayor al crecimiento de la población ocupada a nivel nacional entre diciembre de 2009 y el mismo mes de 2010, el cual fue del 2,3%, de acuerdo con la Gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE. Cabe mencionar que el crecimiento del empleo en el sector asegurador fue superior al crecimiento que presentó el sector de servicios, el cual alcanzó un 1,5%.

La participación de la mujer sobre el total de empleos del sector asegurador fue del 63%, mientras que el 55% del total de trabajadores directos del sector se concentró en Bogotá y el 15% en Medellín, lo que guarda relación con la concentración de producción (primas emitidas) en las ciudades.

El 75% del total de empleados del sector tenían en

2010 una contratación directa a término indefinido, con un crecimiento respecto del 2009 de 3%. El tipo de contrato que más creció fue el de empleos temporales con un 62% pasando de 1.056 empleados en 2009 a 1.710 en 2010.

En términos de remuneración, 15 de 30 compañías en 2010 reportaron tener un salario mínimo superior al legal mensual vigente para ese año (\$515.000). El salario mínimo promedio para tales compañías fue de \$640.6241, es decir, un 24% más que el salario legal mensual de ese año.

El 34% de los trabajadores directos de la industria devengó en 2010 entre dos y cuatro salarios mínimos mensuales y el 21% entre cuatro y siete salarios. En comparación con el 2009, la mayor disminución se presentó en los empleos con un salario mínimo, los cuales cayeron en un 42%, le siguen los empleos de uno a dos salarios mínimos que cayeron un 12%. Por su parte el mayor crecimiento se presentó en los empleos con remuneraciones de dos a cuatro salarios mínimos con un 19%, pasando de 4.675 en 2009 a 5.586 en 2010.

La inversión en la formación de los empleados del sector, sumando la inversión en cursos cortos de educación no formal y la inversión en auxilios, becas y demás ascendió a \$9.027 millones, un 3% más que en 2009, beneficiando 18.502 empleados, es decir, al 98%.

» En 2010 las compañías de seguros generaron un total de 18.782 empleos, entre empleados directos, temporales, aprendices SENA, estudiantes en práctica profesional y agentes dependientes, un 5,3% más que en 2009.

### **4. Proveedores e Intermediarios**

En el 2010, 17 compañías que reportaron información sobre el pago a proveedores, las cuales representan el 55% del mercado asegurador colombiano, pagaron a sus proveedores, sin incluir intermediarios, cerca de \$1,6 billones que representan un 24% de las primas emitidas de esas compañías de seguros, de los cuales el 15% se destinó al pago de gastos administrativos, el 13% al pago de talleres, autopartes y otras actividades relacionadas con el ramo de automóviles y el 12% a gastos relacionados con el ramo del SOAT.

De otro lado, según información reportada por las compañías de seguros, hay un total de 2.383 agentes dependientes, 19.520 agentes independientes, 10.860 agencias de seguros y 52 corredores de seguros.

En el 2010, las compañías de seguros pagaron a sus intermediarios cerca de \$1,3 billones que representan un 10% de las primas emitidas, de los cuales el 18% se destinó al pago de comisiones de intermediación en

el ramo de automóviles, el 17% a vida grupo y el 12% en comisiones del ramo de cumplimiento.

### **5. Comunidad y Medio Ambiente**

Veinte compañías de seguros invirtieron cerca de \$18 mil millones en las comunidades más vulnerables, 37% de ellos en educación, beneficiando a cerca de 87 mil colombianos, 12 mil en atención en salud y 11 mil en programas de educación.

De otro lado, las preocupaciones medioambientales no son ajenas al sector asegurador es por esto que se destaca que en 2010, 26 compañías dijeron contar con iniciativas a favor de la reducción del consumo de papel y cerca de 20 indicaron hacer esfuerzos en la reducción del consumo de energía y agua. El consumo promedio por empleado fue de 11 metros cúbicos de agua, 2.073 kilovatios y 12 kilogramos de papel. De 30 compañías de seguros, sólo cuatro han medido su impacto ambiental, cinco de ellas cuentan con un sistema de gestión ambiental y tres cuentan con un certificado de gestión ambiental.

