

# GESTIÓN DE SINIESTROS

---

La gestión de siniestros desde un enfoque de sostenibilidad se entiende como la responsabilidad que tienen las aseguradoras de responder a sus clientes de manera rápida, honesta, sensible y transparente; de garantizar que el trámite sea claro y comprensible; y de incluir criterios ASG en los servicios de reparación, reposición y otros relacionados con los siniestros<sup>1</sup>. En este sentido, la gestión de siniestros va más allá de la obligación de las compañías de atender el evento adverso.

La importancia de manejar este asunto desde un enfoque de sostenibilidad se traduce en aprovechar las oportunidades para generar valor a los clientes; mejorar la reputación y confianza hacia la compa-

ñía; y preservar y conservar el medio ambiente. Por ejemplo, una gestión sostenible de los salvamentos incluye su traslado y disposición, así como la protección de los derechos humanos y laborales de los proveedores, actores clave que pueden impactar la continuidad o reputación del negocio al que le prestan servicios.

En este orden de ideas, el capítulo «Gestión de siniestros» comparte los resultados de la encuesta de sostenibilidad 2015, en la que se indaga si las compañías de seguros en Colombia abordan los siniestros desde un enfoque de sostenibilidad, si identifican los principales riesgos y oportunidades asociados a este tema y si incluyen criterios ASG en los trámites.

COMPAÑÍAS QUE  
RESPONDIERON  
ESTA SECCIÓN **27** 

 **81.9%**  
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO

<sup>1</sup> UNEP-FI. Principios para la sostenibilidad en seguros. Principio 1 p. 4.

# RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de las compañías al identificar un riesgo u oportunidad asociado a la gestión de siniestros lo documentan y gestionan. Frente a los riesgos sociales, se observa que alrededor de la mitad de las compañías

han empezado a tener en cuenta este criterio, mientras que los riesgos ambientales apenas se están consolidando en el desarrollo de los trámites de los siniestros, lo que demuestra la importancia de continuar trabajando sobre este asunto.

Gráfico 1.

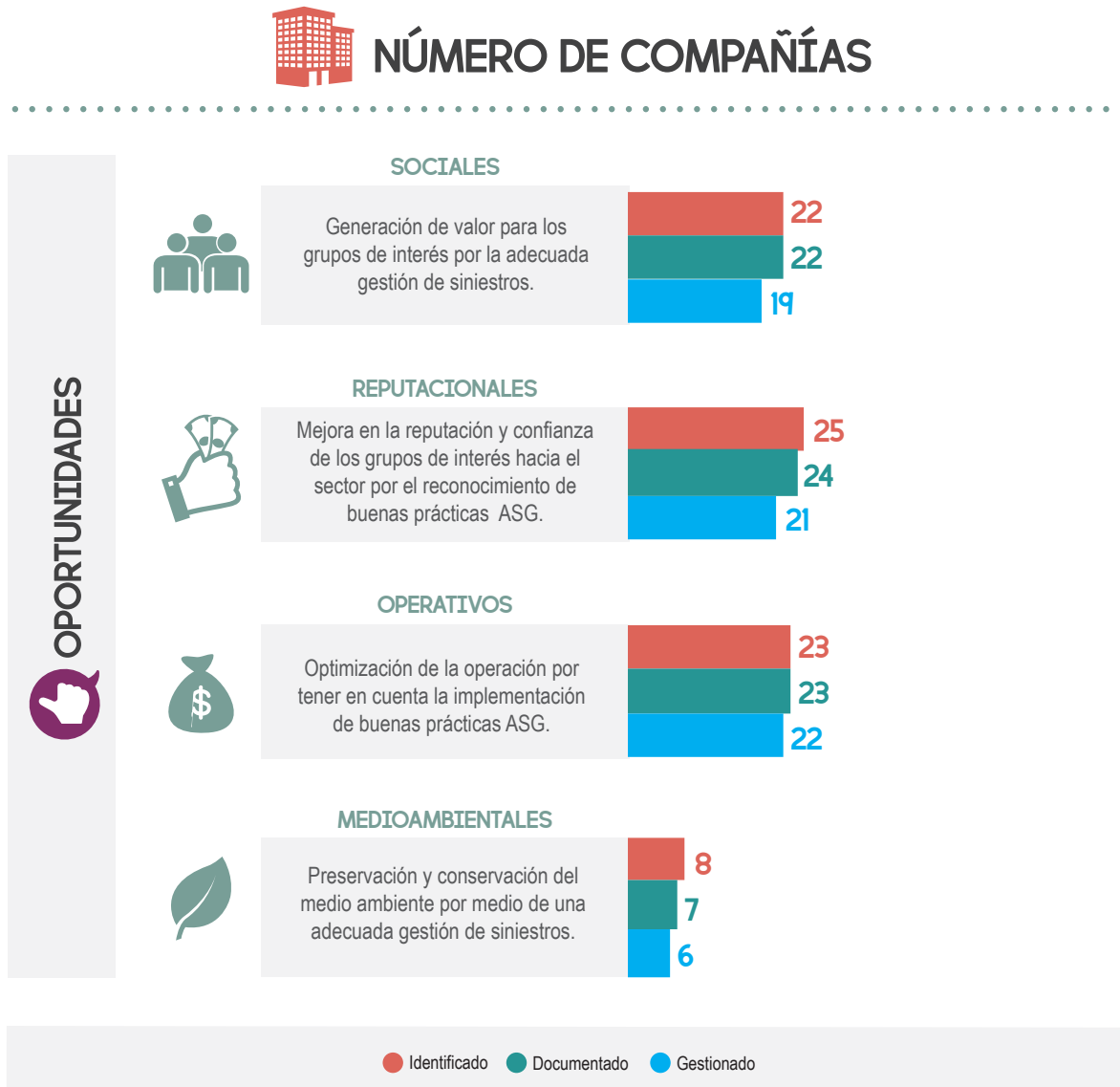
Relación entre la identificación, gestión y documentación de los riesgos del asunto «gestión de siniestros»



Por su parte, más de la mitad de las compañías de seguros han identificado las oportunidades de un adecuado manejo de los siniestros en términos so-

ciales, pero menos de la mitad de las compañías han identificado las oportunidades ambientales.

Gráfico 2.  
Relación entre la identificación, gestión y documentación de las oportunidades del asunto «gestión de siniestros»



## GESTIÓN DEL ASUNTO «SINIESTROS»

La gestión de los siniestros es un instrumento poderoso que tienen las compañías aseguradoras no solo para ofrecer mejores soluciones a sus clientes, sino por su capacidad de influir en el fortalecimiento del sector asegurador; lo anterior se logra con la inclusión de temas ASG en los servicios de reparaciones, reposiciones y demás procesos relacionados con los siniestros.

Por esta razón, es usual que las compañías que gestionan este tema adopten prácticas recomendadas como la definición de procedimientos y responsables que faciliten el seguimiento al tratamiento de los siniestros y la adopción de una batería de indicadores para medir y conocer los avances de su gestión, así como el cumplimiento de las metas propuestas. La siguiente gráfica muestra las prácticas que las compañías mencionaron desarrollar en la gestión del asunto.

Gráfico 3.  
Mecanismos utilizados para la gestión de siniestros



Respecto de la inclusión de criterios ASG en la gestión de siniestros, la encuesta arrojó que algunas compañías ya han empezado a integrar estos temas en el manejo de salvamentos, de residuos

hospitalarios y en la verificación de las condiciones laborales en los talleres de reparación de vehículos, haciendo especial énfasis en la erradicación del trabajo infantil.

Gráfico 4.

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



Otros temas ASG que se recomienda a las aseguradoras incluir en su gestión de siniestros son: i) verificar que los proveedores realicen el pago de seguridad social a sus empleados, ii) confirmar el cumplimiento de las normas de salud ocupacional, e iii) incorporar normas ambientales en los talleres de reparación de automotores.

Finalmente, se invita a las compañías a incluir la gestión de siniestros desde un enfoque de sostenibilidad e incluir buenas prácticas ASG en el manejo de este asunto, con el fin de evitar pérdidas financieras por la materialización de los riesgos asociados con los siniestros. Algunas recomendaciones para las compañías de seguros son:

- Identificar los ramos de seguros en los que la gestión de los siniestros debería tener en cuenta criterios ASG.
- Analizar la manera en que se han venido manejando los siniestros e identificar los riesgos y oportunidades derivados de esa gestión.
- Adoptar planes de acción por ramos para incorporar criterios ASG en el manejo de sus salvamentos.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de los planes propuestos e identificar indicadores y metas.