

## **DESCENSO EN LAS PRIMAS, ALZA EN LA SINIESTRALIDAD**

Según lo reportado por Fasecolda, durante el año 2008 la industria aseguradora facturó, por concepto de primas, la suma de 10,5 billones de pesos. A su vez, durante el mismo período se causaron siniestros por valor de 4,5 billones. De nuevo, las utilidades de las aseguradoras provinieron, no de su actividad como tal, sino de los rendimientos financieros obtenidos, como resultado de sus inversiones.

Para este año, la situación se ha venido desarrollando en un ambiente más difícil. La reducción en el volumen de las primas, como consecuencia lógica de la desaceleración de la economía, no se compensa con una disminución en el número de siniestros reportados, ni en su cuantía. Todo lo contrario.

Si se considera entonces que el peso porcentual de los siniestros, en comparación con las primas emitidas, será mayor, debería concluirse inevitablemente que este año las eventuales utilidades del sector asegurador también correrían por cuenta de su actividad financiera.

Con la reducción de los márgenes de rentabilidad y la rebaja en las tasas de interés, ello será imposible de lograr, por lo que, lo que se

espera en el Sector, es la generación de pérdidas; situación que obligatoriamente tendrá que llevarlo a un replanteamiento profundo del negocio.

Por su parte, los accionistas y propietarios de las compañías de seguros están en su derecho de exigir de los ejecutivos encargados de administrar sus empresas, un retorno razonable para su inversión.

Para volver a producir resultados positivos, los administradores tienen varias opciones:

1. **Incrementar sus niveles de producción.** Opción difícil en una economía desacelerada, en la cual no solo no se crean nuevos negocios sino que además las personas tampoco cuentan con ingresos suficientes para adquirir nuevos bienes asegurables, como carros, fincas de recreo o electrodomésticos. Igualmente, es muy posible que este año no inviertan en primas de seguros, la misma suma que destinaron el año anterior;
2. **Controlar los gastos.** Si se entiende esta alternativa como el despido de empleados, la rebaja en las comisiones que se pagan a los asesores e

intermediarios, reducir la inversión en publicidad, retrasar o congelar planes de expansión o mejora tecnológica, es posible que en el corto plazo el flujo de caja experimente cierto nivel de alivio, pero ello solo será temporal. El despido masivo de empleados no solo agrava la situación laboral del país y reduce la capacidad de demanda de bienes y servicios; sino que además produce efectos colaterales adversos, como la pérdida del conocimiento acumulado por las personas que deben abandonar las aseguradoras, el recargo de trabajo para los afortunados que no son despedidos; quienes, si bien conservan el empleo, ven cómo se disminuye la calidad de su trabajo y como se aumenta la carga de labor, en detrimento del clima laboral y en últimas de la calidad del servicio a los clientes y proveedores.

La racionalización y la austeridad son imperativas en tiempos de crisis, pero sin olvidar la naturaleza y vocación de servicio que tienen este tipo de empresas;

3. **Mejorar la eficiencia, por medio de la reducción de gastos variables.** En el

sector asegurador, el gasto variable por excelencia lo constituyen los pagos por concepto de siniestros. Sin entrar en la discusión de si se trata de costo o gasto, tema de interés exclusivo de los contadores, resulta evidente que, a menor valor total de los siniestros pagados, mayor utilidad técnica se puede obtener.

En consecuencia, para lograr el necesario balance entre cumplimiento escrupuloso de las obligaciones derivadas del contrato de seguro, la velocidad en el servicio al cliente y la precaución que debe tenerse en estos momentos de estrechez económica, las compañías de seguros deben pensar seriamente en transformar sus actuales modelos de atención de reclamos, modernizándose y adaptándose a las nuevas herramientas y procedimientos en uso en otras partes del mundo, de tal manera que su adopción se traduzca no solo en una mejora de los procesos de trámite de reclamaciones, sino que ello se haga sin sacrificar la necesaria prudencia y precaución que debe tenerse en momentos como el presente, en los cuales muchos asegurados honestos y leales con sus compañías, deciden acudir, presas del desespero por la falta

de recursos económicos, a tratar de aliviar un poco sus penurias, intentando defraudar a las aseguradoras con reclamos falsos o exagerados.

[asr@une.net.co](mailto:asr@une.net.co)