

**PROPUESTA PRELIMINAR DE TRABAJO DEL PROYECTO DE GOBIERNO  
CORPORATIVO  
FASECOLDA**

Versión de mayo de 2006  
Dirección de Asuntos Internacionales  
Rebeca Herrera Díaz  
FASECOLDA

**ESTADO DEL ARTE EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS  
COMPAÑÍAS DE SEGUROS**

**Introducción**

El presente documento busca ilustrar el marco actual de Gobierno Corporativo que es aplicable para la industria aseguradora mundial y nacional y a partir del cual se podría delinear una propuesta para el sector asegurador colombiano.

Este documento se divide en dos grandes partes: Una parte de asuntos generales y otra de asuntos particulares. La parte de asuntos generales busca describir el marco general de Gobierno Corporativo aplicable a cualquier sociedad por el hecho de ser empresa. Estos lineamientos son aquellos dictados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, tanto en el ámbito mundial como latinoamericano, el Código de Gobierno Corporativo para la Región Andina de la Corporación Andina de Fomento y el *White Paper* de Gobierno Corporativo para Colombia de la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio, Confecámaras. En segundo lugar, la parte de asuntos particulares busca describir los lineamientos dictados por la OCDE en materia de Gobierno Corporativo de las Compañías de Seguros y la gestión de sus reclamaciones, y otros dictados por la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, IAIS, y la Superintendencia Bancaria de Colombia, SBC. Estos últimos, son los lineamientos particulares enfocados en la actividad que desarrollan las compañías de seguros en adición al mero hecho de ser empresas y/o emisores de valores.

Vale la pena señalar que éstos principios necesitan actualizarse con el tiempo, no existe un modelo único de Gobierno Corporativo y que además algunos de estos principios, sobretodo aquellos emanados de organismos multilaterales como la OCDE, no son vinculantes, pues permiten el desarrollo de esquemas privados de Buen Gobierno.

A pesar de que la mayoría de esfuerzos que se vienen desarrollando en el país están enfocados a la creación de códigos de gobierno corporativo para sociedades emisoras de valores, en este documento se plantea que las otras sociedades – en concreto las compañías de seguros - que no están listadas en la Bolsa de Valores o simplemente, aquellas que no son emisoras de valores, también deben contar con códigos de buen gobierno. La razón de hacer esta afirmación es que además de los accionistas de las sociedades emisoras de valores, existen otros grupos de interés a quienes se les deben otorgar derechos de acceso a

la información y a la transparencia en el buen manejo de la institución con la cual tienen un vínculo laboral, comercial o de control.

Por lo anterior, la adopción de un código de gobierno corporativo para las compañías de seguros establecidas en Colombia resulta de gran utilidad en la gestión de las relaciones, no solo con lo accionistas, como se mencionó anteriormente, sino con otros grupos de interés como los asegurados, lo intermediarios, los reaseguradores y, en fin, todos aquellos acreedores o interesados en la buena gestión de la compañía.

Por ejemplo, los beneficios de tener buenas prácticas de gobierno corporativo para empresas de capital cerrado tienen que ver con la mayor facilidad de atraer nuevos socios (especialmente inversión extranjera), la mitigación de conflictos entre los socios actuales, una menor incidencia de hechos de corrupción por parte de los administradores, una mejor imagen y reputación frente a sus competidores, entre otros.

### **Aplicabilidad de un Código de Buen Gobierno<sup>1</sup>**

Según lo dispuesto por los *Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo* de la Corporación Andina de Fomento, CAF, y como se mencionó anteriormente, la aplicabilidad del Código de Gobierno Corporativo depende de la voluntad de las sociedades. Lógicamente, existen algunos casos en que la adopción de dichos códigos es ordenada por las autoridades de regulación pero, según lo recomienda la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, la obligatoriedad debe determinarse luego de hacer un análisis del costo beneficio que ello traerá y de determinar que ello no traerá obstáculos al desarrollo empresarial del país.

En algunos casos las sociedades que adoptan códigos de gobierno corporativo, incluyen tales disposiciones en sus estatutos, aunque tal adición tampoco es de carácter obligatorio.

No obstante lo anterior, dentro de los beneficios que sobresalen por la adopción de Códigos de Gobierno Corporativo se encuentran la recompensa que brindan el mercado y los grandes inversionistas institucionales y la mejor organización de las empresas cerradas para la toma de decisiones.

### **Fundamentos de Cumplimiento<sup>2</sup>**

La adopción de un Código de Gobierno Corporativo por parte de una compañía de seguros o de cualquier sociedad en general, no depende de la consagración legal que se haga de las disposiciones del mismo, ya que justamente lo que se busca por medio de estos códigos es que ellos atiendan a la realidad de la sociedad que los implementa.

---

<sup>1</sup> Las ideas que se presentan a continuación son tomadas de *los Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF*

<sup>2</sup> Las ideas que se presentan a continuación son tomadas de *los Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF*

Por ello, en los Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF, se propone que para el cumplimiento de las disposiciones propuestas en éste código se adopte el modelo **“Cumpla o Explique”** (*Comply or Explain*), según el cual *“las empresas que decidan acogerse a los mismos, o que, eventualmente, estuvieran obligadas a su adopción, deberán cumplir estrictamente con cada una de las medidas que en él se incluyen o bien justificar las razones particulares que les impidan observarlas o hacerlo parcialmente, lo que dependiendo del tipo de empresa, deberán hacer mediante la publicación del correspondiente Informe anual de Gobierno Corporativo o explicando el grado de cumplimiento de las medidas de gobierno corporativo en el Informe de Gestión de fin de ejercicio.”*<sup>3</sup>

El modelo Cumpla o Explique, permite mayor flexibilidad para que las sociedades adopten total o parcialmente el Código de Gobierno Corporativo y expliquen al mercado su avances en la materia o los motivos por los cuales no cumplen ciertas disposiciones del código. Adicionalmente, se crea la necesidad de que en el periodo que se determine, se brinde un informe de Gobierno Corporativo en el cual las sociedades rindan informe a sus grupos de interés y al público en general de la ejecución de sus políticas de Gobierno Corporativo y el cumplimiento o no del Código.

### **Diferenciación entre Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social Corporativa**

Es común encontrar con el tema de Gobierno Corporativo el de Responsabilidad Social Corporativa. En la mayoría de los casos se desconoce su diferencia y se suele incluir este último en los códigos de Gobierno Corporativo. Al parecer lo que genera la confusión es la dimensión ética que de todas maneras rodea al Gobierno Corporativo.

Sin embargo, cuando se habla de Responsabilidad Social Corporativa, suele hablarse de compromisos éticos frente a empleados, el ambiente y las comunidades del entorno de las empresas. Por su parte, la dimensión ética del Gobierno Corporativo se orienta más hacia el tratamiento de los accionistas y las conductas de administradores, altos ejecutivos y los diferentes órganos de control corporativo.

Así, independientemente que la Responsabilidad Social Corporativa pueda ser abordada posteriormente, por el momento únicamente nos enfocaremos en el tratamiento del Gobierno Corporativo.

---

<sup>3</sup> *Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la CAF*, página 12.

# **1. LINEAMIENTOS GENERALES EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO**

## **1.1. PRINCIPIOS DE LA OCDE PARA EL GOBIERNO DE LAS SOCIEDADES**

Los Principios de la OCDE representan la primera iniciativa de cualquier otra organización intergubernamental para desarrollar elementos de base de un régimen de buen gobierno corporativo. Así, dichos Principios pueden utilizarse como referencia para gobiernos al momento de evaluar y mejorar sus leyes y regulaciones. Pueden asimismo ser utilizados por partes del sector privado que jueguen un papel en el desarrollo de sistemas de gobierno corporativo y mejores prácticas.

La organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE, creada en París, el 14 de diciembre de 1960, es una organización internacional creada por los países más desarrollados para cooperar al crecimiento de los países menos desarrollados. Los Países que hacen parte de esta organización son: Alemania, Austria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, España, Estados Unidos de América, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia, Suiza y Turquía, los cuales fundaron la OCDE, y Japón, Finlandia, Australia, Nueva Zelanda, México, la República Checa, Hungría, Polonia y Corea, los cuales se adhirieron posteriormente.

El Consejo de la OCDE, en su cumbre de ministros del 27 - 28 de abril de 1998, pidió a la OCDE que desarrollara, en conjunto con los gobiernos nacionales y otras organizaciones internacionales de importancia así como con el sector privado, una serie de normativas y lineamientos en materia de gobierno corporativo. Con el fin de llevar a cabo este objetivo, la OCDE estableció el Grupo de Trabajo ad-hoc de Gobierno Corporativo para desarrollar una serie de Principios no vinculantes que englobaran los puntos de vista de los países miembros sobre este asunto. Los Principios fueron aprobados por los ministros de la OCDE en su cumbre de Ministros del 26 - 27 de mayo de 1999.

La intención del Consejo de la OCDE fue el de abordar el hecho según el cual las corporaciones crean empleos, generan ingresos tributarios, producen una amplia gama de bienes y servicios a precios razonables, manejan cada vez más nuestros ahorros y aseguran nuestros ingresos para el retiro y sin embargo, es cada vez más amplia la gama de riesgos a los cuales se enfrentan dichas corporaciones.

De esta forma, al igual que aumenta en todo el mundo la confianza en el sector privado, crece en importancia el tema de gobierno corporativo, ya que este se relaciona con los medios internos por los cuales son operadas y controladas las corporaciones. Mientras que los gobiernos juegan un papel central en la constitución de un clima legal, institucional y regulatorio en que se desarrollan gobiernos corporativos individuales, la principal responsabilidad recae en el sector privado.

### **1.1.1. Preámbulo**

Los principios de Gobierno Corporativo de la OCDE se enfocan en brindar los lineamientos que deben cumplir las sociedades inscritas o cotizadas en las Bolsas de Valores. Sin

embargo, también pueden servir de guía para el mejoramiento de los estándares de Gobierno Corporativo que cumplen otras empresas, públicas y privadas, que no cotizan en bolsa.

Ya que múltiples factores afectan a los procesos de gobierno y toma de decisiones en las firmas y que son determinantes para su éxito a largo plazo, los Principios se centran en los problemas de gobierno resultantes de la separación entre la propiedad y el control.

### **1.1.2. Los Derechos de los Accionistas**

El marco del esquema de gobierno debe proteger los derechos de los accionistas, los cuales incluyen las siguientes facultades:

- a. Estipular los métodos de registro de la propiedad;
- b. traspasar o transferir las acciones;
- c. recabar información relevante sobre la sociedad de manera periódica; participar y votar en las juntas generales de accionistas (los accionistas deben contar con la posibilidad de participar de forma efectiva y votar en las Juntas Generales de accionistas, debiendo ser informados acerca del reglamento, incluido el proceso de votación, que rige las Juntas Generales de accionistas);
- d. designar a los miembros del Consejo;
- e. participar en los beneficios de la sociedad;
- f. participar y estar lo suficientemente informados sobre las decisiones que acarrearán cambios fundamentales en la sociedad, tales como: 1) enmiendas a los estatutos, las escrituras de constitución u otros documentos de gobierno de la sociedad; 2) la autorización para la emisión de nuevas acciones; y 3) transacciones extraordinarias que deriven en la venta de la compañía.

### **1.1.3. Tratamiento Equitativo de los Accionistas**

El marco del gobierno de las sociedades debe asegurar un trato equitativo para todos los accionistas, incluidos los minoritarios y los extranjeros. Todo accionista debe contar con la posibilidad de obtener reparación efectiva por la violación de sus derechos.

Lo anterior incluye la obligación de que cada accionista de la misma categoría sea tratado con equidad. Esto obedece a que en una estructura empresarial pueden coexistir distintos tipos de accionistas. Igualmente, se incluyen las obligaciones de prohibir las transacciones con información privilegiada y la negociación abusiva por cuenta propia y de exigir a los miembros del Consejo y a la dirección que revelen cualquier conflicto de interés material en transacciones o cuestiones que afecten a la sociedad.

### **1.1.4. La Función de los Grupos de Interés Social en el Gobierno Corporativo de las Sociedades**

El marco del gobierno de las sociedades debe reconocer los derechos de los grupos de interés social estipulados por ley y alentar una cooperación activa entre las sociedades y

estas entidades en la creación de riqueza, empleo y lograr que las empresas sean financieramente sólidas.

### **1.1.5. Comunicación y Transparencia Informativa**

El marco del gobierno de las sociedades debe asegurar que se presenta la información de manera precisa y de modo regular acerca de todas las cuestiones materiales referentes a la sociedad, incluidos los resultados, la situación financiera, la propiedad y el gobierno de la sociedad.

### **1.1.6. Las Responsabilidades del Consejo**

El marco del gobierno de las sociedades debe estipular las directrices estratégicas de la compañía, un control eficaz de la dirección por parte del Consejo y la responsabilidad del Consejo hacia la empresa y sus accionistas.

Para dar responsabilidades al Consejo es necesario que este tenga la información a su disposición, además de un adecuado conocimiento de la ley bajo la cual tendrá que ceñir su actividad de imparcialidad frente a todos los accionistas.

### **1.1.7. Notas aclaratorias sobre los principios de la OCDE**

Además de los principios enunciados arriba, la OCDE complementa esta guía con algunas notas aclaratorias y de interpretación sobre los principios.

Como conclusión vale señalar que los principios de Gobierno Corporativo de la OCDE buscan complementar el marco legal del derecho de sociedades, brindando mayores derechos para los accionistas a través del establecimiento de reglas claras sobre transparencia, información y responsabilidad de los organismos de dirección.

## **1.2. PRINCIPIOS Y MARCO DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE UN CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO, *WHITE PAPER* – COLOMBIA**

El White Paper de Gobierno Corporativo es el primer esfuerzo llevado a cabo en Colombia para establecer un marco guía para que las empresas que en Colombia buscan financiación a través del mercado de valores, cuenten con un código de Buen Gobierno Corporativo.

Este esfuerzo fue liderado por el Convenio entre la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio, Confecámaras, y el CIPE, y contó con el apoyo de Asofondos, la Bolsa de Valores de Colombia, la Cámara de Comercio de Bogotá, la Cámara de Comercio de Cartagena, KPMG, la Revista Dinero, SpencerStuart y Juan Carlos Varón.

El objeto de éste Código, es brindar a las sociedades colombianas una herramienta de competitividad para garantizar la inversión, evitar la fuga masiva de capital hacia el exterior, promover el mercado de capitales y prepararse a través de mecanismos concretos para los procesos de globalización económica que exigen la adopción de estándares

internacionalmente reconocidos sobre la forma en que se administran y controlan las sociedades.

Uno de los aportes más valiosos de este código marco de buen gobierno, es que además de ser un esfuerzo pionero en Colombia, brinda una serie de definiciones fundamentales para iniciar la labor de interpretación y aplicación de sus principios.

Los principios del presente Código son la transparencia, la probidad, y la rendición de cuentas al mercado, aportantes de capital y grupos de interés.

Los asuntos abordados por el Código son muy similares a aquellos planteados por los principios de la OCDE:

- Derechos y trato equitativos de los accionistas
- Funciones y responsabilidades de la Junta Directiva
- Transparencia, fluidez e integridad de la información
- Los grupos de interés de la sociedad y la responsabilidad social
- El ejecutivo principal
- Los conflictos de interés
- Administración y resolución de controversias

Así las cosas, el White Paper de Gobierno Corporativo para Colombia trata 4 temas distintos a aquellos promovidos por la OCDE.

### **1.2.1. Los Grupos de Interés de la Sociedad y la Responsabilidad Social**

Los principios sobre los grupos de interés se refieren a la protección y la garantía que las empresas colombianas deberán reconocer a los grupos de interés social estipulados por ley y de aquellos que aporten directa o indirectamente al desarrollo del objeto social. Por su parte, las disposiciones sobre responsabilidad sociales refieren a la adopción de mecanismos que les permita a las empresas colombianas responder a las exigencias de los procesos de globalización, las políticas para-arancelarias y las convenciones internacionales con miras a lograr mayor competitividad y promover la inversión extranjera.

Dentro de los grupos de interés con los cuales se deben desarrollar sinergias se encuentran los siguientes:

- Los consumidores de bienes y servicios
- Los proveedores de bienes y servicios
- Los organismos de regulación, control y vigilancia del Estado que tengan competencia sobre la actividad económica en cuestión
- Los competidores de la empresa
- Los empleados de la empresa
- La localidad donde se encuentra ubicada la empresa
- Los tenedores de títulos de deuda

Dentro de las medidas que las empresas deberán adoptar para mantener un adecuado esquema de responsabilidad social se encuentran:

- La adopción de una política ambiental
- La adopción de una política de protección a la propiedad intelectual
- La adopción de políticas anti-soborno
- La adopción de políticas de seguridad E-Governance

### **1.2.2. Conflictos de Interés**

Las sociedades colombianas implementarán mecanismos efectivos con el fin de facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre los accionistas, los ejecutivos clave, los grupos de interés y los miembros de la junta directiva. Para definir cuales conductas pueden ser objeto del conflicto de interés se establece una lista enunciativa de practicas prohibidas.

Para minimizar el riesgo de conflictos de interés se establecen obligaciones en materia de divulgación de la información relevante y, para solucionar los posibles conflictos, se establecen dos tipos de procedimientos: Uno general y otro particular.

### **1.2.3. El Ejecutivo Principal**

El ejecutivo principal de una empresa es quien tiene la misión de llevar a cabo todas las estrategias planteadas por la Junta Directiva. Para ello se establece que su nominación la hace un comité de nominación de la Junta Directiva y su designación la hace la Junta Directiva. Adicionalmente se establecen una serie de responsabilidades y funciones.

### **1.2.4. Administración y Resolución de Controversias**

Este es el tercer tema innovador, frente a las disposiciones de la OCDE, que brinda el White Paper para Colombia y se refiere a que las sociedades colombianas adoptarán sistemas para la administración y resolución de controversias como una mecanismos para promover la inversión extranjera, las relaciones comerciales y facilitar la convivencia entre los accionistas, grupos de interés y administración. Así, los siguientes casos serán aquellos sobre los cuales operará este mecanismo:

- Frente a los terceros aportantes de recursos
- Frente a los individuos internos de la sociedad
- Frente a los asuntos derivados del Gobierno Corporativo

Finalmente, el White Paper para Colombia enumera una lista de Miembros del Comité de Principios. Dichos miembros son funcionarios de las organizaciones que patrocinaron y participaron en su elaboración.

## **1.3. LINEAMIENTOS PARA UN CÓDIGO ANDINO DE GOBIERNO CORPORATIVO, CAF**

Por el momento no describiremos los presentes lineamientos, ya que como se puede notar, con base en ellos es que se elaborará la propuesta del Código de Gobierno Corporativo para las Compañías de Seguros en Colombia. Para ello, adjunto a este documento se envían los *Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo* de la Corporación Andina de Fomento y la presentación realizada el pasado 22 de diciembre, por el doctor Andrés Langebaek, Ejecutivo Principal de la Vicepresidencia de Desarrollo de la CAF, en la sesión de la Junta Directiva de FASECOLDA. Revisar información en: [http://www.fasecolda.com/int/Gob\\_corp.php](http://www.fasecolda.com/int/Gob_corp.php)

## **2. LINEAMIENTOS ESPECIALES EN MATERIA DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS**

### **2.1. OECD GUIDELINES**

Desde finales de 2004, la OCDE inició un trabajo para complementar los lineamientos generales expedidos. Estos lineamientos buscan indicarle a las compañías de seguros del mundo como mejorar su prácticas en materia de gobierno corporativo.

Así se expidieron dos documentos que buscan complementar los lineamientos generales de acuerdo con las particularidades del negocio asegurador.

#### **2.1.1. OECD GUIDELINES FOR INSURERS' GOVERNANCE**

El 28 de abril de 2005, el comité de pensiones y seguros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, expidió las recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo de las compañías de seguros.

El documento parte de la base de reconocer que las compañías de seguros se enfrentan a distintos riesgos técnicos de su actividad y a variados problemas de agente principal. En la mayoría de los casos, la regulación de los países miembros del OCDE recoge dichos problemas.

Estas recomendaciones tienen dos objetivos:

- Mejorar los esquemas de protección a los asegurados (incluye tomadores, asegurados y beneficiarios) bajo las pólizas de seguros.
- Complementar las disposiciones generales en materia de Gobierno Corporativo.

Las guías cubren a toda la industria aseguradora incluyendo las sociedades, las cooperativas y las demás formas de incorporación de compañías de seguros y reaseguros.

Las guías no son vinculantes, son recomendaciones para que, entre otros, el sector privado las incluya en sus códigos de conducta.

Las Guías están compuestas por tres secciones:

##### **2.1.1.1. ESTRUCTURA DE GOBIERNO**

*La estructura de gobierno de las compañías de seguros debe dividir las responsabilidades de administración y supervisión, delinear las calificaciones y encargos de las personas que manejan tales responsabilidades y proteger los derechos de los asegurados y grupos de interés.*

Guía 1: Identificación de las responsabilidades: Las responsabilidades deben estipularse de manera clara.

Guía 2: Estructura de la Junta Directiva o Directorio: Debe mantener la responsabilidad de monitorear y supervisar las actividades de los proveedores de servicios y los subcomités al interior de la compañía.

Guía 3: Funciones y Responsabilidades: Las funciones de la junta directiva deben incluir todos los asuntos esenciales al buen gobierno.

Guía 4: Composición e Idoneidad: Los reglamentos y estatutos de la compañía deben indicar la forma de selección de los directores ejecutivos y los no ejecutivos de la compañía. Dicha forma de selección debe contener un buen balance.

Guía 5: Compromiso (Accountability): Los miembros de la junta directiva están comprometidos con los grupos de interés, los asegurados y las autoridades. Para asegurar ese compromiso, los miembros de junta son legalmente responsables por sus acciones y decisiones.

Guía 6: Actuario: Las compañías de seguros deben nombrar un actuario que le reporte directamente a la junta directiva y a la administración – por lo menos en el caso de las compañías de seguros de vida – y quien actúa de manera independiente. El actuario cumple la función de encender alarmas (*whistle blowing function*) en los casos en que sea necesario, para ello, se encuentra protegido por las normas de seguros aplicables y los reglamentos de la compañía de seguros o de la asociación profesional. La Junta Directiva debe tener acceso al actuario. El actuario debe contar con las calidades profesionales y de idoneidad dictadas por la regulación aplicable.

Guía 7: Auditores Externos: La compañía de seguros debe contar con un auditor externo el cual debe ser independiente de la compañía, su administración y su junta directiva. Sus reportes deben realizarse por lo menos, sobre una base anual. El auditor debe estar en capacidad de informar a las autoridades competentes, cualquier evento que pueda afectar seriamente la posición financiera de la compañía, su organización y responsabilidad o que pueda constituirse en un acto criminal o en una infracción administrativa (*whistle blowing function*).

#### **2.1.1.2. MECANISMOS INTERNOS DE GOBIERNO**

*Las compañías de seguros deben con mecanismos apropiados de control, comunicaciones e incentivos para promover un buen poder de decisión y esquemas de ejecución, transparencia y revelación de información oportunos, teniendo especial atención de los ramos de seguros en que se opera. Estos mecanismos deben crearse para proteger a los asegurados y a los accionistas.*

Guía 8: Controles Internos: Deben establecerse controles apropiados que aseguren que los funcionarios con responsabilidades de supervisión y operativas actúen de acuerdo con los objetivos establecidos en los estatutos y en los reglamentos para cada ramo de seguros.

Guía 9: Reportes: Los canales de reporte entre los funcionarios y las entidades vinculadas con la administración de la compañía deben asegurar la transmisión efectiva y oportuna de la información precisa y relevante.

### **2.1.1.3. PROTECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

*La estructura de Gobierno de las compañías de seguros debe asegurar la protección de los derechos de los grupos de interés a través de esquemas de revelación de información y rectificación teniendo en cuenta el cumplimiento básico legal de los derechos de los accionistas y de los afiliados en el caso de las cooperativas. En el caso de las compañías de seguros que se constituyen como sociedades anónimas, aplican los lineamientos II y III de los principios generales de la OCDE.*

Guía 10: Protección de los derechos de los afiliados en el caso de las cooperativas de seguros: En el caso de las cooperativas de seguros, la estructura de gobierno debe proteger adecuadamente los derechos de los afiliados a la misma. Para ello, se establecen mecanismos similares a aquellos aplicables en el caso de sociedades anónimas.

Guía 11: Revelación de Información. Debe incluir, más no limitarse a, información cuantitativa y cualitativa de los resultados financieros y técnicos de la compañía; posición financiera; ejecución financiera; y una descripción de la exposición de riesgo y como son gestionadas; los métodos bajo los cuales se prepara la información; administración y gobierno corporativo.

Guía 12: Rectificación: Los asegurados y los accionistas o los afiliados deben tener acceso a los mecanismos de rectificación estatutarios ante las autoridades de supervisión o las cortes, las cuales puedan asegurar una rectificación oportuna.

Luego de enumerar las presentes 12 guías, las recomendaciones de la OCDE se centran en presentar la exposición de motivos de las mismas y algunas explicaciones particulares, en los anexos que siguen al finalizar el documento.

### **2.1.2. OECD GUIDELINES FOR GOOD PRACTICE FOR INSURANCE CLAIM MANAGEMENT**

El manejo que se le da a las reclamaciones de los seguros es un elemento clave para la protección de los asegurados y por ello, una prioridad para el comité de seguros de la OCDE. Así, el 24 de noviembre de 2004, dicho comité expidió las recomendaciones para las mejores prácticas en materia de manejo de reclamaciones de seguros.

Hasta el momento no se han expedido normas sobre las mejores prácticas de Gobierno Corporativo para la gestión de reclamaciones.

El documento contiene una lista de 10 buenas practicas:

Buena práctica 1: Reporte de Reclamaciones: La compañía de seguros debe redactar las pólizas de tal forma que su lenguaje sea fácilmente entendible. Las pólizas deben explicar claramente lo que está cubierto y lo que no. Si es necesario, el lenguaje común puede incluirse como anexo al lenguaje legal. Especial atención debe prestarse a la explicación de actuaciones de parte del asegurado que:

- Disminuyan las pérdidas incurridas.
- Presenten las reclamaciones a tiempo.
- Cooperen con las investigaciones llevadas a cabo por la compañía de seguros.
- Autoricen a la compañía de seguros para que realice inspecciones para evaluar el daño.

Buena práctica 2: Recibo de las reclamaciones por parte de la compañía:

- El asegurado debe tener fácil acceso al departamento de reclamaciones de la compañía de seguros o de su intermediario. Si las reclamaciones llegan primero al intermediario, ellas deben enviarse a la compañía de seguros de manera oportuna.
- Las compañías de seguros y/o los intermediarios deben acusar recibo de las reclamaciones al asegurado de manera oportuna tan pronto como se reciban.
- Si las reclamaciones no se pueden resolver rápidamente, la compañía de seguros deberá informar esta situación al asegurado.
- Si es necesario presentar más documentos, la compañía de seguros debe informarle esta situación al asegurado lo antes posible.
- Si la reclamación no resulta cubierta bajo la póliza, se debe motivar esta situación al asegurado.
- La compañía de seguros deberá informar al asegurado sobre aquellos casos en que tenga derecho a la subrogación.

Buena práctica 3: Documentos y procedimiento de la reclamación: Las recomendaciones traen una lista de los documentos que deben acompañar las reclamaciones que se presentan a las compañías.

Buena práctica 4: prevención e identificación del fraude: Las compañías de seguros deben tomar las siguientes medidas:

- Establecer programas de cumplimiento.

- Durante la fase de presentación de las reclamaciones, se debe informar al asegurado sobre las consecuencias de presentar una reclamación fraudulenta.
- Si es legalmente posible en la jurisdicción, las compañías de seguros deben contar con bases de datos donde se reporten las reclamaciones fraudulentas.
- El staff de los departamentos de reclamaciones deben contar con los conocimientos y la capacitación adecuada para identificar posibles fraudes.

Buena práctica 5: Evaluación de reclamaciones: Las compañías de seguros deben evaluar:

- Factores que afecten los montos de las indemnizaciones y que se incluyen en la reclamación.
- Aplicar métodos de evaluación razonables y coherentes.
- Aplicar la legislación de la jurisdicción donde se encuentran.
- El rol de los ajustadores de siniestros: Los ajustadores deben tener una preparación adecuada para sus labores y las compañías de seguros deberán notificar a los asegurados en aquellos casos en que utilizarán los servicios de los ajustadores de siniestros.
- Las compañías de seguros deberán informar a los asegurados sobre los resultados del ajuste del siniestro.

Buena práctica 6: Procesamiento de las reclamaciones:

- Las compañías de seguros deben tener un código interno de procesamiento de reclamaciones. Los funcionarios que participen en este proceso deben ser idóneas. Vale la pena utilizar los servicios de auditores internos. En casos de coaseguro, se debe actuar con mayor celeridad.
- Las compañías de seguros no podrán: i) evadir información relevante a una reclamación; ii) disuadir a los asegurados para acudir a la asesoría jurídica de ciertos abogados; iii) Conciliar las reclamaciones a un menor valor de aquél estipulado en la póliza; iv) negar una reclamación sin haber realizado la investigación del caso; ni v) Transferir su responsabilidad bajo a la reclamación a terceros, excepto que esté expresamente previsto en la póliza.
- Las compañías de seguros deberán informar a los asegurados sobre el estado del proceso de la reclamación; en aquellos casos que necesiten la intervención de ajustadores, abogados, sucesores, etc; el monto y lo que

cubre la indemnización; y el procedimiento para el pago de la indemnización.

- En aquellos casos en que proceda un pago parcial, la compañía de seguros debe informar a qué obedece dicho pago parcial.

Buena práctica 7: Procesamiento oportuno de las reclamaciones.

Buena práctica 8: Recursos y resolución de controversias.

Buena práctica 9: Supervisión de los servicios vinculado a la recepción de reclamaciones: de manera general, las compañías de seguros deben mantener mecanismos que permitan la adecuada supervisión de los servicios vinculados al procesamiento de las reclamaciones. En especial, las compañías de seguros deberán mantener servicios que ayuden en la prevención e identificación del fraude y el lavado de activos.

Buena práctica 10: Prácticas de mercado: Las autoridades de supervisión deberán promover la implementación de un indicador de mercado sobre los mejores estándares para la gestión de las reclamaciones.

## **2.2. *INSURANCE CORE PRINCIPLES ON CORPORATE GOVERNANCE, IAIS***

La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, IAIS, adoptó sus nuevos Principios Básicos de Seguros (ICPs 2003) en octubre de 2003, los cuales ofrecen nuevas guías para promocionar la operación efectiva de los sistemas de supervisión de los seguros en el mundo.

Los 28 principios de supervisión abordan todos los aspectos del marco de supervisión. Uno de los más importantes es aquél relacionado con el Gobierno Corporativo al ser éste uno de los ejes esenciales de la supervisión en el mundo, especialmente, después de las crisis de los años 2001 y 2002 que llevó a la quiebra de empresas como Enron, Arthur Andersen y WorldCom, entre otras.

Los principios básicos de seguros abordan directamente lo relacionado con el Gobierno Corporativo de las empresas de seguros e igualmente, existen otros principios relacionados directamente con el Gobierno Corporativo.

Cabe mencionar que las disposiciones de la IAIS son requisitos que deben cumplir los supervisores de seguros en el mundo y algunos de los cuales se traducen en obligaciones para las compañías de seguros.

### **2.2.1. Principios básicos de seguros sobre Gobierno Corporativo:**

- **ICP 9 Gobierno Corporativo**

El marco de Gobierno Corporativo reconoce y protege los derechos de todas las partes interesadas. La autoridad de supervisión requiere que se cumplan todos los estándares aplicables en materia de Gobierno Corporativo.

- **ICP 7 Idoneidad de las Personas**

Los propietarios significativos, los miembros de la junta, los directores y administradores, los auditores y los actuarios de una compañía de seguros deben ser apropiados e idóneos para cumplir con sus roles. Lo anterior requiere que los mismos sean íntegros, competentes y tengan la experiencia y las calificaciones necesarias.

- **ICP 8 Cambios de Control y Transferencias de Portafolio**

La autoridad de supervisión aprobará y objetará las propuestas para adquirir la propiedad significativa u otra porción de interés de una compañía de seguros, la cual resulte en el ejercicio de control por parte del adquirente en nombre propio o por intermedio de un tercero o asociado. La autoridad de supervisión deberá avalar las transferencias de portafolio o las fusiones de negocios de seguros.

- **ICP 10 Control Interno**

La autoridad de supervisión exigirá que las compañías de seguros tengan controles internos que sean adecuados para la naturaleza y escala de sus negocios. La supervisión y los sistemas de reporte le permitirán a las juntas directivas monitorear y controlar las operaciones.

- **ICP 13 Inspecciones In-Situ**

La autoridad de supervisión llevará a cabo inspecciones in-situ para examinar los negocios de las compañías de seguros y su cumplimiento con la legislación y los requisitos de supervisión.

- **ICP 18 Gestión y Manejo de Riesgos**

La autoridad de supervisión requerirá que las compañías de seguros reconozcan el rango de riesgos a los que se enfrentan y sepan como medirlos y manejarles efectivamente.

- **ICP 26 Información, Revelación y Transparencia con el Mercado**

La autoridad de supervisión requerirá que las compañías de seguros revelen la información relevante sobre una base periódica para poder brindarle a los *stakeholders* un visión clara sobre las actividades del negocio y su posición financiera, además de facilitar el entendimiento de los riesgos a los cuales está expuesta.

**2.2.2. Otros Principios, Estándares y Documentos Guía de la IAIS que se refieren al Gobierno Corporativo de las Compañías de Seguros:**

- Estándar de Supervisión No. 1. Licenciamiento (*aprobado en octubre de 1998*)
- Estándar de Supervisión No. 2. Inspecciones In Situ (*aprobado en octubre de 1998*)
- Estándar de Supervisión No.3. Derivados (*aprobado en octubre de 1998*)
- Estándar de Supervisión No.4. Gestión de Activos por parte de las Compañías de Seguros (*aprobado en diciembre de 1999*)
- Estándar de Supervisión No.7. Evaluación de la Cobertura de Reaseguro (*aprobado en enero de 2002*)
- Estándar de Supervisión No. 8: Supervisión de Reaseguradores (aprobado en octubre de 2003)
- Principio No. 6. Requisitos Mínimos de Supervisión de Reaseguros (*aprobado en octubre de 2002*)
- Documento guía No 1. Regulación y Supervisión de los Seguros en las Economías Emergentes (*aprobado en septiembre de 1997*)
- Documento Guía No. 3. Principios adecuados y apropiados y su aplicación (*aprobado en octubre de 2000*)
- Documento Guía No. 4. Revelación al Público por parte de los Aseguradores (*aprobado en enero de 2002*)
- Documento Guía No 7: La Participación de los Actuarios en el Modelo de Supervisión (aprobado en octubre de 2003)

### **2.3. RESOLUCIÓN 275 DE 2001 DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES<sup>4</sup> DE COLOMBIA SOBRE GOBIERNO CORPORATIVO**

En el mes de julio de 2004, la antigua Superintendencia Bancaria de Colombia, hoy fusionada para crear la Superintendencia Financiera de Colombia, expidió un proyecto de Circular Externa en el cual pretendía establecer un plazo de 2 a 5 años para exigir a las compañías de seguros la adopción, en sus estatutos, de estándares adecuados de gobierno corporativo para poder registrar, por su costo de suscripción, las inversiones en sociedades de reciente creación. Para tal efecto, se entenderán como estándares adecuados de gobierno corporativo como mínimo los establecidos en los artículos 3 a 5 de la Resolución 275 de 2001 de la Superintendencia de Valores.

La antigua Superintendencia de Valores promovió desde el año 2001, una reforma sustancial al marco regulatorio del Mercado Público de Valores, con el fin de colocar a Colombia en sintonía con los demás países de Latinoamérica. Es así como en el año 2005 se logró la aprobación por el Congreso de la República de la Ley 964, Ley del Mercado de Valores.

Las normas de Buen Gobierno relacionadas con la protección a los accionistas, la revelación de información y conflictos de interés, son solamente algunos de los vacíos que no permiten a Colombia ser destinataria de inversión extranjera, por ello, la antigua Superintendencia de Valores promulgó las Resoluciones 275 de 2001 y 116 de 2002.

---

<sup>4</sup> Hoy fusionada con la Antigua Superintendencia Bancaria para la creación de la actual Superintendencia Financiera de Colombia.

La resolución 275 fue expedida en desarrollo de las disposiciones de la Ley 100 de 1993 (Régimen de Seguridad Social Colombiano) que disponen la reglamentación sobre los requisitos que deben acreditar las personas jurídicas que son destinatarias de la inversión de los fondos de pensiones.

El fundamento más importante de la Resolución 275 es que establece un régimen basado en la revelación de información el cual se asienta en los siguientes pilares:

- Voluntariedad condicionada
- Invitación a la autorregulación
- Reforma estatutaria
- Requisitos de divulgación del Gobierno Corporativo
- Régimen de Revelación Mínima
- Códigos de Buen Gobierno
- Desconcentración accionaria
- Publicidad
- Conexión on-line con el Depósito Centralizado de Valores

Por su parte, la Resolución 116 establece las medidas para proteger a lo accionistas estableciendo las prácticas ilegales, no autorizadas e inseguras con el objetivo de impedir que los mismos no puedan ejercer su derecho a deliberar y votar libre y espontáneamente en las asambleas de accionistas. En ejecución de la Resolución 116, se expidieron las Resoluciones 72 de 2001 y 175 de 2002.

La Resolución 72 de 2001 estableció que la mayoría requerida para decidir la cancelación de la inscripción en Bolsa es del 99% de las acciones en circulación; en el caso de no lograr el voto del 99% de las acciones, los accionistas que pidan la cancelación de la inscripción deberán realizar una OPA (oferta pública de acciones).

Como regla de transparencia, la Resolución 175 de 2001 no considera como contrario a los sanos usos y prácticas la revelación de preacuerdos para la compraventa de valores con dos meses de anterioridad para permitir interferencia en el mercado.

Todo lo anterior parte de la premisa de que el inversionista bien informado es un inversionista bien protegido.

*El cuerpo normativo exhorta a los emisores a incluir dentro de los Códigos de Buen Gobierno, sistemas de control de riesgos, mecanismos para proteger a los accionistas minoritarios, procedimientos para administrar los conflictos de intereses y la posibilidad de solicitar auditorias externas y/o especiales, entre otras cosas. Esta Resolución consiguió que en Colombia, que hasta el año de promulgación de la norma no contaba con ningún*

*Código de Buen Gobierno, tenga en la actualidad mas de 100 códigos adoptados por los emisores inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios.<sup>5</sup>*

No obstante el alcance limitado de las Resoluciones 275 y 116, es claro que las disposiciones por ella emanadas, tímidamente y por medio del principio de la voluntariedad, cobran vigencia frente a sociedades que no emiten valores, pero participan de alguna manera en el mercado de valores colombiano.

Actualmente, las disposiciones anteriormente descritas están siendo “organizadas” dentro del proceso de armonización de la regulación expedida por las extinguidas Superintendencias Bancaria y de Valores, para ser implementada por la nueva Superintendencia Financiera de Colombia.

En el caso concreto de las disposiciones sobre Gobierno Corporativo, la Superintendencia Financiera está liderando un proyecto para la Redacción de un **Código de Gobierno Corporativo para Colombia**, con el apoyo de Asobancaria, Asofondos, Asofiduciarias, la ANDI, la Bolsa de Valores de Colombia, Confecámaras y FASECOLDA.

---

<sup>5</sup> *Gobierno Corporativo en Latinoamérica, ¿Cómo ven los inversionistas las prácticas empresariales de los países latinoamericanos?*, Paola Gutiérrez. Coordinadora Corporate Governance Project Colombia Confecamaras.

### 3. CONCLUSIONES

Después del amplio mundo presentado, la tarea que nos queda es ver como, partiendo de los principios básicos planteados por organismos nacionales e internacionales en materia de Gobierno Corporativo, podemos identificar las prioridades de un **Código de Gobierno Corporativo Aplicable a las Compañías de Seguros que operan en Colombia.**

Partimos de los siguientes elementos para tener en cuenta:

1. A pesar de que la mayoría de códigos de Gobierno Corporativo están previstos para sociedades emisoras de valores, vale la pena recordar que el origen de las recomendaciones de Gobierno Corporativo para Colombia es la baja inversión extranjera que se presenta. Ello, sumado al hecho de que el sector asegurador colombiano es un sector con alta inversión extranjera y que continúa siendo un sector atractivo para la inversión tanto local como foránea, hacen que éste se deba involucrar altamente en la labor del Gobierno Corporativo.
2. Existen disposiciones internacionales concretas relacionadas con el Buen Gobierno de las compañías de seguros en el mundo, las cuales sirven de punto de partida en el estudio del tema.
3. FASECOLDA está participando activamente en la Comisión Redactora de un Código de Gobierno Corporativo para Colombia, lo cual nos brinda una posición influyente en la discusión de los temas en el ámbito nacional.

#### **Recomendaciones**

Vale la pena realizar dos recomendaciones muy puntuales:

1. Además de los lineamientos especiales descritos anteriormente, se adoptaría la metodología de la CAF para la realización del código. Esta recomendación se realiza, no solo con base en el sustento teórico y práctico de las disposiciones de la CAF, sino también porque con este organismo multilateral firmamos recientemente un convenio de cooperación técnica para la elaboración del Código de Gobierno Corporativo para la Industria de Seguros en Colombia.
2. Sería de bastante utilidad para la industria lograr que este esfuerzo se realice de la mano con los intermediarios de seguros y los reaseguradores que cuentan con oficina de representación en el país. Por ello, actualmente en el comité especial de Gobierno Corporativo, participan activamente tanto intermediarios como reaseguradores.

## **Agenda de Trabajo**

- 1. Miércoles 1 de febrero de 2006:** Primera sesión del Comité presentación de los Lineamientos de la CAF. Videoconferencia a cargo de Andrés Langebaek, sobre los Lineamientos de la CAF.
- 2. Miércoles 15 de febrero de 2006:** Sesión de verificación de los temas propuestos en los lineamientos de la CAF al interior del Comité. Vinculación de los intermediarios de seguros y los reasguradores.
- 3. 1 de marzo de 2006:** Revisión de los asuntos más importantes relacionados con seguros y que están contenidos en los códigos existentes de las compañías de seguros en Colombia. Verificación de los nuevos documentos en materia de gobierno corporativo y buenas prácticas para las compañías de seguros de la OCDE. Revisión de la legislación colombiana en materia de Gobierno Corporativo.
- 4. Marzo, abril y mayo de 2006:** Depuración de la legislación aplicable en materia de gobierno corporativo para las compañías de seguros en Colombia. Identificación de los temas por incluir en el código y discusión preliminar de cada tema.
- 5. Abril de 2006:** Perfeccionamiento del convenio de cooperación técnica con la CAF.
- 6. Mayo de 2006:** Implementación de la encuesta de diagnóstico de la CAF en los 5 países de la región andina.
- 7. Junio de 2006:** Realización de un evento con un experto internacional sobre Gobierno Corporativo en la Industria de Seguros en Colombia. Por el momento se revisan las hojas de vida de los interesados.
- 8. Entre julio y octubre de 2006: Redacción del código de Gobierno Corporativo para la Industria de seguros en Colombia. Debido a contratiempos que se puedan presentar en el transcurso del tiempo, está previsto un período de dos meses adicionales para entregar el resultado final.**