

**AIDA - Cuestionario sobre el Gobierno Corporativo
de las entidades aseguradoras
Congreso Mundial de Río de Janeiro, 2018**

RESPUESTA COLOMBIA

**Elaborado por Daniel Alberto Tocarruncho Mantilla, miembro de la Asociación Colombiana de
Derecho de Seguros, ACOLDESE, Sección Colombiana de AIDA**

Presidente: Profesor JJ Lin (AIDA Taiwán)

I. General

- 1. ¿Qué modelos de Gobierno Corporativo hay disponibles para las empresas de seguros en su jurisdicción? En caso de que haya varios modelos, describa las diferencias principales y la asignación de facultades de administración y de control entre los diferentes órganos/comités y qué modelo es general o idealmente adoptado por las empresas aseguradoras.**

Rta: En Colombia el modelo de Gobierno Corporativo que se utiliza en las compañías de seguros y, en general, en las sociedades comerciales, es una aproximación al modelo anglosajón, en el cual se identifican diferentes órganos societarios encargados de la dirección, administración y ejecución de la Compañía. En este sentido, el modelo de Gobierno Corporativo adoptado tiene como fundamento la adecuada separación de funciones entre estos órganos, partiendo de la Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de dirección, la Junta Directiva, como principal órgano de administración y control, y un Presidente o CEO encargado de la ejecución y del día a día de los negocios.

En este escenario, el modelo de Gobierno Corporativo adoptado en Colombia está enfocado principalmente en la consolidación y fortalecimiento de la Junta Directiva como órgano de mayor trascendencia del Gobierno Corporativo, buscando su profesionalización y dinamismo así como el de sus Comités de Apoyo, los cuales funcionan como espacios de apoyo para el análisis de temas de especial relevancia para la sostenibilidad de la Compañía.

De igual forma, en Colombia el sistema de Gobierno Corporativo aparece como un elemento a partir del cual se estructura el control interno. Así, el Gobierno Corporativo propende por un Control Interno estructurado a partir de 3 líneas de defensa, donde cada línea colabora en la gestión corporativa, en la administración del riesgo y en el fortalecimiento del ambiente de control y seguimiento de la Organización. Para el cumplimiento de este objetivo el modelo de Buen Gobierno busca asignar roles específicos y coordinar con efectividad las relaciones entre los diferentes participantes, con el fin de que puedan encajar adecuadamente en la estructura general de gestión de la organización.

2. **¿Cuáles son las principales fuentes de regulación que abordan el Gobierno Corporativo de las empresas (y en particular las empresas aseguradoras)? Por ejemplo, estatutos, normativas, otras reglas y recomendaciones emitidas por los supervisores o reguladores nacionales y supranacionales, autorregulación, códigos de prácticas idóneas, códigos de ética.**

Rta: En Colombia no existe un único cuerpo normativo en donde esté estructurado el marco regulatorio relativo al Gobierno Corporativo, por lo que se encuentra disperso principalmente en el Código de Comercio, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, el Decreto Único del Sistema Financiero (Decreto 2555 de 2010) y en diferentes Circulares Externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia recogidas en la Circular Básica Jurídica. Estas normas establecen los diferentes aspectos que guían el Gobierno de las Compañías de Seguros, las cuales encuentran su recepción mediante los estatutos sociales y en los reglamentos internos de dichas entidades.

Adicionalmente, se debe destacar que en el año 2007, FASECOLDA- Federación de Aseguradores Colombianos- expidió el Código de Gobierno Corporativo aplicable al sector asegurador. Este documento constituyó en su momento un marco de referencia para que las Aseguradoras puedan adoptar unos mínimos lineamientos relacionados con este tema, mediante la incorporación de recomendaciones de adopción voluntaria.

De otro lado, si bien no resulta directamente aplicable a las entidades aseguradoras, se encuentra como referente nacional el Código País de Gobierno Corporativo, previsto a través de la Circular Externa 028 de 2014 la Superintendencia Financiera de Colombia, documento que se encuentra integrado por 33 Medidas que recogen 148 recomendaciones acerca de las mejores prácticas corporativas aplicables a las sociedades emisoras del mercado de valores, las cuales tienen como propósito elevar los estándares de Buen Gobierno a requerimientos internacionales, principalmente de la OECD, la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) y el Banco Mundial.

3. **En su jurisdicción, ¿tiene usted conocimiento de la insolvencia o dificultad de un asegurador atribuible a bajos estándares de gobernanza o prácticas, o al fracaso en la implementación y aplicación adecuada de dichos estándares? Si es así, por favor identifique los principales factores desencadenantes de la insolvencia.**

Rta: En el año 2013 la Superintendencia Financiera de Colombia informó sobre la orden de liquidación forzosa administrativa que lanzó para una Compañía de Seguros Generales¹, por no cumplir con los

¹ Liquidación forzosa administrativa de Cóndor S.A, Campania de Seguros Generales.- información pública.

requisitos mínimos para continuar con su operación en el mercado. En este caso se identificaron fallas en el control interno y, particularmente, se cuestionó el funcionamiento de las estructuras de dirección y control en la determinación de los riesgos asumidos por la entidad aseguradora, así como deficiencias frente al seguimiento que debían realizar los órganos de administración a la constitución de los capitales regulatorios exigidos para el funcionamiento de compañías de seguros.

Debido a estas situaciones, la Compañía presentó defectos en su capital mínimo, patrimonio adecuado y en el fondo de garantía necesarios en el desarrollo de sus negocios, situación que a la postre llevó a que el Supervisor tomará la decisión de liquidarla, toda vez que ante tal funcionamiento podría continuar empeorando las condiciones de acreedores e inversionistas.

- 4. En su jurisdicción, ¿se aplica la normativa del Gobierno Corporativo conforme a la naturaleza, escala y complejidad del negocio del asegurador? Si ese es el caso, por favor describa cualquier diferencia significativa y la justificación razonada de esas diferencias.**

Rta: En Colombia, si bien el parámetro normativo es exigible por igual a las diferentes Compañías del sector asegurador, el Supervisor y el mercado han comenzado a entender que cada Compañía es diferente y que su Gobierno Corporativo debe adecuarse a esta realidad, lo que ha llevado a que se observe la relación costo – beneficio de algunas medidas, particularmente de autorregulación, en atención a la naturaleza y estructura de la respectiva aseguradora.

Al respecto, se ha discutido a nivel de gremio y con el supervisor en relación con:

1. La aplicación de recomendaciones relacionadas con mecanismos de información a los Accionistas, en las cuales se hace necesario distinguir entre una compañía que tiene un número amplio y disperso de accionistas, y aquellas cuyo número es limitado. Así, la definición del mecanismo de comunicación más idóneo (página web, correo electrónico, comunicación telefónica, entre otros) debe responder directamente a la estructura de la composición accionaria, buscando la mejor relación costo / beneficio.
2. La conformación de las Juntas Directiva, donde se debe responder al tamaño, el entorno, las necesidades y los retos que enfrente la compañía. Si bien existe un parámetro mínimo exigible a todas las entidades por igual, aspectos como su tamaño, perfiles y conformación deben poder observarse de manera diferencial en cada entidad.
3. La definición y constitución de Comités de Apoyo a la Junta Directiva en entidades cuyo tamaño y operaciones son limitadas, o donde, por situaciones de Grupo Empresarial, la visión y manejo de estos temas están dentro de una visión consolidada de riesgo que se maneja desde la matriz y se ejecuta en cada una de las compañías subordinadas.

5. Por favor dé ejemplos específicos de prácticas y estructuras de Gobierno Corporativo que se implementen mejor mediante autorregulación que mediante requisitos legales o de supervisión.

Rta: De manera general, y sin que se agoten en las que se mencionan a continuación, se podrían identificar las siguientes:

- i. Profesionalización de las Juntas Directivas: La Junta debe ser diseñada y estructurada en función de la empresa, su entorno, sus oportunidades y amenazas. Es así que identificar claramente cuáles son los perfiles que deben integrarla debe ser un ejercicio que, más que una imposición normativa, parta de un ejercicio de autorregulación. De igual forma, lograr una adecuada cohesión entre sus miembros, a partir de ejercicios que construyan valor a la Compañía resulta ser un aspecto que se aleja del simple cumplimiento regulatorio.
- ii. Comités de Apoyo a la Junta Directiva: Si bien existen algunos Comités de Junta que deben tener un carácter regulatorio (caso Comité de Auditoría), la efectividad de otros Comités está dada por la identificación de temas donde la Junta Directiva, por la naturaleza de los temas, requiere un apoyo más puntual en el estudio de estos temas. Particularmente, hemos destacado como, mediante un ejercicio de autorregulación, las Compañías han adoptado, a partir de la identificación de recomendaciones y mejores prácticas nacionales e internacionales, Comités para el estudio de temas asociados a la estructura de Gobierno Corporativo o a la gestión del Recurso Humano.
- iii. Miembros independientes en las Juntas Directivas: Si bien para los emisores de valores colombianos existe un estándar normativo frente a la definición de miembro independiente y el porcentaje que deben existir en las Juntas Directivas, la autorregulación ha permitido en este sentido ampliar los criterios de independencia, estableciendo por parte de los emisores criterios más rigurosos que se acoplan a sus necesidades.
- iv. Procesos de evaluación de las Juntas Directivas: Este punto resulta esencial para la revisión de este órgano social dentro de la estructura de Gobierno Corporativo; no obstante, consideramos que agrega más valor si su desarrollo no parte de una imposición normativa, sino que responde a la necesidad y compromiso del Directorio y la Alta Dirección de identificar sus fortalezas y debilidades, e implementar acciones que permitan continuar fortificando su composición y funcionamiento.
- v. Mecanismos de aprobación y seguimiento a operaciones con vinculados económicos: Si bien es necesario que exista un marco normativo respecto de las relaciones con partes vinculadas,

hemos observado cómo, a partir de ejercicios de autorregulación se pueden construir política y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de las operaciones con esto vinculados, que responden más puntualmente a las particularidades de cada Compañía.

- 6. En caso de que recientemente se haya requerido que su jurisdicción implementase nacionalmente ciertos principios de Gobierno Corporativo establecidos por normativa supranacional, describa los problemas y obstáculos principales (si los hubiese) que hayan resultado de dicho proceso.**

Como se mencionó anteriormente, a través de la Circular Externa 028 de 2014 la Superintendencia Financiera de Colombia expidió una nueva versión del Código País de Gobierno Corporativo que sustituyó el publicado en 2007 y el cual tiene como propósito elevar los estándares de Gobierno Corporativo a requerimientos internacionales, principalmente de la OECD, la CAF y el Banco Mundial. Si bien el Código País no es aplicable directamente al sector asegurador, si se convierte en el principal referente de las compañías aseguradoras en el proceso de fortalecimiento y mejora continua de su sistema de Buen Gobierno.

Uno de los principales retos que tiene este Código, más allá de la implementación de las medidas y la creación de códigos y políticas, es lograr que las empresas concentren todo su esfuerzo en la construcción de un sistema de Gobierno Corporativo integral que permita abarcar la totalidad de aspectos que resultan relevantes en el gobierno de la sociedad y que garantice la efectividad de las medidas, a través de la generación de una cultura de Buenas Prácticas. Esto resulta de vital importancia, dado que se busca que las Compañías logren posicionarse más allá del mero cumplimiento formal y se pueda observar, tanto por el Supervisor como por parte del mercado en general, cual es el nivel de implementación real que han tenido estas recomendaciones.

De otro lado, la existencia del Código País y los altos estándares de Buen Gobierno que este propone presenta un desafío para lograr atraer nuevas Compañías al mercado de valores. Las exigencias de mejores prácticas que los reguladores y el mercado requieren no pueden conllevar, en la práctica, a que las Compañías que no cuenten con un sistema de Gobierno tan robusto se cierren a la opción de participar en el mercado de emisores.

7. ¿Existen diferencias importantes entre las normas generales de Gobierno Corporativo y las normas específicas que rigen a las empresas de seguros?

Rta: En lo que respecta al Gobierno Corporativo, no existe una gran diferencia entre el marco normativo general aplicable a las sociedades comerciales y el marco específico relacionado con las compañías aseguradoras. En este sentido, estas regulaciones resultan complementarias, encontrando en el

régimen específico una mayor profundización en relación con aspectos puntuales muy propios de las compañías del sector asegurador y su funcionamiento.

Lo que si se identifica, es la existencia de elementos regulatorios que pueden ser incompatibles con los procesos de autorregulación que a nivel país se han adelantado, y que particularmente, llevan a que ciertas recomendaciones del Código País de Gobierno Corporativo no resulten aplicables a las entidades aseguradoras. A manera de ejemplo, se identifica la imposibilidad de eliminar las suplencias de la Junta Directiva en las Compañías aseguradoras que no tengan la condición de emisores de valores, toda vez que el marco regulatorio prevé como obligatorio la existencia de estos suplentes.

Dentro de este contexto, consideramos que existe campo para seguir avanzando en mejorar los estándares del sector asegurador, acercándose, en lo que resulte aplicable, a las medidas del Código País.

II. Aptitud y honorabilidad de la junta directiva

- 1. En su jurisdicción ¿hay alguna propuesta, o leyes o normativas ya adoptadas relacionadas con la cualificación y composición de la junta directiva en una empresa de seguros? Si es así, por favor explique.**

Rta: Para el caso de las entidades aseguradoras existen previsiones acerca del régimen de incompatibilidades e inhabilidades aplicable a los miembros de la Junta Directiva, el cual está previsto en el art. 77 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Adicionalmente, debido a que el miembro elegido debe surtir un proceso de posesión ante la Superintendencia Financiera, dicho proceso conlleva una revisión integral al Director por parte del Supervisor antes de aceptar su posesión.

Al respecto, se hace necesario clarificar que la competencia del Superintendente Financiero para decidir acerca de la posesión de un Director de una institución financiera o aseguradora comprende dos aspectos:

- El primero, objetivo, cuya competencia es reglada, relacionado con la verificación de los documentos que se deben aportar al trámite de posesión del miembro de Junta para la evaluación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la ley; y el examen de la legalidad de la designación.
- El segundo corresponde a una evaluación subjetiva, competencia discrecional, relativa a la potestad para considerar las condiciones personales de los designados para dirigir las entidades vigiladas: carácter, responsabilidad e idoneidad.

De tal forma, la facultad prevista para el Supervisor se traduce en la atribución para evaluar la conducta

de los directores, su trayectoria personal y profesional, su seriedad y moralidad en cada caso, razón que en la práctica lleva a que se cualifiquen los conocimientos, aptitudes y trayectoria del Director².

En complemento de lo anterior, y como parte de un ejercicio de autorregulación, existen entidades aseguradoras que han incorporado al interior de sus Códigos de Gobierno Corporativo medidas y procedimientos dirigidos a identificar los perfiles que se requieren de los miembros que integran sus Juntas Directivas, buscando con ello que el potencial miembro cumpla con calidades personales y requisitos de trayectoria profesional, formación académica y de experiencia para el mejor desarrollo de sus funciones. En esta misma línea, el Código de Gobierno Corporativo del sector asegurador elaborado por Fasecolda en el año 2007 estableció una medida en este sentido, a través del cual recomendaba que los miembros de la Junta Directiva de la entidad aseguradora cumplieran con requisitos de carácter profesional y ético y que en la composición de este órgano social se contara con una adecuada combinación de profesionales y expertos en distintos temas que lograran brindar valor agregado en la toma de decisiones.

2. En su opinión, ¿qué factores, condiciones o incentivos podrían debilitar la independencia de la junta directiva o de cada uno de sus miembros?

Rta: Particularmente consideramos que el principal elemento que mina la independencia de un miembro de Junta Directiva es la existencia de conflictos de interés, los cuales pueden devenir en la afectación del juicio del respectivo miembro al momento de tomar las decisiones. La falta de una revelación adecuada por parte del miembro frente a relaciones familiares, comerciales o de otra índole y la deficiencia en los mecanismos que permitan su administración, conllevan la afectación la independencia del respectivo miembro.

De otra parte, también resulta importante observar la forma o mecanismos de compensación que se presentan a los miembros de la Junta. En caso de mecanismos de compensación variable resulta muy importante identificar las condiciones a las que responda esta compensación, con el fin de asegurar que existe una alineación con la estrategia y los resultados de mediano y largo plazo de la Organización, con el fin de que los miembros de la Junta no pierdan su objetividad frente al desarrollo de sus funciones con el fin de mejorar o mantener dicha compensación.

3. ¿Cómo se asegura una compañía de seguros de que los miembros de la junta individualmente y la junta colectivamente tienen suficiente formación para supervisar y vigilar las actividades de la aseguradora adecuadamente,

² Ese texto está en línea con lo previsto por el Concepto N° 97035988-7 de septiembre 29 de 1997 de la Superintendencia Bancaria, hoy Superintendencia Financiera de Colombia

particularmente cuando se requieran conocimientos técnicos específicos?

Rta: En este tema creemos que hay diferentes aspectos que ayudan a que la Junta Directiva pueda contar con las capacidades suficientes para el desarrollo de sus funciones:

- a. Proceso de conformación de la Junta Directiva: Resulta importante que al momento de evaluar la incorporación de nuevos candidatos a la Junta se analice detalladamente las condiciones profesionales y la experiencia del candidato, buscando que el miembro pueda desde su perspectiva reconocer los diferentes aspectos que encierra industria aseguradora.
- b. Capacitación permanente: se requiere por parte de las Compañías apoyar a los miembros en el fortalecimiento de los conocimientos necesarios y el acercamiento a las novedades regulatorias que afecten el sector asegurador, a través de capacitaciones y actualizaciones.
- c. Flujo de información a los Directores: Juega un papel preponderante la información que se entregue a los miembros de la Junta para el desarrollo de sus sesiones, tanto en condiciones de cantidad, calidad y tiempo, lo que les permitirá adelantar un análisis más riguroso y tomar decisiones más informadas.
- d. Procesos de evaluación a la Junta Directiva: Los procesos de autoevaluación y evaluación por terceros permiten conocer la forma en que la Junta Directiva adelanta sus funciones e identificar si los procesos de suministro de información a sus miembros son adecuados para que este órgano social pueda realizar la supervisión y el control de los diferentes temas de la organización.

4. ¿Hay diferencias significativas en cuanto a los requisitos y obligaciones entre los miembros ejecutivos y no ejecutivos de la junta directiva de una aseguradora?

Rta: La legislación colombiana establece una serie de responsabilidades y obligaciones que son aplicables individualmente a cada miembro de la Junta, pero no distingue entre miembros ejecutivos y no ejecutivos.

En cuanto a la presencia de miembros ejecutivos, la regulación aplicable a entidades aseguradoras (art. 73 numeral 8 del EOSF), establece una restricción en cuanto al número de esta clase que pueden conformar la Junta. De tal forma, se señala que no se pueden designar como miembros principales y suplentes de las juntas directivas a un número de personas vinculadas laboralmente a la respectiva entidad que, reunidas en sesión y en ejercicio de los cargos de miembros de tales órganos, puedan conformar, entre ellas, mayorías decisorias generales o especiales, de acuerdo con la ley y los

respectivos estatutos.

- 5. En su jurisdicción, ¿hay normas irrefutables o principios generales que permitan a los directores apoyarse en opiniones externas cuando traten temas o aspectos donde se necesite experiencia?**

Rta: En Colombia, existe una recomendación sobre la materia el Código País, que, como se ha mencionado anteriormente, es un referente de voluntario para las empresas del sector asegurador.

Así, a partir de la primera versión del Código País de Gobierno Corporativo emitida en el año 2007 mediante la Circular Externa 028 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se estableció como una mejor práctica el que las Compañías permitieran a los miembros de las Juntas Directivas contar con el apoyo de expertos en temas que considerarán necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones. A partir de ello, las Compañías han desarrollado dicha recomendación en sus Códigos de Gobierno Corporativo, definiendo los criterios que llevan a la contratación de estos terceros.

A su vez, la versión del Código País del año 2014, entendiendo el rol que juegan los Comités de Apoyo a la Junta Directiva, extendió esta posibilidad a dichos Comités, señalando que estos pueden obtener el apoyo, puntual o de forma permanente, de miembros de la Alta Gerencia con experiencia sobre las materias de su competencia y/o de expertos externos.

- 6. Describa el alcance y la magnitud de la intervención de los supervisores o reguladores con referencia a las cualificaciones y a las actividades de la junta directiva de una aseguradora.**

Rta: La Superintendencia Financiera de Colombia tiene un rol bastante activo en los procesos de intervención del funcionamiento de las Juntas Directivas de las entidades sometidas a su vigilancia, las cuales adelanta desde su papel de regulador y de supervisor.

Como regulador, la Superintendencia, a través de la expedición de normas (Circulares Externas principalmente) establece instrucciones en relación con los temas en los que la Junta Directiva de la entidad aseguradora debe aprobar políticas, definir lineamientos y realizar supervisión (tales como el funcionamiento de los sistemas de administración de riesgos, el manejo de reservas y de capital, control interno, entre otros).

A la par, en su papel de supervisor, y desde la solicitud de información (requerimientos y visitas in situ), requiere periódicamente información sobre el funcionamiento de la Juntas Directivas, realizando análisis y efectuando observaciones y recomendaciones frente a las actividades adelantadas por este

órgano de gobierno y de ser el caso, imponiendo sanciones en relación con el incumplimiento de instrucciones de carácter normativo.

En este sentido, a partir de la definición de un marco integrado de supervisión basada en riesgos, la Superintendencia ha establecido unos criterios metodológicos sobre las características y el desempeño que debe reunir una Junta Directiva para ser considerada adecuada, recogidos en una guía de supervisión, donde analiza temas relacionados con el rol de la Junta, sus principales características, sus funciones y responsabilidades, su composición, los comités de apoyo con los que cuenta y las prácticas que adelanta dicho órgano social al interior de la compañía de seguros.

7. ¿Hay normas y regímenes especiales que se puedan aplicar al gobierno de subsidiarias que pertenezcan a un grupo de seguros, también en cuanto a flujos de información?

Rta: El régimen legal de grupos empresariales y las condiciones previstas por la normatividad colombiana en materia subordinación y control entre empresas tiene un carácter general y no presenta distinciones particulares para el sector asegurador, por lo que los requerimientos en cuanto a los flujos de información aplica de igual forma a todas las compañías que integren un grupo empresarial. En este sentido, el régimen general previsto en la Ley 222 de 1995 establece como principal obligación el presentar informes especiales en el que se esclarezcan a los grupos de interés las relaciones económicas existentes entre las Compañías que integran el grupo empresarial, particularmente a partir de la consolidación de información financiera de cierre de ejercicio.

III. Gestión de riesgos

1. En su opinión, ¿cuál es el mayor desafío respecto a riesgos que afronta el sector de los seguros en la actualidad en su jurisdicción? (Por ejemplo: normativa, estándar de capital, fijación de precios, tasas de interés, terrorismo cibernético, etc.)

Rta: Si bien consideramos que son amplios los desafíos que enfrenta el sector asegurador creemos que el mayor lo representa la adecuación del negocio asegurador a los cambios tecnológicos y a las nuevas necesidades de los consumidores en un escenario cada vez más digital. Esto tiene mayor importancia si se toma en cuenta la entrada de nuevos competidores no tradicionales y disruptivos (Fintechs e Insurtechs), que están cambiando la estructura del mercado, lo que lleva a que tanto a nivel del regulador como de las compañías se deban establecer estrategias de largo plazo que incluyan la adaptación de los modelos de negocio frente a la creciente automatización, digitalización e interconexión de la industria.

Este escenario también conlleva a que las compañías se encuentren expuestas en mayor medida a los incidentes cibernéticos como ciber crímenes, brechas de información, fallas en los sistemas, entre otros.

- 2. ¿Qué leyes o normativas específicas, vigentes o pendientes de aprobación en su jurisdicción, presentarán un desafío significativo respecto al riesgo de aplicación en el sector de los seguros?**

Rta: Consideramos que gran parte de los desafíos que afronta el sector asegurador colombiano está en la implementación adecuada de los diferentes aspectos normativos que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Superintendencia Financiera de Colombia han exigido en el proceso de implementación de los diferentes pilares que integran Solvencia II.

De esta forma, en los últimos años, hemos visto la expedición y reglamentación de diferentes normas que han fortalecido el marco regulatorio para sentar unas reglas de juego similares y acordes con estándares internacionales, en temas tales como reservas técnicas, solvencia, régimen de inversión y régimen de protección al consumidor, las cuales representan un gran reto en el proceso de fortalecimiento continuo del sector asegurador.

IV. Ética y responsabilidad social corporativa

- 1. Por favor incluya ejemplos concretos donde los estándares de ética empresarial o estándares de responsabilidad social corporativa se hayan aplicado y hayan cambiado los comportamientos de la empresa de seguros.**

Rta: Consideramos que unos de los principales ejemplos en los que la Responsabilidad Social Empresarial ha impactado en el comportamiento de las entidades aseguradoras es el caso de los microseguros. De tiempo atrás las compañías del sector asegurador han generado programas de acompañamiento a las comunidades, buscando el mejoramiento de las condiciones socioeconómicas en los lugares en donde operan, a través de iniciativas de inclusión y la gestión responsable con los grupos de interés.

Así, a través de los microseguros el sector asegurador ha ajustado su actividad para identificar nuevos negocios que cumplen con una función de inclusión, con el propósito de ofrecer posibilidades a personas que no acceden a los productos tradicionales.

De otro lado, también se debe destacar que a nivel general, el sector empresarial, como parte de una visión integral de la responsabilidad corporativa, han promovido las denominadas fundaciones

empresariales, entendidas como el medio para que el sector empresarial encamine y lidere el desarrollo de los proyectos sociales que redundan en beneficios de los grupos de interés más necesitados del país. En este frente, se destaca la Fundación Bolívar Davivienda, la cual es la expresión del compromiso social del Grupo Bolívar, y en particular de Seguros Bolívar, mediante la cual se apoyan proyectos transformadores y de alto impacto para el país.

2. En su jurisdicción, ¿hay alguna propuesta o alguna disposición en marcha o leyes o normativas específicas ya adoptadas en el sistema de Gobierno Corporativo relacionadas con la protección de los tomadores de seguros y/o los intereses de los consumidores?

Rta: Desde el año 2009 con la entrada en vigencia de la Ley 1328 se han venido expidiendo por parte de los reguladores colombianos normas relacionadas con la protección al consumidor financiero, a través de las cuales se han establecido herramientas de información y educación para estos consumidores, buscando con ellas que las entidades supervisadas ofrezcan y garanticen un servicio con calidad, difundan información suficiente y clara sobre sus productos y servicios y los derechos y deberes adquiridos, atiendan las quejas con calidad y oportunidad y se identifiquen adecuadamente las quejas a efectos de permitir una acción preventiva.

Dentro de las más importantes podemos citar las siguientes:

- a. Determinación de un Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, que busca establecer canales claros, directos y sencillos de comunicación y atención de las solicitudes del consumidor.
- b. Obligaciones de información a los consumidores financieros en relación con las condiciones y exclusiones previstas en los productos de seguros.
- c. Determinación de un catálogo de prácticas y cláusulas que se consideran abusivas en los productos y servicios financieros.
- d. Generación de talleres de educación financiera cuyo propósito es brindar al consumidor una mayor conocimiento y mejores elementos de análisis para el manejo y adquisición de productos.

3. En su jurisdicción, ¿se requiere que una compañía aseguradora produzca un informe anual sobre Responsabilidad Social Corporativa (RSC) o un informe sobre Sustentabilidad conforme a la Iniciativa Global (GSI, en inglés)? En dicho caso, ¿qué contexto se necesita divulgar en estos informes?

Rta: A partir de lo dispuesto en el artículo 96 de la Ley 1328 de 2009 y el art. 2 del Decreto 2775 de 2010, las entidades aseguradoras, deben informar al público en general los distintos programas que,

de acuerdo con sus políticas de Gobierno Corporativo, tengan implementados para atender a los sectores menos favorecidos del país. A partir de esta obligación, las aseguradoras, a través de la Federación de Aseguradores Colombianos - FASECOLDA reportan anualmente un Balance Social con la información de las prácticas de responsabilidad implementadas por el sector asegurador.

De igual forma, ya a partir de ejercicios voluntarios, diversas entidades del sector asegurador adelantan periódicamente informes de sostenibilidad bajo la metodología del Global Reporting Initiative – GRI, en los que recogen en parte las diferentes acciones que las compañías adelantan de cara a sus grupos de interés.

Divulgación de información

- 1. En su opinión, ¿qué mecanismos deberán utilizarse o considerarse en una compañía de seguros para garantizar la transparencia de su estructura de gobierno? (Por ejemplo, los estatutos sociales, el organigrama de la organización, los comités existentes, los accionistas principales, los estándares éticos, la responsabilidad social corporativa, etc.)**

Rta: Creemos que el principal mecanismo para garantizar la estructura de gobierno en una compañía es el Código de Gobierno Corporativo. En gran medida este documento, al recoger los principios, políticas y prácticas de la organización en cuanto al funcionamiento y gestión de sus órganos de gobierno, representa el principal mecanismo para garantizar la transparencia de su estructura.

De igual forma, la publicación de los estatutos sociales, sus estándares o códigos de ética y de los informes anuales de gestión y de Gobierno Corporativo, permiten una mayor identificación y claridad de la estructura de gobierno por parte de los diferentes grupos de interés.

En complemento con lo anterior, reconocemos que la página web corporativa de las entidades se ha convertido en uno de los principales medios de comunicación para poner a disposición del público los diferentes documentos que integran el sistema de Gobierno Corporativo de una Compañía a los que se hizo referencia. En Colombia es usual que las entidades emisoras y las compañías del sector financiero divulguen en su página web la estructura de la organización y los documentos corporativos, así como los informes de gestión y estados financieros.

- 2. En su opinión, ¿existen prácticas de gobernanza que se puedan realizar mejor por medio de la divulgación de información en lugar de a través de requisitos específicos de supervisión? ¿Qué prácticas de Gobierno Corporativo deberían ser obligatorias para una empresa de seguros?**

Rta: Creemos que los requerimientos de divulgación de información funcionan más a manera de complemento de los aspectos de regulación o autorregulación que incorporen las compañías. De tal forma, la divulgación está orientada a observar la forma en que una compañía ha adoptado una respectiva obligación legal o un principio de autorregulación, siendo un insumo o mecanismo a través del cual se puede recaudar información para adelantar la supervisión de una respectiva entidad.

En este sentido, lo que si consideramos importante es que a partir del ejercicio que se realice a nivel tanto de supervisores como de empresas aseguradoras se pueda llegar a determinar la información mínima que deberían publicar las compañías, de forma tal que permita que exista una divulgación de información adecuada que permita que el ejercicio de supervisión sea más fácil de realizar.

En el caso colombiano existe una complementación entre el marco normativo y los ejercicios de autorregulación en lo que respecta a los procesos de divulgación de información. En el caso de compañías emisoras de valores, la Superintendencia Financiera y la Bolsa de Valores de Colombia han establecido unos requisitos mínimos de divulgación, los cuales son complementados con parámetros de autorregulación que han logrado que las Compañías revelen información más completa acerca de la estructura de Gobierno Corporativo, la composición de los diferentes órganos de administración, los informes de gestión e información financiera y no financiera de la Compañía.

Ahora bien, en cuanto a que prácticas de divulgación se deberían adoptar, consideramos que se debería revelar en las páginas web de las aseguradoras la siguiente información:

- i. Código de Ética, Estatutos Sociales, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento de Funcionamiento de la Asamblea General Accionistas y de la Junta Directiva.
- ii. Estructura empresarial informando las situaciones de subordinación y la relación con sociedad matriz o controlante, filiales y/o subordinadas.
- iii. Descripción de la Junta Directiva y de los comités u órganos de apoyo a la Junta Directiva indicando sus funciones y su conformación.
- iv. Información de los órganos de control (Auditoría, Revisoría Fiscal, Oficial de Cumplimiento).
- v. Informes financieros.
- vi. Informes de gestión e informes de Gobierno Corporativo.
- vii. Reportes de Responsabilidad Social Empresarial o de Sostenibilidad.

3. ¿Cuál es la interrelación entre la normativa sobre abuso de mercado y otras regulaciones de divulgación/transparencia aplicables a las aseguradoras cotizadas en bolsa, y las normas específicas de la industria aplicables solamente a las empresas de seguros?

Rta: Consideramos que el marco normativo de las compañías de seguros y la normatividad aplicable a emisores de valores son regímenes que se complementan. Particularmente, dado el interés general que se presenta en el mercado de valores, dicha normatividad presenta aspectos más rigurosos relacionados con el flujo de información y la divulgación al mercado, elementos que para una compañía de seguros que no cotiza en el mercado de valores resultan ser menos rigurosos.

Así, existen diversos requerimientos en relación con la información que las compañías emisoras deben dar a conocer al público a través de su página web, los cuales se enfocan principalmente en que el mercado pueda conocer los principales aspectos relacionados con la estructura de las Compañías y su desempeño.

Nos parece importante destacar el mecanismo de “información relevante” dispuesto por la Superintendencia Financiera, a través del cual las compañías emisoras deben divulgar sus actividades y operaciones en la medida en que estas puedan considerarse como información que un inversionista prudente pudiera tomar en cuenta al momento de realizar una inversión. Este mecanismo se acompaña de un apartado normativo que dispone que situaciones se enmarquen dentro de este concepto, lo que en la práctica permite que exista una mayor difusión y transparencia al mercado.

En lo que respecta a las Compañías no cotizadas, la revelación al público resulta ser más discrecional. Si bien se ha buscado que las compañías eleven los estándares de divulgación de información a través de la publicación de información en su página web, no existe un deber de información que se extienda más allá de los aspectos relacionados con la información financiera. No obstante, desde el régimen general aplicable a sociedad aseguradoras no emisoras, las facultades del supervisor siguen teniendo control para que, sea de manera previa o posterior a una operación, se pueda solicitar información para analizar la respectiva operación y, en dado caso, se solicite su divulgación al público.

VI. Perspectiva

En lo que respecta al Gobierno Corporativo de las aseguradoras, por favor indique sus críticas del sistema en su jurisdicción, cualquier recomendación para el futuro, y/o los retos principales a los que se enfrentan las empresas de seguros.

Rta: Consideramos que los siguientes son los principales retos:

1. Profundizar en el desarrollo de estándares de Gobierno Corporativo que aseguren una mayor transparencia, logrando armonizar las tendencias internacionales con la realidad del país, de manera que las medidas que se incorporen sean correctamente adaptadas a las condiciones

locales. Este tema tiene una gran relevancia en torno al proceso que adelanta Colombia para ingresar a los países que participan en la OECD.

2. Como se mencionó anteriormente, la entrada de nuevos competidores no tradicionales y disruptivos (Fintechs e Insurtech), lleva a que los reguladores y las compañías deban establecer estrategias de mediano y largo plazo que incluyan la adaptación de los modelos de negocio frente a la creciente automatización y digitalización de la industria, lo que desde la perspectiva del Gobierno Corporativo obliga a las compañías de seguros a repensar sus modelos de tomas de decisiones y la forma como sus sistemas de administración de riesgos logran abarcar estos nuevos escenarios.
3. A partir de los avances introducidos por el Código País, consideramos que de manera específica en el sector asegurador sería importante analizar desarrollos de autorregulación en los siguientes aspectos:
 - ✓ Composición Juntas Directivas: Perfiles más variados y mayor independencia.
 - ✓ Juntas Directivas más activas y con mayor conocimiento de la entidad, con una definición clara de roles y responsabilidades, particularmente en lo relacionado con la Gestión de Riesgos y el Control Interno.
 - ✓ Procesos de Auto-evaluación y Evaluación Junta Directiva.
 - ✓ Marco de supervisión del Revisor Fiscal: Funciones y responsabilidades.