

# UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA



## PROYECTO DE GRADO

### CONSULTA Y REPORTE DE INFORMACIÓN DE TITULARES POR PARTE DEL SECTOR ASEGURADOR COMO ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DE CLIENTES E INTERMEDIARIOS.

**Presentado Por:**

**IVONNE JULIETH VALBUENA DIAZ**

**Código: 5200390**

**Presentado a:**

**DR. SANTIAGO GARCIA CARVAJAL**

**FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA  
BOGOTÁ D.C., COLOMBIA**

**2016**

# CONSULTA Y REPORTE DE INFORMACIÓN DE TITULARES POR PARTE DEL SECTOR ASEGURADOR COMO ESTRATEGIA PARA MITIGAR EL RIESGO DE INCUMPLIMIENTO DE CLIENTES E INTERMEDIARIOS DE SEGUROS.

Ivonne Julieth Valbuena Diaz, Universidad Militar Nueva Granada

## RESUMEN

*Este trabajo busca por medio de un método de investigación de tipo exploratorio validar las posibilidades de que las entidades pertenecientes al Sector Asegurador realicen reportes de información financiera de sus clientes e intermediarios a las centrales de riesgo con una periodicidad mensual, con el fin de mitigar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones que estos últimos adquieren con cada una de estas entidades.*

*El uso de buros de crédito (centrales de información financiera) en el mundo es algo necesario a la hora de mitigar los riesgos de crédito, pues estas entidades administran información bastante valiosa a la hora de analizar una persona cuando estamos próximos a tener algún vínculo comercial o financiero con ella. Esta información proviene de los reportes que realizan varias entidades de cada uno de los sectores económicos como son el financiero, el solidario y el sector real en Colombia. Actualmente en nuestro país los bancos se encuentran en la obligación de reportar información de sus clientes mes a mes, esta información contiene comportamientos de pago positivos y negativos.*

*En cuanto a las aseguradoras en Colombia, estas no están obligadas a reportar pero si se encuentran consultando clientes, proveedores, empleados o intermediarios a la hora de firmar algún contrato comercial con ellos, sin embargo el desarrollo e inclusión de seguros en nuestro país cada año aumenta significativamente por ende se han innovado en productos como los seguros de arrendamiento o los de cumplimiento los cuales tienen un riesgo inherente de cliente hacia la entidad en caso de incumplir con los pagos. En caso de presentarse dicho incumplimiento la entidad deberá entablar un proceso jurídico que puede llegar a ser desgastante y algo complejo, por ende lo que se intenta demostrar con la realización de este trabajo de investigación, es que si reportamos a los buros de crédito estos incumplimientos por parte de los clientes se puede generar un impacto en ellos al ver que sus solicitudes de crédito están siendo afectados por el reporte negativo con la aseguradora lo que probablemente lo llevara a pagar de forma cumplida o ponerse al día con sus pagos.*

*A su vez otro suceso que preocupa actualmente a las aseguradoras es la retención de primas por parte de los intermediarios de seguros. Este riesgo es otro que se busca mitigar con los resultados de esta investigación; pues si logramos reportar negativamente a los intermediarios que retienen primas estaremos alertando a otras entidades de estos malos manejos y a la vez estos tendrán que manejar adecuadamente las primas obtenidas por la venta de seguros.*

**PALABRAS CLAVE:** Riesgo, Seguros, Comportamientos de Pago, Buros de Crédito, Análisis, Reportes, Intermediarios.

# **CONSULTATION AND REPORT OF HOLDERS OF INFORMATION BY THE INSURANCE SECTOR AS A STRATEGY TO MITIGATE THE RISK OF FAILURE OF CUSTOMERS AND INSURANCE INTERMEDIARIES.**

## **ABSTRACT**

*This work intends using exploratory research method to validate the possibilities of belonging to the Insurance Sector entities make reports of financial information on clients and intermediaries to risk a monthly power plants, in order to mitigate the risk of non-compliance with the obligations that the latter acquire with each of these entities.*

*The use of (central financial information) credit bureaus in the world is something that is necessary to mitigate credit risk, as these entities manage quite valuable information when analyzing a person when we are coming to have a commercial or financial link with her. This information comes from reports that perform several entities of each of the economic sectors such as the financial, the solidarity and the real sector in Colombia. At present in our country banks are obliged to report information of its customers every month, this information contains positive and negative payment behaviors.*

*In terms of insurance companies in Colombia, they are not obliged to report but if they are referring to customers, suppliers, employees or intermediaries when signing a commercial contract with them, however the development and inclusion of insurance in our country every year significantly increases therefore have innovated in products such as insurance of leasing and compliance which have an inherent risk of client to the entity in case of breaking with payments. In case of such failure the entity shall engage in a legal process that might be exhausting and somewhat complex, so what you try to show with the completion of this research, is that if we report these failure by customers to credit bureaus an impact can be generated in them to see that their requests for credit are being affected by the negative report with the insurer which probably It will take you to pay of accomplished form or contact to date with their payments.*

*At the same time another event that is currently concerned about insurers is the retention of premiums by insurance intermediaries. This risk is one that seeks to mitigate the results of this research; because if we can to negatively report to intermediaries which hold bonuses we'll be alerting these mismanagement and, at the same time, these entities will have to properly handle obtained from the sale of insurance premiums.*

**JEL:** JEL: D01, JEL: D03, JEL: D11, JEL: D14, JEL: D18, JEL: D81

**KEYWORDS:** Risk, insurance, payment behaviors, credit bureaus, analysis, reports, intermediaries.

## **INTRODUCCIÓN**

La medición y administración de riesgos en el sector financiero es un proceso complejo pero vital, pues gestionar el riesgo requiere de políticas, prácticas y modelos de medición que permitan predecir una posible pérdida con el fin de que esta no afecte gravemente los estados financieros de las entidades. Mitigar los riesgos es una tarea diaria en las empresas especialmente en los bancos, pues día tras día vinculan clientes por medio del otorgamiento de créditos, dinero que se le presta al cliente con el riesgo de perderlo. Para poder realizar una predicción de dicho riesgo a futuro y saber qué posibilidades existen de que este cliente me incumpla se deben realizar una serie de estudios y

recopilación de información con la cual podamos conocer más detalladamente al cliente y de esta manera tomar la decisión de otorgar o no dicho préstamo y bajo qué condiciones.

Este trabajo busca analizar una de las herramientas de medición de riesgo en los bancos como los son los buros de crédito y la información que estos administran con el fin de implementar esta misma metodología de análisis en las aseguradoras para el otorgamiento de seguros de cumplimiento, arrendamiento y la vinculación de intermediarios disminuyendo así los indicadores de cartera que año tras año crecen aceleradamente por la falta de controles y en ocasiones de información.

Reportar información acerca de comportamientos crediticios genera en los clientes moral de pago, pues saben que el no pago de las obligaciones trae consecuencias que pueden afectar la solicitud a futuro de productos financieros debido a los malos comportamientos financieros los cuales son inaceptables dentro de los bancos a la hora de analizar un cliente. En nuestro país la consulta y reporte de información se encuentra regido por leyes que protegen al consumidor final, pues la evidencia de un mal comportamiento financiero puede ocasionar el rechazo de solicitudes de productos como créditos, seguros, líneas telefónicas entre otros así como la vinculación a entidades como empleados, contratistas o proveedores relacionando la información reportada con el riesgo moral de una persona.

Actualmente en Colombia, las entidades pertenecientes al Sector Financiero (Bancos y Compañías de Financiamiento), Sector Solidario (ONG, Cajas de Compensación y Cooperativas) y Sector Real (empresas de Industria y Comercio), generan periódicamente reportes de información en cuanto al comportamiento financiero de sus clientes lo cual hace referencia a los hábitos de pago de las personas frente obligaciones adquiridas en uno o más sectores de los mencionados. Esta práctica se lleva a cabo por los beneficios que se obtienen frente al aprovisionamiento de su cartera en mora. Es decir que esta información mejora los indicadores de cartera de las entidades que reportan y a su vez mejora sus procesos de análisis de riesgo dentro de la etapa de otorgamiento de productos o servicios a un cliente objetivo.

Este proyecto busca demostrar los beneficios que trae el implementar la estrategia de generar reportes de información que incluya los comportamientos financieros de los intermediarios y de los clientes que adquieran pólizas las cuales por su naturaleza están inherentes al riesgo de incumplimiento por parte del cliente afectando los indicadores de cartera vencida de las compañías.

Reportar información es un proceso operativo que se lleva a cabo mensualmente y en el cual se actualiza continuamente la información enviada lo que apoya los procesos de otorgamiento de entidades auguradoras y otras pertenecientes a diferentes sectores como los Bancos, las Cooperativas, entre otras.

El poder revelar información acerca de los comportamientos financieros de clientes e intermediarios relacionados con el sector asegurador, es una medida con poca aceptación en dicho sector, pues este ha mantenido la cultura tradicional y conservadora de no generar este tipo de reportes a las centrales de información pues esto podría tener un fuerte impacto no solo en el mercado sino también en la fuerza comercial de dichas entidades.

## **REVISIÓN LITERARIA**

### Riesgo de Crédito

El Riesgo de Crédito se refiere a la posibilidad de que una persona genere un incumplimiento de una obligación adquirida con una entidad financiera, debido a factores como quiebra, sobreendeudamiento, falta de liquidez entre otras. “Existen dos elementos fundamentales para la administración del riesgo de crédito, el primero es la pérdida esperada y se le puede definir como una minusvalía que enfrenta el prestamista cuando el acreditado presenta un deterioro en la fecha de

análisis. El segundo se denomina Pérdida No Esperada y surge como resultado de los cambios en la calidad crediticia de la cartera a lo largo del tiempo”. (Alan Elizondo 2003).

Uno de los problemas que evidenciamos que genera un riesgo crediticio es la información asimétrica, que hace referencia a la información que el prestamista tiene pero que oculta a la entidad bancaria o aseguradora. Es decir cuando una de las dos partes cuenta con datos o información que no comparte y esto conlleva a la reducción del valor de la transacción. “En el mercado crediticio, el problema de información asimétrica se presenta por que el incentivo para llevar a cabo la transacción o proyecto de inversión que dará a lugar al pago de financiamiento en el futuro, es difícil de observar o controlar por el intermediario. El deudor tiene más información que la institución financiera acerca de la disciplina en el pago, uso que le dará al financiamiento obtenido, y por ende de las posibilidades de que sea exitoso o no en la autorización del crédito”. (Adriana Alvarez 1999).

El riesgo es una parte inevitable en los procesos de toma de decisiones en las entidades, por ende deben estar inmersos los controles que utilicemos como estrategias para mitigarlo. Estas son algunas de las decisiones de Riesgo de Crédito que se encontraron en esta investigación:

“Riesgo de Crédito: puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos”. (Alfonso Lara 2004).

“Se determinan que existen dos tipos de riesgo de crédito: el riesgo de incumplimiento, que se refiere a la pérdida potencial derivada de que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente; y el riesgo de mercado que se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado de estos disminuya”. (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea 1999).

### Buros de Crédito en Colombia

Cuando hablamos de toma de decisiones sabemos que esto conlleva a la recolección de información con el fin de poder escoger la mejor alternativa sin arriesgar tanto. Por esta razón fueron creados los buros de crédito en varios países del mundo, con el fin de que estas entidades recolectaran y administraran la información de los comportamientos financieros de los clientes y así las entidades pueden predecir de alguna manera su moral financiera.

Todos los países tienen estrategias de recolección y consulta de la información diferentes, sin embargo podemos mencionar países como Perú que ya tienen servicios de información y han venido avanzando en ello rápidamente, el Salvador que tienen servicios incipientes y Uruguay con bastante experiencia y tradición en este tipo de servicios según el estudio de Saúl Abreu Luna 2002. Por otro lado en cuanto a la frecuencia con que se realiza el reporte de información Maritza Rodríguez (2012) menciona que tan solo el país de Brasil realiza el reporte y actualización de esta información diariamente mientras que en nuestro país este proceso es realizado por las entidades con una periodicidad mensual o superior a un mes.

En Colombia tenemos actualmente dos buros de crédito CIFIN y DATACREDITO las cuales cumplen la misión de recolectar la información, administrarla y mostrarla de la manera más clara y certificando su veracidad con el fin de ayudar a las entidades vinculadas a estos buros a la toma de decisiones midiendo de manera más efectiva el endeudamiento financiero de un cliente.

Los buros de crédito en el mundo permiten medir el riesgo por medio de la información consultada y reportada de un cliente, adicional a ello crean valor agregado a esta información realizando modelos

estadísticos y complementado la información con el fin de generar productos que se conviertan en herramientas de fácil uso para determinar y clasificar el riesgo de un cliente.

La información que se proporciona a las centrales de información y la que esta entrega a otras organizaciones es vital para la valoración de los riesgos y a su vez apoya la conformación de varias operaciones financieras y comerciales al interior de las entidades (Reglamento Buro de Crédito CIFIN, 2013).

La Ley que rige la consulta en el buró de crédito en Colombia es la Ley 1266 de 2008 – Habeas Data:

“POR LA CUAL SE DICTAN LAS DISPOSICIONES GENERALES DEL HABEAS DATA Y SE REGULA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN BASES DE DATOS PERSONALES, EN ESPECIAL LA FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y LA PROVENIENTE DE TERCEROS PAÍSES Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES” (Secretaría de Senado 2008)

El Decreto que rige el reporte en los buro de crédito en Colombia es el 2592 de 2012 el cual reglamenta el reporte de las centrales de riesgos por el incumplimiento de un tercero de sus obligaciones comerciales según lo dice la Secretaría de Senado 2012. Estas dos compañías también tienen deberes para con sus clientes y consumidores, por ende esta es la ley que regula que su funcionamiento sea el correcto.

Por último, existe una Ley en nuestro país que regula la voracidad y claridad de la información reportada a los buro de crédito, esta es la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual “se dicta la importancia de contar con una información veraz y con principios claros de gestión documental, fortaleciendo así los esquemas de publicación de dicha información así como se debida actualización, registro y disposición de la misma”. (Alcaldía de Bogotá, 2014).

Después de muchos cambios y leyes que intentaron cada vez más regular y vigilar a estas entidades pertenecientes del Sector Financiero y vigiladas por la Superintendencia Financiera, llega la Ley 789 de 2003, la cual es la denominada como la “Ley de las lecciones aprendidas” (Felipe Isaza, 2011). Esta ley fue el resultado de las reflexiones que nos deja la crisis presentada en el año 2003, por ende se crean comités de seguimiento financiero así como la propuesta de que las juntas directivas preferiblemente no se encuentren compuestas por personas con vínculos en la entidad.

### Riesgo Moral

“El riesgo moral sigue siendo motivo de preocupación. Puede que las instituciones privadas se sientan alentadas a prestar e invertir despreocupadamente, o al menos más de lo que deberían, si piensan que el Fondo garantizará el reembolso de sus deudas”. (Anne Krueger 2001). Es aquel que se deriva de la información asimétrica, es decir de aquella información que sabe el cliente pero que la entidad no controla ni conoce. Por ende la Moral y la Ética juegan un papel de vital importancia cuando hablamos de riesgo pues inherente a este se encuentra la moral crediticia que hace referencia a los hábitos que una persona tiene y a la ética de esta. La moral y el riesgo moral pueden llegar a predecirse gracias a los comportamientos reportados por las entidades en cuanto a las obligaciones adquiridas por parte de sus clientes.

### Generalidades de las entidades Aseguradoras en Colombia

Actualmente en Colombia, existen normas y Leyes que regulan el patrimonio y los requisitos mínimos que debe tener una compañía con el fin de ser creadas como entidades comercializadoras de pólizas de Seguros. Estas entidades se encuentran bajo la vigilancia de la Superintendencia Financiera quien es el ente responsable de asegurar el buen funcionamiento ante la comercialización, financiación y aprovisionamiento de cartera en cada una de las Aseguradoras de este país.

Las aseguradoras se encuentran autorizadas para financiar pólizas de seguros a sus clientes siempre y cuando esta financiación no supere el 70% del valor total de la prima y a su vez no podrá sobrepasar los límites de endeudamiento previstos en el Decreto 2360 de 1993 (Superintendencia Financiera 2014). Las primas de seguros que no se recauden dentro del tiempo establecido con el tomador de la póliza deberán ser provisionadas por la entidad aseguradora según las normas legales vigentes.

Si bien es cierto la rotación de cartera de las entidades aseguradoras tuvo una disminución positiva gracias a la ley 45 de 1990, pues esta dicta que la aseguradora está en todo el derecho de dar por cancelada la póliza si el tomador de esta incurre en el incumplimiento de pago de la misma. Sin embargo a partir del año 2007 este indicador empieza a incrementarse nuevamente pues no se permite a las ARP cancelar la cartera de los empleados morosos por protección a los empleados (Superintendencia Financiera 2014).

Seguros de cumplimiento: el seguro de cumplimiento nace en Colombia gracias a la necesidad de mitigar los perjuicios que pueden ser causados a causa del incumplimiento de alguna obligación que se haya establecido previamente al firmar un contrato. El valor de esta póliza dependerá del valor del contrato y su pago deberá realizarse según los plazos y montos conciliados por la aseguradora y el tomador. El incumplimiento de estos pagos acarreará la cancelación inmediata de la póliza por parte de la aseguradora y posteriormente el ejercicio de recaudo de la cartera concerniente a las cuotas pendientes por pagar a cargo del tomador (Laura Reyes, Felipe Baquero 2011).

Concepto de Intermediación: Daniela Bermúdez (2013) menciona que los intermediarios ejercen el papel de un importante canal de distribución de seguros. Los intermediarios finalmente son terceros entre el tomador de un seguro y la aseguradora, ganando por venta una comisión en pago de su gestión comercial. Si bien es cierto el intermediario no solo vende los seguros, debe ser integro en su papel como representante de las entidades aseguradoras, pues será el quien brinde siempre asesoría y acompañamiento al cliente generando las reclamaciones correspondientes si se tratara de un siniestro, adicional a ello es el quien recaudara el dinero captado por concepto de venta de pólizas de seguros, dinero que deberá ser entregado a la asegura descontando de ello el pago de sus comisiones. Doherty y Muermann (2005) analiza que una de las funciones más relevantes que realiza un intermediario y de beneficio para la entidad aseguradora que lo vincula, es la de tener el conocimiento del cliente y poder acceder a su información obteniendo así una visión más completa de los posibles riesgos que probablemente no se podrían detectar en la etapa de suscripción del cliente. El intermediario puede prestar su servicio de intermediación a una o más aseguradoras, por ende es un canal de distribución que en algunos casos no es exclusivo de una sola entidad.

Sin embargo la intermediación contiene ciertos factores que generan desventajas para las entidades aseguradoras, pues el hecho de que este pueda recaudar el valor de las primas de las pólizas vendidas genera que tenga la opción de retener este dinero más de lo debido y en ocasiones no devolverlo a la aseguradora.

### Resistencia al Cambio

Para hablar de Resistencia al Cambio primero es importante mencionar que es el Desarrollo Organizacional. Burke y Hornstein (1971) definen que el DO como un “Proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación de la organización”. Por otro lado Friedlander y Brown (1974) presentan el DO como “una metodología para facilitar cambios y desarrollo en las personas, en las tecnologías y estructuras organizacionales”.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos decir que dentro del Desarrollo Organizacional está inmerso el cambio dentro de las entidades, el cambio a su vez trae resistencia llega cuando una entidad no está

dispuesta a cambiar sus procesos y sus metodologías un sin tener en cuenta que nos encontramos en un mundo que cambia frecuentemente y dentro de un mercado que conlleva a cambios.

Los cambios traen consigo la innovación pues se deben generar ideas continuamente que nos ayuden a mejorar el negocio y mitigar los riesgos del mismo. Así como se menciona en cada uno de los casos presentados dentro del libro Cambio de Juego (2009) los proyectos de innovación en las organizaciones no deben ser procesos o ideas aisladas de las actividades del negocio pues cada uno de los proyectos de innovación que se emprendan están ligados a los ingresos y a las utilidades de la empresa independientemente de la etapa en la que se esté desarrollando pues la innovación es la necesidad de crecer relacionado directamente con el sistema de recompensa.

### Hipótesis de la investigación

Es trascendental exponerle a las entidades pertenecientes al sector asegurador el nivel de importancia de cambiar la cultura conservadora con el fin de construir una visión de futuro organizacional la cual muestra la evolución de los procesos, la tecnología, las necesidades y expectativas de los consumidores frente al mercado con la ayuda del reporte de información de clientes con pólizas de cumplimiento y de los intermediarios vinculados a cada entidad.

Poder implementar pensamientos prospectivos y estratégicos en los cargos directivos de las aseguradoras, puede generar una manera de pensar y actuar fundamentada en la importancia de evolucionar al mismo ritmo del mercado, mitigando el riesgo y disminuyendo las pérdidas causadas por el problema planteado.

Por medio de la prospectiva estratégica se puede preguntar a las entidades ¿Qué quieren para el futuro?, analizando las tendencias del mercado con el fin de validar los cambios que se deben implementar con el fin de mejorar los indicadores actuales. Propagar un pensamiento prospectivo generara una mayor adaptabilidad a los cambios que día tras día son más frecuentes, tener visión y mente abierta generara una mayor preparación de las organizaciones aseguradoras frente a la presencia de entidades con esta misma actividad económica provenientes de otros países, las cuales ven como una gran oportunidad el mercado Colombiano.

### Pregunta de Investigación

¿La generación de reportes positivos y negativos de los clientes e intermediarios dentro del sector asegurador podría mejorar los indicadores de cartera de estas entidades?

## **METODOLOGÍA**

### Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo exploratoria pues hasta el momento no existen investigaciones previas acerca de esta temática. Se han llevado a cabo acercamientos con algunas entidades tanto aseguradoras como bancos lo que genero un estudio de la situación actual y así poder realizar una comparación entre ellas basada en la estrategia a implementar según esta investigación.

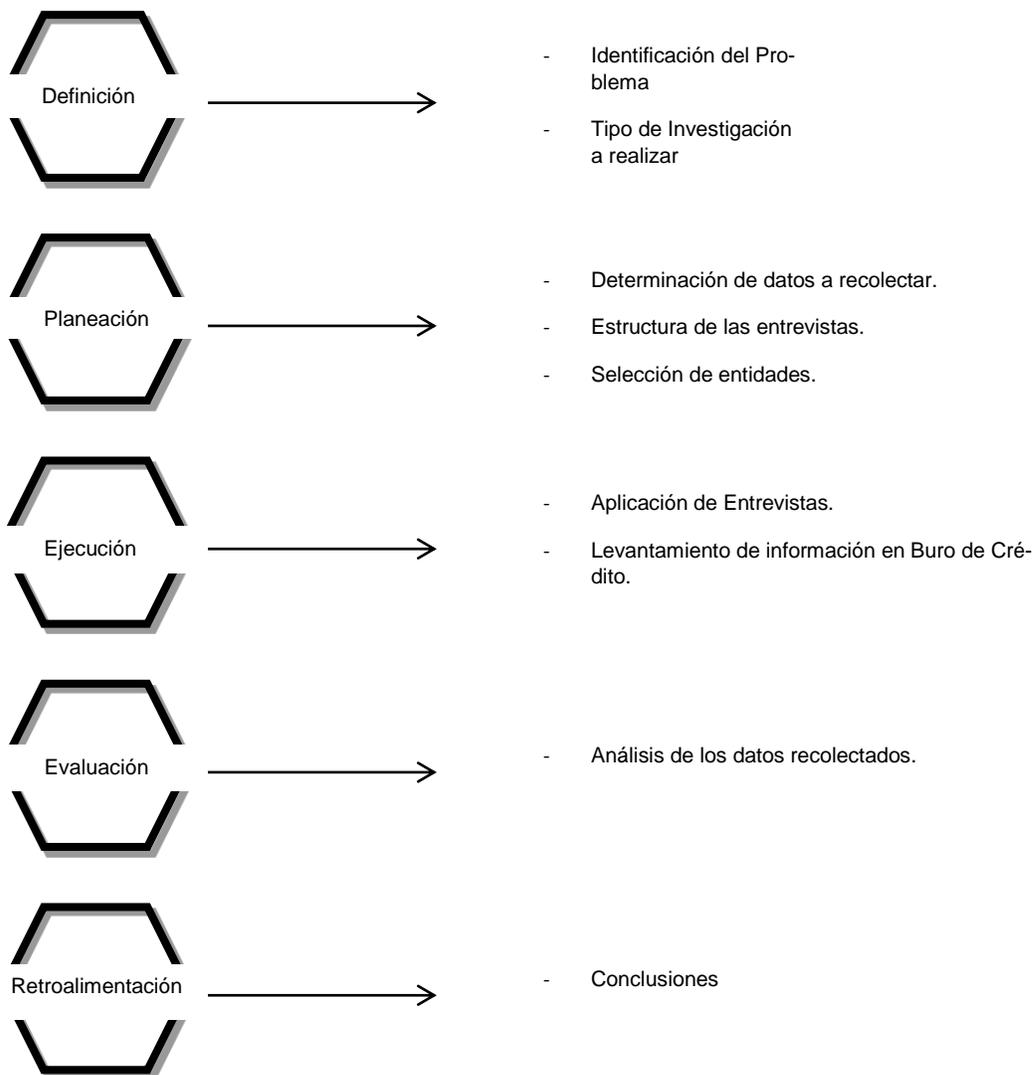
Para la formulación de este trabajo se tuvo en cuenta material bibliográfico acerca del riesgo de crédito y sus componentes en el sector financiero más exactamente en los bancos, así como investigaciones acerca de buros de crédito en Colombia y en América teniendo en cuenta las leyes que rigen este proceso en nuestro país.

Para el tipo de investigación exploratoria se requiere de información histórica la cual se obtuvo de material bibliográfico y de entrevistas realizadas a 5 entidades diferentes buscando tener una comparación de los alcances que tiene la estrategia propuesta en el proyecto dentro de entidades como

bancos que están obligados a implementarla, visualizando que puede pasar si se implementa de la misma manera en aseguradoras las cuales manejan políticas diferentes.

La información de este trabajo es proveniente de fuentes primarias y secundarias las cuales fueron proporcionadas por un total de 10 funcionarios de alta gerencia pertenecientes a 5 entidades aseguradoras así como 10 funcionarios de alta gerencia pertenecientes a 5 entidades bancarias dentro de la ciudad de Bogotá seleccionadas por un tipo de muestreo no probabilístico pues se tuvo en cuenta la disposición de cooperación con esta investigación por ende se escogen con intencional conveniencia las entidades que quieran participar en la investigación. A su vez se obtiene información de 10 funcionarios pertenecientes a uno de los buros de crédito de Colombia los cuales hacen parte de áreas como Operaciones, Comercial, Tecnología, Producto y Consultoría. Por último se cuenta con la participación activa de FASECOLDA representada por 2 de sus funcionarios los cuales conocen esta temática.

### Proceso metodológico



## Fuentes

Como fuentes de este proyecto se tomaron libros, estudios, ensayos e investigaciones acerca del riesgo de crédito y sus componentes, así como información proveniente de otros países en cuanto al manejo de centrales de información o buros de crédito.

Para el desarrollo de esta investigación, se pretende analizar el grupo de aseguradoras seleccionadas las cuales comercializan productos de diversas ramas de seguros en nuestro país evidenciando si se encuentra en deterioro el indicador de rotación de cartera y como se encuentran las cifras actuales frente a la retención de primas por parte de los intermediarios. Sus características son las siguientes:

5 compañías aseguradoras con presencia en el mercado nacional por medio de seguros generales, las cuales deben tener las siguientes características:

### ACTIVOS

> 200 mil millones de pesos - Variación positiva con respecto al mismo mes del 2014

### PASIVOS

< 900 mil millones de pesos - Variación positiva con respecto al mismo mes del 2014

### PRIMAS RETENIDAS

Entre 50 mil y 500 mil millones de pesos

### SINIESTROS PAGADOS

Entre 50 mil y 500 mil millones de pesos

### COSTOS DE INTERMEDIACIÓN

< 50 mil millones de pesos

### UTILIDADES NETAS

Valores positivos

(Esta información debe ser veraz con corte al 15 de Febrero de 2015)

Se debe tener en cuenta que dos compañías tienen presencia en Colombia pero su constitución es internacional, las restantes son compañías aseguradoras netamente nacionales.

Para este proyecto se quiso mostrar el comportamiento de una entidad con valores muy por encima de las demás con el fin de validar el comportamiento según su tamaño de activos y venta de pólizas. Esto con el fin de poder comparar el comportamiento de cada una de ellas, demostrando que los tamaños de la compañía o presencia en el mercado no interfieren en el mejoramiento de los indicadores de retención de primas.

Teniendo en cuenta lo anterior, para efectos de este proyecto y por confidencialidad de la información, las verdaderas identidades de estas compañías no pueden ser reveladas por petición directa de cada una de ellas al momento de la entrevista.

El método de estudio se enfocara a la probabilidad de solucionar el problema planteado pero adicional a ello también se busca concientizar y sensibilizar al sector asegurador por medio de la enseñanza y educación acerca de estas prácticas, su correcta aplicación y su marco jurídico.

## Herramientas de la investigación

La principal herramienta para la recolección de datos será la entrevista a 2 Aseguradoras Colombianas y 3 Aseguradoras Multinacionales y a su vez otro modelo de entrevista a funcionarios pertenecientes de 5 Bancos. Dicha entrevista busca ser realizada a personas con cargos de Alta Gerencia que se encuentran directamente relacionados con el problema planteado como lo son Oficiales de Cumplimiento o Gerentes de Riesgo.

Por otro lado se realizó dos intervenciones dentro de los comités de cartera realizados por FASECOLDA a los cuales asisten uno o más representantes de cada uno de las aseguradoras, con el fin de poder escuchar las necesidades y objeciones de más entidades acerca de la hipótesis que se plantea dentro de este documento.

Adicional a ello se levantara infamación en uno de los dos buros de crédito en Colombia, buscando las opiniones y datos que nos aporten valor a este estudio dentro de varias áreas de la entidad.

### Espacio y tiempo del estudio

Este proyecto se desarrollara dentro de la ciudad de Bogotá exactamente dentro de las instalaciones de uno de los buros de crédito mencionados y adiciona a ello se requiriera a su vez la realización de visitas periódicas a las instalaciones de las aseguradoras en estudio y también a la Federación de Aseguradores Colombianos (FASECOLDA).

## **RESULTADOS**

Cuando se habla de reporte las entidades indican que desde el punto de vista de RIESGO es algo que debe hacerse en el menor tiempo posible porque la evolución y competencia dentro del mercado lo requiere, sin embargo desde el punto de vista COMERCIAL no se analiza de la misma manera, pues el hecho de reportar negativamente un intermediario puede generar perdida del mercado ya que no todas las entidades aseguradoras están alineadas con el reporte a las centrales de información.

Operativamente reportar más que consultar información se convierte en una de las piedras en los zapatos de las entidades de seguros, pues inicialmente habría que designar un recurso que sin falta realice el envío de esta información mes a mes con las actualizaciones pertinentes lo que generar más tiempo y recursos económicos. Adicional a ello las aseguradoras tienen un factor común y es la calidad de la data la cual no esta tan actualizada como se requiere.

La normatividad y regulación que se encuentra ligada al reporte y consulta de la información es un impedimento para iniciar con el proyecto, pues cuando hablamos de consultar se debe tener bastante claridad acerca de la ley habeas data cuando indica que NO se puede consultar la información de un tercero sin antes tener su autorización expresa, pues de lo contrario estarían violando una ley expresa de este país lo que puede causar desde sanciones hasta multas económicas. Por otra parte, la ley también es bastante clara al indicar que se debe notificar al cliente 20 días antes de generar un reporte negativo a las centrales de información de lo contrario se estaría yendo en contra de la ley (Ley 1266, 2008).

La cultura tanto de los clientes como de las organizaciones hace también parte de las objeciones por parte de las entidades cuando se menciona la necesidad de reportar la información negativa de los clientes y a su vez de consultar esta información cuando estamos en la etapa de vinculación de un nuevo cliente, pues los clientes relacionan los bancos con la palabra “sanción” al tener malos hábitos de pago, mientras que en Colombia no se escucha hablar de una “sanción” por parte de una compañía aseguradora causa del incumplimiento del pago mensual de su póliza de auto.

Las entidades multinacionales a diferencia de las nacionales tienden a tener un pensamiento prospectivo y estratégico en busca de mejores resultados no inmediatos sino a largo tiempo, aunque saben que consultar clientes puede ocasionar incremento en los costos, este es el sacrificio que deberá hacerse con el fin de minimizar el indicador de siniestros actual y de poder de alguna forma modelar el comportamiento de los intermediarios mostrándoles que el retener primas de las entidades aseguradoras puede ocasionar que en el momento de querer hacer parte de otra entidad de este sector su solicitud sea rechazada por sus malos hábitos de pagos con entidades del mismo grupo, o por el contrario sea aceptado pues se evidencia un buen comportamiento con otras compañías de seguros lo que puede generar confianza a la hora de una vinculación.

Al final se encuentra que son más las entidades que están en desacuerdo que las que se encuentran en acuerdo con esta propuesta teniendo en cuenta los argumentos antes mencionados.

Por otro lado teniendo en cuenta que se implementó la estrategia propuesta en una de las entidades, podemos ver como resultado que dicha entidad tenía un indicador de primas retenidas de aproximadamente un 14,76%. Luego de iniciar los reportes de información comercial a partir de Marzo de 2015 se empezó a evidenciar que los intermediarios a los que se les reporto negativamente se comunicaron con la entidad con el fin de realizar acuerdos de pago. Al corte de Octubre de 2015 vimos que este indicador de retención de primas cerro en un 12,56% por ende podemos decir que gracias a la implementación de la estrategia planteada este indicador de retención de primas por parte de los intermediarios disminuyó en un 2,2% lo cual es realmente positivo para ellos teniendo en cuenta que dicho indicador tendía a incrementar mes a mes.

Para las tres entidades restantes los resultados no fueron tan alentadores, pues son aún más preocupantes que los analizados en el mes de Febrero teniendo en cuenta que la prueba solamente se realizó en una entidad, las otras siguieron con sus prácticas como comúnmente lo han hecho a lo largo del tiempo.

Vemos algo curioso, pues en 5 meses 3 de las 5 entidades deterioraron su patrimonio. Por ejemplo uno de los casos que más preocupa es el de la entidad No 2, pues su activo disminuye en un 7,56% pero su pasivo aumenta en 6,65%, mientras que la No 4 es aún más complicada su situación pues deteriora su activo en un 13,88% y aumenta el pasivo en un 15,36%.

**Figura 1: Comparación de Activos Vs Pasivos de las entidades estudiadas**



*Dentro de esta figura observamos la composición de activos y pasivos al 31 de Julio de 2015, de cada una de las entidades mencionadas teniendo en cuenta si son nacionales o multinacionales.*

Por el contrario, es bastante importante para el desarrollo de este proyecto ver los resultados obtenidos en 5 meses por parte de la entidad piloto (No 3), la cual aumenta sus activos en un 18,64% y sus pasivos bajan en un 17,62%, lo que nos muestra un buen ejercicio al interior de la entidad. Adicional a ello, la entidad No 5, la cual implemento los modelos de riesgo ofrecidos por la central de riesgo desde hace unos meses atrás, obtuvo un crecimiento del activo de 5,36% y su pasivo bajo en un 4,99%.

**Tabla 1 Estado de resultados Compañías Aseguradoras corte 31 de Julio 2015 / Información en Millones de pesos**

ENTIDAD	PRIMAS EMITIDAS	PRIMAS CEDIDAS	SINIESTROS	COMISIONES	UTILIDAD NETA
Aseguradora # 1 Nacional	252.196	30.999	106.199	12.170	4.795
Aseguradora # 2 Multinacional	466.941	96.512	281.740	13.306	(4.310)
Aseguradora # 3 Nacional	250.529	68.320	111.177	9.749	19.223
Aseguradora # 4 Multinacional	78.960	20.383	50.858	3.377	(3.941)
Aseguradora # 5 Multinacional	95.372	45.275	12.402	18.411	57.536

*Fuente: Federación de Aseguradores Colombianos Julio 2015. Estado de Resultados Compañías Aseguradoras al 31 de Julio de 2015*

Una vez se analiza los resultados obtenidos dentro de los estados de resultados de estas compañías, observamos con detenimiento identificando que la entidad más grande de las 5 analizadas (No 2) cedía el 35% de sus pólizas en febrero, mientras que en julio está cediendo el 21% lo cual es positivo, sin embargo se encuentra que en febrero esta misma entidad tenía el 44% de siniestros en el total de las pólizas emitidas, lo que para el mes de Julio aumenta al 60%, indicando una señal de alerta que puede manifestar inconvenientes a la hora de analizar un cliente para otorgarle una póliza, pues los siniestros aumentan mes a mes.

Así como esta entidad la No 4 a pesar de ser muy pequeña tiene un indicador muy alto de siniestros, pues en julio cerro al 64% aumentando 15 puntos por encima del mes de febrero, así como el indicador de primas cedidas que pasa de 19% en el mes de febrero al 26% en Julio.

## CONCLUSIONES

Luego de esta investigación, quedan muchas reflexiones al respecto acerca de todo el camino que se recorrió dentro del desarrollo de este proyecto.

“Se llama prospectiva estratégica a la habilidad que tiene la alta gerencia de crear y alimentar un pensamiento enfocado en el futuro organizacional” (Francisco Mojica 2013). Esta definición nos proporciona importancia a la modelación de estrategias que apoyen la creación de procesos con el fin de afrontar los cambios provenientes de la competitividad y de la globalización. Un pensamiento prospectivo y una estrategia de negocio, es básicamente lo que se requiere para poder dar inicio a la implementación de esta estrategia en el sector asegurador, pues lamentablemente no estamos teniendo visión acerca de los beneficios a los que nos veríamos expuestos, sencillamente se tiene una idea diferente de las pólizas de seguros y quienes están directamente relacionados con ellos.

La prospectiva estratégica permite preguntarles a las entidades ¿Qué quieren para el futuro?, analizando las tendencias del mercado con el fin de validar los cambios que se deben implementar con el fin de mejorar los indicadores actuales. Propagar un pensamiento prospectivo generara una mayor adaptabilidad a los cambios que día tras día son más frecuentes, tener visión y mente abierta generara una mayor preparación de las organizaciones aseguradoras frente a la presencia de entidades con esta misma actividad económica provenientes de otros países, las cuales ven como una gran oportunidad el mercado Colombiano.

Generar un cambio de cultura en una organización requiere tiempo, generar un cambio de cultura en todo un sector requiere de compromiso y constancia. Juliana Cortes (2013) afirma que el desarrollo de la cultura organizacional como cualquier otra cultura en el mundo requiere tiempo y se requiere de la participación de los funcionarios de la compañía. La cultura de las organizaciones debe ser enfocada a la mitigación del fraude, la premiación de la transparencia y los correctivos ejecutados frente al incumplimiento y la carencia de honestidad y profesionalismo.

La estrategia del Océano Azul (2008) es vivo ejemplo de que no siempre querer implementar estrategias de mejora en una organización debe generar competencia: “Como desarrollar un nuevo mercado donde la competencia no tiene ninguna importancia”. (W. Chan Kim 2009). Claramente esta estrategia que se propone dentro de esta investigación la competencia no tiene mayor relevancia, pues lo que se busca por el contrario es un trabajo en equipo por parte de todo un sector buscando el beneficio de cada una de estas entidades por medio del reporte de la información la cual será consultada por todos y cada uno y esto conllevara a una mejor toma de decisiones.

Reportar información del cliente me genera 2 beneficios distintos vistos desde la toma de decisiones:

Se contara con información que me apoyara procesos de negociación de tarifas de pólizas solicitas gracias a la visualización de los comportamientos generados por el cliente prospecto referente a su experiencia en seguros, por ende puedo crear estrategias en la toma de decisiones en el momento de validar la oferta tarifaria del cliente, la cual podrá estar basada en la experiencia que tenga el cliente en estudio dentro del proceso asegurador, financiero y real.

Toma de decisiones enfocada en la optimización de los recursos invertidos en la recuperación de cartera, pues la presión que genera un reporte negativo en las centrales de información es de un alto nivel de importancia, lo cual generara ventajas para las compañías aseguradoras reduciendo el indicador de incumplimiento de pago por parte de los asegurados en sus pólizas vigentes.

Mientras tanto consultar la información me genera un beneficio de bastante utilidad:

Para la vinculación de un cliente dentro de la etapa de originacion del cliente, se busca otorgarle un producto o servicio. En el caso de las aseguradoras, se propone consultar información para el trámite de solicitud de pólizas como las de cumplimiento, arrendamiento e inclusive auto, pues estas pólizas tienden a tener un manejo de tipo crediticio lo que implica conocer detalladamente al cliente o intermediario, y esto traduce a conocer sus hábitos y comportamientos de pago.

El conocimiento de esta información es una herramienta poderosa a la hora de tomar la decisión si apruebo o rechazo una solicitud de producto, pues la moral de pago se mide muchas veces por su habito de pago más que por la capacidad, aunque esta última sigue siendo un factor determinante para la decisión final.

Al parecer nos encontramos en una época en la que teniendo las herramientas y la información no la estamos aprovechando al 100% pues aún tenemos bastante incertidumbre frente a los cambios dejando que el tiempo pase y los indicadores sigan aumentando.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Reyes, Samaniego (2007), “El Riesgo de Crédito en el marco del acuerdo Basilea II”. Editorial Delta Publicaciones. 1era Edición.

Rodriguez, Maritza (2012), “Centrales públicas de riesgo, burós de crédito y el sector microfinanciero en américa Latina”, Recuperado el 13 de Julio del 2015 desde <http://www.caf.com/media/4211/65-CentralesdeRiesgosPub-SPA-2013-03-12.pdf>

Alvarez, Adriana (1999), “Análisis del Riesgo Crediticio”

Lara, Alfonso (2004), “Medición Control de Riesgos Financieros”.

Charan, Ram (2009), “Cambio de Juego” Grupo Editorial Norma, pp 223-305

Ley 1266 de 2008 (2008), “Disposiciones y regulaciones de Habeas Data

Decreto 2592 de 2012 (2012), “Reglamento Buro de Crédito”

Centro de estudios Monetarios Latinoamericanos y Banco Mundial (2005), “Sistemas de reporte de Préstamos Bancarios y Créditos en Colombia” 1 era edición.

CIFIN (2013), “Regulación del Reporte a las Centrales de Riesgo”

Alcaldía de Bogotá (2014), “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”.

Lenaghan, Tom. (2001), “Microfinanzas y el Mercado de Información Crediticia en el Salvador”.

CANCELLERÍA (1.990), “Ley 45 de 1990 Artículo No 29”.

Chan, Kim / Mau, Borgne (2008), “La estrategia del Océano Azul” Editora Géminis. 1era Edición.

Isaza, Felipe (2.011), “Historia Legal del Seguro en Colombia”. Recuperado el 4 de Agosto del 2015 [http://www.fasecolda.com/files/1913/9101/5728/historia\\_legal\\_del\\_seguro\\_en\\_colombia.pdf](http://www.fasecolda.com/files/1913/9101/5728/historia_legal_del_seguro_en_colombia.pdf)

Bebczuk, Ricardo (2003), “Información Asimétrica en Mercados Financieros”. Editorial Akal.

Superintendencia Financiera de Colombia (2014), “Información General – Aseguradoras e

Intermediarios de Seguros”. Recuperado el 4 de Agosto del 2015 <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=15491>

Lane, Timothy (2002), “Riesgo Moral ¿Alienta el financiamiento del FMI la imprudencia de prestatarios y prestamistas?”.

Laura Reyes, Felipe Baquero (2011). Fasecolda, “El Seguro de Cumplimiento”, Recuperado el 4 de Agosto del 2015 [http://www.fasecolda.com/files/8013/9101/6691/el\\_seguro\\_de\\_cumplimiento.pdf](http://www.fasecolda.com/files/8013/9101/6691/el_seguro_de_cumplimiento.pdf)

Bermudez, Daniela (2.013), Fasecolda, “El Rol del Intermediario de seguros”, Recuperado el 13 de Agosto del 2015 [http://www.fasecolda.com/files/8013/9101/6691/el\\_seguro\\_de\\_cumplimiento.pdf](http://www.fasecolda.com/files/8013/9101/6691/el_seguro_de_cumplimiento.pdf)

Mojica, Francisco (2.013), “Concepto y aplicación de la prospectiva estratégica”, Recuperado el 28 de Agosto del 2015 <http://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/57/Archivos/Concepto%20y%20modelo%20de%20la%20prospectiva%20Mojica%20Guatemala.pdf>

Cortes Gomez, Juliana y Perez Quintero, Alejandro (2.013), “Importancia del cambio de cultura organizacional en la implementación de las políticas administrativas actuales en la contaduría general de la nación en el proceso de modernización del estado colombiano”, Recuperado el 10 de Septiembre del 2015 <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/10715>

Fasecolda (2015), Estadísticas del Sector, Indicadores de Gestión.