

# Informe de sostenibilidad

2011



SEGUROS  
BOLÍVAR



# Tabla de Contenido

Mensaje del Presidente Dr. Jorge Enrique Uribe M.....	2
Perfil de la Empresa.....	6
Ámbito Ético .....	21
Ámbito Económico .....	34
Ámbito Medio Ambiental .....	39
Ámbito Laboral .....	48
Ámbito Comercial .....	73
-Clientes .....	74
-Fuerza de Ventas .....	90
-Proveedores.....	97
Ámbito Social.....	101
Anexos .....	112
-Indicadores GRI.....	



# Mensaje del Presidente



Cumpliendo nuestro compromiso público, presentamos el tercer informe de sostenibilidad de Seguros Bolívar, que recopila la gestión de la operación de la organización en Colombia durante el 2011.

Somos conscientes de nuestro aporte a la sostenibilidad y es por ello que nos hemos enfocado en convertir la Responsabilidad Social Empresarial en un factor diferenciador y competitivo de nuestra de operación, gestionando los impactos que generamos a la sociedad.

Los resultados que reflejamos en este informe, son una muestra más de nuestro compromiso con nuestros Grupos de Interés. Damos respuesta a sus expectativas de información en cuanto a nuestro actuar desde lo Ético, Económico, Medioambiental, Laboral, Comercial y Social, ejes de la estrategia de Responsabilidad Social que se ha definido para el Grupo Empresarial Bolívar.

Nuestros colaboradores, con gran orgullo y satisfacción, nos han reconocido por segundo año consecutivo como la "MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR EN COLOMBIA" de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación efectuada por Great Place to Work Institute. Así mismo, participamos en el estudio AIAREC (Asociación Iberoamericana de Relaciones Empresa Cliente) y por tercer año consecutivo, en el 2011, fuimos merecedores del Premio AIAREC a la mejor experiencia de cliente en el sector asegurador en Iberoamérica.



Continuamos fortaleciendo nuestro sistema de gestión medioambiental. Por ello, durante el 2011 desarrollamos nuestra estrategia "HUELLA VERDE", que además de fortalecer las iniciativas que hemos venido adelantando para el manejo eficiente de recursos como el papel, el agua y la energía, se ha propuesto medir nuestras emisiones de carbono y establecer estrategias para minimizar y compensar nuestro impacto ambiental.

Reconocemos la necesidad de seguir avanzando en la sensibilización de todos nuestros grupos de interés, para que cada uno integre y evalúe su rol en la contribución hacia la sostenibilidad. Es por esto, que para el 2012 buscamos profundizar al interior de Seguros Bolívar lo que significa la estrategia de Responsabilidad Social con la que hemos trabajado durante estos últimos años. Este reto implica capacitar a todos nuestros colaboradores, afinar nuestros objetivos y las acciones necesarias para que día tras día continuemos trabajando por ser una empresa socialmente responsable.

Los invito a conocer el informe de Sostenibilidad de Seguros Bolívar esperando que la información que aquí presentamos, le genere valor al reconocer su rol como protagonista del proceso. Su retroalimentación nos permitirá seguir avanzando como organización. Los retos continúan y la historia de la sostenibilidad la construimos día a día.



JORGE ENRIQUE URIBE  
Presidente



# Generalidades del informe

**P**resentamos nuestro tercer informe de Sostenibilidad que recopila la gestión económica, social y ambiental de manera consolidada de las Compañías Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A. y Capitalizadora Bolívar S.A., que durante este informe denominaremos Seguros Bolívar. A partir de este año tomamos la decisión de reportar la gestión anual, por lo cual este informe contiene las acciones realizadas durante el 2011 (Enero 1 de 2011 a Diciembre 31 de 2011) de la operación en Colombia.

Como en los años anteriores, este documento constituye nuestra declaración de Comunicación de Progreso (COP por sus sigla en inglés) para efectos del compromiso que hemos asumido con el Pacto Global de las Naciones Unidas, a través de nuestro holding Sociedades Bolívar S.A. y ha sido elaborado con base en los lineamientos propuestos por la guía G3 de la Global Reporting Initiative (GRI) y su suplemento sectorial para servicios financieros.

Para la elaboración de este informe se tuvo en cuenta la retroalimentación recibida por tres de nuestros grupos de interés a través de diálogos directos con ellos y realización de encuestas, así como la coordinación con cada uno de los responsables de los seis ámbitos que modelan nuestra estrategia de Responsabilidad Social, para establecer los contenidos y temas relevantes a reportar.



# Perfil de la Empresa

## Capitalizadora y Compañías Aseguradoras

Seguros Bolívar es una sociedad anónima colombiana, con más de 70 años de experiencia en el mercado asegurador. Para efectos de este informe se denominará como Seguros Bolívar a tres compañías: Compañía de Seguros Bolívar, encargada de comercializar seguros de personas; Seguros Comerciales Bolívar, dedicada a los ramos relacionados con los bienes y propiedades; y Capitalizadora Bolívar, que vende títulos de capitalización. Las tres compañías son sociedades anónimas y el domicilio de la sede principal es Avenida El Dorado No.68B-31, Bogotá.

Seguros Bolívar pertenece a un conglomerado empresarial cuya matriz es Sociedades Bolívar y del cual hacen parte adicionalmente las siguientes compañías:

**Sector Financiero y Bursátil:** Banco Davivienda, Fiduciaria Davivienda, Fiducaf , Leasing Bolívar, Confinanciera, Davivalores, Seguridad Compañía Administradora de Fondos de Inversión, Bancafé Panamá.

**Sector Construcción y Turismo:** Constructora Bolívar Bogotá, Constructora Bolívar Cali y CB Hoteles y Resort.

**Servicios Complementarios:** Asistencia Bolívar, Promociones y Cobranzas Beta, Ediciones Gamma, Investigaciones y Cobranzas el Libertador.



Fundada el 5 de diciembre de 1939, en sus inicios Seguros Bolívar se centró específicamente en seguros de personas. En 1948 incrementó su presencia en el mercado con Seguros Comerciales Bolívar.



## Presencia Internacional

Desde 1997 ha incursionado en otros países y en la colocación de productos. Comenzó en Venezuela en 1997 en asocio con la Oriental de Seguros, a través de Seguros Comerciales Bolívar (Venezuela); en 1999 ingresa a Ecuador a través de Colvida, inicialmente en conjunto con Seguros Colonial, compañía que vende su participación al Grupo Bolívar en 2011; posteriormente en 2008 incursiona en Panamá con Eastern Pacific (EPIC) en asociación con la Oriental de Seguros y en 2011 ingresa a Costa Rica.



## Productos y Servicios

Al ser una empresa de servicios financieros busca diferenciarse a través de la calidad y la orientación hacia el servicio al cliente, brindándole un valor agregado de soporte en los momentos que más lo necesita. Por ello cuenta con diversos canales de comunicación como la página web, el sistema de audio respuesta y la Red 322, contact center que asesora a los usuarios y le ofrece asistencia para automóviles y el hogar a través de Asistencia Bolívar, otra de las empresas del Grupo.

## Ramos de Seguros

La Compañía de Seguros Bolívar S.A, se ocupa de la protección de las personas, específicamente en los ramos de Vida, Salud, Riesgos Profesionales y Rentas Vitalicias.

Seguros Comerciales Bolívar S.A., brinda protección a los bienes y al patrimonio de las personas, la industria y el comercio, por medio de seguros de Incendio, Terremoto, Automóviles, Hogar, Transportes, Lucro Cesante, Responsabilidad Civil entre otros.

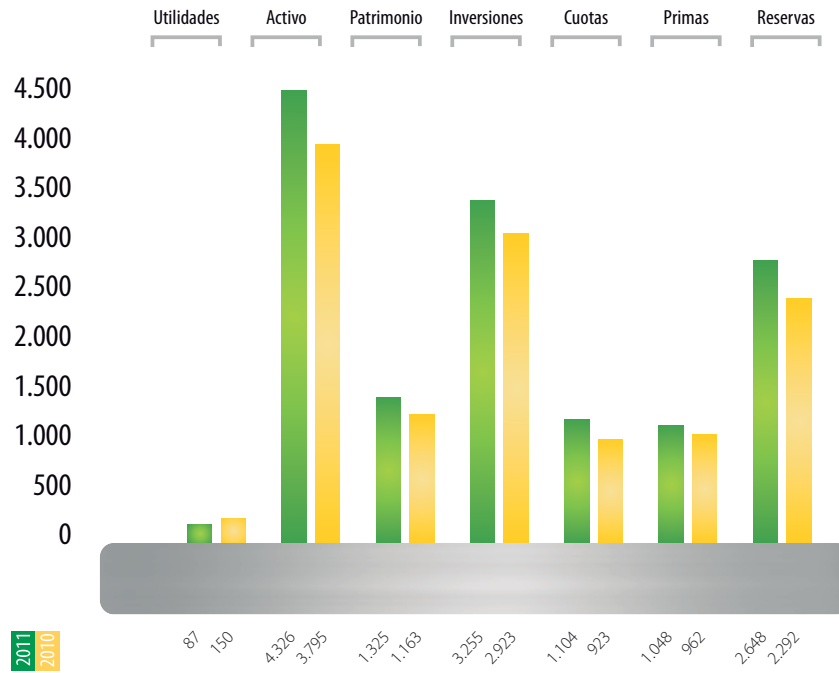
## Capitalización

Capitalizadora Bolívar S.A. fue la primera compañía privada en ofrecer títulos de capitalización. Este producto de ahorro permite que a través de aportes en cuotas mensuales por parte de los clientes, ellos adquieran la posibilidad de participar en sorteos mensuales cuyos premios representan un número de veces sobre el valor de la cuota, en algunos casos, o sobre el valor del promedio del ahorro, en otros. De no resultar beneficiado con el sorteo, el cliente recibe al vencimiento pactado el valor ahorrado, más los respectivos intereses.





## Dimensión económica



Cifras en miles de millones de pesos

## Presencia en el mercado y posicionamiento

Seguros Bolívar cuenta con 63 oficinas en todo el país. Tiene presencia en Bogotá, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Medellín, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Montería, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio.

Seguros Bolívar ocupa en la actualidad el primer lugar en el mercado por tamaño de patrimonio y el segundo por primas emitidas. En cuanto a primas, este porcentaje representa una participación del 9% del total de la industria de seguros en Colombia.



En seguros de personas, Seguros Bolívar tiene una participación del 13% del mercado total de primas a diciembre de 2011. La participación de mercado por primas emitidas según ramos al mismo periodo, es la siguiente:

Seguros de Personas	% Participación Mercado	Posición
Total Personales	12	2
Vida	13	2
Salud	11	3
Seguridad Social	12	5
Riesgos Profesionales	9	4

Seguros Comerciales Bolívar tiene una participación del 6% del mercado de primas del ramo. La participación de mercado por primas emitidas según ramos, a diciembre de 2011, es la siguiente:

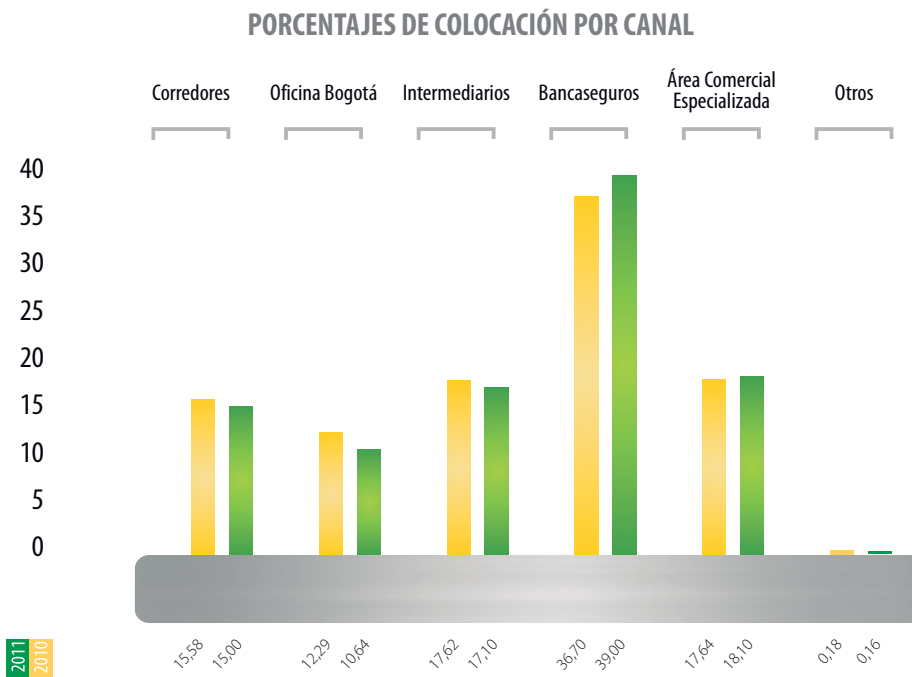
Mercado por Primas	% Participación Mercado	Posición
Total Generales	6	7
Vida	16	2
Salud	7	4
Seguridad Social	8	5
Riesgos Profesionales	6	6
Ingeniería	5	8

Capitalizadora Bolívar cuenta con una participación del 67% del mercado por cuotas recaudadas de títulos de capitalización.



## Fuerza de Ventas

La fuerza de ventas de la Compañía se soporta en diferentes canales: el área comercial especializada (ACE), integrada por funcionarios con contrato laboral que venden seguros en forma masiva; los intermediarios o agentes y agencias de seguros que de forma exclusiva o no, ofrecen al mercado los productos de seguros y capitalización de la Compañía; los corredores de seguros, personas jurídicas que no tienen vinculación exclusiva y atienden generalmente los negocios de mayor tamaño; y Bancaseguros, canal a través del cual son colocados los seguros a los clientes del Banco Davivienda.



Cerca de 3.500 agentes, intermediarios y corredores, junto con 1.379 colaboradores atienden a más de 2.5 millones de clientes, domiciliados en más de 1.000 municipios, apoyados en más de 6.200 proveedores



## Gestión del Negocio

Gracias al compromiso y dedicación con los sistemas de gestión, Seguros Bolívar se ha posicionado como una Compañía líder en variados ámbitos de la gestión empresarial.

### Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

A la luz de la estrategia de la Organización se ha definido el Sistema de gestión de calidad, el cual ha articulado el quehacer de cada área con la estructura de procesos y ha alineado la gestión con el mapa estratégico de la Organización.

Esta metodología le ha permitido a la Organización aspirar a compararse con modelos nacionales como el de Excelencia en Innovación en Gestión.

De acuerdo con nuestro compromiso con la mejora continua y el agregar valor a la sociedad donde operamos, hemos participado en 2010 y 2011 en los procesos de certificación en materia ambiental, laboral y de calidad:



#### **Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001**

**desde 2008:** reconocimiento al cumplimiento de estándares internacionales de calidad en los procesos, productos y servicios a nivel nacional.



#### **Certificación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud**

**Ocupacional OHSAS 18001 desde 2007:** reconocimiento al compromiso de la Compañía por el desarrollo de actividades sistemáticas encaminadas a prevenir riesgos a los que pueden estar expuestos sus colaboradores.





**Certificación del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 desde 2004:** reconocimiento a la gestión ambiental que realiza la Organización en su compromiso para prevenir la contaminación del medio ambiente y el desarrollo sostenible.



Así mismo, la Compañía ha obtenido la **Certificación Internacional de la Actividad de Auditoría Interna**, reconocimiento otorgado por completar satisfactoriamente la evaluación externa de calidad realizada por The Institute of Internal Auditors.

## Gestión de Riesgos

Si bien es cierto que la naturaleza de la actividad aseguradora es la asunción de riesgos, su adecuada gestión es un diferenciador muy importante, aunque no único. Las áreas técnicas y actuariales juegan un rol preponderante en la suscripción de riesgos y determinación de las tarifas, de igual forma la gestión de riesgos financieros y corporativos se convierte en el complemento a la gestión de los propios riesgos asegurados. Esta afirmación es mucho más significativa en todas aquellas modalidades del negocio de vida asociadas a la gestión del ahorro.

La propia naturaleza de los mercados, con productos cada vez más complejos, y la anticipación de los requerimientos que incorporará el marco regulatorio, obliga a Seguros Bolívar a reforzar su capacidad interna o a contar con apoyos externos para adaptarse a todas estas realidades.

Al constituirse la administración de riesgo en un factor crítico de éxito, se han desarrollado sistemas de gestión de riesgo que involucran a todos los estamentos de la Organización los cuales permiten identificar, cuantificar,



monitorear y controlar eventos financieros (mercado -SARM-, liquidez -SARL-, crédito -SARC-); riesgos propios de seguros -SEARS- y operativos -SARO-, y evitar que la Compañía sea utilizada como vehículo de actividades delictivas -SARLAFT-. El último sistema que se encuentra en proceso de implementación y que ha empezado a operar a partir de 2011, es el de atención al consumidor financiero -SAC-.

Se han establecido los panoramas de riesgo e indicadores que le permiten evidenciar a la Alta Gerencia aspectos para fortalecer o mejorar los procesos y servicios, los cuales se han constituido en herramientas valiosas para el desarrollo de productos y la evaluación de proyectos.

## Fortalecimiento a los gremios y asociaciones

A través de la historia, Seguros Bolívar ha participado activamente en la creación y apoyo de diversos gremios y asociaciones, como factor de desarrollo de las diferentes industrias o sectores económicos y desde luego del país; nos interesa contribuir al fortalecimiento de las instituciones que buscan el desarrollo y progreso económico social y ambiental del país.

Participamos activamente como afiliados y patrocinamos sus actividades educativas, deportivas, académicas para la generación de conocimiento y de competencias.

Federación de Aseguradores Colombianos, Fasecolda, Limra, Andi, Anda, Cecodes, Acrip, Asociación Colombiana de Actuarios, Fenalco, Cámara de Comercio, etc.



## Certificaciones

Fitch Ratings Colombia S.A asignó a la Compañía Seguros Bolívar la calificación de fortaleza financiera AAA (col) (Triple A Colombia). La capacidad de las empresas aseguradoras con esta calificación para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones contractuales es excepcionalmente fuerte. Para estas compañías los factores de riesgo son mínimos y se espera que el impacto de entornos económicos o de negocios adversos sea extremadamente bajo.



Fitch Ratings Colombia S.A decidió afirmar la calificación de fortaleza financiera en AA+ (col) (Doble A más Colombia) y asignar una Perspectiva Positiva, para Seguros Comerciales Bolívar. Según la escala de calificación, la capacidad de las empresas aseguradoras con esta calificación para el cumplimiento de pólizas y otras obligaciones contractuales es muy fuerte. Para estas compañías los factores de riesgo son modestos y se espera que el impacto de entornos económicos o de negocios adversos sea muy bajo. Al asignar una perspectiva a una calificación, Fitch Ratings indica la dirección probable en que esta se moverá en un periodo de entre uno y dos años.



## El Desarrollo Sostenible en Seguros Bolívar

Nuestra cultura de Responsabilidad Social Empresarial ha sido la esencia de nuestro actuar y se formaliza de manera explícita a través de la misión, visión, principios y valores, código de ética, código de gobierno corporativo y cultura organizacional que guían nuestras decisiones en el negocio que operamos.

Si bien, nuestra misión establece que debemos generar valor económico, social y ambiental, trabajamos por irradiar legalidad y transparencia en toda la cadena de valor, aplicando criterios de equidad con cada uno de nuestros grupos de interés, comprometiéndonos así, a no medir nuestra organización única y exclusivamente por las utilidades que reflejan los estados financieros.





# Ámbitos de aplicación de la RSE

Todos los integrantes de la organización estamos articulados en un actuar socialmente responsable para así lograr la sostenibilidad en todos los ámbitos.



▲ **Nuestro obrar empresarial** está basado en los principios y valores que nos rigen, los cuales nos permiten actuar con un alto sentido ético, cuestión que nos convierte en ejemplo para el sector financiero y demás sectores del país.

▲ **Manejamos con responsabilidad y eficiencia los recursos** financieros para permanecer en el tiempo siendo rentables y tener capacidad de generar desarrollo y bienestar a nuestros accionistas, empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general.

▲ **Evaluamos nuestras acciones y procesos** para que sean ambientalmente sostenibles, al tiempo que procuramos el desarrollo de una conciencia medioambiental.

▲ **Creemos en nuestra gente** y valoramos su deseo de aprender y conocer, su capacidad innovadora, su actitud para trabajar en equipo y su compromiso por alcanzar la excelencia.

▲ **Trabajamos en la satisfacción de nuestros clientes**, creando experiencias positivas y construyendo relaciones de aprecio, respeto y lealtad. Por ello procuramos tener buenas relaciones comerciales que generen desarrollo para nuestro banco y aquellos con quienes interactuamos.

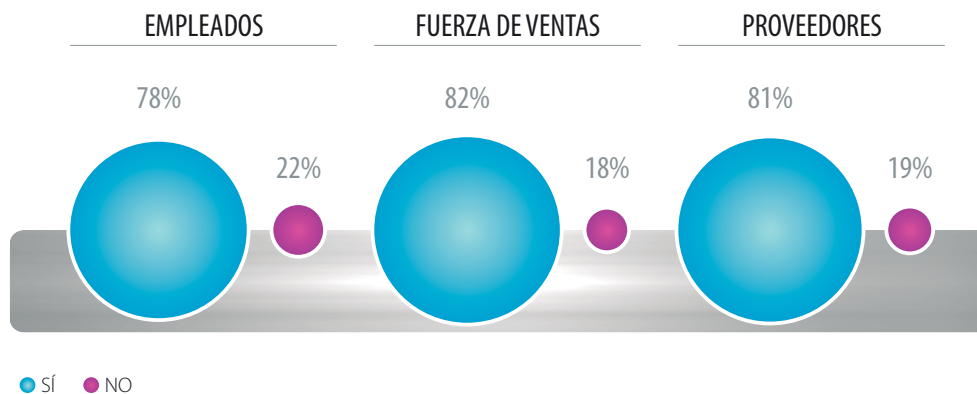
▲ **Somos conscientes de las necesidades de la sociedad** y de la gran importancia de promover el progreso y la equidad en el país, por lo cual hacemos aportes enfocados hacia el desarrollo de la población.



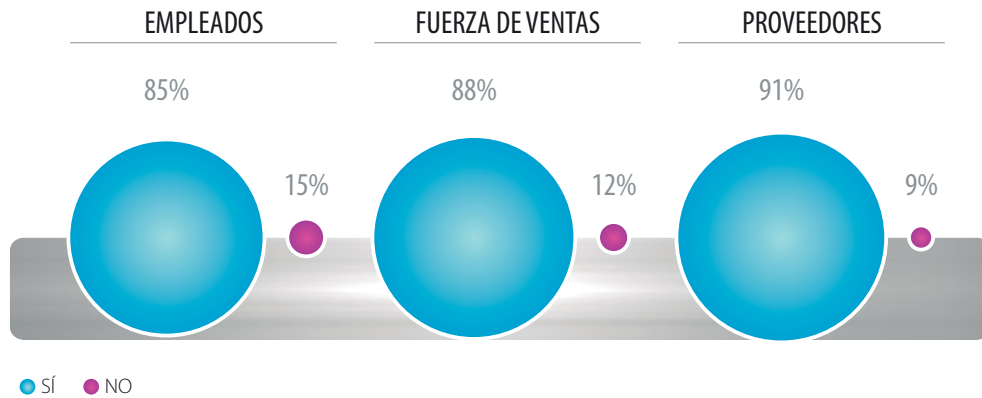
## Nuestros Grupos de Interés

El cuidado de nuestras relaciones y la importancia de la retroalimentación con ellas para hacerlas más duraderas y generar así vínculos emocionales más sólidos, nos llevó a profundizar en los diálogos que iniciamos a finales del 2010. Es por ello que en el 2011, desarrollamos un ejercicio de diálogos estructurados con tres de nuestros grupos de interés (Fuerzas de Ventas, Proveedores y Colaboradores) para ir estableciendo los temas a reportar periódica y sistemáticamente según su relevancia. Dichos diálogos se realizaron en las ciudades de Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Cali y Barranquilla y las preguntas planteadas fueron las siguientes:

**a) ¿Ha leído completa o parcialmente el Informe de Sostenibilidad 2009-2010 de Seguros Bolívar?**



b) ¿Contiene este documento toda la información relevante que usted quisiera recibir de Seguros Bolívar?



Los resultados de estos diálogos fueron dados a conocer a los ejecutivos que participaron en la elaboración de este informe, y en el 2012 se presentará al Presidente de la compañía para que cuenten con información valiosa que le permita tomar decisiones de hacia dónde direccionar la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial para Seguros Bolívar.



## Mapa Grupos de Interés

