

TRAS LA CONQUISTA DEL MERCADO LATINOAMERICANO

El Grupo Suramericana amplía sus horizontes a otros países de la región

El doctor Nicanor Restrepo, Presidente de Suramericana de Inversiones, habló en exclusiva con la Revista Fasecolda acerca de los retos que este grupo asegurador colombiano enfrentará en la próxima década, tales como la globalización y la innovación tecnológica, así como las estrategias con las cuales buscan mantener su liderazgo en el mercado.

¿Aspira la compañía Suramericana a mejorar sustancialmente su participación en el mercado de seguros generales de vida y personas en el año 2010?

Es nuestro deseo continuar aumentando nuestra participación en el mercado, como lo hemos venido haciendo en los últimos 10 años, donde hemos ganado cerca de medio punto de participación por año, lo anterior sin sacrificar nuestra calidad en la suscripción.

Particularmente en el año que terminó, Suramericana tuvo un crecimiento en seguros generales, vida y previsionales del 29%, lo que representa 8 puntos de crecimiento por encima de la industria, que se debe traducir en una mayor participación de mercado.

Respecto a la actividad de capitalización, nuestro aumento de participación en el mercado en el año anterior fue más sobresaliente, por cuanto, mientras el sector decreció en 5 puntos aproximadamente, Suramericana tuvo un incremento del 18%, ubicándose en el primer lugar.

Suramericana ha mantenido un ritmo de crecimiento que le ha permitido mantener su liderazgo en el mercado. Pensamos continuar con nuestras estrategias de innovación, servicio, formación de talento humano, incorporación de nuevas tecnologías e internacionalización de nuestras actividades, que nos permita incrementar la participación de la compañía en los



"Buscamos socios que compartan la misma filosofía y ética en los negocios".

ramos de Generales, Vida, Capitalización y de Seguros Previsionales.

¿A qué porción del mercado de ese entonces, en términos porcentuales, apunta Suramericana en los ramos de Rentas Vitalicias, Riesgos Profesionales y Seguros Previsionales?

Suramericana incursionó en este mercado de la seguridad social desde el mismo momento en que se dieron los cambios en la legislación colombiana. Suratep, Protección, Susalud y Suramericana han tenido un buen desempeño, actualmente se encuentran generando utilidades y con participaciones de mercado en aumento, por lo tanto nuestro objetivo es continuar creciendo en estos ramos que son los de mayor potencial futuro en la actividad aseguradora.

Durante 1998, La Suramericana y Suratep se consolidaron como las principales compañías de vida en estos tres ramos; en Rentas Vitalicias obtuvieron ingresos por concepto de primas del orden de los \$24.000 millones que representa una participación acumulada superior al 40% del mercado; en Riesgos Profesionales, Suratep cerró con 520.000 afiliados, los cuales aportaron \$48.000 millones en primas y en el Seguro Previsional de Invalidez y Supervivencia para los afiliados a Protección AFP los ingresos de primas alcanzaron \$33.000 millones que representan aproximadamente un 26% del mercado.

Con base en las anteriores cifras, nuestro objetivo es conservar como mínimo una cuarta parte del mercado para el año 2010, apoyados en la sólida estructura técnica y de servicios que estamos desarrollando, para poder afrontar la fuerte competencia que se vislumbra durante dicho periodo.

Los efectos de la globalización hacen pensar que la mayoría de las aseguradoras nacionales buscan asociarse con compañías extranjeras o por lo menos, establecer con ellas alianzas estratégicas. ¿Cuáles son los planes de Suramericana en esa materia?

Una de las estrategias de Suramericana para enfrentar la globalización ha sido la internacionalización de sus actividades, proceso que se ha realizado en doble vía, abriendo las puertas a la inversión extranjera en alianzas en sectores como el financiero, de servicios y seguros entre otros, y realizando inversiones en diversos países de Latinoamérica donde estamos en capacidad de transferir un valor agregado importante.

A nivel de las inversiones en el exterior, dentro de la actividad aseguradora, Suramericana ha ingresado en países vecinos, focalizándose en la búsqueda de socios que compartan una misma filosofía y ética en los negocios y donde la alianza permita producir sinergias y ventajas competitivas en los respectivos mercados.

El tema de la ética corporativa ha sido una de las banderas empresariales de Suramericana como empresa y suya como cabeza de dicho conglomerado. ¿Cómo cree usted que los aseguradores pudieran promover no sólo los planes sino la aplicación de prácticas de excelencia en esta materia en Colombia?

La ética tiene que incorporarse en las empresas por razones positivas y como parte de su compromiso con la sociedad en la cual desarrollan su objetivo económico.

Es fácil demostrar que la práctica ortodoxa de los negocios produce buenos resultados comerciales.

La actividad empresarial tiene que preocuparse por mejorar las condiciones de vida de sus trabajadores; evitar el deterioro ambiental; realizar la inversión social que le corresponde, lo cual no se agota con el cumplimiento de la ley: contribuir con equidad al sostenimiento del Estado y ofrecer calidad y precios óptimos en sus productos.

Son las compañías aseguradoras, en razón de su actividad, las primeras llamadas a construir y promulgar la ética de la sociedad, a través de decisiones justas con sus clientes y empleados, y rompiendo la cadena de la impunidad a través del denuncia público de los delitos que ella encuentre en el ejercicio de su actividad aseguradora.

Suramericana no sólo rompió el esquema regional dentro de su actividad en Colombia, sino que se lanzó a un proceso de globalización hacia afuera, en varios países de América Latina. ¿Qué tan exitoso ha sido ese ensayo? ¿Con base en los resultados alcanzados a la fecha se prevé una acción más fuerte al respecto?

GRUPO SURAMERICANA						
PRINCIPALES RESULTADOS ENERO - SEPTIEMBRE DE 1998						
Millones de pesos	ACTIVOS	PATRIMONIO	PRIMAS EMITIDAS / CUOTA REC.	SINIESTROS PAGADOS	SINIESTROS CTA. CIA.	PRODUCTO DE INVERSIONES
COMPAÑIA SURAMERICANA DE SEGUROS S.A.	319.485	88.414	155.750	88.970	57,3%	691
COMPAÑIA SURAMERICANA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	286.184	68.210	172.225	83.480	67,2%	7.781
COMPAÑIA SURAMERICANA DE CAPITALIZACION S.A.	173.832	56.483	112.727			1.165
COMPAÑIA SURAMERICANA ADMINISTRADORA DE RIESGOS PROFESIONALES Y SEGUROS DE VIDA S.A. "SURATEP"	37.355	10.458	35.046	6.697	27,4%	3.319
TOTAL	816.855	223.565	475.749	179.147	50,6%	12.956

Fuente: Fasecolda. Cifras preliminares enero - septiembre 1998.

En efecto, Suramericana cuenta hoy con inversiones en doce países de Latinoamérica, de los cuales siete corresponden a los sectores de seguros y seguridad social: Argentina, Panamá, Bolivia, Guatemala, Ecuador, Perú y Nicaragua. Estas inversiones son en compañías que tienen futuro y cuya filosofía y cultura empresarial coinciden con nuestra manera de ver y actuar en los negocios.

La estrategia de internacionalización ha orientado sus inversiones dentro del grupo Andino, hacia empresas de seguros y de la seguridad social.

La característica de estas alianzas es el desarrollo de esquemas que permiten agregarle valor a la relación. Suramericana ofrece formación, entrenamiento y desarrollo de productos, mientras que recibe de sus socios el conocimiento de los mercados y de las alternativas que brinda cada país.

Adicionalmente, Suramericana y las empresas vinculadas han generado una importante experiencia en alianzas internacionales en sectores como el financiero, alimentos y cementos con compañías de Argentina, Venezuela, Holanda, Chile, México, Francia, Japón, Italia, Estados Unidos e Inglaterra, entre otros.

Los avances de Suramericana en gerencia moderna y en aplicación de tecnología han sido muy comentados pero, sin embargo, no son ampliamente conocidos. ¿Podría usted al respecto ampliar-nos cuáles han sido esos logros?

Hemos acogido las mejores prácticas de la tecnología computacional, mediante el empleo de bases de datos relacionales y arquitectura cliente/servidor.

Conociendo la importancia presente y futura del Internet, la compañía implementó un sistema de intranet (Suranet), donde todos los empleados tienen acceso a la información en línea y un sistema extranet para que nuestros intermediarios, empleados y próximamente nuestros clientes, puedan conectarse a las aplicaciones desde sus casas y oficinas.



Para el año 2005 se espera que las inversiones en América Latina representen un 20% de las ventas totales de Suramericana.

Actualmente Suramericana cuenta con una red tecnológica que cubre las diferentes oficinas de todo el país utilizando tecnología satelital y terrestre, y próximamente fibra óptica. Adicionalmente, se tienen 1.700 equipos para un número similar de funcionarios de la compañía.

Como estrategia de focalización en el propio negocio, se han realizado diversos contratos de "outsourcing" de actividades de soporte: el manejo del cen-

tro de cómputo y el soporte de redes, que nos permite disminuir los costos de operación en el largo plazo y tener expertos administrando nuestros equipos y algunos procesos.

En el campo del manejo de la información y el servicio hemos desarrollado tecnologías como bodegas de datos que permiten convertir los datos en información útil para la toma de decisiones, y el centro de llamadas como herramienta de mejoramiento del servicio y la eficiencia a través de la consulta telefónica en línea desde cualquier lugar del país.

La formación virtual es un nuevo campo de creación y ampliación del conocimiento organizacional, con un alto grado de incorporación de tecnología. A través de la alianza estratégica hecha con el Instituto Tecnológico de Monterrey, tanto nuestros empleados e intermediarios como los de otras organizaciones tienen acceso a programas de formación del más alto nivel.

Para Suramericana la tecnología es la herramienta que le permite mantenerse competitivo en todos sus negocios, especialmente en esta época de globalización de los mercados. 