

SEGUROS
BOLÍVAR



.....
INFORME
.....

..... ◦ DE ◦

SOSTENIBILIDAD
.....

..... ◦ 2014 ◦

.....
75 AÑOS BRINDANDO TRANQUILIDAD
.....

..... ◦ **ENTRAR** ◦

SEGUROS
BOLÍVAR



AÑOS



CONTENIDO



Carta
del Presidente

- Carta del Presidente



Nosotros

- Acerca de nuestra Empresa y este informe
- Nuestro Gobierno Corporativo
- Nuestros Grupos de Interés
- Nuestra Gestión en Sostenibilidad
- Una mirada al 2014
- Investigamos, desarrollamos e innovamos
- Comprometidos con el Pacto Global
- Estrategia de Sostenibilidad



Rentabilidad
y aporte de valor
a la sociedad

- Rentabilidad de la Compañía
- Desarrollo de nuestros aliados estratégicos
- Gestión para la prevención del fraude y la corrupción
- Propósito de marca
- Gestión eficiente y conservación de los recursos
- Ciudadanía corporativa



Aprendizaje
y crecimiento

- Desarrollo del talento humano
- Buenas prácticas laborales
- Respeto a los derechos humanos



Procesos
internos

- Mecanismos de administración y gestión del riesgo
- Identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio
- Productos responsables



Clientes

- Buenas prácticas de administración de relación con los clientes



Memorando
de verificación

- Memorando de verificación de Deloitte & Touche



01

CARTA DEL PRESIDENTE

Jorge Enrique Uribe Montaña



Carta del Presidente



Nuestra Compañía fue fundada visionariamente el 5 de diciembre de 1939, en momentos difíciles como el inicio de la Segunda Guerra Mundial, pero también en tiempos de grandes oportunidades para dar paso al desarrollo de nuevas industrias en Colombia.

Al amparo de la legislación laboral para asegurar a los trabajadores contra los riesgos de trabajo y muerte, a través del seguro colectivo emitido por las empresas de seguros, nuestra recién fundada Compañía escogió y aprovechó este nicho de mercado.

Partiendo de este inicio, que aportó en el fortalecimiento de la empresa colombiana, la pregunta que nos aborda es: ¿Qué debe hacerse para que una empresa sobreviva 75 años?

En mi trayectoria en el sector asegurador he visto desaparecer empresas que, en un momento, lucían como empresas pujantes o peligrosamente competidoras. Algunas de ellas fueron compradas y fusionadas, otras intervenidas y liquidadas.

Esto nos hace reflexionar que para perdurar es decir, **ser sostenibles**, se requiere cumplir múltiples condiciones, tanto exógenas como endógenas, como por ejemplo:

1



Contar con una cultura que prevalezca en el tiempo.

2



Poseer una misión, principios y valores éticos y corporativos.

3



Conservar los canales de distribución y buscar nuevos.

4



Reinventarse de acuerdo con las circunstancias, principalmente exógenas, tales como competencia y cambios o adelantos tecnológicos.

5



Fortalecer el conocimiento y la innovación.

6



Gozar de solidez y salud financiera.





Nuestra forma de hacer negocios se fundamenta en el respeto por el cliente y los grupos de interés, en contar con el talento humano experto, idóneo y comprometido, y en el manejo recto y prudente del riesgo para ofrecer respaldo a nuestros asegurados.

Hemos sabido reinventarnos, transformarnos y resistir las crisis económicas internas y externas, con una gran capacidad de innovación y permeabilidad a los cambios tecnológicos y sistemas administrativos, lográndolo siempre en una forma adaptativa que nos ha permitido celebrar hoy nuestras bodas de diamante.

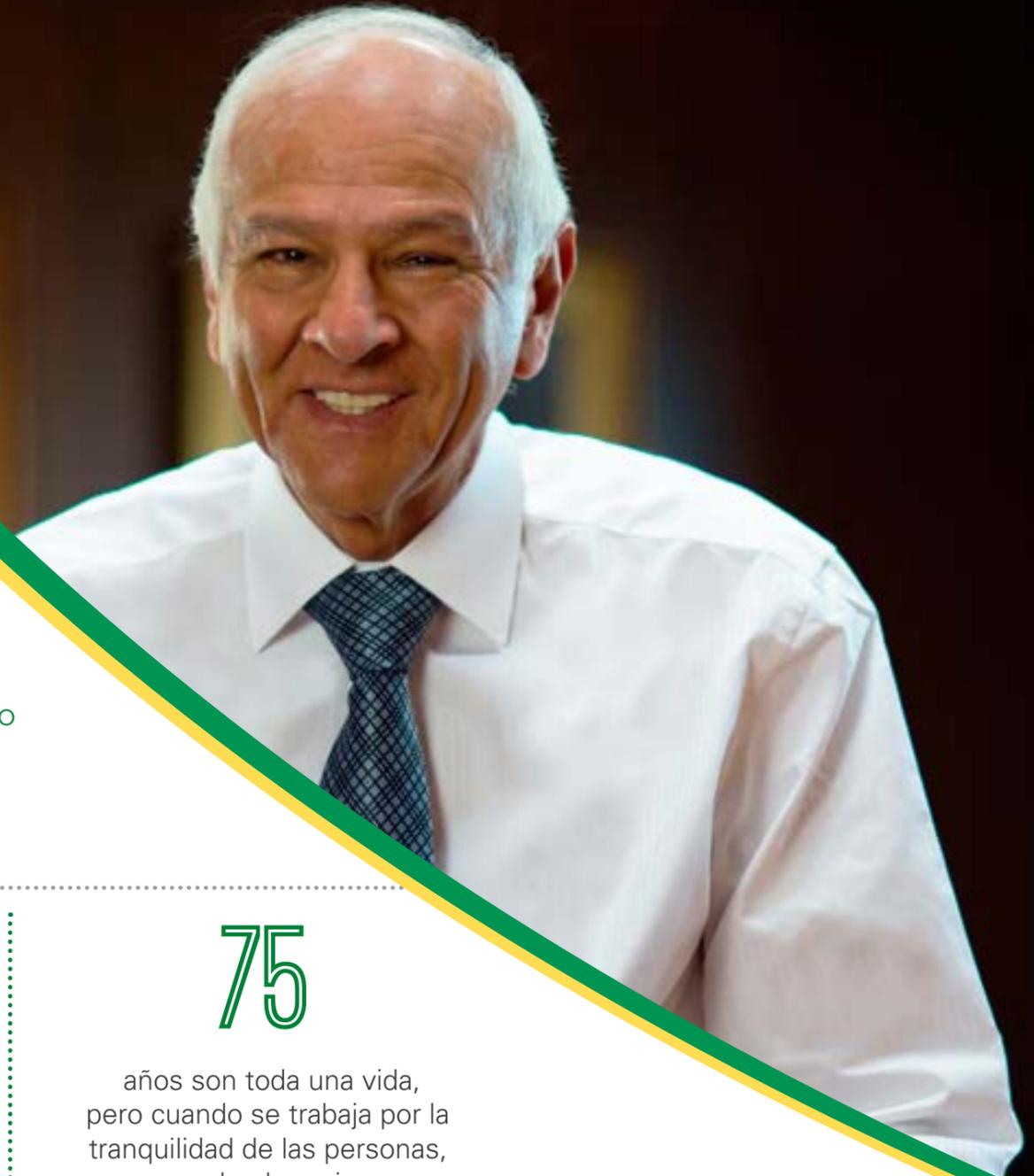
Ahora el reto es mantenernos y prepararnos para el futuro, para ello es necesario una mayor dosis de

adaptabilidad y rapidez, aprovechar las oportunidades y saber administrar el comportamiento del mercado en constante cambio.

Aprovechemos, pues, el presente de estos primeros 75 años que nos abrigan en un excelente estado de imagen y reputación, solidez, seriedad, credibilidad y capacidad de cambio, de tal manera que podamos transformarnos conscientemente para seguir aportando a la sostenibilidad de nuestra empresa y del país.

Por lo anterior, tengo el agrado de presentarles el Informe de Sostenibilidad que reúne la gestión de nuestra Compañía en el año 2014, a través del cual transmitimos nuestro firme compromiso de construir un futuro estable y promisorio.

Jorge Enrique Uribe Montaña
Presidente



1939

Seguros Bolívar nació el 5 de diciembre

1948

Se constituyó a Seguros Comerciales Bolívar para ofrecer seguros generales

1968

El Dr. José Alejandro Cortés, quien por más de 55 años estuvo a la cabeza del Grupo Bolívar, sucede al primer presidente Dr. Enrique Cortés

75

años son toda una vida, pero cuando se trabaja por la tranquilidad de las personas, son solo el comienzo



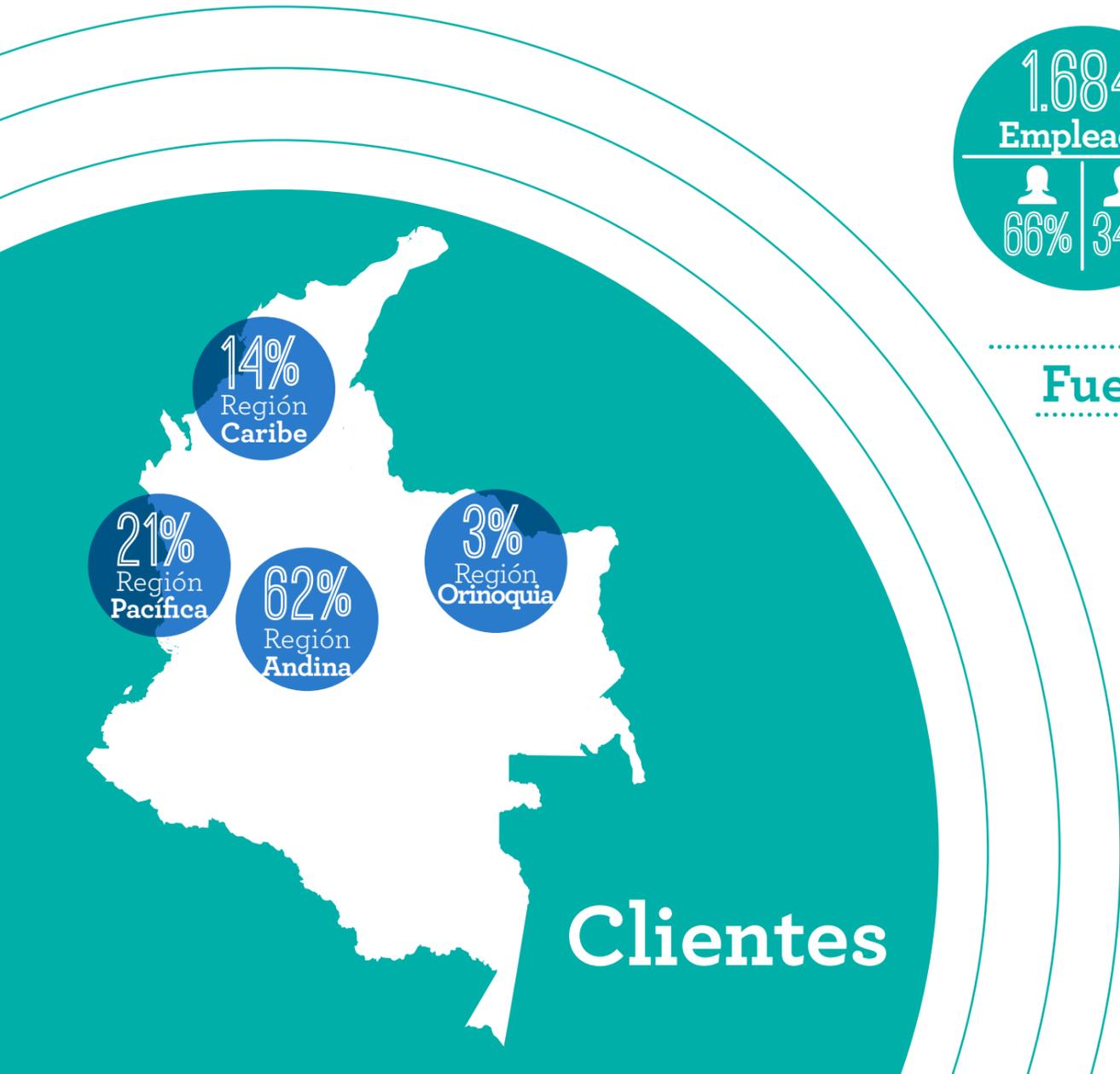
002

NOSOTROS



Acerca de nuestra empresa y este informe

02



En el 2014 tuvimos el privilegio de celebrar los 75 años de Seguros Bolívar en el sector asegurador colombiano. Nuestra historia inició el 5 de diciembre de 1939 con la Compañía de Seguros Bolívar S. A. para brindar protección con los seguros de vida, años más tarde en 1947 y con el propósito de ofrecer planes de ahorro fue constituida la Capitalizadora Bolívar S. A., y para complementar nuestra propuesta de valor en 1951 se constituyó Seguros Comerciales Bolívar S. A.

Fuerza de ventas

Directos

1.111

Dependientes

661

Independientes

1.523

Empleados

Término Indefinido

1.481

Término Fijo

9

Contrato Temporal

107

Aprendices SENA y practicantes

87



Sostenibilidad

Con este aniversario se hace evidente nuestro interés por enfocarnos a largo plazo a través del entendimiento de la sostenibilidad y la búsqueda de progreso mediante la generación de rentabilidad y el aporte de valor a la sociedad.

Ser líderes en el mercado y diferenciarnos de otras organizaciones requiere afinar el foco para lograr el desarrollo sostenible de nuestra empresa, a través de la generación de valor a nuestros clientes, accionistas, empleados y la comunidad. También velamos por la protección del medioambiente para las generaciones futuras. Esto significa ser eficientes, rentables y respetuosos con nuestros grupos de interés.

Esta decisión estratégica es apalancada por el Propósito Superior que compartimos como empresas del Grupo Bolívar **Enriquecer la Vida con Integridad**. Comprender y practicar este Propósito nos lleva a impulsar cada una de las acciones que emprendemos con una perspectiva de nuestro negocio siendo económicamente viables, socialmente responsables y ambientalmente correctos.



Desarrollo sostenible de nuestra empresa



Clientes, accionistas, empleados y la comunidad



Protección del medioambiente



Generaciones futuras



Eficientes, rentables y respetuosos con nuestros grupos de interés





Nuestro Gobierno Corporativo

El Grupo Empresarial Bolívar, consciente de la importancia que genera la adopción de principios, políticas y prácticas de buen gobierno, ha profundizado en este aspecto relevante en la sostenibilidad con el fin de mejorar los estándares de las empresas que lo conforman.

Es así como, a partir del Código de Gobierno Corporativo de Sociedades Bolívar S. A., como matriz del Grupo, se ha establecido una serie de lineamientos que orientan a las Compañías que lo integran en la adopción e implementación de dichos principios, políticas y prácticas. Con base en estos lineamientos, y teniendo en cuenta el entorno nacional y las tendencias a nivel internacional, Seguros Bolívar ha trabajado en la mejora de medidas de buen gobierno, integrando los aspectos comunes del Grupo con las particularidades de nuestros negocios.

Estamos comprometidos con el desarrollo y la implementación de principios de buen gobierno corporativo que contribuyan a garantizar relaciones armónicas, transparentes, éticas y equitativas con nuestros diferentes grupos de interés, trabajando de manera continua para seguir ajustando nuestras prácticas y medidas corporativas a los mejores estándares nacionales e internacionales.

Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo recoge los lineamientos, funciones y reglas que rigen las actuaciones de los diferentes órganos de gobierno de Seguros Bolívar, direccionando su actuar hacia la creación de valor de la Compañía.

Órganos de Gobierno de Seguros Bolívar

Asamblea general de accionistas

- Es el máximo órgano de dirección de la Compañía.
- En ella se reúnen y deliberan los accionistas para aprobar las decisiones fundamentales de las compañías y hacer seguimiento a la actuación de las Juntas Directivas y los demás órganos de gobierno.

Junta directiva

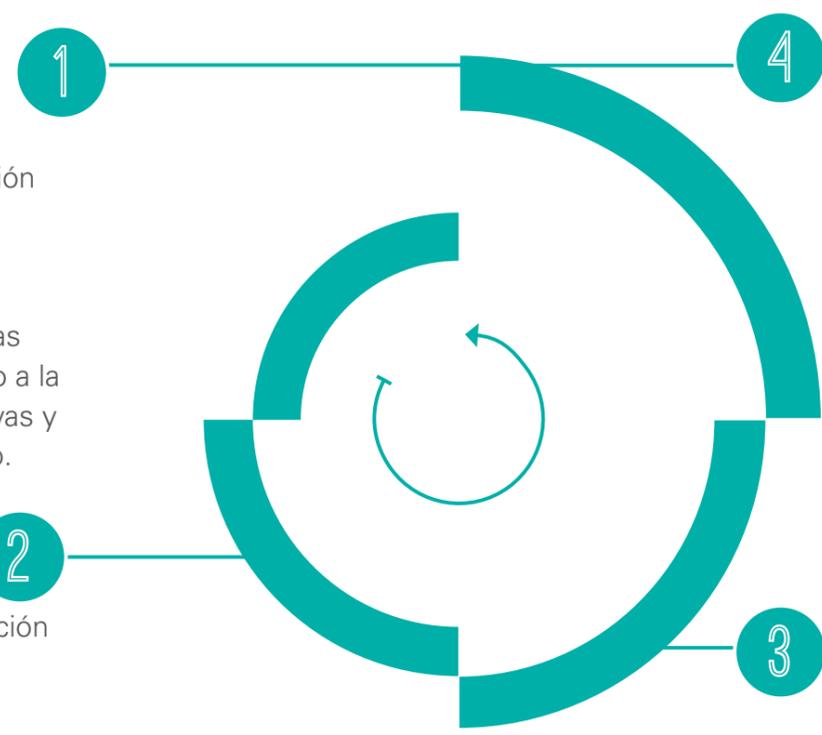
- Es el máximo órgano de dirección de las Compañías.
- Es el órgano encargado del direccionamiento en temas de estrategia, sostenibilidad y gobierno corporativo

Presidencia

- Máximo órgano de ejecución. Se encarga de la gestión diaria de las Compañías.
- Ejecuta y hace ejecutar todas las operaciones y actividades comprendidas dentro del objeto social de Seguros Bolívar de acuerdo con las directrices establecidas por las Juntas Directivas.

Comités de apoyo

- Son Comités especializados constituidos para actuar como órganos de estudio y apoyo a las funciones de las Juntas Directivas.





90%

MIEMBROS INDEPENDIENTES



Cada Junta Directiva está compuesta por cinco miembros suplentes



Los miembros de la Junta Directiva son elegidos por la Asamblea General de Accionistas para periodos de dos años



Los miembros pueden ser reelegidos indefinidamente por la Asamblea



En la Asamblea de Accionistas del 5 de marzo del 2013, se nombraron los miembros de la Junta Directiva para el periodo 2013 - 2015, sin que se presentaran cambios en su integración durante el 2014



Las Juntas Directivas se reúnen de manera ordinaria una vez al mes



10%

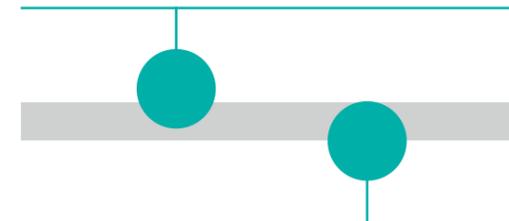
MIEMBROS EJECUTIVOS

En desarrollo de esta responsabilidad, las Juntas Directivas analizan, con base en la información suministrada por la Alta Dirección, la situación interna de las Compañías, la evolución del entorno y propone las líneas de acción a futuro, definiendo y actualizando las políticas y supervisando el cumplimiento de las mismas por parte de la organización. Para tal fin, este órgano social realiza una supervisión mensual de desempeño económico y financiero de las Compañías y hace un seguimiento periódico al cumplimiento de las normas de Gobierno Corporativo y Ética, actualizando en la medida que se requiera las políticas y prácticas establecidas.

Comités de apoyo a la Junta Directiva

COMITÉ DE AUDITORÍA

Conformado por mínimo tres miembros de la Junta Directiva Actualmente está integrado por los miembros principales de cada Junta Directiva.



Conformado por un miembro de la Junta Directiva, el Presidente de la Compañía y el Vicepresidente Jurídico / Secretario General.

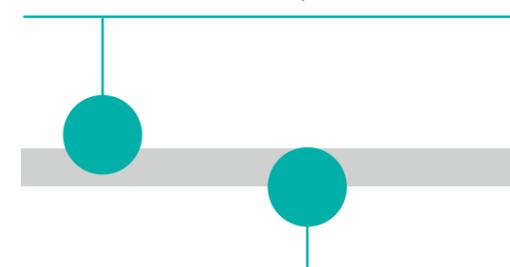
COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

Tiene como objetivo brindar apoyo a la gestión que realizan las Juntas Directivas de Seguros Bolívar respecto a la supervisión e implementación del control interno de la Campaña y el proceso de gestión de riesgos.



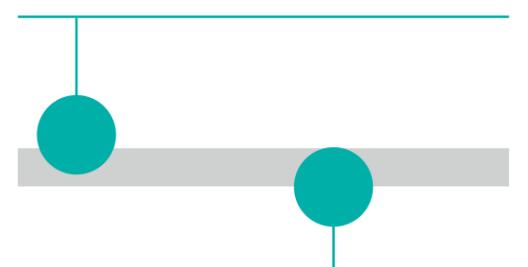
Tiene como objetivo apoyar a las Juntas Directivas de Seguros Bolívar en sus funciones de supervisión y cumplimiento del Sistema de Gobierno Corporativo.

Sus miembros son elegidos para periodos de un (1) año, periodo que puede ser prorrogado a su vencimiento de manera automática y sucesiva.



El miembro elegido por la Junta Directiva se escoge para periodos de un (1) año, periodo que puede ser prorrogado a su vencimiento de manera automática y sucesiva.

Se reúne al menos una vez cada trimestre. Durante el año 2014 este Comité sesionó cuatro veces.



Se reúne al menos una vez al semestre. Durante el año 2014 este Comité sesionó dos veces.



Adicionalmente, Seguros Bolívar cuenta con órganos de control encargados de supervisar las políticas y prácticas relacionadas con el Control Interno y con el desarrollo de las actividades vinculadas al objeto social de las Compañías.



Para mayor información sobre los órganos de Gobierno Corporativo de Seguros Bolívar consulte:

[HTTP://WWW.SEGUROS BOLIVAR.CO/WPS/PORTAL/SEGUROS BOLIVAR/GOBIERNOCORPORATIVORESponsabilidadCIVIL](http://www.segurosbolivar.co/wps/portal/segurosbolivar/gobiernocorporativoresponsabilidadcivil)





Nuestros Grupos de Interés

En el 2013 adelantamos sesiones de diálogo con algunos de nuestros grupos de interés que nos permitieron identificar aspectos enfocados a fortalecer la gestión. De este ejercicio y como un primer paso, abordamos una herramienta transversal que permite relacionarnos con los diversos grupos. Nos enfocamos en la actualización de la página web para darle un estilo mucho más cercano y amigable que facilite el contacto por este medio. En el segundo semestre del 2015 estaremos dando a conocer el resultado.



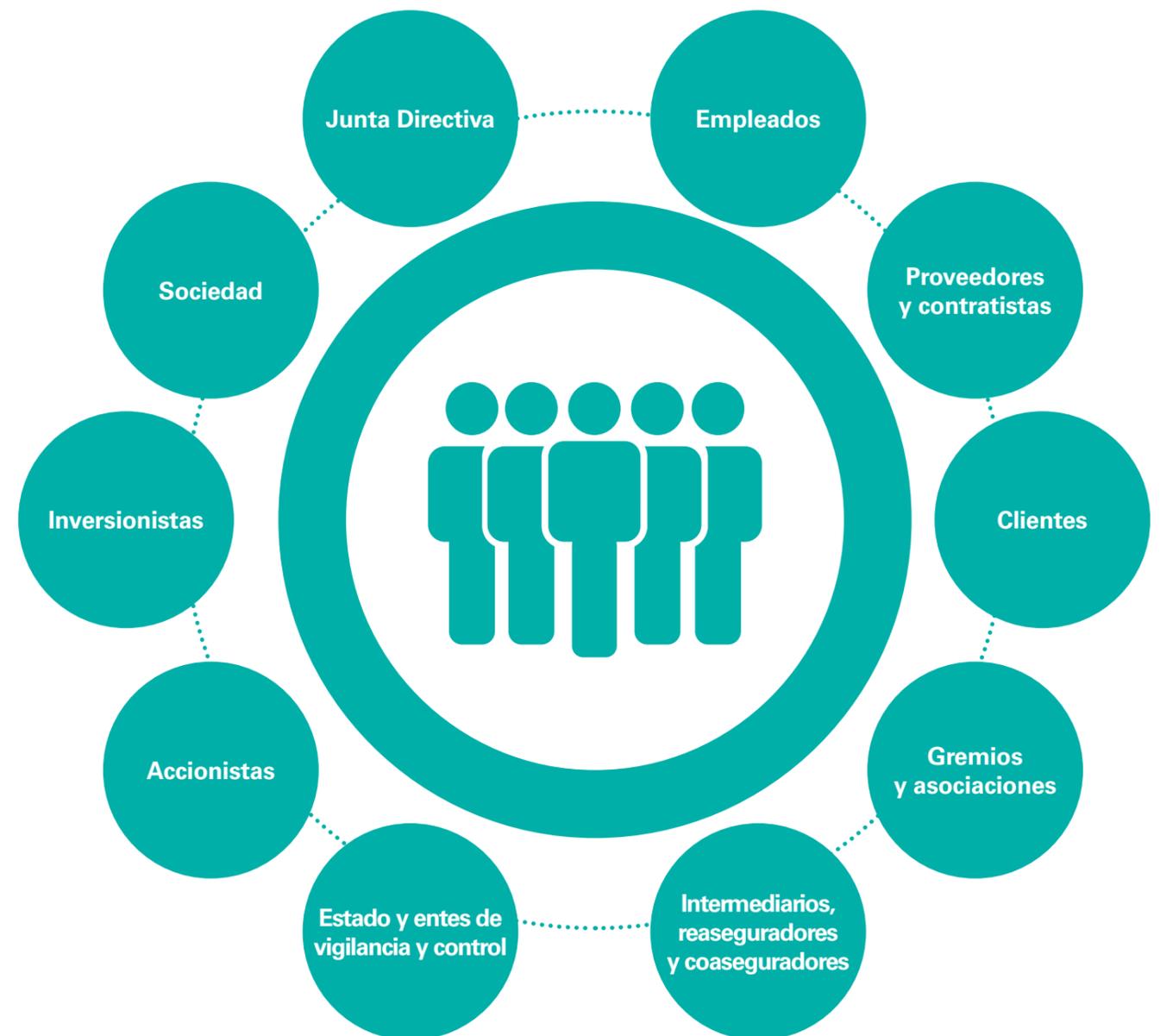
Canales de comunicación con los Accionistas

- Gobierno.corporativo@segurosbolivar.com - correo electrónico de atención de temas relacionados con los accionistas.
- Oficina de atención al inversionista - cuyo propósito es servir de canal de atención y comunicación entre éstos y las Compañías.
- Otros mecanismos de comunicación y protección - posibilidad de realizar auditorías especializadas (Art. 12 del Código de Gobierno Corporativo) o de solicitar a las Juntas Directivas cambios, modificaciones o Derogatorias a las normas de Buen Gobierno de Seguros Bolívar (Arts. 8 y 39 del Código de Gobierno Corporativo).



Canales de comunicación con otros Grupos de Interés

- Seguros Bolívar cuenta con diferentes mecanismos de comunicación (tales como los Centros de Atención y Servicio, encuestas de satisfacción, RED322, entre otros), que tiene como propósito permitir un correcto relacionamiento y diálogo con los Grupos de Interés con los que interactuemos.
- La página web de Seguros Bolívar se constituye en un importante mecanismo para la divulgación de información y la comunicación con sus diferentes Grupos de Interés.



Como parte de nuestro aprendizaje en estos espacios de relacionamiento, este año realizamos una sesión conjunta con las gerencias que lideran nuestra relación con las fuerzas de ventas para incluir a nuestros consejeros profesionales en el diseño de un tema específico dentro el proyecto de Socio Empresario. De este ejercicio nos quedan también grandes retos para desarrollar.



Nuestra gestión en Sostenibilidad

El establecer una estrategia de sostenibilidad basada en la planeación estratégica, los principios de seguros sostenibles y las tendencias actuales, nos permitió comprender el importante papel de materializar en acciones esta alineación.

Por esta razón, durante el segundo semestre del 2014 adelantamos un ejercicio inicial para asociar indicadores de mapa estratégico con los de gestión de las áreas y estándares internacionales en mejores prácticas en el sector asegurador. A través de la formación de mesas de trabajo por asunto material analizamos los riesgos y las oportunidades que nos llevan a entender mucho mejor la materialidad y la mejora en la gestión enfocada a la sostenibilidad.

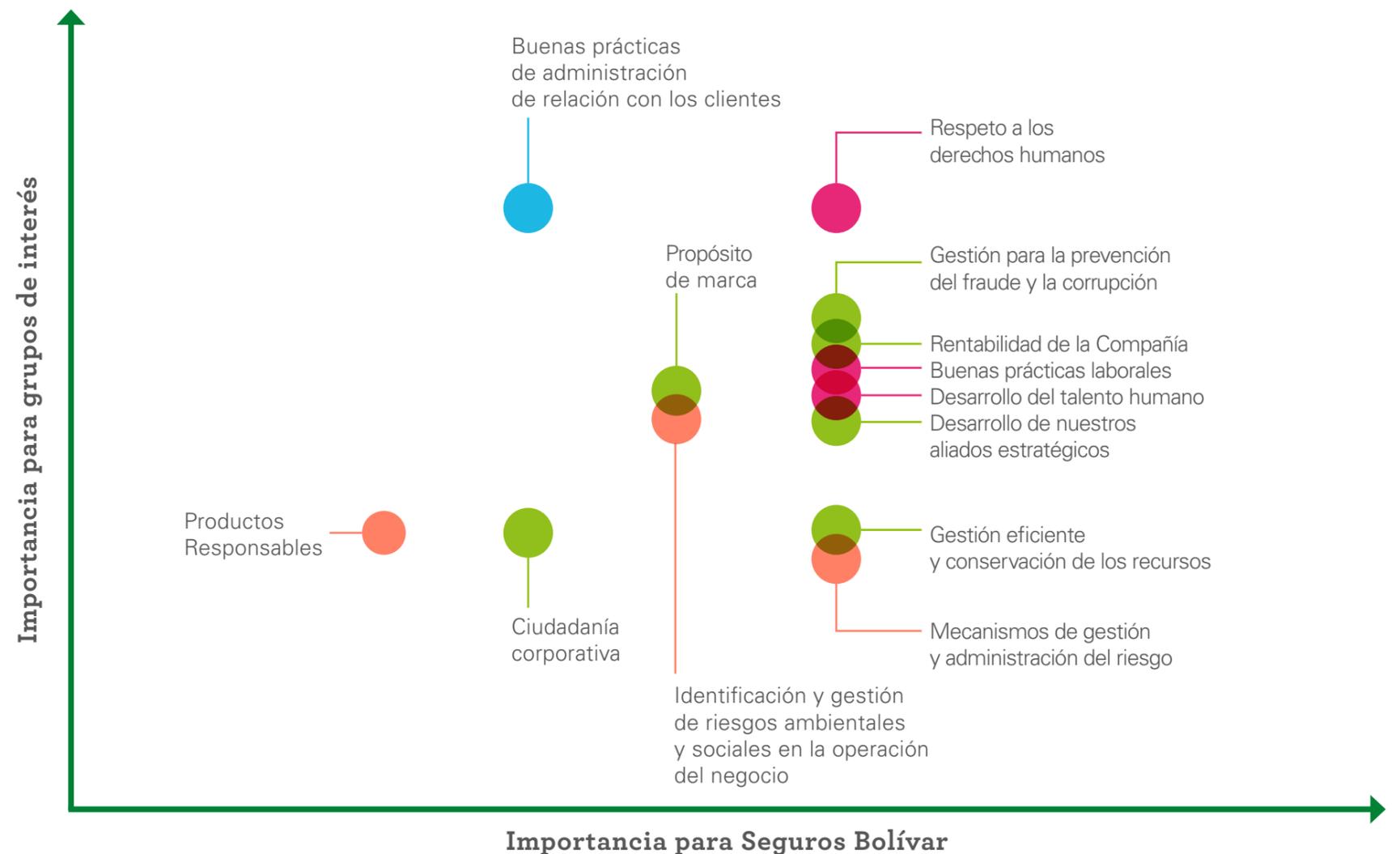
Durante los siguientes dos años estaremos dando a conocer el resultado de estas mesas de trabajo y la evolución en la identificación de indicadores clave por asunto.

En este segundo año de aplicación de nuestra estrategia de Sostenibilidad elaborada con la metodología GRI G4 realizamos el ajuste en dos asuntos materiales.

El primero es que, y a partir de este año, ampliamos el alcance del asunto Respeto por la Competencia para gestionarlo como Propósito de Marca, la razón de este cambio es que desde el trabajo que adelantamos sobre la marca consideramos importante compartir este enfoque de gestión que incluye, por supuesto, el respeto por la competencia.

El segundo tiene relación con el asunto que divulgamos en el 2013 como Desarrollo de productos que protejan de condiciones climáticas extremas, al ser analizado en nuestro Comité Directivo de Sostenibilidad se decidió que nuestro foco está dirigido tanto al ámbito ambiental como el social y que este asunto se abordará como Productos Responsables para considerar el diseño de productos que involucren la triple cuenta.

Asuntos importantes para Seguros Bolívar (materialidad)





Una mirada al 2014

Compartimos los principales escenarios relacionados con el desarrollo de mejores prácticas en Gobierno Corporativo en los que participan las Compañías Integrantes del Grupo Bolívar, principalmente a través de Sociedades Bolívar S. A. como su compañía matriz. Es importante observar que estos espacios de análisis y discusión sirven para compartir las experiencias, retos y desafíos que afronta el Buen Gobierno en el contexto colombiano, permitiendo a su vez, identificar aspectos que guían a Seguros Bolívar en el fortalecimiento de su Sistema de Gobierno Corporativo.

1 Reforma al Código País de Gobierno Corporativo.
El Código País de Gobierno Corporativo contempla un conjunto de medidas de Buen Gobierno que constituyen un marco de referencia para todas las entidades Emisoras del Mercado de Valores Colombiano.

A través de la Circular Externa 028 del 2014, la Superintendencia Financiera de Colombia expidió una nueva versión del Código País de Gobierno Corporativo que sustituye el publicado en el 2007 y tiene como propósito elevar los estándares de Gobierno Corporativo a requerimientos internacionales, principalmente de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, el Banco de Desarrollo de América Latina, CAF, y el Banco Mundial.

La reforma fue elaborada por un equipo de trabajo integrado por distintos gremios empresariales y compañías líderes en temas de Gobierno Corporativo, dentro del que participó Sociedades Bolívar S. A.

Esta nueva versión del Código está integrada por 33 medidas, que recogen 148 recomendaciones agrupadas en los siguientes ejes temáticos:

Ejes temáticos y medidas previstas en el Código País

La Asamblea General de Accionistas

5 medidas
19 recomendaciones

Derechos y trato equitativo de accionistas

7 medidas
14 recomendaciones

Arquitectura de control

5 medidas
29 recomendaciones

Junta Directiva

12 medidas
73 recomendaciones

Transparencia e información financiera y no financiera

4 medidas
13 recomendaciones

De igual forma, teniendo en cuenta las modificaciones efectuadas por la Superintendencia Financiera de Colombia previstas en el nuevo Código País, la Compañía ha comenzado a trabajar en la identificación, diagnóstico y adopción de estas recomendaciones, para seguir en el proceso de mejoramiento continuo de su Sistema de Gobierno Corporativo de acuerdo con los mejores estándares nacionales e internacionales.

2 Mesa Redonda Latinoamericana de Gobierno Corporativo – OCDE.
Sociedades Bolívar S. A., como matriz del Grupo Empresarial, participó en la reunión de la Mesa Redonda Latinoamericana de Gobierno Corporativo del 2014, la cual se llevó a cabo los días 18 y 19 de noviembre en Bogotá.

Esta reunión convocada anualmente y dirigida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OECD, es el evento anual más importante en la región sobre Gobierno Corporativo, siendo el escenario donde participan los formuladores de políticas, supervisores, inversionistas y representantes de empresas de más de diez países con

altos estándares de Gobierno Corporativo.

Durante la versión del año 2014 se abordaron temas relacionados con las tendencias que tienen los mercados latinoamericanos a través de la consolidación del Mercado Integrado Latinoamericano (MILA), el Gobierno Corporativo de los Grupos Empresariales, el papel que juegan los inversionistas institucionales y los retos que en aspectos de Buen Gobierno afrontan los emisores de deuda corporativa.

3 Comité de Emisores de la Bolsa de Valores de Colombia.
Sociedades Bolívar S. A., como reconocimiento a su gestión y liderazgo en temas de Gobierno Corporativo, participó durante el año 2014 en las reuniones del Subcomité de Gobierno Corporativo del Comité de Emisores de la Bolsa de Valores de Colombia, escenario en el cual se adelantó el estudio y análisis de diferentes propuestas que en torno a Gobierno Corporativo se presentan para los emisores colombianos.

Seguros Bolívar consciente de la importancia que genera la adopción de principios, políticas y prácticas de Buen Gobierno, a pesar de no ser una entidad emisora del mercado de valores, adoptó voluntariamente 35 de las 41 medidas¹ contempladas en el Código País de Mejores Prácticas Corporativas² vigente a la fecha.

1. Esta información se encuentra con corte a 31 de diciembre del 2014.
2. Circulares Externas 28 y 56 de 2007 y modificado por la Circular Externa 007 del 2011 de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Investigamos, desarrollamos e innovamos

En su último informe, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE, comenta que la innovación es clave para abordar los desafíos que enfrenta Colombia, pues aporta en el desarrollo de nuevas actividades económicas, estimula la productividad para sostener el aumento del nivel de ingresos y empleo en la creciente población urbana e impulsa la diversificación en servicios.

Para lograrlo se hace necesario que el sector empresarial se sitúe en el centro de la innovación, propiciar y fomentar la inversión, la creación de mayores habilidades y competencias, abrir espacios de cooperación y fortalecer los vínculos con la academia.

La misión corporativa del Grupo Bolívar busca generar valor económico, social y ambiental en forma sostenible para beneficio de la comunidad, accionistas, empleados y clientes. Para lograrlo contamos con un equipo humano que se caracteriza por sus destrezas en:

Con este enfoque de Investigación, Desarrollo e Innovación y como respuesta a una de nuestras destrezas misionales, en el 2014 buscamos articular estos tres eslabones en el proceso de creación.

Esperamos obtener resultados que permitan construir un portafolio diverso y equilibrado de iniciativas a partir de la alineación entre los resultados de la investigación aplicada y de mercados, las sesiones de ideación y el desarrollo mediante prácticas de prototipado y análisis de viabilidad.

Durante el 2014 nos enfocamos en dos tipos de actividades:



Innovación incremental

Busca el mejoramiento de los procesos internos de la Compañía.

Trabajamos junto con las áreas responsables en estrategias para construir un trabajo colaborativo más eficiente en tres niveles:

1. Entre funcionarios de la Compañía
2. Entre funcionarios y fuerzas de ventas propias
3. Entre la Compañía y sus intermediarios de seguros.



Apoyo en el diseño de nuevas ofertas de valor Para los productos de protección familiar

En materia de ofertas de valor y apoyados en los resultados de las investigaciones de mercado, los procesos de innovación se centraron en el desarrollo de nuevos productos, más sencillos, con enfoque en el cliente, y coherentes con la estrategia de segmentación definida por la Alta Dirección.



Uno de los mayores retos para la innovación es descubrir cómo incluir en el portafolio de iniciativas algunas que tengan el carácter de innovaciones radicales. A diferencia de la innovación que busca la mejora incremental de productos, servicios y procesos, la innovación radical se caracteriza por centrarse en la búsqueda de soluciones que permitan revolucionar un producto o servicio y cambien el *status quo* en un segmento o categoría.

Hemos propiciado espacios de discusión para repensar el mundo de los seguros y mejorar nuestra interpretación de tendencias mundiales que, sin lugar a dudas, están construyendo las bases del escenario futuro. En esta línea, el mercadeo analítico, los avances tecnológicos entendidos hoy en una forma más extensa como *big data* y el enfoque en el cliente, plantean desafíos profundos para proyectar de forma sostenible nuestro negocio y entender a nuestros clientes.

Este panorama hace que también incorporemos la innovación abierta, que invita a las compañías, como Seguros Bolívar, a trabajar en

sus proyectos en un marco de cooperación con actores externos a la organización, en este caso, las universidades.

Mediante la alianza entre el Grupo Bolívar y la academia diseñamos, en conjunto con la Universidad de los Andes, una experiencia enfocada a la protección de los niños y jóvenes durante sus actividades escolares que busca fortalecer nuestro producto Clase Feliz. Esperamos poner el resultado de esta iniciativa en funcionamiento muy pronto en algunas de las instituciones educativas que aseguramos, para cumplir nuestra promesa de enriquecer la vida de nuestros clientes a través de productos y servicios de alta calidad y con un alto componente de calidez y humanidad.

La innovación es una destreza fundamental en el Grupo Bolívar, por esta razón cada año se reconoce, mediante el Premio de Innovación Familia Bolívar, a los mejores proyectos que han generado un impacto económico, social y ambiental positivo en nuestros negocios.



Este año fuimos premiados con los siguientes proyectos



Ruedas Verdes

Iniciativa que sensibiliza a las personas frente a la movilidad en Bogotá para aportar en la construcción de una ciudad ambientalmente amigable. Se gestiona a través de los programas Operación Aventón y Vamos en Bici.



Familia Verde

Trabajar de la mano con las familias de los empleados de las empresas del Grupo Bolívar en el Huila, con el propósito de crear una cultura ambiental basada en la separación en la fuente y uso eficiente del agua y la energía.



Inspecciones sin Límite

Se implementó un nuevo proceso de inspección, cuyo valor agregado es la revisión a domicilio sin restricción de límite geográfico y notificaciones del resultado de la inspección a través de un mensaje. Disminuimos el riesgo de fraude con el apoyo de una mesa de aprobación de inspecciones centralizada.



La Leyenda del Ahorro

Ofrece a nuestros clientes una forma de ahorrar que contempla la realidad de los colombianos sensibilizando, al mismo tiempo, sobre la importancia de estar protegidos en un lenguaje muy cercano.



Integramos los puntos de vista de la organización para favorecer la alineación y el trabajo en equipo. Buscamos oxigenar las ideas internas con la visión del entorno y las mejores prácticas de otras industrias.

Dejamos de ver la investigación por proyectos y ahora trabajamos en la construcción de un proceso que le agregue valor al país.

Estamos aprendiendo con nuestros aliados en la academia cual es la mejor forma de transferir el conocimiento a las empresas.

Apoyamos a la Academia en el desarrollo de investigación con enfoque social.

Favorecemos la creación espacios para la prueba de ideas disruptivas.

Enriquecemos el desarrollo de proyectos inspirando la aplicación de buenas prácticas de otras industrias en el sector Seguros.

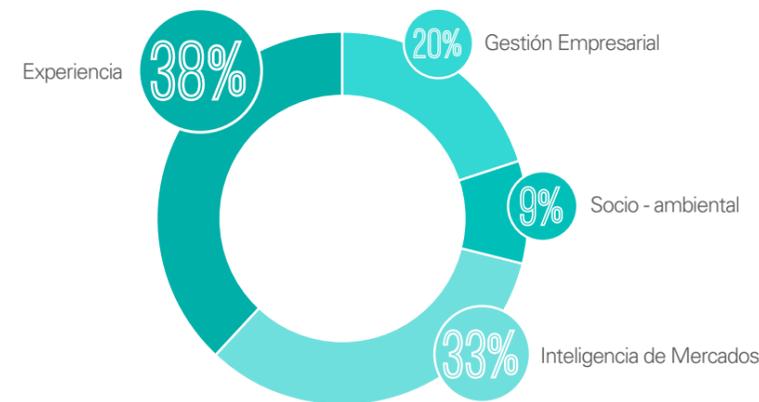
Desarrollamos análisis comparativo de modelos de Salud en alianza con la Universidad del Rosario, esperamos transferir buenas prácticas al sistema de salud colombiano en temas como la humanización del servicio y la integración tecnológica.

Asesoramos a la Fundación Teatro Libre en el desarrollo de un nuevo modelo de negocio que busca conservar la cultura teatral.

Entendimos que el conocimiento es un bien de todos, y que para construir grandes proyectos hay que compartir las ideas y apoyar las de otros.

En el 2014 gestionamos 188 proyectos de investigación.

Composición Portafolio de Investigación 2014



Fortalecemos la cultura de conocimiento en Seguros Bolívar.

Apoyamos el desarrollo de proyectos de grado de nuestros funcionarios.

Promovemos el uso inteligente del conocimiento para la toma de decisiones informadas.

Generamos dinámicas que forman a nuestros funcionarios como investigadores, empoderándolos de sus procesos de gestión de conocimiento.

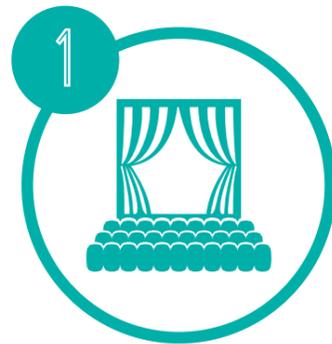
Consolidamos un equipo de trabajo multidisciplinario conformado por diferentes agencias de investigación de mercado, universidades y expertos, lo que permite tener una visión sistémica de soluciones, optimizando los recursos enfocándolos en las necesidades identificadas.



Iniciativas ambientales

Apoyamos la realización de Maremagnum, una obra de teatro musical dirigida al público infantil y juvenil que contribuye a la sensibilización y educación de los niños y adultos sobre la importancia de los mares y los océanos.

Participaron empleados de Seguros Bolívar y sus familias en la ciudad de Bogotá, con una asistencia de 250 personas en total.



Obra de teatro musical



Dirigida al público infantil y juvenil



Sensibilización sobre la importancia de los mares y los océanos

Páginas Verdes

Seguros Bolívar apoyó la segunda edición del Directorio de Páginas Verdes, una iniciativa que recopila a las pequeñas, medianas y grandes empresas que ofrecen productos y/o servicios que contribuyen a la conservación del ambiente.

Relanzamiento Huella de Carbono Personal

La huella de carbono permite determinar la contaminación que se genera con las actividades diarias como el modo de transporte que se utiliza, los electrodomésticos que hay en casa, los hábitos de reciclaje adquiridos, entre otros.

En el 2014 este aplicativo fue rediseñado y mejorado pensando en nuestros clientes, empleados y sus familias. La persona que tenga como objetivo medir la contaminación que genera y buscar

cómo reducirla, puede obtener algunos consejos a través de nuestro aplicativo web: <http://calculadora-huella-seguros-bolivar.com.co/>

También encontrarán juegos para aprender más de los residuos y las emisiones que cada uno genera y los invitamos a participar en un reto semanal que busca que cada persona disminuya de forma práctica y divertida su huella de contaminación.

De acuerdo a los resultados obtenidos por las personas que calcularon su huella, se ha podido concluir que de las cuatro temáticas que más generan emisiones (hogar, transporte, alimentos y residuos), el mayor impacto ha sido en la temática de transporte.

Los invitamos a participar en un reto semanal que busca que cada persona disminuya de forma práctica y divertida su huella de contaminación





Comprometidos con el Pacto Global

En los años 2012 y 2013 nuestra Compañía adelantó la labor inicial de evaluar el desempeño en las temáticas de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y Anticorrupción abordadas por el Pacto Global. Estas mediciones nos permitieron confirmar que un paso importante para la aplicación de los diez principios en la estrategia y la operación es entender cómo desde las prácticas organizacionales y personales se vuelve una realidad.

2

Por esta razón, en el 2014 adelantamos dos acciones en particular:

1

Alinear los principios con la estrategia de sostenibilidad para integrar la iniciativa. Esta labor permite hablar un solo lenguaje y entender la aplicación de la iniciativa en **nuestra estrategia.**

2

Establecer un programa de pedagogía en dos focos: directivos y empleados, que tiene como objetivo dar a conocer el enfoque de la iniciativa y las prácticas que podemos incorporar en nuestra vida laboral y personal mediante una experiencia de aprendizaje con diversas actividades. Con los directivos esperamos determinar el nivel de progreso en la aplicación y contar con su visión como líderes en dos temáticas específicas para su rol: Liderazgo y Gobernanza, y Estrategia y Operación. Los resultados del ejercicio de aplicación los daremos a conocer en el 2015.

Sellos Pacto Global

1

DDHH:



2

Estándares:



3

Ambiental:



4

Anticorrupción:





Estrategia de Sostenibilidad de Seguros Bolívar



- Buenas prácticas laborales
- Desarrollo del talento humano
- Respeto a los derechos humanos

Aprendizaje y crecimiento

Procesos internos

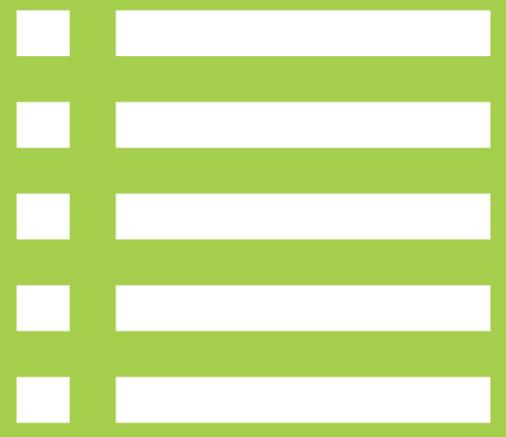
- Mecanismos de gestión y administración del riesgo
- Identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio
- Productos responsables

RENTABILIDAD Y APOORTE DE VALOR A LA SOCIEDAD

- Rentabilidad de la Compañía
- Gestión para la prevención del fraude y la corrupción
- Propósito de marca
- Desarrollo de aliados estratégicos
- Gestión eficiente y conservación de los recursos
- Ciudadanía corporativa

Clientes

- Buenas prácticas de administración de la relación con los clientes



03

RENTABILIDAD Y APOORTE DE VALOR A LA SOCIEDAD



Rentabilidad de la Compañía



	2013	2014
Valor económico generado		
Ventas netas	252.975	349.208
Ingresos por inversiones financieras	277.571	422.702
Ingresos por ventas de activos	(112.584)	(304.704)
Total	417.962	467.206
Valor económico directo distribuido		
Aportes a los empleados	110.035	116.028
Aportes a la comunidad	38.248	37.191
Aportes al Estado	38.462	25.263
Aportes a los accionistas	80.002	70.013
Aporte a los intermediarios	79.340	105.098
Total	346.087	353.593
Valor económico retenido	71.875	113.613

* cifras en miles de millones





Desarrollo de Aliados Estratégicos

Durante estos 75 años de continua actividad, reconocemos la vital importancia de contar con una relación basada en el respeto, el cumplimiento y la disciplina, de la mano de nuestros proveedores como nuestros aliados estratégicos para el logro de los objetivos que nos hemos trazado.

Son ellos quienes en momentos donde se hace tangible el seguro, aportan su conocimiento, profesionalidad y calidad humana para hacer posible el despliegue de los servicios que nos hemos comprometido a brindar a nuestros asegurados y también para garantizar el éxito de la operación.

Para mantener esta relación de mutuo beneficio, contamos con una administración de acuerdo con su intervención en los procesos del negocio y la atención a clientes, y en el soporte en la gestión administrativa de la Compañía.



Aliados Estratégicos

Los aliados de los procesos propios del negocio son las empresas o personas que suministran todo su conocimiento técnico y experticia científica en la prestación directa de los servicios a nuestros clientes y los aliados de los procesos de apoyo son empresas o personas que prestan soporte en la operación administrativa de la Compañía.

Para la atención de nuestros asegurados en:





94 mil servicios que equivalen al 40% del total de pagos realizados.

Para el 2014 el valor pagado a nuestros aliados tiene una proporción del 64% de los pagos que la Compañía asume por siniestros ocurridos

En el 2014 iniciamos un proceso de formalización en la identificación de nuestros aliados críticos con el objetivo de enfocar el desarrollo de nuestra estrategia y así garantizar la evolución en este asunto, para ello un primer paso importante es determinar los criterios por los que se clasifican como tal.

En este primer año de aplicación hicimos la identificación de los criterios y aliados asociados a nuestras ofertas de protección dirigidas a las personas, a los vehículos y para los aliados de apoyo.

En un trabajo conjunto entre las áreas que dirigen la relación con aliados en la Vicepresidencia de Personas se establecieron los siguientes criterios de criticidad:

- 1 Cantidad de servicios atendidos 94 mil servicios que equivalen al 40% del total de pagos realizados. Cabe agregar que el volumen de servicios tiene una relación directa con el monto de los pagos.
- 2 Impactos ambientales y sociales de acuerdo con su actividad, como por ejemplo producción de desechos hospitalarios o suministro de medicamentos.
- 3 Servicios especializados dentro de ellos cuidados especiales para la salud de nuestros asegurados.

Para el caso de la Vicepresidencia de Seguros Generales, iniciamos este proceso de identificación con los aliados que nos apoyan en los servicios de la protección a los vehículos. Identificamos 43 críticos asociados a actividades como autopartes, arreglo y mantenimiento de vehículos, asesoría legal y concesionarios.

En cuanto a estos aliados su criticidad se debe a la relación directa con el proceso de indemnización, pues son parte fundamental y pilar del servicio que Seguros Bolívar brinda a sus clientes.

Con nuestros aliados de apoyo se determinaron doce de apoyo crítico que equivalen al 21,6% de la facturación total para la gestión de compras.



Pagos a Proveedores y Extranjeros 1%

\$ 151,3 MIL MILLONES

\$ 152 MIL MILLONES

Seguros de Personas

\$ 69,0 MIL MILLONES

\$ 73,5 MIL MILLONES

Seguros Generales

\$ 23,3 MIL MILLONES

\$ 20,5 MIL MILLONES

Apoyo



Aproximadamente el 80% de los pagos realizados en el 2014 a los proveedores de la Vicepresidencia de Seguros de Personas se concentra en las ciudades de Bogotá, Barranquilla, Medellín y Cali, teniendo Bogotá la representación más grande siendo un poco más del 60%.

Para nuestros aliados de apoyo es importante comentar que fortalecimos la comunicación y educación para garantizar el proceso de radicación de facturas con los documentos requeridos de tal forma que se garantice los pagos en los tiempos acordados. De nuestra parte, seguimos implementando la mejora para ofrecer el soporte y la respuesta oportuna que ellos requieren.

Actualmente nos encontramos generando fases de estandarización y estabilización para facilitar el proceso de cotización vía web de nuestros aliados. La bondad de la herramienta CAI es la transparencia del proceso desde la selección hasta la adjudicación en línea, lo que nos permite contar con trazabilidad en todo momento.

Nuestros pasos en formación

Durante el 2014 establecimos una mesa de trabajo compuesta por quienes lideran el proceso de relacionamiento con nuestros aliados. Esta mesa tiene como objetivo articular los asuntos definidos como estratégicos para la Compañía con la operación y administración de los aliados.

El objetivo es que gradualmente se estandaricen los procesos de relacionamiento, desarrollo, comunicación, medición y evaluación para gestionar el conocimiento en ambas vías y lograr así la sostenibilidad conjunta.

Con el fin de lograr mayor contacto, fidelización y fortalecimiento de los vínculos con los principales aliados se dio inicio a la estandarización de la gestión de proveedores de servicios asistenciales de salud que atienden a los asegurados de los productos de Salud y de ARL y al proyecto de segmentación de proveedores de prevención de ARL.

Dentro de las principales actividades que iniciaron en el proyecto de segmentación de aliados de prevención de ARL, se tienen:



Contratación de estudio de mercado de tarifas en las principales ciudades del país, donde se prestan los servicios, con el fin de ofrecer condiciones más justas y equitativas a nuestros aliados en lo que se refiere al pago de los servicios.



Divulgación presencial de las condiciones legales, técnicas y de operación con la ARL a los aliados en todo el país, enfocada a mejorar la calidad en la prestación de los servicios.



Revisión y actualización legal de las minutas de los contratos y órdenes de servicio con los aliados.



Revisión y solicitud de actualización de la documentación de los aliados que prestan servicios a las empresas afiliadas a la ARL.



A los aliados del producto de salud se les envió, de acuerdo con el servicio que cada uno presta, el documento "Guía sobre el procedimiento de atención para los asegurados de las pólizas de salud de Seguros Bolívar". Además, como parte de la estrategia de relacionamiento con nuestros aliados de servicios asistenciales de salud del producto de ARL en Bogotá, realizamos una jornada de capacitación para reforzar el modelo de atención de nuestros asegurados, el conocimiento en los procesos de facturación y de comunicación para solicitud de autorizaciones de servicios.

asegurados, que tiene comunicación en tiempo real a través del *web service* con los talleres, proveedores de repuestos y peritos valoradores de daños de tal manera que nuestros asegurados estén informados constantemente sobre el proceso de reparación de sus vehículos.

Como aporte en la disminución de impactos en el medioambiente y en el ahorro en gastos desde los procesos administrativos, iniciamos la implementación del Proyecto de Gestión de Compras Verdes, que busca establecer criterios para la compra de productos amigables con el medioambiente (útiles y promocionales) y de impresión de papelería. Adicionalmente, estamos revisando todas las formas de papelería existentes en la Compañía para:

En el 2014 realizamos pagos automáticos a 23 aliados con altos volúmenes de facturación así aportamos en la reducción de uso de papel.



Estandarizar muchas otras como carpetas

Inactivar aquellas formas que ya no se deben imprimir

La gestión de la cadena de suministro trae grandes retos y esfuerzos para las organizaciones, nuestro objetivo es implementar de forma metódica y sistemática los cambios que se requieren para aportar de esta manera al fortalecimiento de nuestro negocio y el de nuestros aliados. Para ello es importante el seguimiento a través de comités y mesas de trabajo, entre otros, para medir la gestión en términos de oportunidad, servicio, idoneidad y calidad.

Participación de 21 aliados en la Escuela de Gestión Ambiental



Para fortalecer la gestión en Vehículos Bolívar, se creó una mesa de ayuda para el seguimiento de las reparaciones de los vehículos



Gestión para la prevención del fraude y la corrupción

Para cumplir el aniversario número 75 en el mercado asegurador colombiano, se hace necesario contar con una cultura fortalecida en la ética, la legalidad y el respeto por nuestros grupos de interés.

Un sello característico de las empresas del Grupo Bolívar es el conjunto de principios y valores que promovemos y practicamos mediante nuestro Código de Ética, de esta forma contribuimos a la construcción de una sociedad justa, transparente y con igualdad de oportunidades para los ciudadanos.

Dar a conocer a nuestros empleados e intermediarios nuestro Código de Ética permite guiar los comportamientos adecuados en cada situación y así fortalecer el reconocimiento y la confianza de nuestros grupos de interés.

Aplicamos y cumplimos las conductas aceptadas en el Código de Ética, aprobaron el curso:



Durante el 2014 no se identificaron casos de incumplimiento al Código de Ética.

Consideramos medidas para la erradicación de prácticas como el uso indebido de la información, la apropiación indebida de recursos, la violación de leyes y los mecanismos de detección y manejo de conflictos de interés, entre otros. Así mismo, contamos con un proceso de auditoría que responde claramente a las gestiones adelantadas para los riesgos más críticos de la Compañía.

Como resultado de este proceso, realizado de manera independiente por nuestros auditores, se establecen planes de mejora que son monitoreados posteriormente para garantizar su cumplimiento.

Para continuar afianzando nuestra cultura ética, contamos con la Línea Ética como herramienta de comunicación dispuesta para que nuestros empleados realicen consultas y reporten comportamientos que atenten contra el Código.

El interlocutor en estos reportes es el Comité de Ética de Seguros Bolívar, sus integrantes tienen la responsabilidad de evaluar las inquietudes y reportes, gestionarlos, darles respuesta y hacer seguimiento garantizando la confidencialidad.





Propósito de Marca

Este año cumplimos 75 años brindando protección a nuestros diferentes grupos de interés, la razón de ser de nuestro negocio ha permanecido en el tiempo basado en principios básicos dentro de la legalidad, veracidad y lealtad con nuestros clientes, competidores y público. Este seguirá siendo nuestro marco de acción en el futuro en todos los procesos de construcción de marca.

Seguros Bolívar cree que cuando las personas están tranquilas ante los diferentes riesgos que se le puedan presentar en la cotidianidad, las personas pueden disfrutar mucho más la vida.

Por lo anterior, y alineado con el propósito del Grupo Bolívar de **"Enriquecer la Vida con Integridad"**, se definió el propósito de la marca de la siguiente forma "Existimos para que las preocupaciones de las personas, por lo que pasó o pueda pasar, no sean parte de su día", es nuestro propósito hacerle la vida más tranquila a las personas, ayudarles a prevenir accidentes, asistirlos en los momentos de intranquilidad y darles respuesta en caso de un siniestro.

Nuestro reto es trabajar en comunicaciones efectivas con los clientes y así lograr que las acciones en prevención, asistencias y manejo de siniestros que ofrece la compañía lleguen a los usuarios en forma clara y oportuna:



Prevención

Todo lo que podemos hacer para que nuestros clientes eviten accidentes.



Asistencias

Todo lo que podemos hacer para ayudar a nuestros clientes en situaciones de intranquilidad.



Siniestros

Todo aquello que podemos hacer para darle una respuesta transparente y ágil a nuestros clientes en caso de un siniestro.



La plataforma de comunicación que nos guiará al logro de nuestro propósito de marca está soportada por un tono de comunicación alegre, amable y respetuoso, resaltando todo lo que hacemos para hacerle la vida más fácil a las personas, comunicar los productos innovadores enfocados a la prevención y el manejo efectivo de las situaciones de riesgo que pueden tener las personas o su patrimonio. Todo esto enfocado en la gran promesa que podemos darle a nuestros clientes cuando les decimos:

“Tranquilo, nosotros respondemos”.

Para fortalecer el mecanismo de medición de nuestra marca, a partir del 2014 iniciamos la medición con un modelo más robusto que el *Top of Mind* conocido como *Brand Equity*, que toma como base las percepciones de los consumidores

para determinar la predisposición que los mismos tienen hacia nuestra marca. El modelo tiene en cuenta el flujo de correlación entre la marca y el comportamiento de los consumidores.

Según los resultados del estudio, la marca Seguros Bolívar está catalogada como una marca ESTRELLA. Esta tipología, en términos generales, significa que es una marca fuerte y confiable, que la gente quiere por tener un reconocimiento en el mercado y generar afinidad con los consumidores.





Gestión eficiente y conservación de los recursos

La importancia y la responsabilidad por cuidar el medioambiente es un desafío que todos tenemos, pues las acciones de las personas y de las empresas tienen consecuencias en el entorno que habitamos.

Gestionar de manera responsable nuestro impacto en el medioambiente, es necesario para entregar a las generaciones futuras un mundo igual o mejor al que conocemos.

Trabajamos a diario para fortalecer nuestra estrategia de sostenibilidad en el manejo del agua, papel, energía, residuos y emisiones.

Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental es indispensable para asegurar que los demás aprendan de nuestro ejemplo y contribuyan en su cuidado.



Energía

Consumimos energía principalmente de la red eléctrica en cada una de las ciudades que tenemos presencia. En un porcentaje inferior se consume diésel y gasolina para alimentar plantas eléctricas de soporte, transporte terrestre de vehículos propios y funcionamiento de calderas.

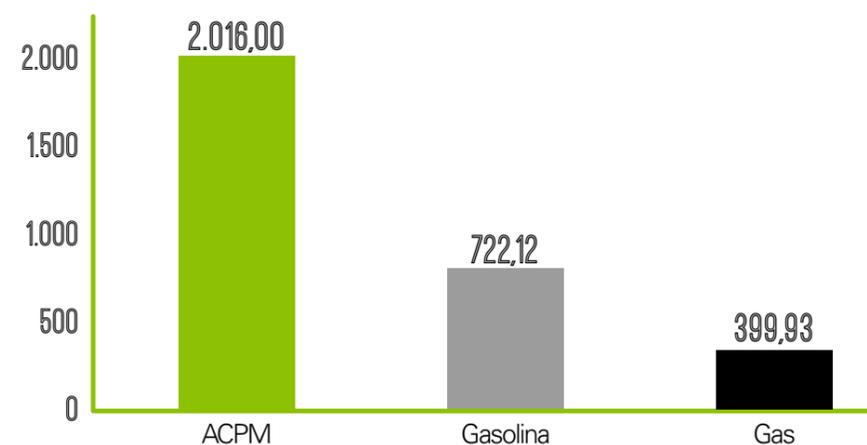
A través de los años, se ha trabajado para optimizar el consumo de energía a la vez que el negocio crece.

La reducción en el consumo de energía por negocio vendido respecto al año anterior es del 21,5%. En el 2014 se efectuaron medidas para optimizar el consumo, como la automatización en el sistema de encendido y apagado de aires acondicionados, instalación de sensores en áreas comunes y salas de reuniones, acompañado de campañas en busca del uso eficiente del recurso.

Adicionalmente, se continuó con el reemplazo de iluminación convencional por instalación de bombillos led y cambios en las oficinas para aprovechar más la luz natural.

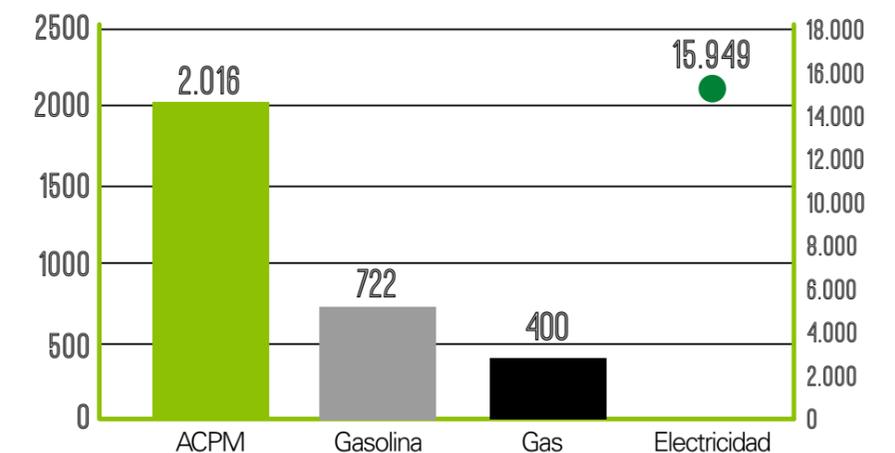


Consumo combustible (GJ)



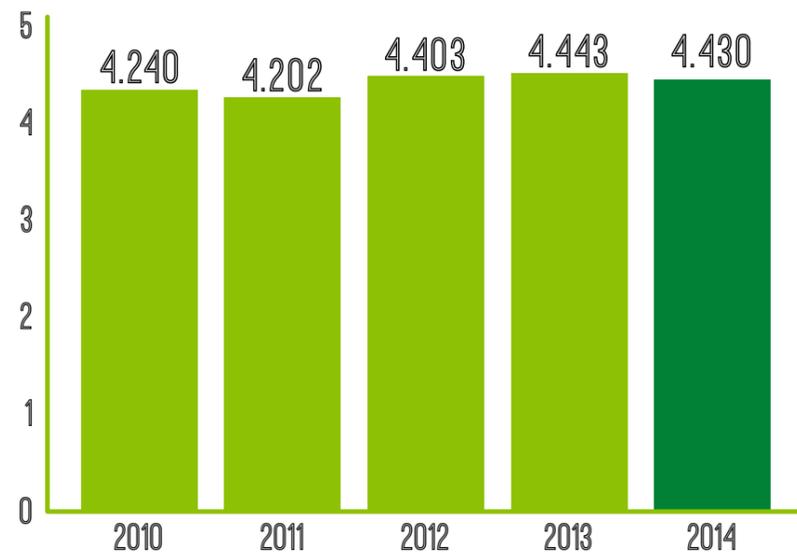
Consumo total de combustible derivado de fuentes no-renovables (giga julios)

Consumo Energía (GJ)

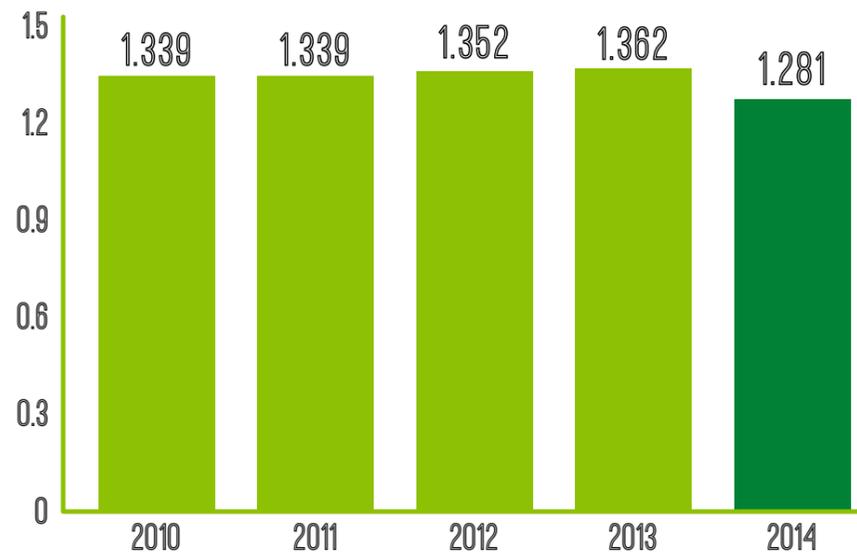




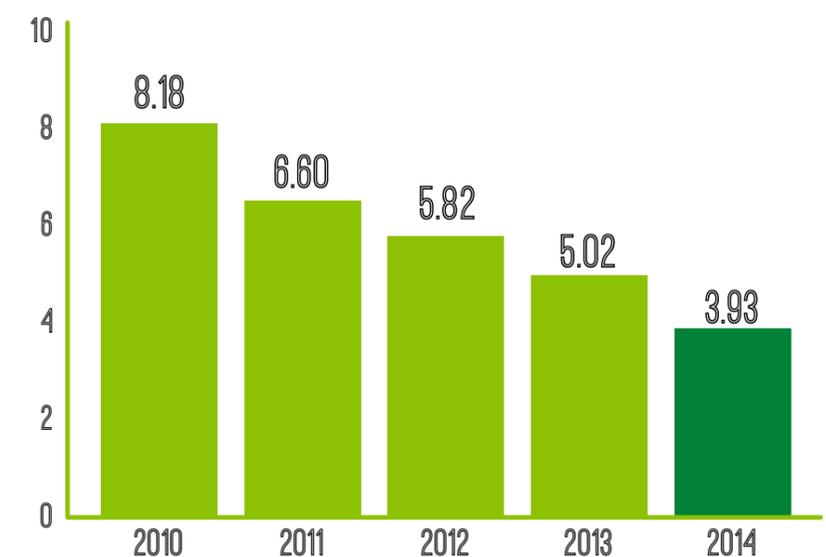
Consumo de energía anual (mwh)



Consumo de energía por empleado al año (kwh/empleado)

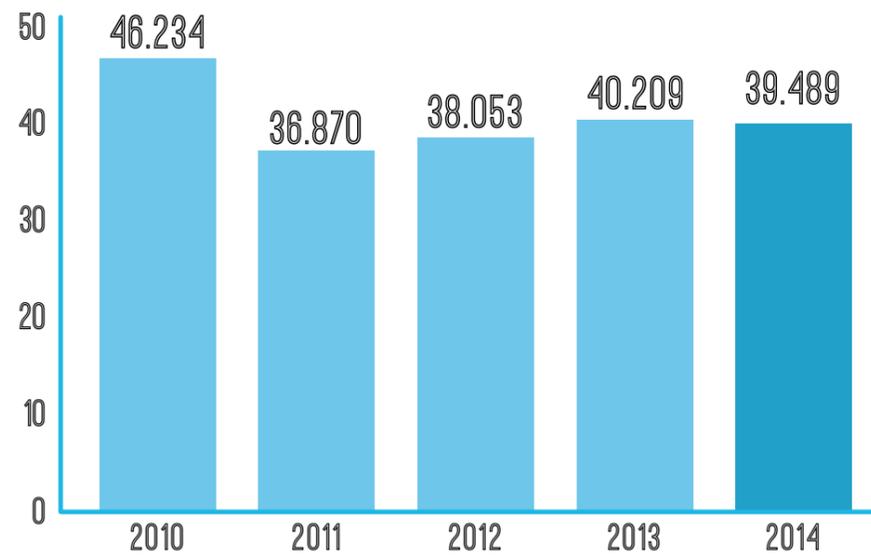


Consumo de energía por negocio (kwh/negocio)

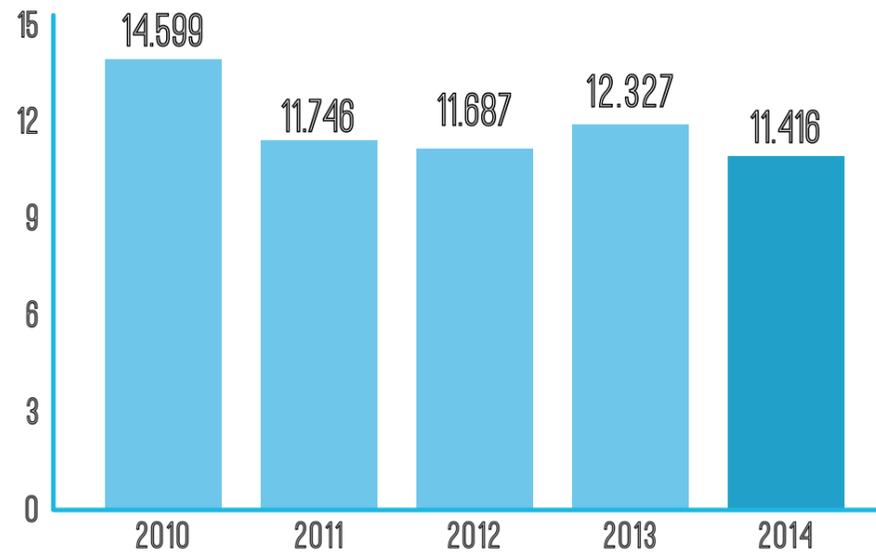


Agua

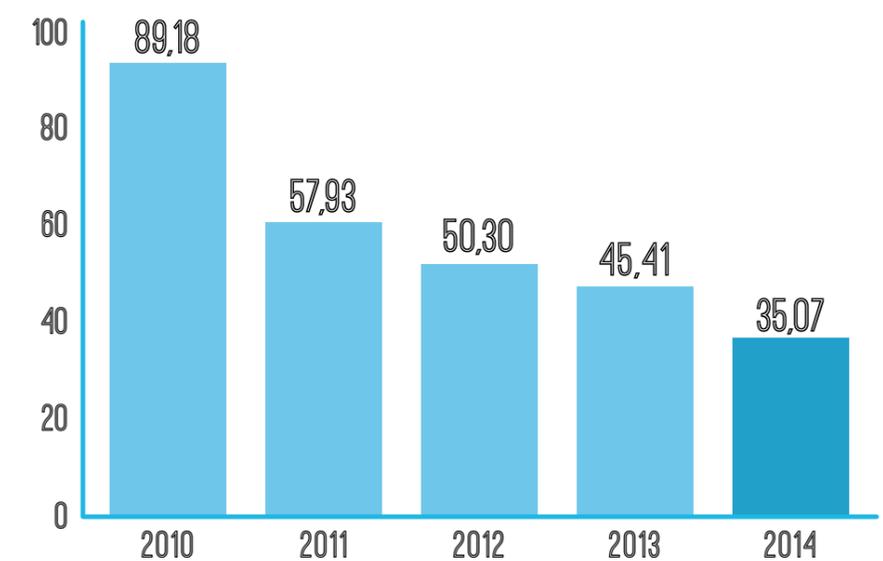
Consumo de agua anual (m₃)



Consumo de agua por empleado al año (litro/empleado)



Consumo de agua por negocio (litro/negocio)



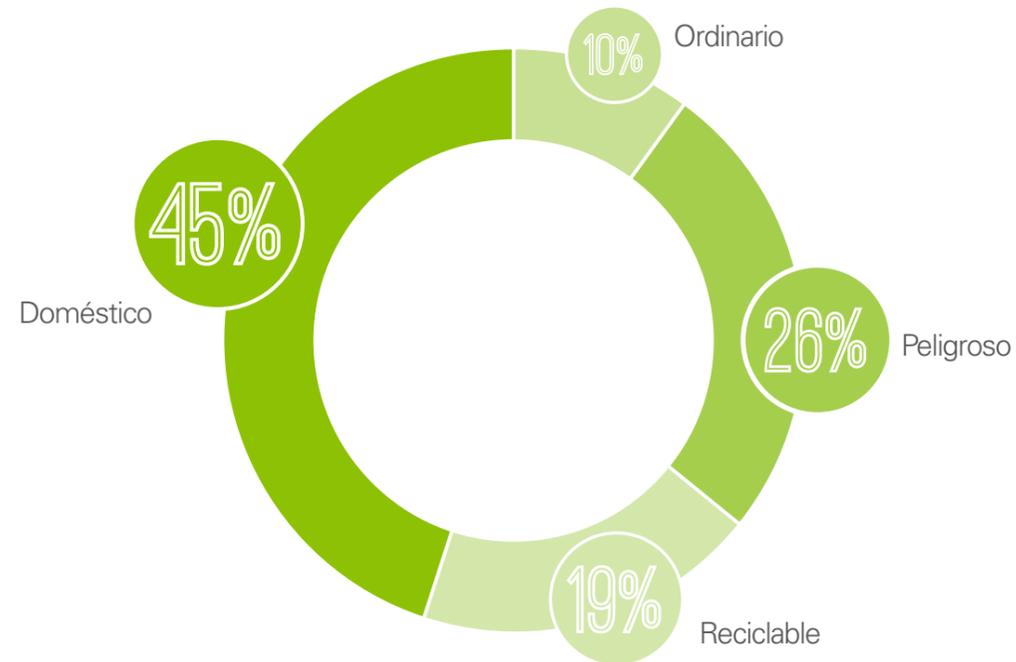


Residuos

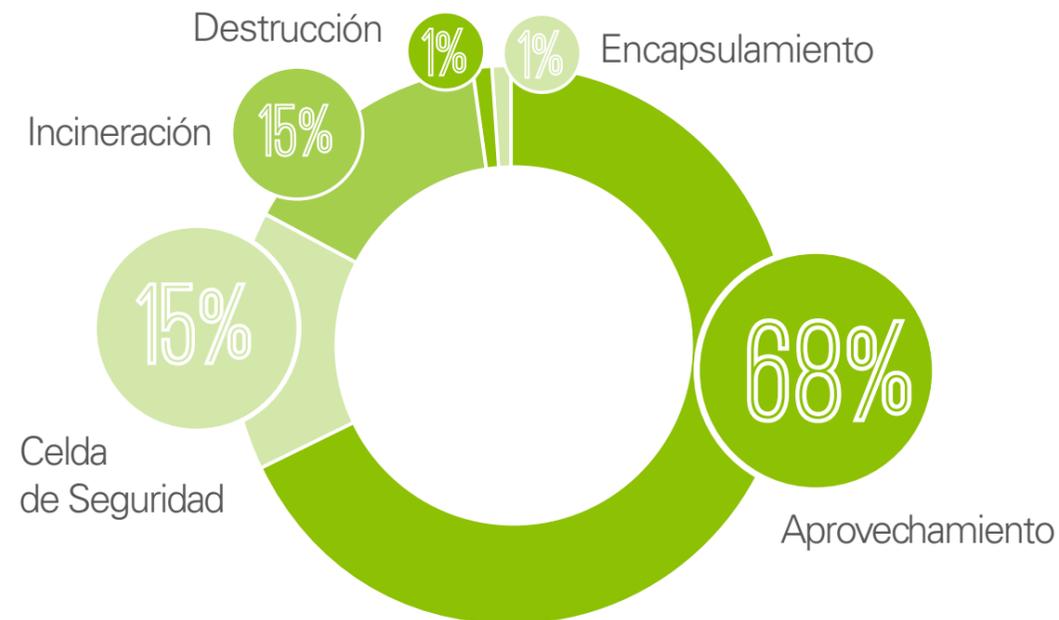
Estamos comprometidos con el correcto manejo de los residuos, tanto de los generados en las oficinas de la Compañía, como aquellos derivados de los elementos asegurados que sufren algún daño, en el caso que haya un siniestro. El objetivo principal es que cada año se incremente el reuso, el reciclaje y el aprovechamiento de los materiales que sus condiciones y características lo permitan.

El total de residuos gestionados corresponde a 126,7 toneladas, que se distribuyen de acuerdo con la siguiente ilustración.

Clasificación de Residuos Generados



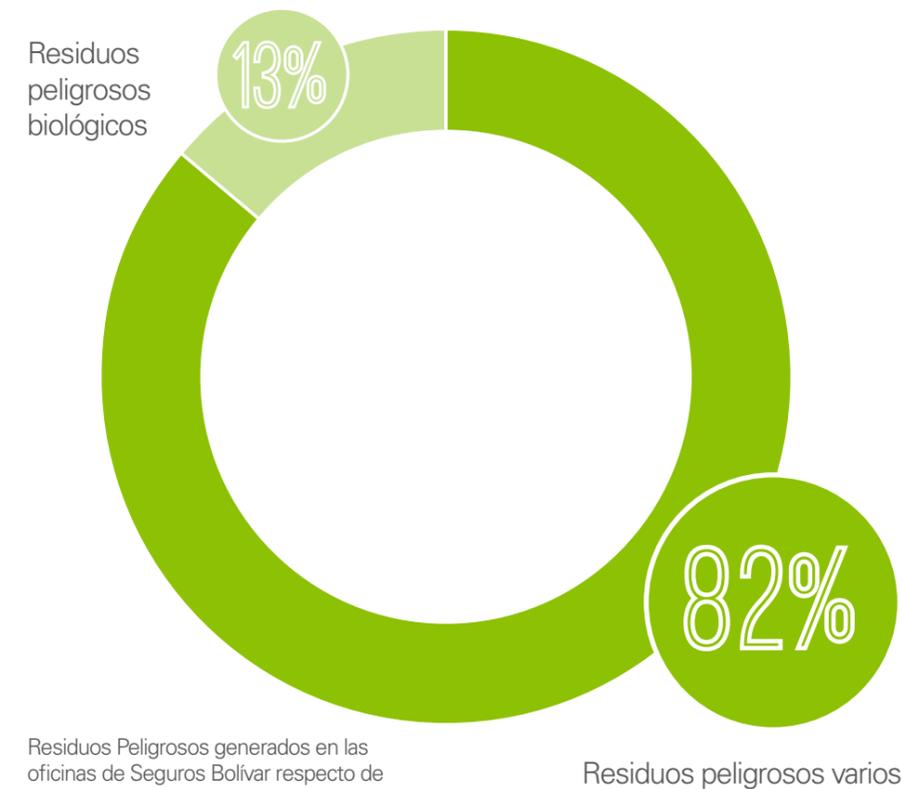
Método de disposición de residuos



Del total de residuos peligrosos generados, el 13% corresponde a residuos biológicos provenientes de los Centros Médicos de Seguros Bolívar, que son dispuestos según los requerimientos que debe tener un residuo hospitalario.

La gestión de residuos en los centros médicos incluye el manejo de remanente de líquido revelador de radiografías, placas de plomo, residuos provenientes de tomas de muestras de laboratorio, actividades de fisioterapia y consultas médicas de diferentes especialidades.

Clasificación de Residuos Peligrosos



Residuos Peligrosos generados en las oficinas de Seguros Bolívar respecto de los residuos generados en los Centros Médicos Seguros Bolívar



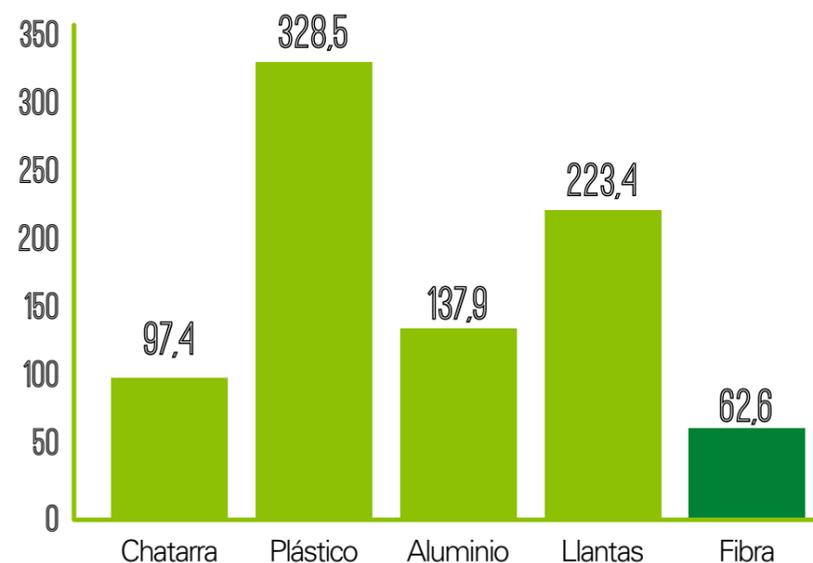
Desde el año 2012, Seguros Bolívar viene impulsado buenas prácticas ambientales y de responsabilidad social que buscan el manejo efectivo de los residuos generados por los vehículos al final de su vida útil. Para lograrlo, acompañamos a nuestro aliado Cesvi Repuestos, Centro de Tratamiento de Vehículos fuera de uso (CTV), para optimizar las exigencias ambientales mediante la descontaminación de automóviles y lograr de esta forma minimizar el impacto ambiental que estos generan.

Anualmente se gestionan los vehículos siniestrados en accidentes de tránsito para efectuar el correcto aprovechamiento y disposición final de cada pieza, con lo que buscamos aportar buenas prácticas en el manejo y disposición final de los residuos peligrosos y contaminantes generados por la industria automotriz y contribuir al desarrollo de un modelo de negocio con responsabilidad social, ambiental, tributaria, fiscal y comercial. Adicionalmente, este año iniciamos en Bogotá un proyecto de control, gestión y disposición de los repuestos sustituidos en las reparaciones de los vehículos para involucrar estas prácticas de aprovechamiento y disposición final.

Aprovechamiento de residuos provenientes de salvamentos (ton)



Aprovechamiento de residuos provenientes de salvamentos (kg)



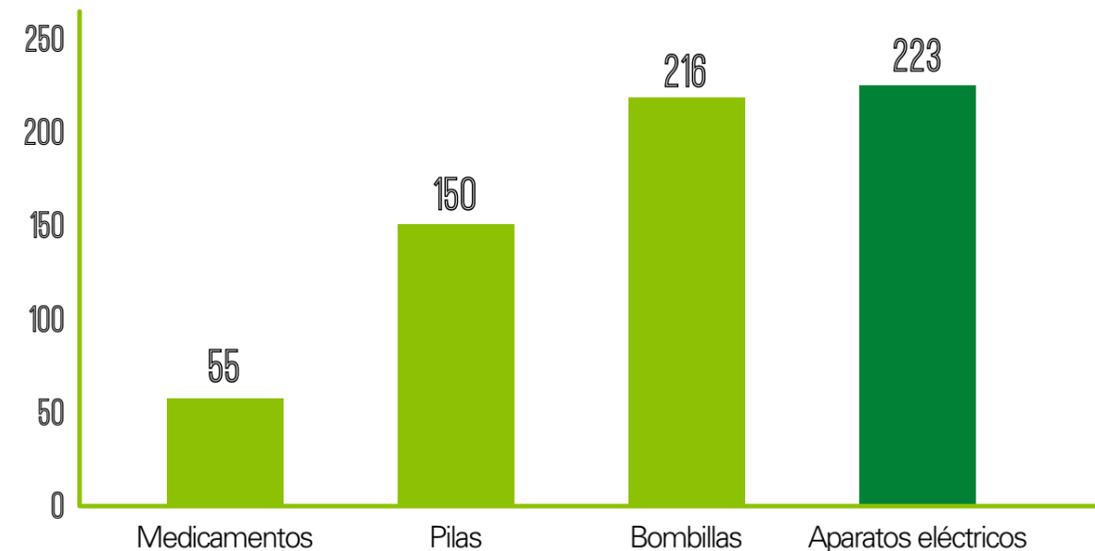
Desde el 2013 comenzamos el programa de Ecopuntos. Para esto adelantamos campañas para que empleados, clientes y proveedores depositen residuos especiales en los contenedores de los programas de pos consumo habilitados alrededor del país. Los residuos recolectados son pilas, bombillas ahorradoras, aparatos eléctricos y electrónicos.

En el 2014 Seguros Bolívar recolectó con esta campaña más de 600 kg de residuos especiales. Sabemos el reto que tenemos para continuar permeando la cultura ambiental en nuestros empleados y sus familias y así crear una conciencia colectiva que permita trascender la organización.

Residuos gestionados de Ecopuntos



Residuos gestionados de Ecopunto



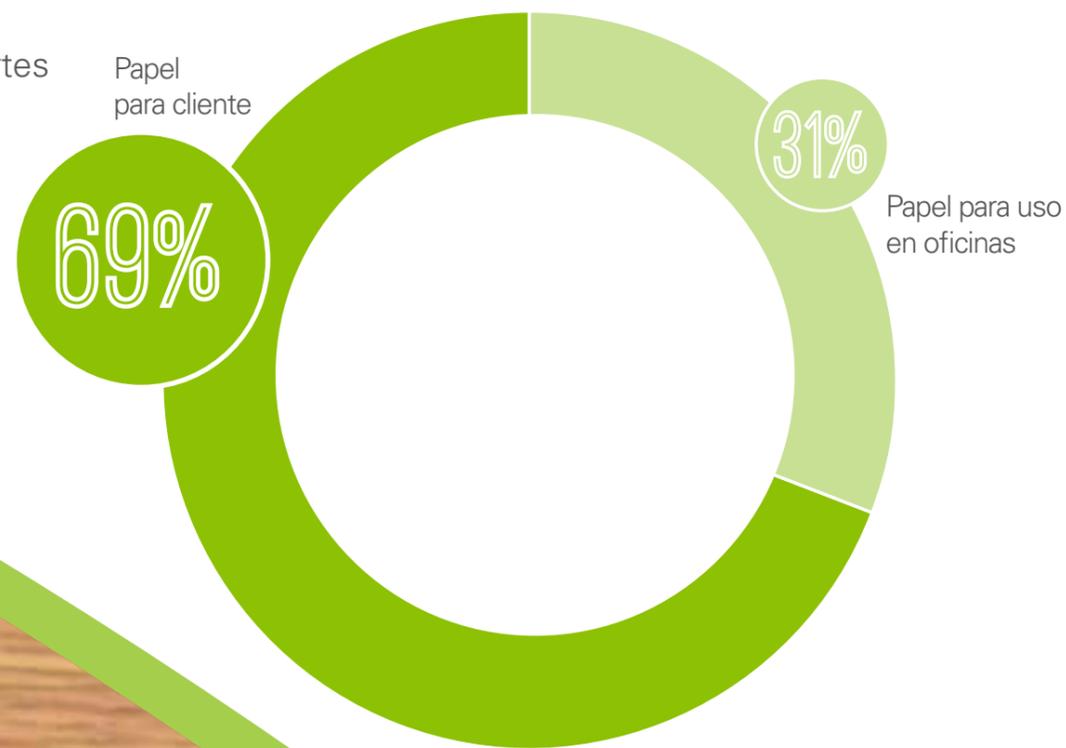


Papel

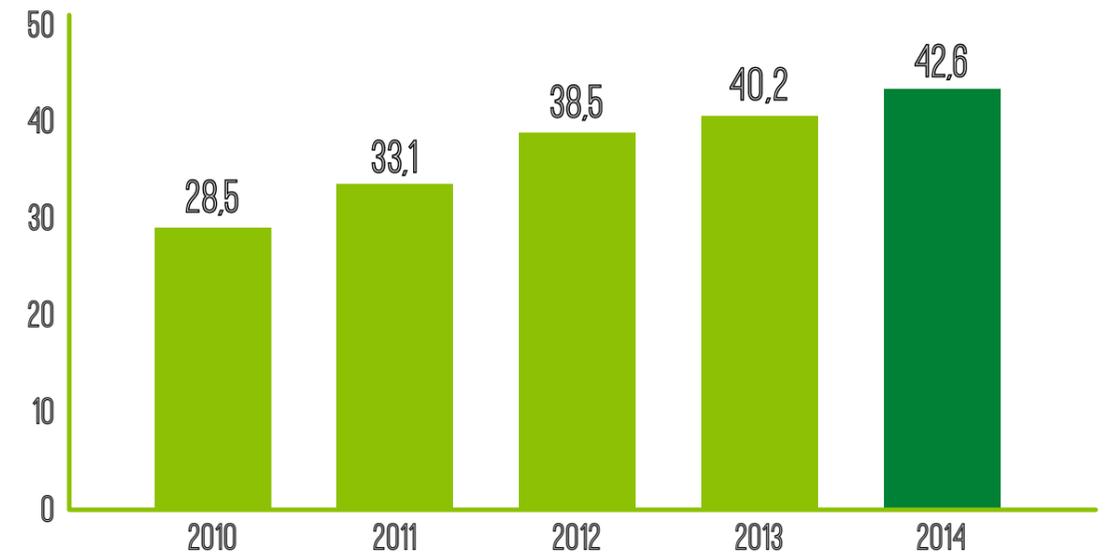
De las 42,6 toneladas de papel usadas en Seguros Bolívar, el 69% corresponde a documentos y soportes destinados a los clientes.



Papel para uso de oficinas



Consumo anual de papel (miles de toneladas)



Consumo de papel por negocio (gramo/negocio)

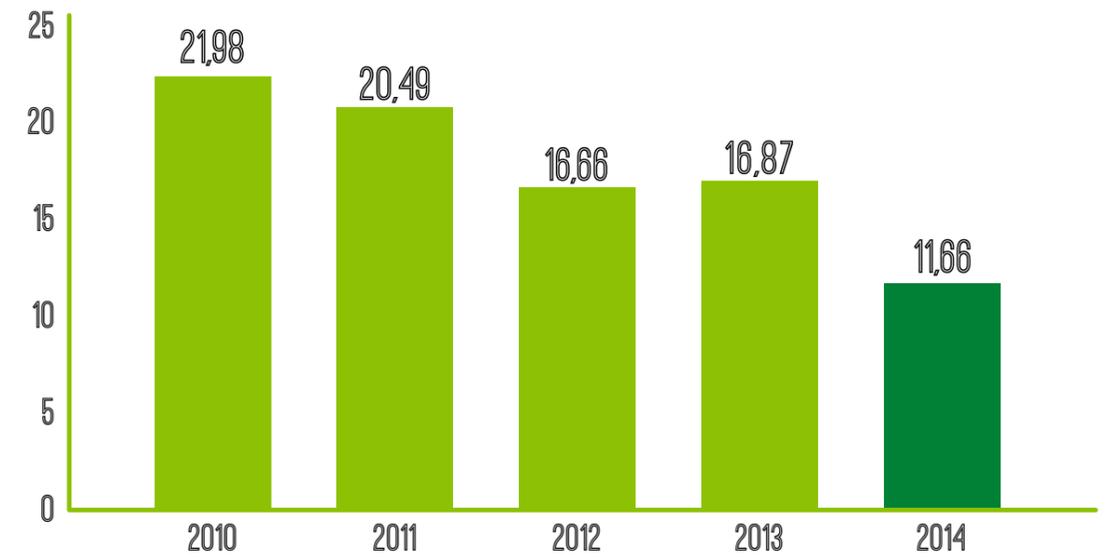


Figura decorativa elaborada con materiales reciclables por empleados en la Sucursal de Barranquilla

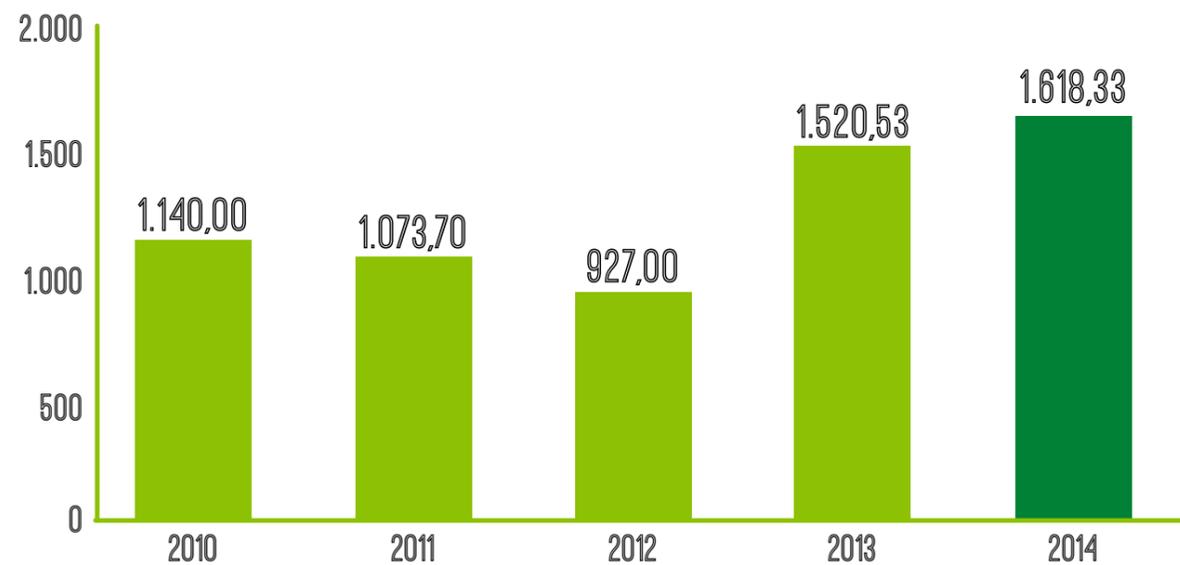


Gases efecto invernadero

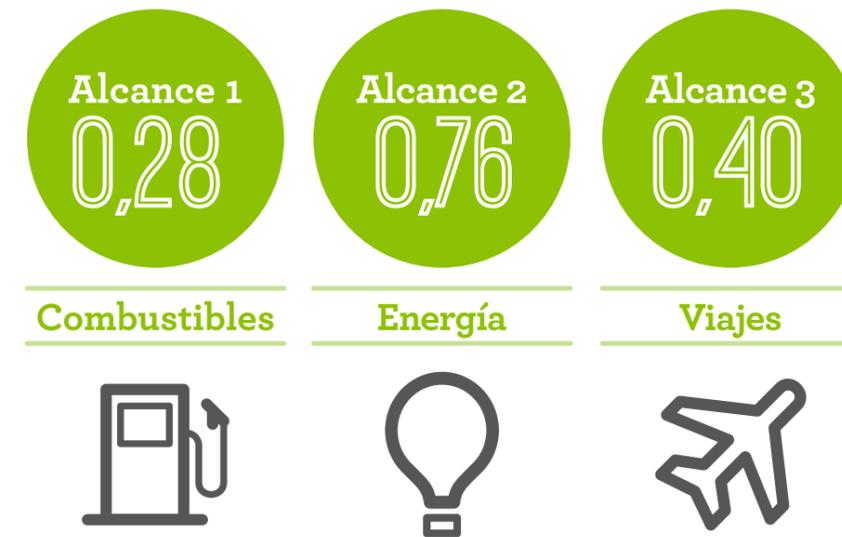
Uno de los objetivos de Seguros Bolívar es asegurar la permanencia y crecimiento de la Compañía, haciendo uso eficiente y responsable de los recursos. La medición de huella de carbono en los últimos seis años ha sido influenciada por la forma y tecnologías con las cuales se capturan los datos, fluctuaciones en el régimen de lluvias que hacen variar el factor de emisión de la energía y los resultados de los proyectos que la Compañía inicia con el propósito de reducir las emisiones que generan sus actividades.

En comparación con el 2013, se evidencian reducciones del 0,3% y 22% en el alcance 2 y 3 respectivamente. En el alcance 1 se ve un incremento considerable ya que en el 2014 se empezó a medir la cantidad de gas refrigerante que se suministra a los distintos sistemas de aire acondicionado en todo el país, que antes se medía solo para Bogotá.

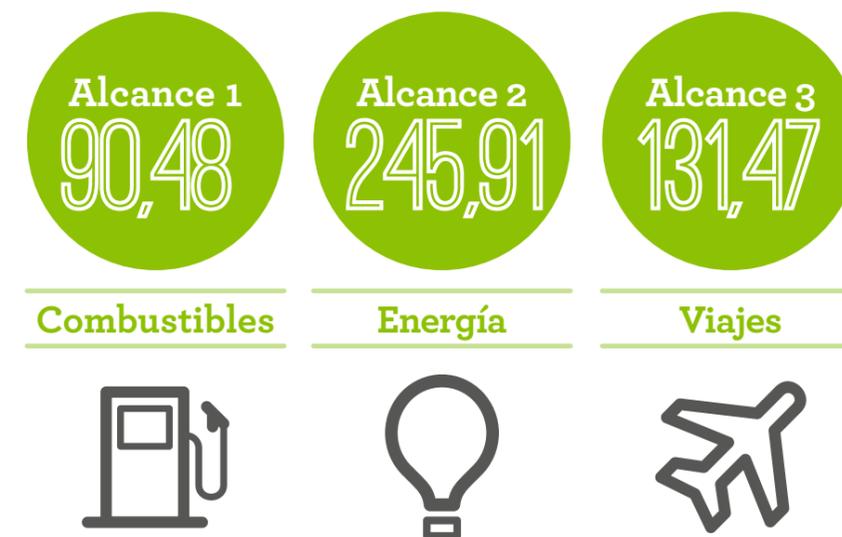
Huella Carbono anual (ton CO2 Eq)



Generación de GEI por negocio (kg CO2 /negocio)



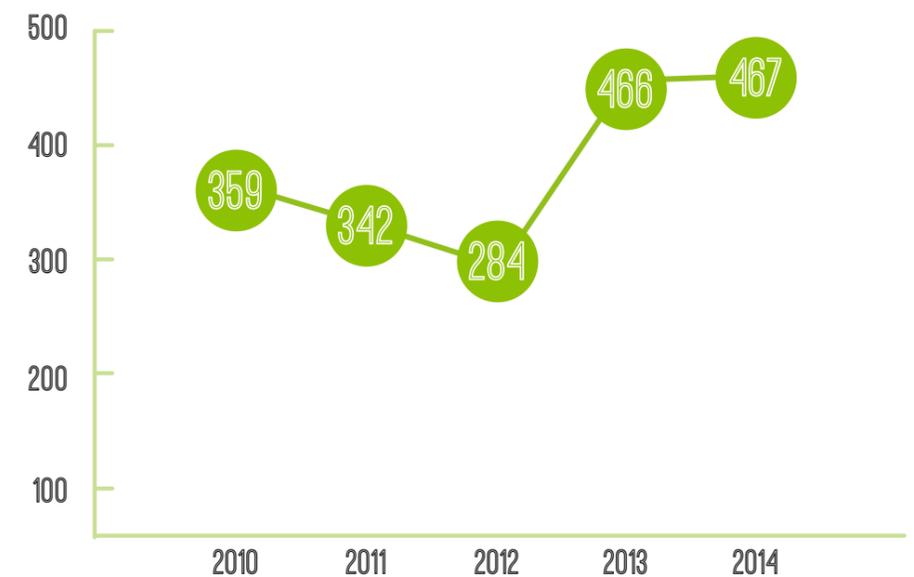
Generación de GEI por empleado (kg CO2 /empleado)



Generación de GEI por negocio (kg CO2 eq/negocio)



Generación de GEI por empleado al año (kg CO2 eq/empleado)

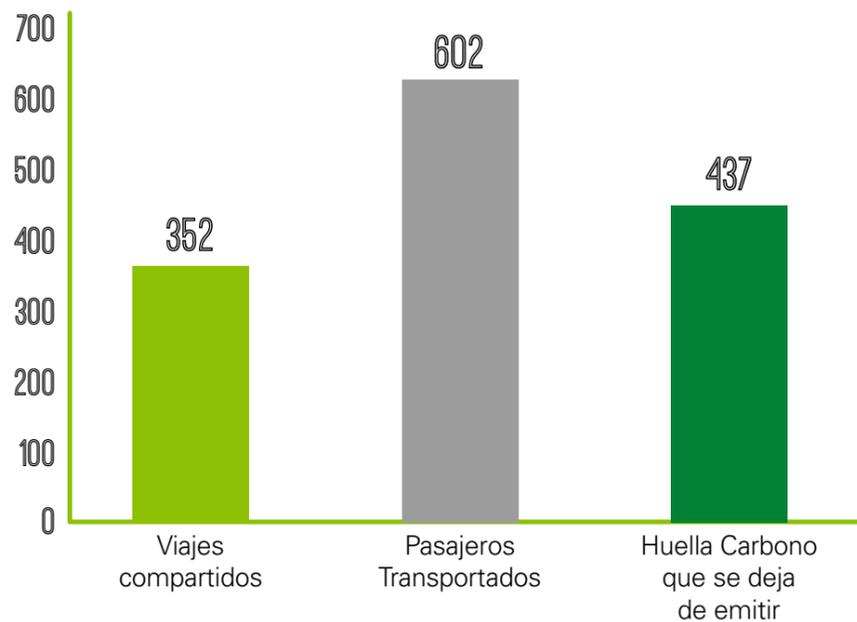




El programa Bolívar Te Mueve integra dos programas Operación Aventón y Vamos en Bici, que promueven buenas prácticas entre las personas y los medios de transporte que usan para desplazarse hacia y desde el sitio de trabajo.

Por segundo año consecutivo, continuamos con Operación Aventón en la ciudad de Bogotá, con programa enfocado en el hábito de compartir el carro o *carpooling* para reducir la congestión, la contaminación y el estrés, promoviendo una mejor calidad de vida para los empleados, proveedores y personas que frecuentan las distintas sedes de la Compañía.

Operación Aventón en el 2014



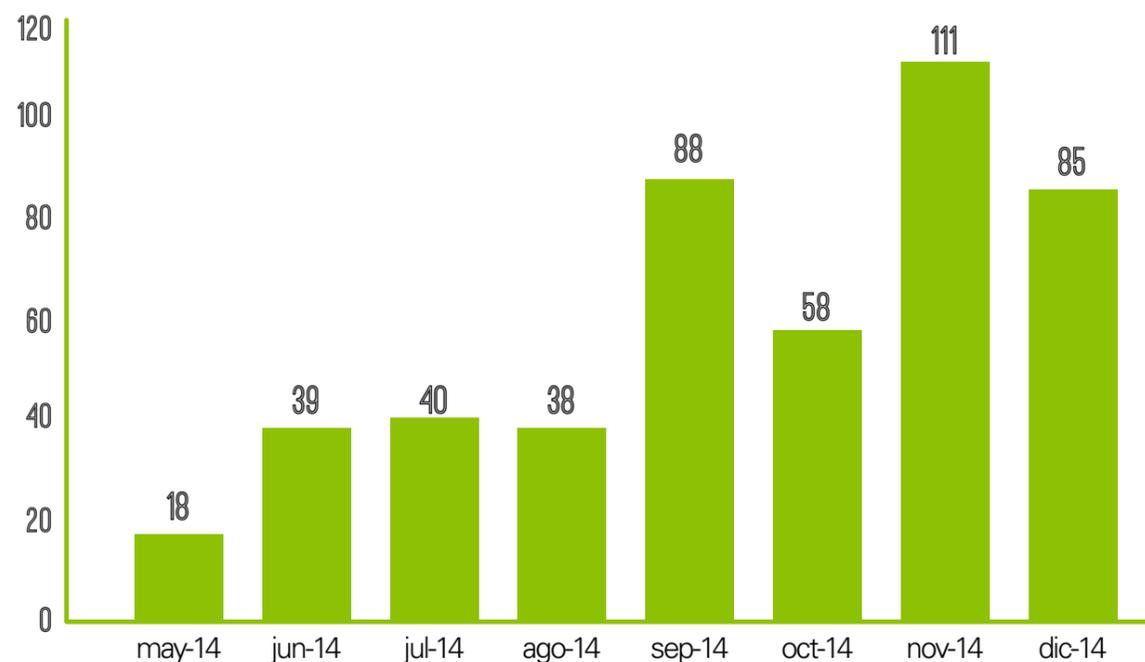
La huella de carbono que se deja de emitir, equivale a la huella de una persona que viaja de Bogotá a Barcelona.

Cada dos meses, entre las personas que comparten su carro, se hace una rifa bimensual de un bono Diners Gift, que puede ser usado en distintos establecimientos de la ciudad.

Respecto al 2013, se duplicaron el número de viajes y se evitaron emisiones correspondientes a 437 kg de CO2.

Vamos en Bici integra a los usuarios de bicicleta propia o aquellos que se inscriben para solicitar prestada una de las diez bicicletas eléctricas de Seguros Bolívar. En el año 2014 se prestaron diariamente cinco bicicletas cada día, finalizando el año con seis o siete solicitudes diarias. Las instalaciones como duchas, lockers, vestidores y parqueaderos fueron acondicionados para que los usaran personas de Seguros Bolívar, otras compañías del Grupo y empresas localizadas en el complejo empresarial de la sede principal de Seguros Bolívar en Bogotá.

Préstamos Efectivos



YA ESTAMOS PEDALEANDO EN SEGUROS BOLÍVAR

No olvides que tienes a tu disposición bicicletas para tus trayectos de la casa al trabajo y viceversa

INSCRÍBETE EN: WWW.MIBICI.CO



Para más información comunícate con:

Gestión Ambiental
Ext. 98691 - 98693





Bosque Seguros Bolívar

Para compensar las emisiones de gases de efecto invernadero de la huella de carbono calculada para el año 2013, se sembraron 4.500 árboles en la Reserva Natural Bojonawi, en el departamento de Vichada, en alianza con Acción Verde. Esta es la segunda siembra que se lleva a cabo en esta zona, sumando un total de 7.282 árboles en el bosque de Seguros Bolívar, con el propósito de compensar las emisiones de gases de efecto invernadero restantes, después de haber implementado un plan de reducción de emisiones.

El bosque de Seguros Bolívar en la Reserva Bojonawi es de 506.5 hectáreas, promoviendo la biodiversidad de la zona, la restauración forestal, conservación de especies endémicas de fauna y flora y mejora de las condiciones del suelo. Es importante resaltar el trabajo de la comunidad local, encargada de la siembra y de las actividades de mantenimiento del bosque, ya que no solo aprenden de la importancia de la conservación de la flora y fauna de la región, sino que han hecho de esta actividad su actividad principal de trabajo.

Sembramos:





Ciudadanía corporativa

El voluntariado corporativo es un programa que se enfoca a generar valor agregado a la Compañía y a las personas llevándonos a actuar más allá para así aportar a la superación de la pobreza. Los voluntarios al donar su tiempo, conocimiento y habilidades contribuyen en el mejoramiento de la educación, la construcción de comunidad y contribuyen a la prosperidad económica de nuestro país.

El voluntariado promueve una labor desinteresada gracias a la participación e involucramiento de las personas en el entorno de las comunidades que visitamos y genera conciencia con la realidad de las regiones y el país en general, aportando de esta manera a la construcción de un ambiente más inclusivo.

Con el liderazgo de la Fundación Bolívar Davivienda en este programa, se determinan las iniciativas que se gestionarán a través del voluntariado y son nuestros empleados, sus familias y pensionados quienes aportan su tiempo para enriquecer la vida de las personas beneficiarias que, para el 2014 fueron 31.772.

Voluntariado



Empleados



Familiares



Pensionados



Otros



Horas laborales



Horas extralaborales

Número voluntarios

693

599

83

3

8

Horas voluntariado

5.128,5

4.478

588

29,5

33

1.709

2.770

Asistencia

1.003

867

123

5

8

Promedio asistencia a voluntariado

1,4

Número de iniciativas

92



Este año desarrollamos en sinergia con la Fundación Bolívar Davivienda y el Banco Davivienda algunas actividades de voluntariado desde programas incluidos en nuestra gestión sostenible.



26 Voluntarios de canal canal especializado
380 Niños experimentaron la importancia de tomar decisiones seguras

Fundación Bolívar Davivienda



136 Personas educadas en seguridad vial
4 Talleres en Manizales y Pereira facilitados por voluntarios
10 Voluntarios apoyaron la realización de la Primera Semana de la Seguridad Vial

Aflora Fundación Bolívar Davivienda



18 Empleados formados como Voluntarios Coach en Barranquilla, Bogotá, Cali y Cartagena para apoyar el proceso de organizaciones sociales

Dentro de estas iniciativas es importante mencionar el aporte económico que nuestros empleados ofrecieron a los programas de Techo el cual suministra viviendas de emergencia a familias en condición de extrema pobreza en Colombia, en este caso el aporte puede ser económico o en jornadas de construcción y Dividendo que promueve el derecho a la educación de niños y jóvenes en extra edad en instituciones educativas del sector público a través de nivelaciones. Sumado al aporte de nuestros empleados las empresas ofrecen una suma igual al valor contribuido.



Aporte a Techo

55% donado por empleados
45% por Fundación Bolívar Davivienda



Aporte a Dividendo

50% donado por empleados
50% por la Compañía.



Aporte a Fundación Bolívar Davivienda





Tenemos como reto para los siguientes tres años

2016

Generar valor social mediante un voluntariado basado en conocimientos y habilidades, que sea estratégico para las compañías del Grupo Bolívar y pertinente frente al desarrollo sostenible. Meta: 2000 voluntarios vinculados en esta modalidad

2017

Gestionar alianzas y recursos para el desarrollo de proyectos sociales en las regiones donde tenemos presencia. Meta: 10 proyectos implementados en conjunto con aliados locales.

2018

Contribuir al envejecimiento activo y saludable de Pensionados de las empresas del Grupo Bolívar, facilitando su contribución activa a través del voluntariado. Meta: 200 Pensionados.

Comprometidos con el deporte, el arte y la cultura

En el 2014 capitalizamos el trabajo que por más de once años hemos realizado impulsando el deporte blanco.

1

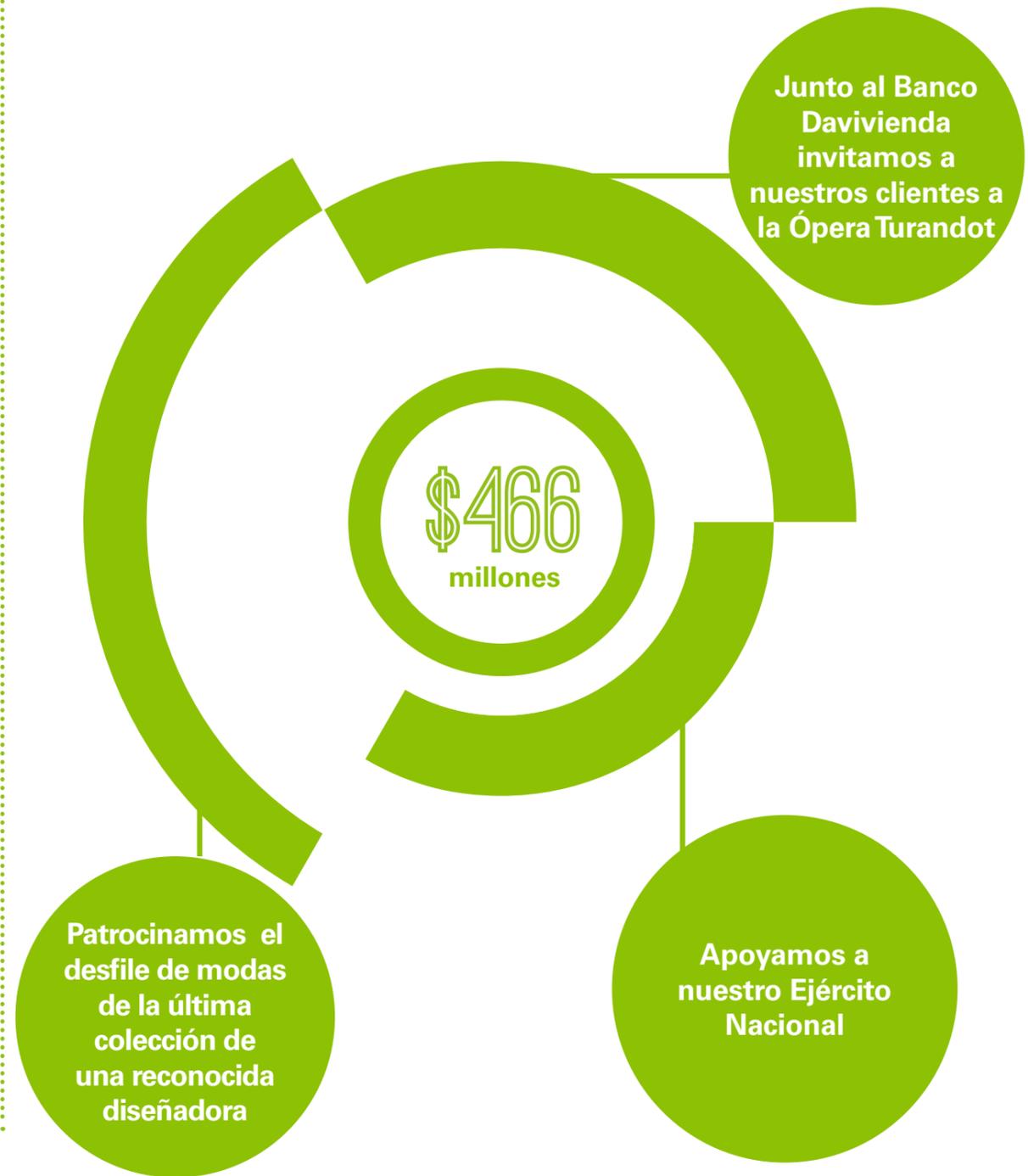
Cinco torneos profesionales realizados en Medellín, Cali, Bogotá y Pereira sirvieron de escenario para afianzar los vínculos comerciales con los clientes locales y con el público aficionado que vivió una experiencia y disfrutó de un espectáculo profesional de alto nivel.

2

Con una nueva estrategia de comunicaciones creamos la comunidad más grande de tenis que hasta el momento existe en el país. A través de contenidos de interés y noticias de relevantes de los torneos profesionales de la marca logramos interactuar y comunicarnos de manera sostenida con más de 15.000 seguidores.

El Seguros Bolívar Open continúa siendo un aporte social de gran valor en nuestro país por ser la plataforma para que jóvenes tenistas colombianos inicien su carrera profesional. En el 2014 participaron cerca de 300 jugadores profesionales de más de 25 países y se generaron 62 cupos para tenistas colombianos.

Apoyamos otras actividades que promueven el arte, la cultura y los espacios de relacionamiento con nuestros clientes y la comunidad:



A large white outline of a lightbulb, symbolizing an idea or knowledge.

04

APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



El desarrollo del talento humano representa para nuestra Compañía una de las claves para el logro de los objetivos estratégicos.

Hacer parte de esta Organización nos lleva a comprender los fundamentos que tenemos como grupo, nuestra esencia centrada en el ser humano, los principios y valores y el Propósito Superior.

El compromiso de cada persona es primordial para que las declaraciones se hagan realidad y así conectar la esencia de nuestra cultura con acciones específicas que nos permitan plasmarlas en el qué hacer.

En los últimos años venimos liderando cinco acciones de transformación que buscan:

1

Alineación estratégica: lograr que los equipos de trabajo entiendan y ejecuten la estrategia.

2

Seguimiento y ejecución: asegurar la prioridad, urgencia y construcción de acciones y acuerdos entre las áreas para que los proyectos se cumplan.

3

Liderazgo: el líder no solo es aquel que tiene personas a cargo, es cada persona en los proyectos que se adelantan. Para ello es importante tener en cuenta tres roles:

Movilizar estrategia: para construir objetivos en las áreas, validar su cumplimiento y definir planes de trabajo individual.

Modelar la cultura para construir confianza, empoderar y gestionar acuerdos.

Gestionar el talento: desarrollar el talento y potenciar las competencias personales y del equipo.

4

Trabajo en equipo: gestionar el conocimiento en los equipos de trabajo y construir conjuntamente.

5

Equilibrio entre los derechos y deberes: familia para retar, acompañar y cuidar, y para exponer también los deberes a cumplir.

Todo esto nos permitirá lograr la sostenibilidad a través de la gestión del Talento Humano.





Desarrollo del Talento Humano

Para cumplir con este propósito diseñamos, desarrollamos, implementamos, hacemos seguimiento y planteamos mejoras en los programas de formación dirigidos a las personas que integran las áreas comerciales, técnicas y administrativas; para de esta forma responder a las necesidades de las áreas que se tiene como fin mantener un alto grado de productividad y competitividad de la compañía.

Buscamos el desarrollo integral de los empleados y las fuerzas de ventas de la compañía, mediante el despliegue de las competencias necesarias para el desempeño de sus funciones.

Contamos con el apoyo de los líderes quienes, desde su rol, aportan en la formación, orientación, entrenamiento y retroalimentación de todas las personas a su cargo.

Formación Interna



Cursos y talleres:	Horas promedio de formación por pax:	Distribución de horas por género:
484	2,4	Hombres: 1.577 Mujeres: 3.747



Cursos y talleres:	Horas promedio de formación por pax:	Distribución de horas por género:
388	6,39	Hombres: 2.548 Mujeres: 4.548



Cursos y talleres:	Horas promedio de formación por pax:	Distribución de horas por género:
78	0,32	Hombres: 213 Mujeres: 289

Inversión en formación
\$488 MILLONES

*Esta formación corresponde a educación no formal y formal. De esta última el 67% corresponde a maestrías y el 33% a especializaciones

Número de personas:
240

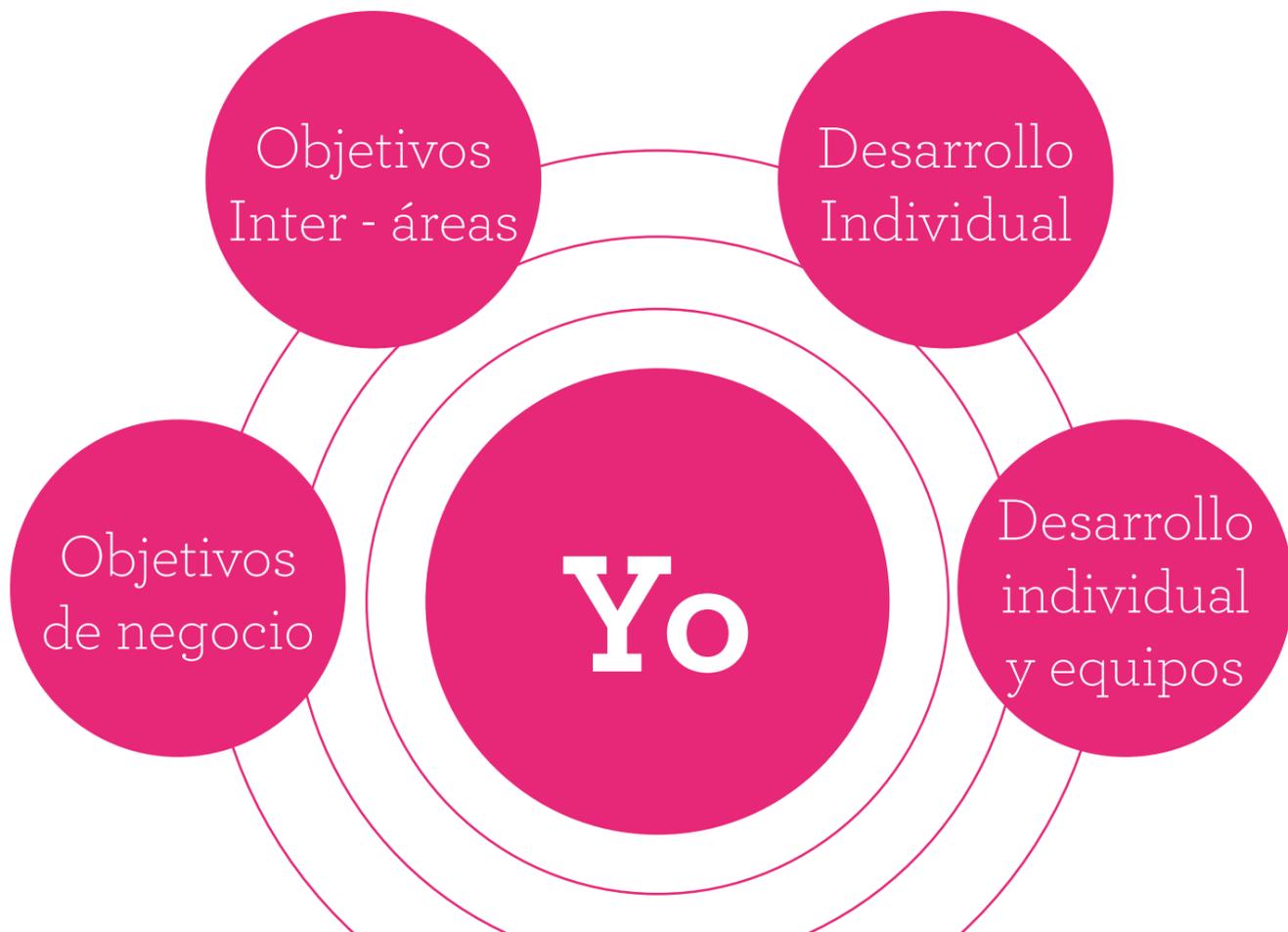
Distribución de horas por género:
Hombres: 2.215
Mujeres: 2.709



En el 2014 continuó la implementación de la nueva metodología de Gestión de Desempeño para el planteamiento de objetivos estratégicos de la Compañía y objetivos de las áreas, en los niveles de: Vicepresidentes (tres Vicepresidentes mujeres y ocho hombres), Gerentes (33 mujeres y 32 hombres) y una muestra de Jefes (69 mujeres y 61 hombres).

Producto de este proceso que inició en marzo el planteamiento de objetivos y se apoyó a los Jefes en la construcción de **planes de trabajo** individuales alineados con los objetivos de la organización y los del área.

Objetivos Individuales del Plan de Trabajo



Este año se establecieron 62 objetivos de área, con un porcentaje de gestión del 68%:

	Cantidad	Cantidad Gestionados	Porcentaje gestión
 Plan trabajo individual VP gerentes	73	20	28%
 Plan trabajo individual jefes	130	45	35%

En el 2015 ampliaremos la cobertura del plan de trabajo a la población de jefes e implementaremos el proceso de conversación con este perfil para complementar los planes de trabajo, de tal forma que los lleven a acciones concretas que se evaluarán a través de los resultados a final del año.

La gestión de habilidades es un proceso que requiere de aprendizajes y de iniciativas que se articulan al fortalecimiento de las personas, como a las necesidades de la organización.

Es por esto que en el corto plazo implementaremos una nueva estrategia denominada Oferta de Valor - Socio Empresario que tiene como objetivo que la fuerza de ventas adquiera los conocimientos

y las habilidades que generen una práctica comercial efectiva y desarrollen la actitud emprendedora para configurar un futuro como socio empresario de Seguros Bolívar. Son ellos los beneficiarios de un programa integral de formación encaminado a la adquisición integral de conocimientos y habilidades a nivel de gestión de riesgo, conocimientos técnicos y prácticos, venta consultiva, servicio al cliente y negociación, que les permitirá alcanzar los estándares de rentabilidad y productividad deseados.



Buenas prácticas laborales

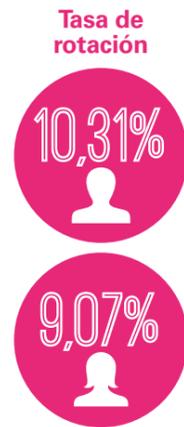
A lo largo de los años hemos mantenido nuestro enfoque en el Ser Humano como fuente inagotable de creatividad para brindar y cumplir unas condiciones laborales que permitan un ambiente justo y un efectivo desempeño de nuestros empleados.

Para fortalecer nuestra relación contamos con espacios formales de comunicación internos como TV Contacto y Contacto en línea en los cuales los empleados pueden conocer y participar de las diferentes actividades que se realizan en la Compañía, adicionalmente se tienen lazos de cercanía y confianza con la organización sindical ya que a través de ella se conocen parte de las inquietudes y sugerencias de los empleados. Así mismo, venimos robusteciendo el aprendizaje en la apertura de conversaciones en los equipos.

	Monto entregado	Número de personas beneficiadas
 Auxilio o bonificación por vacaciones extralegal	\$3.823,3 MILLONES	3.004
 Primas extralegales	\$2.699,7 MILLONES	3.614
 Póliza de salud o medicina prepagada	\$2.388,1 MILLONES	976
 Primas o bonificaciones por cumplimiento de metas u objetivos específicos	\$2.276,3 MILLONES	1.143
 Auxilio de alimentación y transporte extralegal	\$1.566,3 MILLONES	923
 Bonificación por antigüedad	\$750,0 MILLONES	340
 Préstamos de vivienda	\$461,2 MILLONES	9
 Auxilio educativo (Patrocinio de cursos cortos, pregrados, posgrados, etc)	\$381,3 MILLONES	188
 Auxilio funerario	\$21,2 MILLONES	18



Nuestro salario para el 2014 se mantuvo en una tasa de 1,14 veces el salario mínimo mensual aprobado por el Gobierno Nacional.



Distribución de empleados por cargo

	Hombres	Mujeres
Directivos	43	40
Gerencia media	218	334
Otros niveles	253	602

El 98,8% de nuestros altos ejecutivos son locales.
Distribución sobre los contratos a término indefinido y fijo.





Respeto a los Derechos Humanos

Para Seguros Bolívar el respeto por la vida, la salud y la promoción de espacios de esparcimiento son asuntos importantes como elementos clave que contribuyen a mejorar la calidad de vida de nuestros empleados, sus familias y aliados estratégicos. Para lograrlo y demostrar este compromiso, la seguridad y la salud en el trabajo juega un papel relevante. Durante el año 2014, encaminamos nuestros esfuerzos en este aspecto principalmente hacia la prevención del riesgo en espacios públicos, la capacitación de las brigadas de emergencias a nivel nacional y la prevención de lesiones osteomusculares generadas por condiciones no ergonómicas en los puestos de trabajo.

Durante el año 2014 se realizaron las siguientes actividades:





Riesgo Publico: dirigida a los asesores comerciales de las diferentes sucursales, cuya temática incluye las distintas modalidades del riesgo público como fleteo, atraco, delincuencia, accidentes de tránsito y prevención de caídas en la calle.

Asistieron 1.112 personas.

Capacitación en manejo de productos químicos: dirigida a los trabajadores de las empresas contratistas que proveen servicios de limpieza a Seguros Bolívar de las sucursales de Bogotá, Cartagena, Medellín, Pereira, Santa Marta, Popayán, Tunja y Villavicencio, con el propósito de dar a conocer el uso adecuado, etiquetado, hojas de seguridad y almacenamiento de los productos de aseo.

Asistieron 94 trabajadores a nivel nacional.

Capacitación de brigadas de emergencias: dirigida a los brigadistas de la Compañía a nivel nacional. En temas como administración de emergencias, primarios auxilios, transporte de lesionados, extinción de incendios y rescate en estructuras colapsadas. Incluimos en esta formación a brigadistas de: Banco Davivienda y sus filiales, Investigaciones y Cobranzas El Libertador, Asistencia Bolívar, Constructora Bolívar y los aliados: Dialimentos, Centro Aseo y Atempí.

Asistieron 652 brigadistas.

Capacitación en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional: dirigida a los funcionarios de las sucursales de Bogotá, Pasto, Pereira, Armenia, Manizales, Cali y Bucaramanga con conceptos básicos del sistema de gestión (política, matriz de peligros, requisitos legales, objetivos, programas, auditorías y resultados de la revisión por la alta dirección, entre otros).

Asistieron 300 empleados.

Divulgación del Plan de Emergencias: mediante jornadas presenciales, divulgamos en Bogotá y Armenia el Plan de Emergencias para dar a conocer la ruta de evacuación y el punto de encuentro en caso de una emergencia.

Asistieron 66 empleados.



Programa de gestión Ergonomía y Vida Cotidiana: enfocado a prevenir las enfermedades laborales de origen osteomuscular de los funcionarios de la Compañía. Con actividades como inspecciones de puestos de trabajo, encuestas de sintomatología osteomuscular, entrega de elementos de confort ergonómico, seguimiento a casos de enfermedad laboral, rediseño de puestos de trabajo y gimnasia laboral.

Participaron: 2.821 personas en las diferentes ciudades

Capacitación para la elaboración y actualización de matrices de identificación de peligro: dirigida a gerentes comerciales, gerentes regionales técnico-administrativos, directores comerciales, jefes administrativos, jefes técnico-administrativos y directores de oficina de las sucursales para brindar herramientas para la elaboración y actualización de matrices de identificación de peligros.

Asistieron: 63 ejecutivos

Capacitación en Legislación en Seguridad y Salud en el Trabajo: dirigida a los aliados de Seguros Bolívar con el propósito de actualizarlos en temas legales relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Participaron empresas de sectores de alimentos, aseo, servicios tecnológicos, entre otros.

Asistieron 54 personas.

Capacitación en el manejo del desfibrilador: actividad dirigida a los brigadistas de las sedes de Bogotá TSB y Carrera 10 con el propósito de garantizar el uso adecuado del desfibrilador semiautomático.

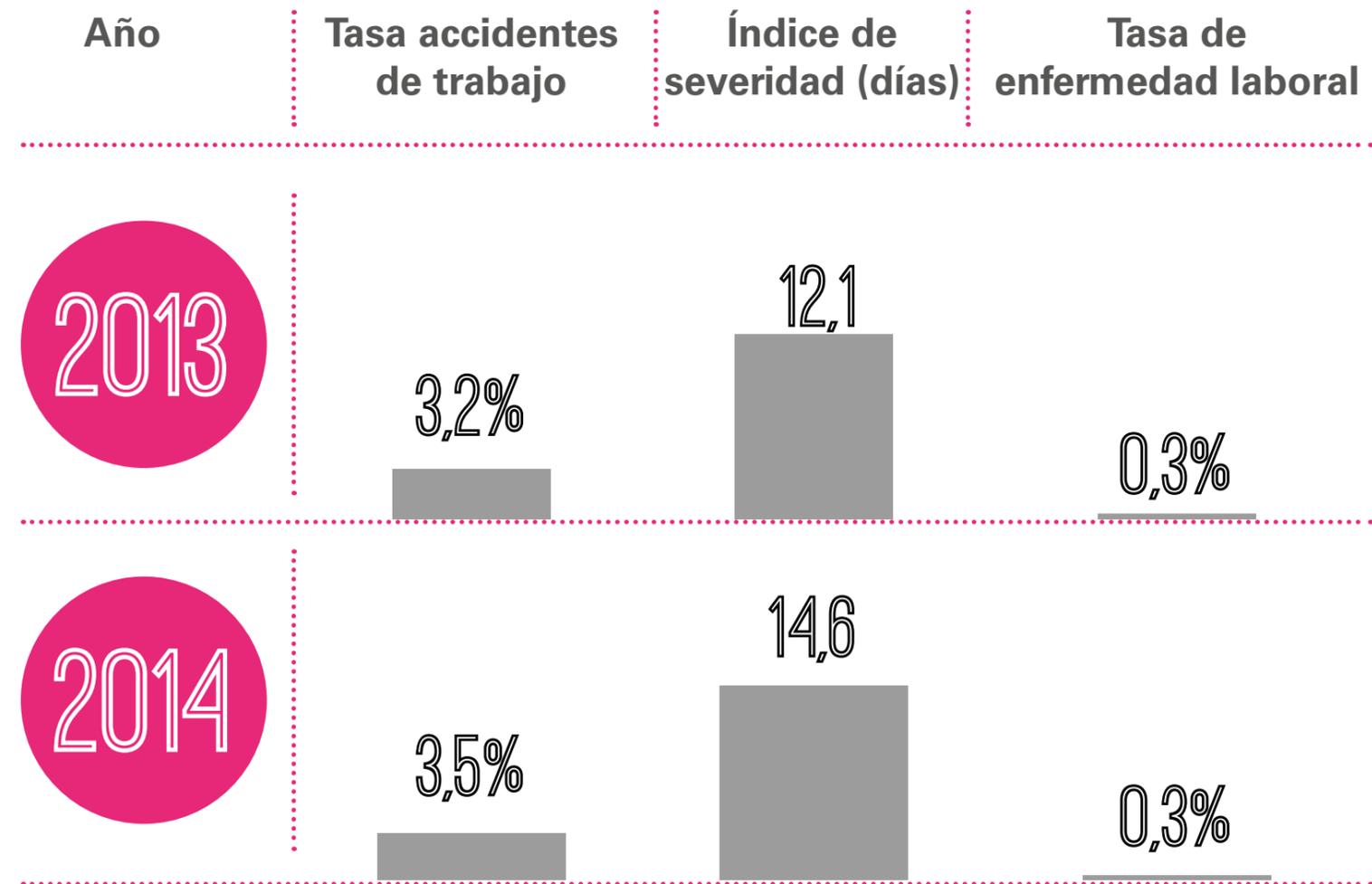
Asistieron 28 brigadistas.

Masajes: aportamos al bienestar de nuestros empleados mediante sesiones de masajes de relajación que brindan un espacio de alivio a la tensión muscular y contribuyen a la reducción del estrés

Asistieron 2.727 personas



Comportamiento de la accidentalidad y de la enfermedad laboral de empleados



Se observa un leve incremento en la tasa de accidentalidad y en el índice de severidad de lesiones, debido a accidentes deportivos, manteniéndose la tasa de enfermedad laboral en comparación con el año 2013.

Por esta razón Seguros Bolívar ha diseñado el Programa Integral para el Manejo del Deporte Juego Limpio con los siguientes objetivos: preservar y mantener la salud e integridad de las personas, promover su integración, solidaridad y sentido de pertenencia con la Organización, promover el uso adecuado del tiempo libre de los funcionarios y disminuir los niveles de accidentalidad deportiva en la Compañía.

Adicionalmente, realizamos algunas acciones que permiten a nuestros empleados compartir espacios saludables. Este año realizamos dos caminatas deportivas dirigidas a la promoción de la salud física y mental de las personas y contamos con una participación de 170 empleados.

Para el año 2015 los esfuerzos están enfocados a alcanzar la recertificación del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional - OHSAS 18001, la implementación del Programa Integral para el Manejo del Deporte, y la implementación del Programa de Prevención del Riesgo Cardiovascular con un nuevo enfoque.





Protección de datos

Los avances sobre la protección de datos personales están enfocados en dar cumplimiento a la Ley 1581 del 2012 y sus decretos reglamentarios sin impactar de manera negativa

los procesos de la Compañía, pensando siempre en brindar alternativas que permitan a los empleados llevar a cabo su labor cumpliendo a cabalidad la ley, pero a la vez optimizando los procesos que tienen que ver con los datos personales de nuestros clientes, empleados y aliados estratégicos.



Publicamos los avisos de privacidad y políticas de tratamiento de datos en nuestra página web.



Ajustamos las formas de papelería de conocimiento del cliente para incluir los textos de autorización de tratamiento de datos personales de acuerdo a lo dispuesto por la ley.



Implementamos en la base de datos de clientes la señal que permite administrar el tratamiento de la información así como, la decisión de compartir sus datos con las empresas del Grupo Bolívar con el ánimo de facilitar a los clientes actuales y los que en el pasado lo fueron el derecho fundamental que tienen de rectificar, revocar o actualizar el tratamiento de sus datos.



Mediante el curso virtual continuamos reforzando los conceptos de la ley para garantizar su entendimiento en todos los empleados y asesores. Para el próximo año lo incluiremos en el programa de inducción.



Por la familia

Apoyamos el derecho de libre asociación:

854

Empleados

La familia es el núcleo fundamental de la sociedad, esta institución influye en el bienestar personal, nos enseña los pilares básicos de toda relación y nos hace vivir valores y sentimientos como el respeto, el amor, la ayuda mutua, la tolerancia y la honestidad. En nuestro caso, como compañías del Grupo Bolívar, nuestra esencia enmarca a la familia como eje de nuestras actividades y logros.

Es importante la generación de espacios que permitan desarrollar actividades en familia, por esta razón durante el 2014 diseñamos una revista con diversas actividades que invitaron a disfrutar y participar en familia como crucigramas, sopa de letras, recetas, recomendaciones de seguridad vial y de cuidado del medioambiente y un concurso de acierto de marcadores en el mundial de futbol.

Para este año, se extendió esta iniciativa a otras empresas del Grupo Bolívar como Asistencia Bolívar, El Libertador y Leasing Bolívar. Dentro de las familias que enviaron los marcadores diez fueron premiadas.

Entregamos
3.000
Revistas



Una de las diez familias ganadoras



05

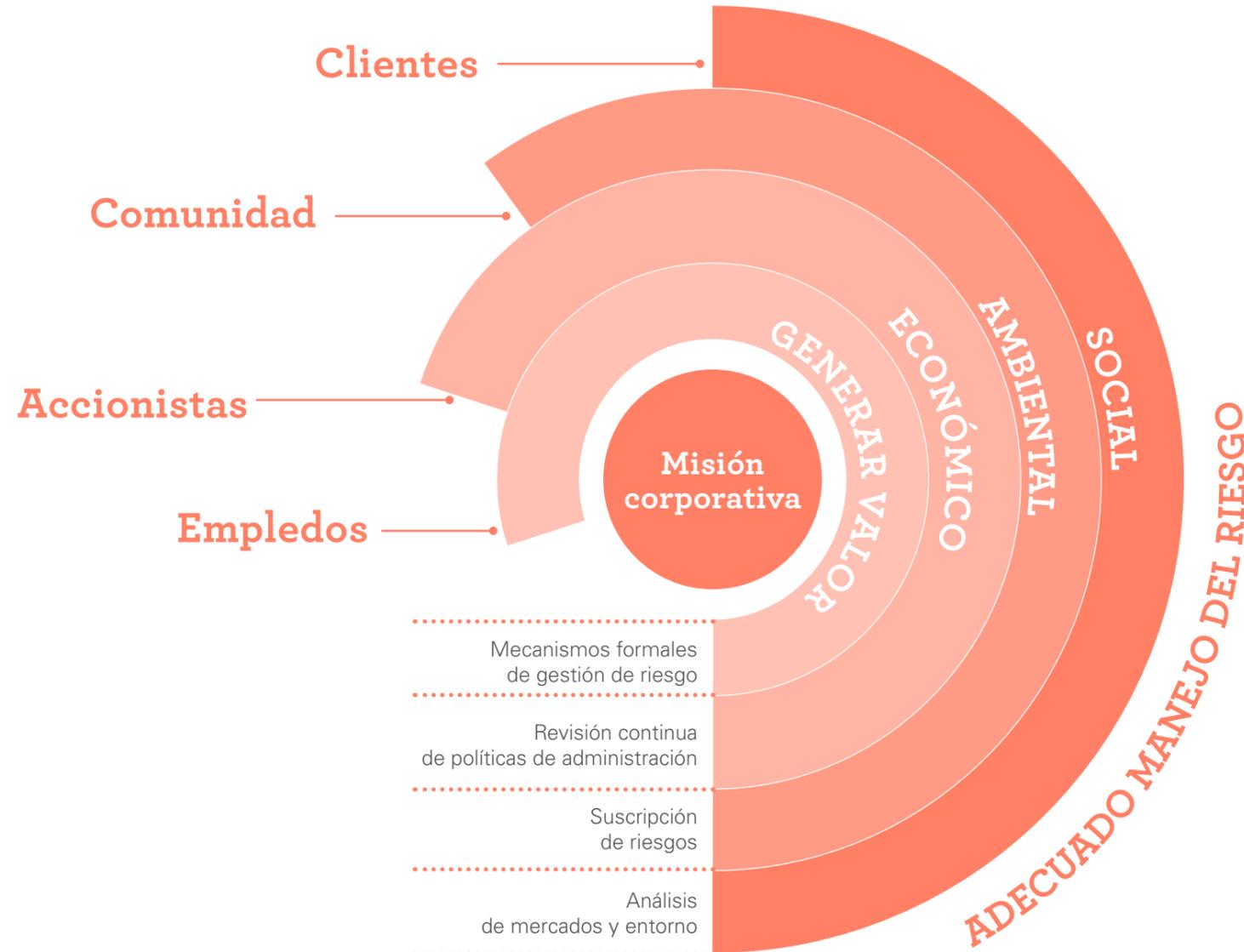
PROCESOS INTERNOS



Mecanismos de administración y gestión del riesgo

En estos 75 años recorridos como administradores de riesgos y servicios, hemos aprendido que lo más importante al tener a cargo el cuidado de la vida y el patrimonio de las personas es la construcción de relaciones a partir de la identificación de necesidades y riesgos, y así ofrecer el respaldo que nuestros clientes requieren para administrar sus negocios o disfrutar de su vida.

Nuestra misión como grupo empresarial busca generar valor económico, social y ambiental a los clientes, accionistas, empleados y a la comunidad, impulsándonos a actuar más allá para aprender de cada evento y traducir esta experiencia en modelos, políticas y planes de formación para todas las personas que estamos involucradas en este círculo virtuoso de generación de tranquilidad y orientación al cuidado.



Administrar el riesgo es parte fundamental de nuestro negocio, estamos en ambientes en los que se encuentran otras compañías y esto nos exige hacer las cosas bien, ser eficientes, crecer, ser rentables pero siempre dentro de un ambiente controlado.

Para responder de forma adecuada a los diferentes riesgos, es importante que todas las personas de la Organización, independientemente del cargo o área en la que se desenvuelva, entienda la forma como gestionamos la compañía y así identifique, mida, controle y monitoree los riesgos del negocio inherentes a su actividad.



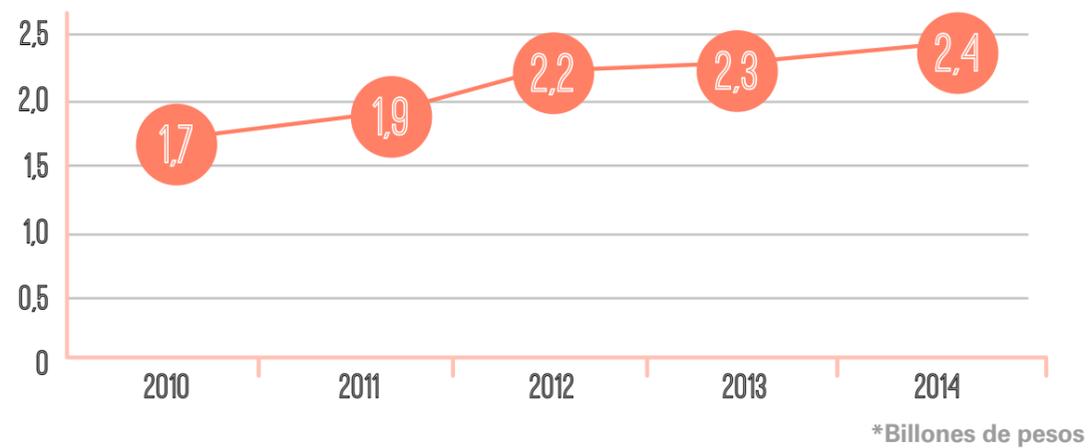
El sistema de administración de riesgos reposa en nuestra gente en la capacidad que tienen para manejar los riesgos que se presentan.



Desde el riesgo técnico es importante considerar perspectivas como niveles de suscripción, políticas, adecuada tarificación, un

adecuado manejo de reservas técnicas, la gestión del reaseguro para mitigar nuestra exposición al riesgo y la atención de siniestros.

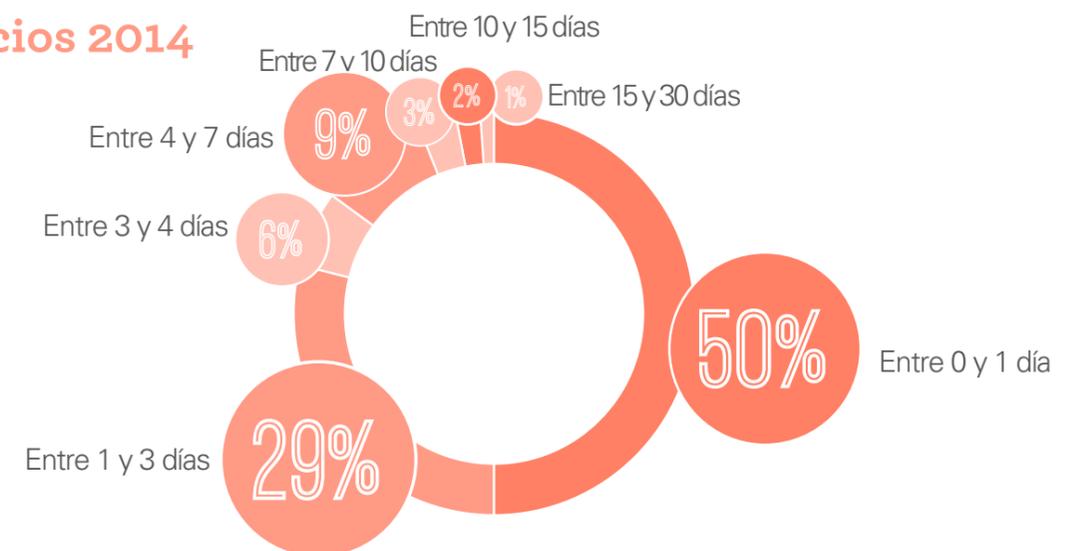
Reservas Técnicas de Seguros (acumuladas)



En Colombia el método de cálculo de reservas ha cambiado y Seguros Bolívar siendo consciente de este importante aspecto ha incorporado estos ajustes teniendo en cuenta la reglamentación colombiana y las normas internacionales. La prudencia y la seriedad para administrar el riesgo tiene un impacto en el resultado técnico que en nuestro caso tuvo 26% de crecimiento.

Adicionalmente, dentro de nuestra gestión como administradores de riesgos y servicios, hemos incorporado mediciones a la suscripción asociados con el servicio para garantizar una emisión oportuna. Como ejemplo de ello, en nuestras ofertas de protección para personas en el 2014 emitimos el 50% de los nuevos negocios en menos de un día.

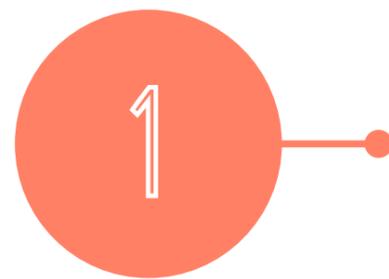
Nuevos negocios 2014



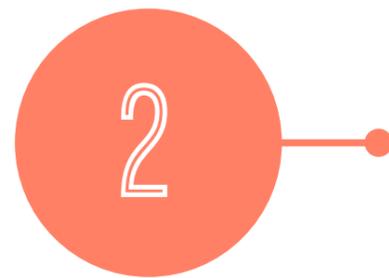


SARO

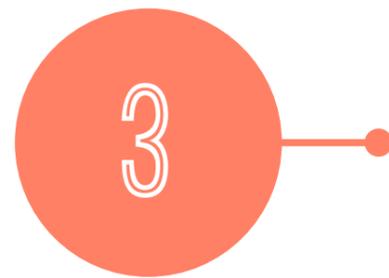
El Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, está orientado a apoyar la gestión del negocio, para ello se focaliza en la evaluación y mitigación de riesgos relevantes para la Organización, de esta forma se evitan pérdidas por riesgo operativo en la ejecución de los procesos. Este propósito se fundamenta en:



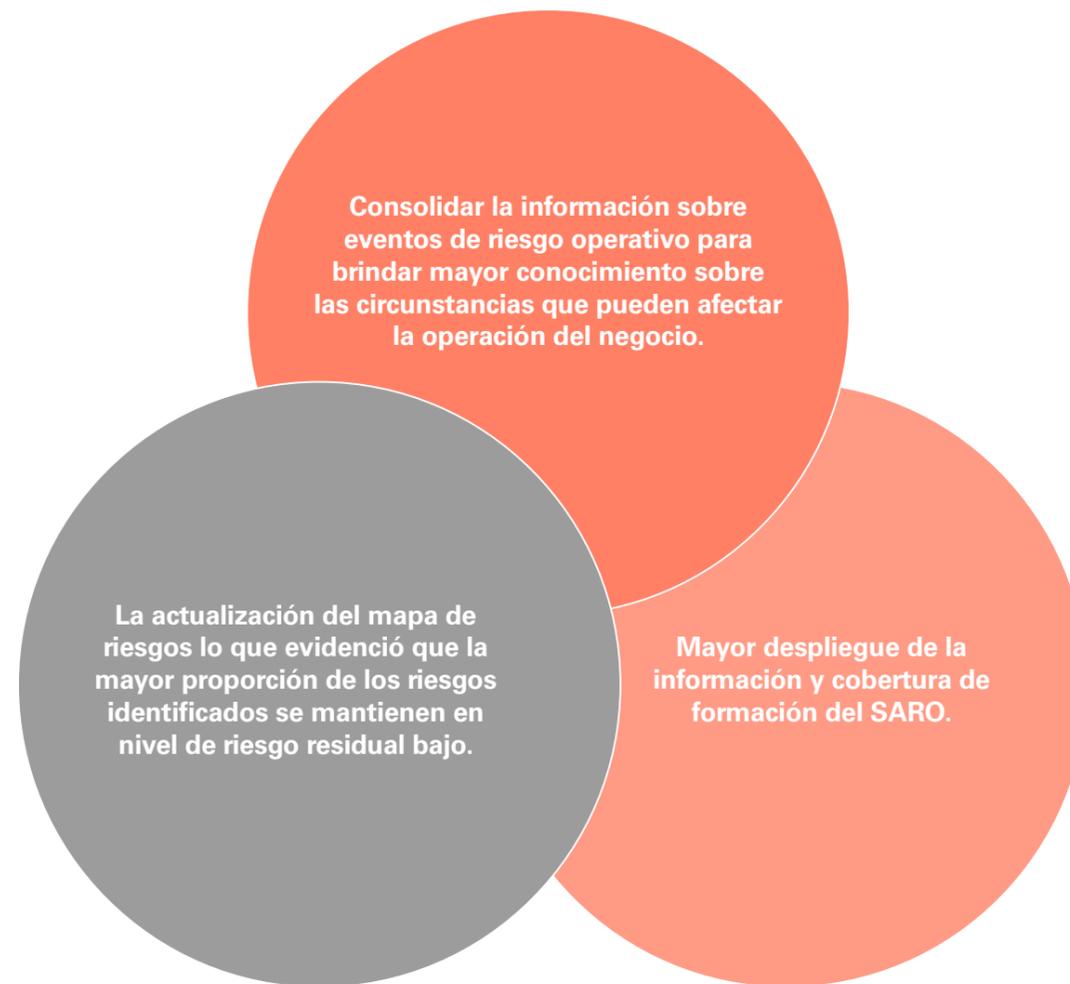
La estrategia organizacional, y en la que es claro el objetivo de "Fortalecer la gestión de riesgo con base en mejores prácticas".



La estructura de procesos, ya que la gestión del riesgo se realiza a partir de esta definición de mapa de procesos, y más que una buena práctica para la gestión del riesgo es una exigencia tener completamente documentados todos los procesos del negocio.

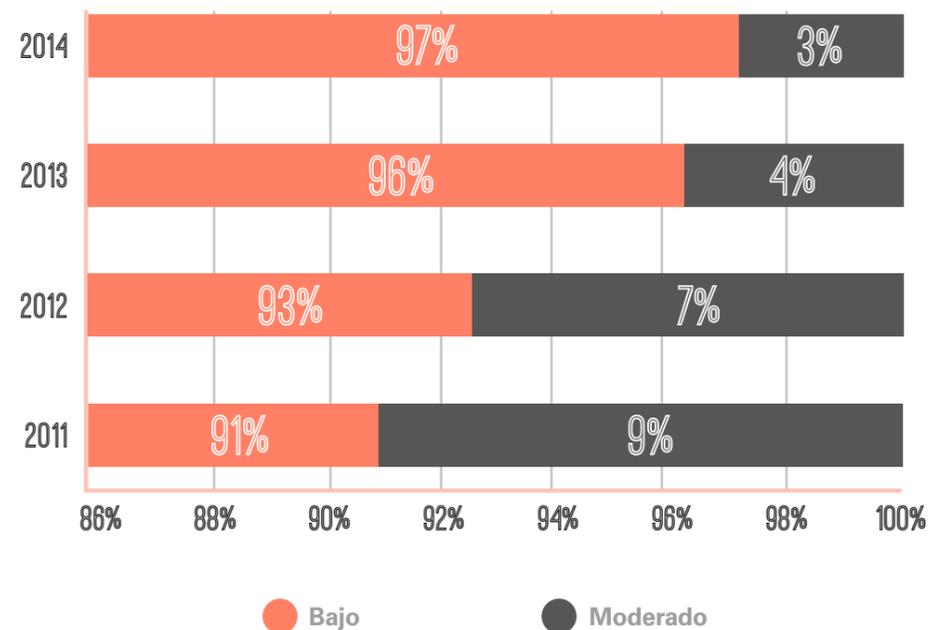


Y la estructura organizacional, ya que las responsabilidades por la gestión del riesgo están establecidas en todos los niveles que la conforman.



La actualización del mapa de riesgo, resultado de la documentación de nuevos escenarios de riesgo, apoya la toma de decisiones sobre la estructura de control de la Compañía lo que conlleva a mantener un manejo conservador del riesgo.

Nivel de riesgo residual



Este nivel es el resultado de graficar el total de los riesgos según su nivel (extremo, alto, moderado, bajo); considerando la implementación de mecanismos de control importantes para la operación del negocio.



Articulado a esta administración del riesgo operativo se encuentra el Plan de Continuidad de Negocio PCN que, como parte de los mecanismos de administración y gestión del riesgo, nos permite contar con procedimientos de contingencia para actuar frente a la materialización de riesgos que impactan la disponibilidad de las operaciones de forma significativa y/o prolongada.

Lo anterior se logra a través del desarrollo de estrategias como: 1) El plan de contingencia tecnológica - PCT, 2) Centros de operación alternos que cuentan con los recursos necesarios para soportar las funciones de negocio críticas, 3) Mecanismos para mantener los registros vitales para la operación, aquella información clave para la gestión y 4) Entrenamiento de funcionarios que cubren la realización de las funciones críticas, ante la ausencia del funcionario titular.

La gestión del plan de continuidad de negocio es realizada por los diferentes grupos en contingencia, conformados por las áreas de operación de negocio y áreas de apoyo que brindan los recursos necesarios de manera transversal.

Para garantizar una actualización metodológica y la aplicación de la misma en la estructura del plan de continuidad de negocio, durante el 2014 la Compañía facilitó la formación sobre las certificaciones del Disaster Recovery Institute DRI, el estándar ISO22301 y el modelo de madurez BCMM para los profesionales que lideran su puesta en marcha.

Disaster Recovery Institute DRI: Es una organización sin ánimo de lucro que proporciona formación a nivel internacional y está constituido como organismo de certificación de profesionales para la Gestión de la Continuidad de Negocio. DRI establece estándares profesionales para la planificación de la continuidad del negocio y sustenta las certificaciones de profesionales y de programas de formación de mayor prestigio en este área desde 1988.

ISO22301: Estándar internacional que especifica los requisitos para planificar, establecer, implementar, operar, supervisar, revisar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de continuidad de negocio (SGCN) documentado; reduce la probabilidad de ocurrencia de interrupciones del servicio, así mismo prepara a las organizaciones para tener una respuesta y recuperación rápida ante eventos inesperados de pongan en riesgo la prestación del servicio.

Modelo de madurez BCMM: Es una herramienta significativa para medir el estado de preparación de la organización ante desastres, de manera objetiva y consistente, fue desarrollado por Virtual Corporation (www.virtual-corp.net), y es acreditado por ANSI (www.ansi.org)

1

El plan de contingencia tecnológica - PCT

2

Centros de operación alternos que cuentan con los recursos necesarios para soportar las funciones de negocio críticas

3

Mecanismos para mantener los registros vitales para la operación, aquella información clave para la gestión

4

Entrenamiento de funcionarios que cubren la realización de las funciones críticas, ante la ausencia del funcionario titular

SARLAFT

Para la administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo SARLAFT, damos estricto cumplimiento a las disposiciones normativas existentes sobre la materia en Colombia y acatamos los lineamientos definidos por organizaciones nacionales e internacionales líderes en este campo, con el propósito de mejorar continuamente el funcionamiento de nuestro sistema. De esta forma prevenimos y controlamos que nuestras Compañías sean utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos para la realización de actividades terroristas.

La Superintendencia Financiera de Colombia a través de su Delegatura para el Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, adelantó un proceso de supervisión en la Compañía, comunicándonos en el mes de agosto del 2014 que pudo evidenciar nuestro compromiso con la debida aplicación de las normas SARLAFT.

El ente de control destacó adicionalmente el adecuado funcionamiento de los siguientes aspectos:

Los buenos resultados obtenidos sumados a nuestro firme compromiso con el país y la sociedad basados en principios y valores, nos impulsan a continuar trabajando en la mejora de procesos relacionados con la mitigación de los riesgos a los que está expuesta la Compañía, y en la búsqueda permanente de procedimientos más efectivos para el cumplimiento de este fin.

1

Las aplicaciones de políticas y procedimientos encaminadas a la mitigación del riesgo de LA/FT.

2

La mejora continua en los procesos de conocimiento del cliente y actualización de información.

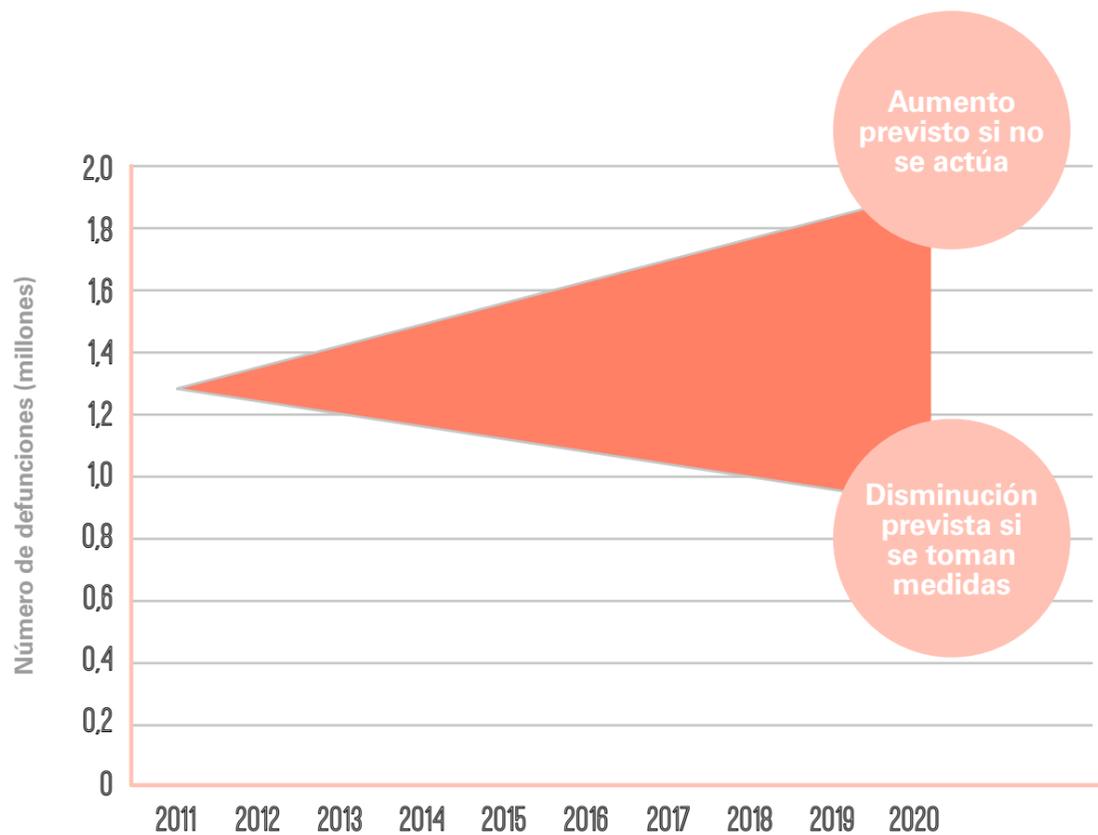
3

El aumento de la calidad de la información de los clientes contenida en las bases de datos.



Seguridad vial

En el Informe sobre la Situación Mundial de la Seguridad Vial de 2013 publicado por la Organización Mundial de la Salud OMS, resalta que “las lesiones causadas por el tránsito son la octava causa mundial de muerte, y la primera entre los jóvenes de 15 a 29 años. Las tendencias actuales indican que, si no se toman medidas urgentes, los accidentes de tránsito se convertirán en el 2030 en la quinta causa de muerte”.



Fuente: Decenio de acción para a seguridad vial 2011 - 2020 www.who.int/roadsafety/decade_of_action

En nuestro caso la seguridad vial es uno de los asuntos que nos interesa gestionar para sumar nuestro aporte en el objetivo mundial de salvar vidas. Este interés tiene también un foco en negocio para prevenir los eventos que impactan emocionalmente a las personas y a la economía del país, de nuestra empresa y de las personas.

Partiendo del aspecto humano como factor determinante de la seguridad vial, fortalecemos nuestros programas de prevención desde la pedagogía para que, a través de espacios reflexivos, se busque construir una cultura de comportamientos seguros en la vía.

Así mismo, en el 2014 llevamos a cabo la Primera Semana de Seguridad Vial de Seguros Bolívar, contamos con el aporte y experticia de los diferentes productos como ARL, Transportes y Automóviles; la Fundación Bolívar Davivienda y nuestro programa de Educación Financiera –Segurópolis- para ofrecer espacios de aprendizaje, charlas de expertos y actividades lúdicas. Estas últimas con la participación de las familias de nuestros empleados.

El costo de la accidentalidad en el 2014 representó para Colombia 1,5% del PIB

Número de talleres

130

Número de personas

3.000





Como parte del compromiso con la sociedad también adelantamos el VI Seminario del Sector Transporte, evento que contó con la participación de 79 empresas, 130 asistentes de once ciudades del país.

Abordamos temas como aspectos legales en el sector transporte, medición de huella de carbono y efectos de la accidentalidad. Dimos a conocer los resultados de medición de nuestro Diagnóstico de Seguridad Vial, que fue reconocido con el segundo puesto en la categoría de Empresas Grandes de Servicios del Ranking de Inteligencia Vial Empresarial.

Finalmente, establecimos la metodología mediante la cual Seguros Bolívar asesorará a sus clientes para la implementación y gestión del Plan Estratégico de Seguridad Vial.



Segundo puesto en la categoría de Empresas Grandes de Servicios del Ranking de Inteligencia Vial Empresarial



Participación de 79 empresas



130 asistentes de once ciudades del país.



Abordamos los siguientes temas

1 Aspectos legales en el sector transporte

2 Medición de huella de carbono

3 Efectos de la accidentalidad



Adelantamos el VI Seminario del Sector Transporte



Identificación de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio

Uno de los enormes retos a nivel mundial en materia de sostenibilidad es la identificación de riesgos asociados a las dimensiones ambiental y social en los procesos directos y de apoyo de las organizaciones para determinar las oportunidades que a partir de esta gestión pueden surgir.

En nuestro caso, durante el 2014 afinamos nuestra herramienta de aplicación, que la hemos llamado Autodiagnóstico asistido en prácticas de sostenibilidad, para lograr identificar los aspectos relevantes en la gestión alrededor de los tres ámbitos y los riesgos que de ellos se pueden derivar.

Con el objetivo de generar espacios de relacionamiento y de fortalecimiento con nuestros aliados estratégicos, iniciamos la aplicación de la herramienta con un grupo pionero que se encuentra dentro del conjunto de aliados críticos para el negocio o para la operación. Esto con el objetivo de identificar

posibles impactos ambientales y sociales que se generen desde nuestra cadena de suministro.

El enfoque de autodiagnóstico asistido permite que la institución, acompañados por un experto en los temas y en la herramienta, evalúe su gestión, identifique las prácticas que le permitirán tener mejores resultados y mitigue los riesgos para lograr ser sostenible.

Los resultados se miden en una escala que determina la gestión en las dimensiones económica, ambiental y social para posteriormente traducir este resultado en el riesgo que puede representar si no se incorporan los controles necesarios. Aportamos dentro del informe final, unas conclusiones y observaciones para resaltar los aspectos relevantes en sus prácticas y los que deben observarse con mayor detenimiento.



Gestión efectiva
80%



Cumplimiento
67%



En desarrollo
50%



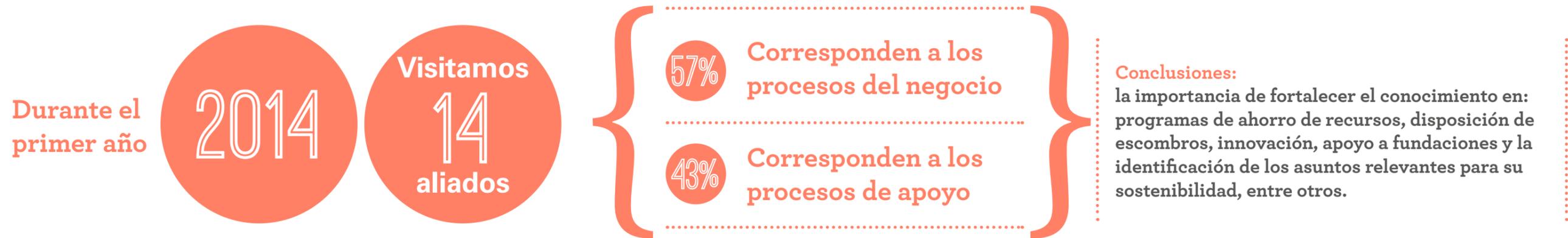
Incumplimiento
50%

Escala de calificación de las prácticas en sostenibilidad



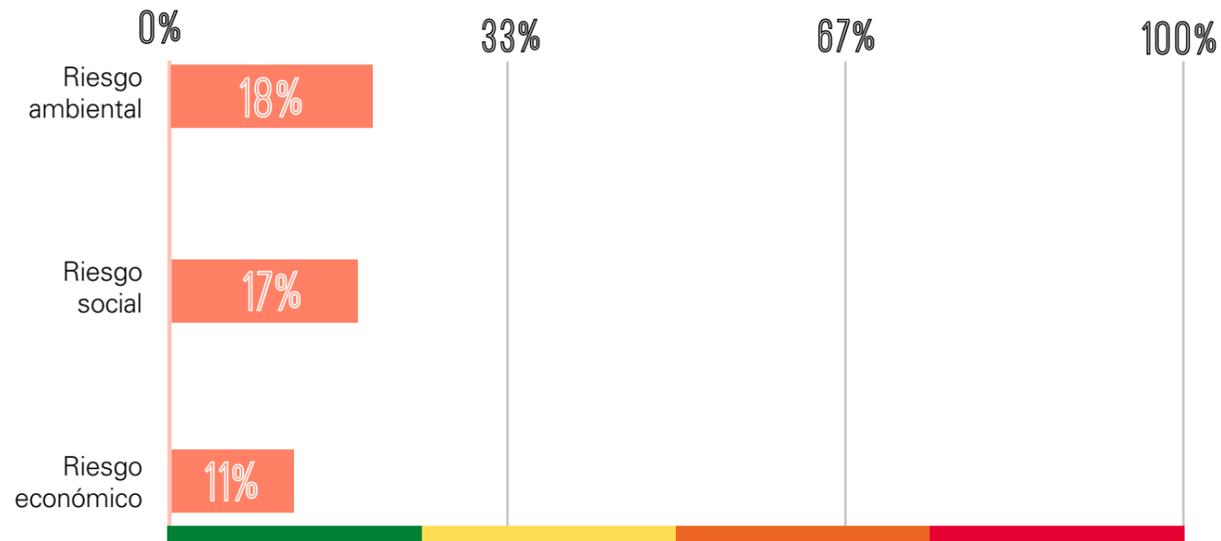


Durante este primer año visitamos catorce aliados, 57% corresponden a los procesos del negocio y 43% a apoyo. Encontramos dentro de las conclusiones comunes, la importancia de fortalecer el conocimiento en: programas de ahorro de recursos, disposición de escombros, innovación, apoyo a fundaciones y la identificación de los asuntos relevantes para su sostenibilidad, entre otros. Estas conclusiones son el insumo para el programa de formación y desarrollo de aliados que se estructurará a partir del 2015.



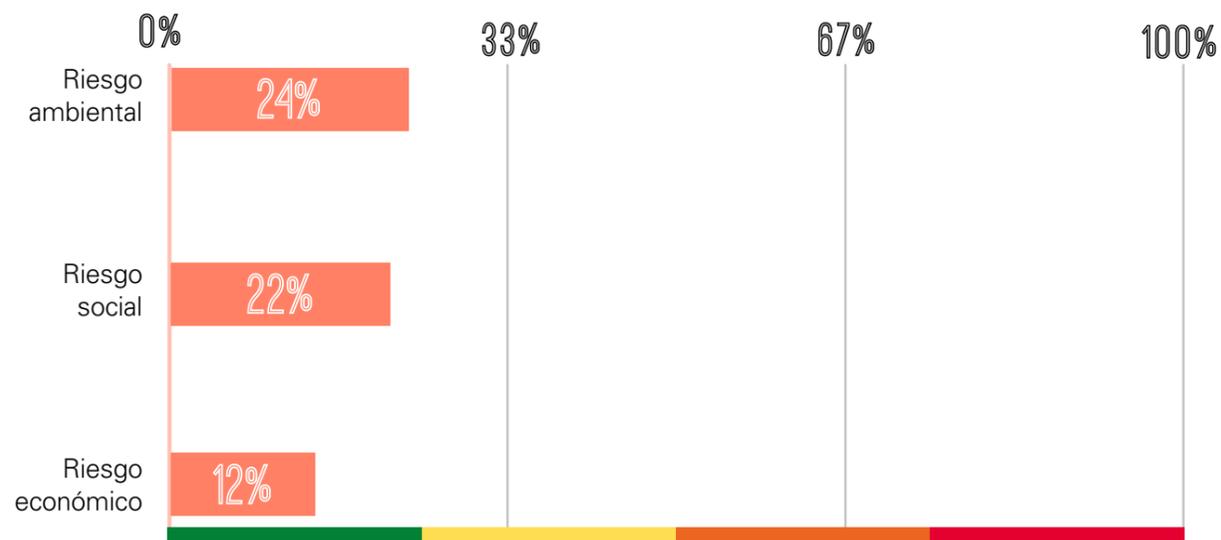


Análisis de riesgo ambiental, social y económico (aliados del negocio)



Nivel de riesgo en las dimensiones ambiental, social y económica de aliados del negocio. Este porcentaje es el resultado del cálculo entre la exposición al riesgo y la gestión adelantada.

Análisis de riesgo ambiental, social y económico (aliados de apoyo)

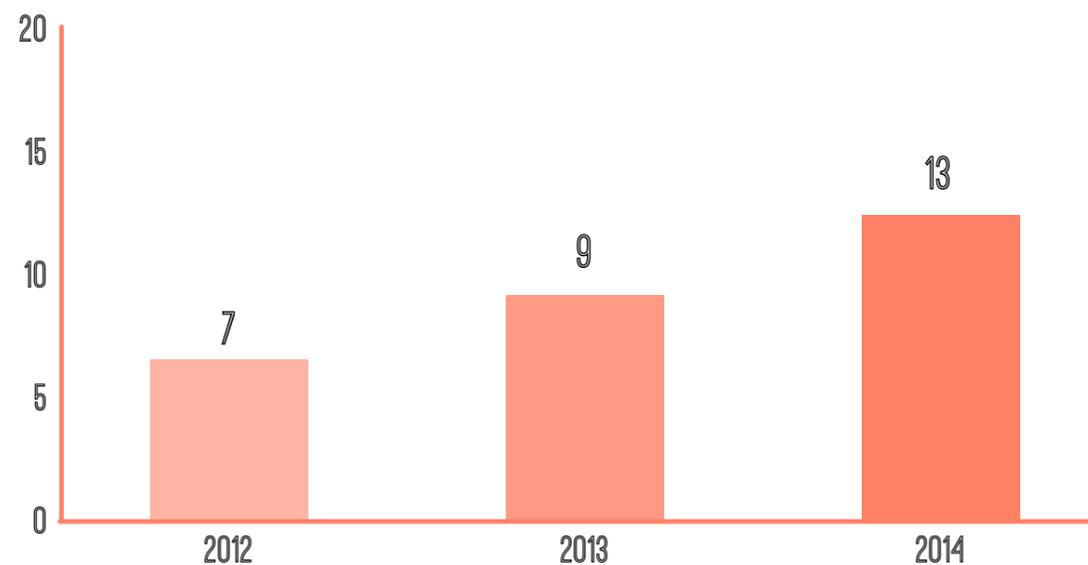


Nivel de riesgo en las dimensiones ambiental, social y económica de aliados de apoyo. Este porcentaje es el resultado del cálculo entre la exposición al riesgo y la gestión adelantada.

Para fortalecer el conocimiento de nuestros aliados sobre el desarrollo sostenible y como lanzamiento de este programa, los invitamos a un evento que tuvo como objetivo sensibilizarlos sobre la importancia del control y monitoreo de riesgos dentro de sus organizaciones y adicionalmente les presentamos los resultados del informe de sostenibilidad.

Es importante recordar que desde hace cuatro años venimos realizando visitas a los aliados estratégicos asociados con la gestión ambiental y que tienen mayor potencial de impacto en esta dimensión.

Los aliados visitados intervienen en la cadena de suministro de la Compañía de diversas formas ya que pertenecen a industrias como mantenimiento, alimentos, manejo de residuos, entre otros.



Numero de visitas ambientales a nuevos aliados.

Para el próximo año, unificaremos la aplicación del autodiagnóstico asistido y la visita ambiental para los aliados críticos que son relevantes en el ámbito ambiental.

Prevención 378	Beneficios 40
Salud 195	Apoyo 12
Autos 43	Generales 1
Total 669	



Productos responsables

Uno de los aspectos que en los últimos años se ha hecho evidente es el creciente conocimiento e interés de las personas por contar con productos y servicios que les permita cubrir necesidades que usualmente no se identificaban como tal.

Durante estos 75 años de historia, Seguros Bolívar ha construido una imagen de seriedad, respaldo y cumplimiento ante la sociedad para brindar solución a las exigencias del mercado y administrar el riesgo que nuestros clientes nos transfieren.

Es así como se fortalece nuestro interés por ofrecer programas de protección que permita vivir a la comunidad colombiana con

tranquilidad, teniendo en cuenta los factores que en nuestro entorno se hacen evidentes.

En este camino es indispensable explorar los hábitos y las tendencias de las personas, investigar para crear soluciones de vanguardia, innovar para identificar y reconocer cómo mejorar, y mantener un proceso de aprendizaje constante que nos oriente al futuro.

La facilidad y rapidez para adquirirlo es un factor importante, por ello decidimos que en las soluciones enfocadas a la tranquilidad de los clientes del Banco Davivienda como por ejemplo, las mujeres con su bolso y las personas que puedan ser sujeto a asaltos cuando retira dinero, creamos experiencias que superaran el contacto físico y el envío de documentos, este último enfoque busca mitigar el impacto en el medioambiente, pues un buen número de documentos son enviados al correo del asegurado.



Nuestro objetivo es dar tranquilidad a las mujeres en caso de que su bolso sea robado, reconocemos el valor del bolso, de la cosmetiguera y el costo de re expedición de los documentos hurtados. Al 2014 contamos con 31.826 mujeres aseguradas que manifiestan que este programa de protección ha aumentado su nivel de tranquilidad, pues cuentan con nuestro respaldo.

Desde su lanzamiento hemos crecido en el último año en 18%.



Teniendo en cuenta la situación actual de seguridad en nuestro país, decidimos crear una solución que brinde tranquilidad frente a una práctica criminal en la que los clientes que retiran dinero en efectivo de las oficinas del Banco Davivienda sean asaltados a mano armada por individuos en vehículo o motocicleta. Contamos con 172.250 asegurados hombres y mujeres que reconocen que, aunque deben estar alerta para cuidar su dinero, cuentan con la protección necesaria para no arriesgar su vida.

Desde su lanzamiento hemos crecido en el último año en 11%.



Momentos de Vida

En el 2011 el Ministerio de Trabajo divulgó que existe una duración promedio de desempleo de seis meses, con una mayor probabilidad en las mujeres (57,5%) de permanecer en situación de desempleo que en los hombres (35,5%).

Es por ello que planteamos una solución dirigida a los clientes del Banco Davivienda que poseen tarjetas de crédito para ofrecerles respaldo en los momentos de su vida en los que sus ingresos se vean afectados por la pérdida involuntaria del empleo para trabajadores dependientes o, por encontrarse hospitalizados para trabajadores independientes.

Pensamos además estar presente y acompañar a nuestros clientes en eventos importantes de su vida como el matrimonio, el nacimiento o la adopción de un hijo, el divorcio, la graduación del asegurado o de sus hijos, la pérdida del cónyuge o hijos, o la incapacidad temporal del asegurado, que pueden impactar su capacidad económica.

Si llegaran a ocurrir estos eventos nos aseguramos de ofrecer tranquilidad al cliente con las cuotas de su tarjeta de crédito, seis cuotas a la ocurrencia de un evento de desempleo y para hospitalización o incapacidad hasta 24 cuotas.

El indicador se encuentra en construcción, estamos definiendo la estructura técnica de medición que apunte a los resultados estratégicos de la organización.

Buscamos así brindar tranquilidad en momentos difíciles y proteger el historial crediticio del cliente y sus ahorros.

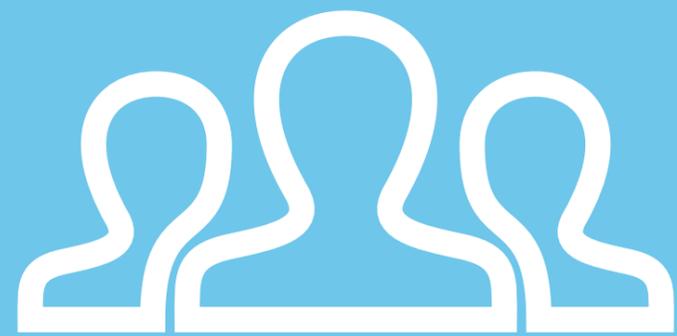
Árbol de Vida

Buscamos un nuevo espacio para crear y fortalecer los vínculos emocionales entre la Compañía y los familiares de los asegurados fallecidos titulares de las ofertas de protección de vida individual.

Generamos un lazo en un momento difícil que nos relaciona con las familias, mediante la entrega de un certificado que representa el árbol que hemos sembrado en nombre de nuestro cliente. Adicionalmente, brindamos puntos clave como orientación financiera y jurídica en temas de sucesión.

Durante el 2014 entregamos 124 certificados.





06

CLIENTES



Buenas prácticas de administración de relación con los clientes

**¡75 años
brindando
tranquilidad!**

Durante estos años de trayectoria hemos aprendido que el liderazgo, la constancia y la disciplina son factores que nos permiten brindar a nuestros clientes el respaldo y protección en los momentos cruciales de su vida.

Nuestra prioridad es cumplir nuestros compromisos y para lograrlo se requiere de criterios que nos permitan plasmar este propósito enfocado a velar por la vida y el patrimonio que nos es confiado.

Es así como en el 2014 nos enfocamos en la implementación de estrategias que nos permitan construir relaciones duraderas con nuestros clientes basadas en dos modelos: Identificación de Oportunidades y Manejo Emocional de las Relaciones MER.

La fidelidad de un cliente se construye a partir del nivel de Satisfacción que genera el producto o el servicio, y del tipo de relación entre este y la marca.

Para tal fin, el modelo de identificación de oportunidades cuenta con cuatro etapas de contacto, cada una con un objetivo que se lleva a cabo durante los momentos de vida de la póliza:

**Aumentamos
en un
17%
los clientes**

1

I Etapa - La transparencia

Existe un sentimiento de estar protegido. Nuestra estrategia de comunicación se enfocará en reforzar el conocimiento de los servicios y beneficios del producto.

2

II Etapa - Nuestro Servicio

Queremos que nuestros clientes vivan la experiencia de servicio. Si durante los primeros tres meses no ha solicitado ninguno, lo invitaremos a que lo haga. Escuchar la voz del cliente y reaccionar ante cualquier propuesta de mejora ayudará a enriquecer nuestro proceso de satisfacción.

3

III Etapa - Desarrollo de la relación

A través de alianzas internas, los clientes tendrán la oportunidad de recibir beneficios y servicios de otros productos del portafolio. Esto nos dará la posibilidad de ampliar nuestra relación comercial.

4

IV Etapa - Enamoramiento

El momento de renovación se acerca. A través de aliados externos brindaremos a nuestros clientes experiencias con beneficios que permitan volver tangible la oferta de valor.

Para seleccionar estos beneficios, correlacionamos variables que describen el comportamiento de cada uno, es decir el momento y el estilo de vida, las necesidades y las preferencias, entre otros.





En cuanto al modelo de Manejo Emocional de las Relaciones MER con nuestros clientes, que tiene como finalidad orientarnos a sus necesidades básicas y al diseño de experiencias para hacer mucho más cercanas y efectivas las interacciones que tiene con la Compañía a través de los diferentes canales.

Buscamos intencionalmente diseñar escenarios que favorezcan la recomendación de nuestros clientes, mejorando su experiencia a través de momentos vivenciales o de cocreación que nos permitan identificar, entender y gestionar sus emociones, fortaleciendo su confianza en la marca.



Cultura de servicio

Continuamos con el proyecto A la Conquista del Cliente, para lograr acciones que generen una experiencia memorable en cada interacción con el cliente. Tuvimos una cobertura de 902 empleados de las sedes en Bogotá, mediante actividades lúdicas que facilitan la puesta en común de este proyecto.

Para fortalecer el Manejo Emocional de las Relaciones, capacitamos a 28 diseñadores de experiencia con quienes compartimos una metodología que identifica el pasillo del cliente en las distintas interacciones que tiene con la Compañía. A partir de este proceso se definieron dos proyectos para diseñar la experiencia, los cuales están en desarrollo: Centro Médico Life y Clientes Platino Asistencia Bolívar.



Voz del cliente

El reto del 2014 fue ver al cliente de manera integral y enseñarle a la Organización la forma de interpretar los datos que nos hablan de su percepción y de los diferentes procesos que tenemos con su negocio. Para ello confluye información del pentágono de valor del cliente Estudios de Experiencia de Cliente, Asesor e Intermediario, Monitoreo de Canales, Estudios de Satisfacción y estadísticas del proceso de Quejas y Reclamos, Estadísticas de Producto No Conforme y Prontitud.

Para lograr decisiones más robustas y tomar acciones, contamos con la compañía de Estadísticos, Economistas y Antropólogos que permiten interpretar los datos no solo desde la perspectiva cuantitativa sino también cualitativa.



Gestión de la mejora

Abordamos la entrega de resultados desde una perspectiva estadística y antropológica (herramienta Mundos Relacionales), apoyándonos en mapas de articulación de las diferentes áreas que ilustran su estado actual frente al relacionamiento con el cliente (enfoque al cliente). Esta herramienta permite diferenciar tres niveles: interacción (se informan), coordinación (coordina acciones locales) y cooperación (compromiso de acciones de transformación hacia el cliente).

Estos resultados nos llevan a redefinir la gestión de mejora enfocada en dos objetivos principales: apoyar el seguimiento y ejecución de los diferentes planes de mejora de la voz del cliente y generar articulación entre las diferentes áreas, siempre con foco en nuestro Cliente.



Mesas de acción y solución

Trabajan problemáticas comunes entre varios actores de la Organización. Se desarrollan a través del poder de las conversaciones asertivas, metodología que nos permite entender claramente el punto de vista de cada actor, sus problemáticas y el logro esperado, para llegar a acuerdos comunes y planes de acción dentro de la cooperación y el compromiso por cada uno y por el equipo, siempre orientados a la estrategia organizacional.

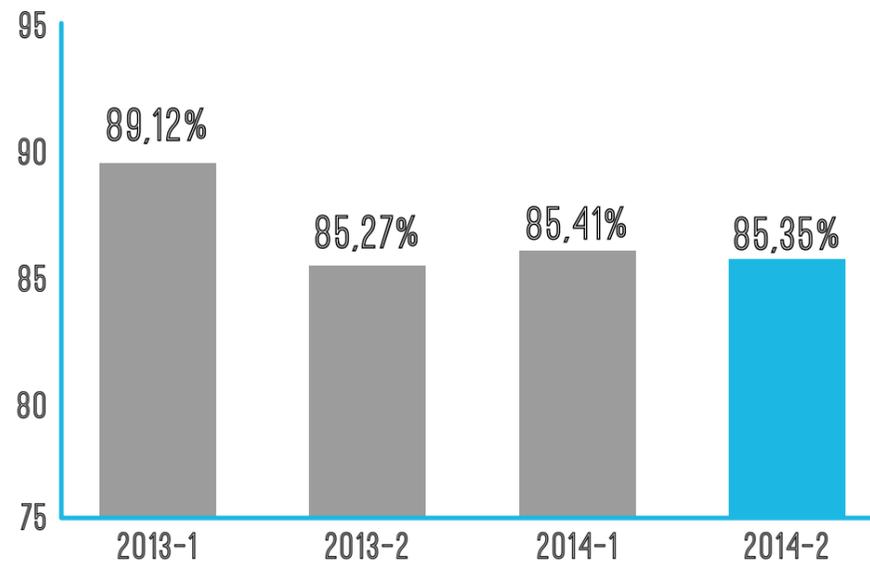


Quejas y reclamos

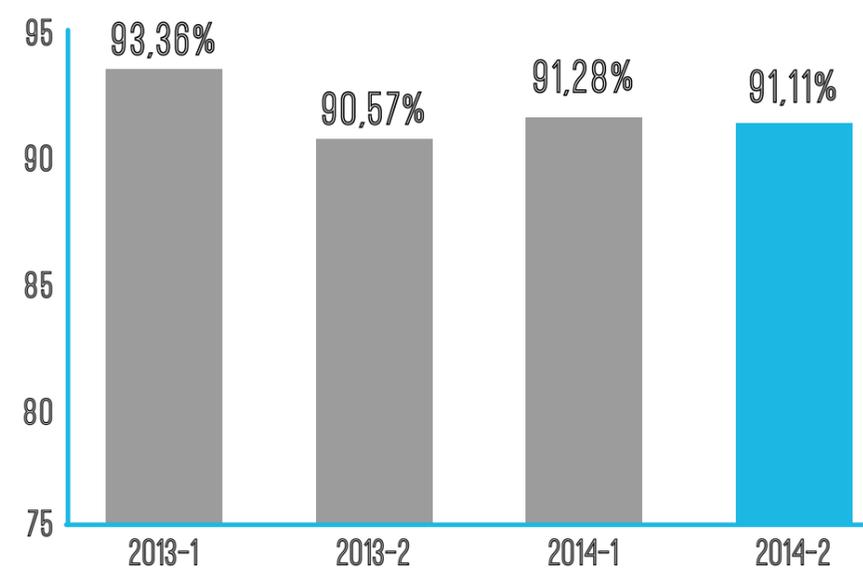
Durante el 2014 se radicaron 12.104 quejas y reclamos a través de todos los canales (RED322, oficinas, redes sociales, correo, carta, juzgados, Superintendencia Financiera) que contrastadas con el 2013 significan un aumento del 20,5%. Este aumento se debe a la gestión de registro que venimos adelantando para tomar las quejas como una oportunidad.



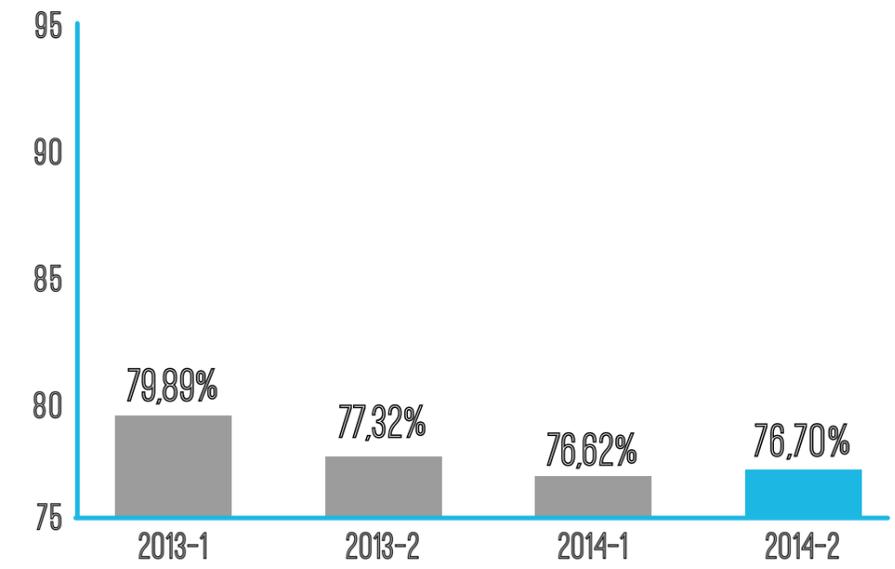
Experiencia clientes



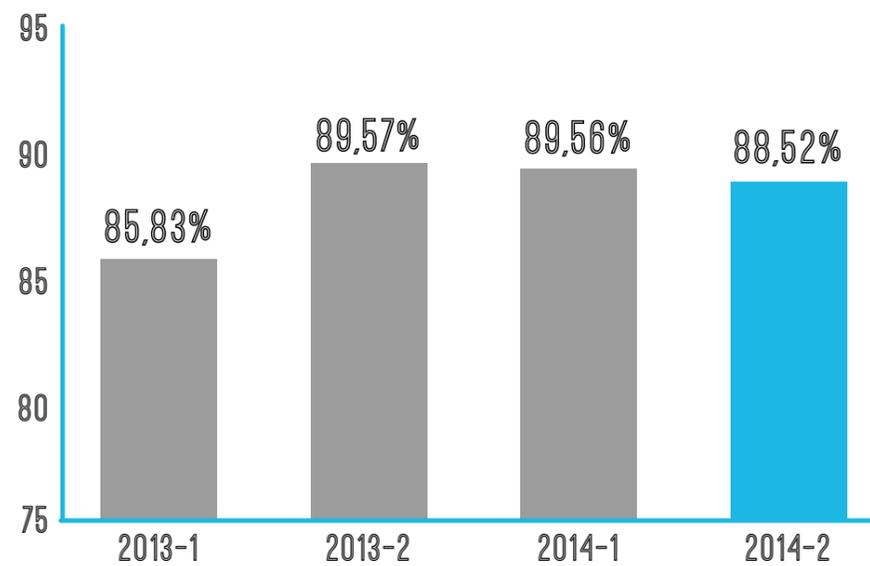
Satisfacción clientes



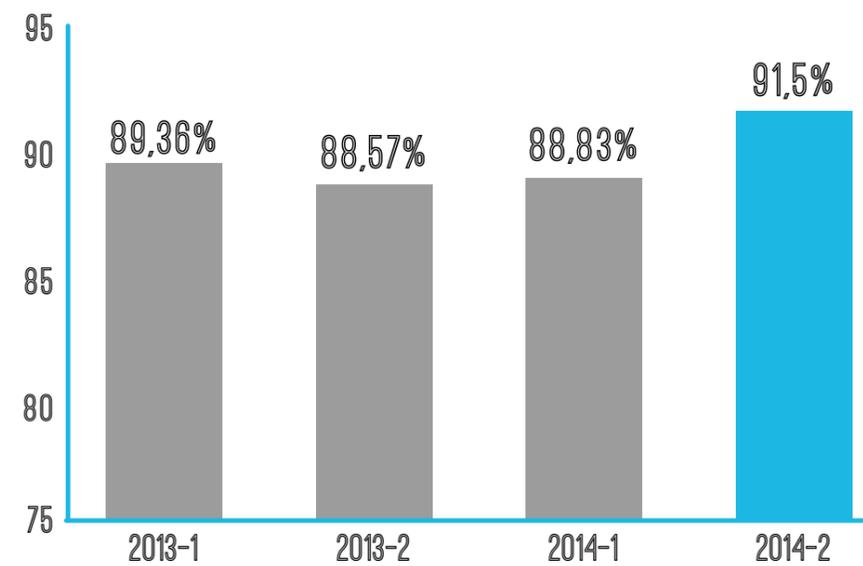
Int. de Recomendación clientes



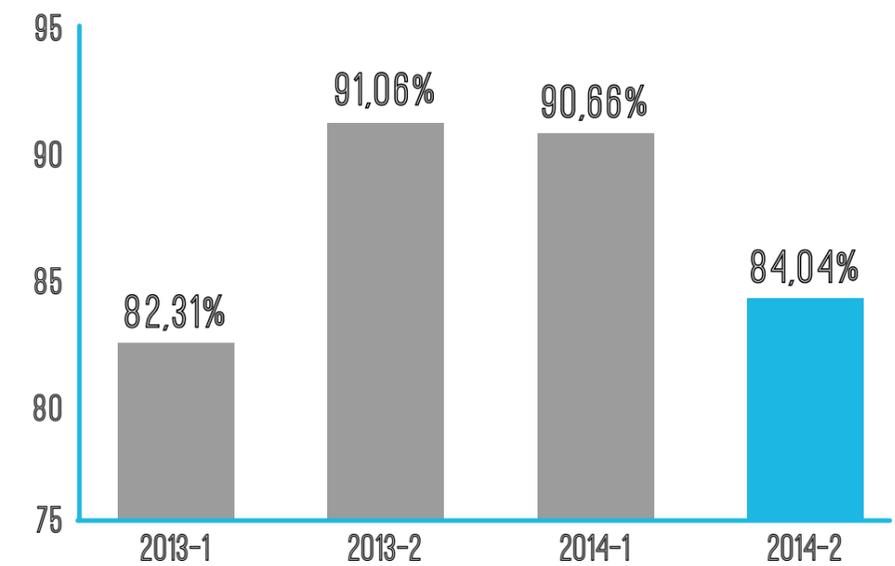
Experiencia asesor



Satisfacción asesor



Int. de Recomendación asesor





Algunas de nuestras acciones

Estamos comprometidos con nuestros clientes, es por ello que pensando en su naturaleza, personas naturales y jurídicas, tomamos la decisión de direccionar el liderazgo en dos frentes. El primero enfocado en el ciclo de vida las personas y el segundo en las empresas enfocado a apoyar la continuidad de las empresas promoviendo la administración de riesgos en toda su cadena productiva.

Es así como desde esta ultimo frente, buscamos fortalecer la creación y mejoramiento de ofertas de valor integrales, que contemplen las necesidades, riesgos y responsabilidades del cliente empresarial frente al entorno y su relacionamiento con el medioambiente.

Y es precisamente por este enfoque, que desarrollamos una iniciativa que busca velar por cadenas de abastecimiento confiables y seguras en nuestros clientes empresariales.

A raíz de la invitación otorgada por la Organización Mundial de Aduanas OMA, Colombia acogió la

figura de Operador Económico Autorizado OEA para que las empresas cuenten con cadenas de suministro seguras y sean más competitivas en el comercio internacional.

Para que una empresa logre ser certificada como OEA y reciba beneficios tributarios y aduaneros otorgados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, debe cumplir una serie de estándares de seguridad abarcando once variables que impactan directamente la operación del empresario y sus asociados de negocio a lo largo de la cadena de abastecimiento.

Dar cumplimiento a los requisitos del OEA fue una prioridad para el Programa Global de Logística de Seguros Comerciales Bolívar. Nuestro equipo de ingenieros expertos desarrolló una metodología de trabajo para asesorar a nuestros asegurados importadores y exportadores, de manera gratuita, en la forma de gestionar sus riesgos para alcanzar la certificación de Operador Económico Autorizado.

“Me ha parecido muy interesante todo el acompañamiento de Seguros Bolívar para alcanzar la certificación de OEA, porque hemos trabajado también con nuestras transportadoras y esto ha permitido realizar con ellos procesos de mejora; además hemos recibido un gran aporte para la sostenibilidad de nuestra Compañía porque gran parte de nuestra continuidad de negocio depende de nuestro desempeño logístico”.

Testimonio Claudia Forero
Logistics Manager para Colombia, Ecuador y Venezuela
Becton Dickinson



Sistema de Atención al Consumidor Financiero

Para el 2014 la estrategia de Educación Financiera estuvo direccionada a dos segmentos: Segurópolis Kids y Segurópolis Seniors.

En un evento académico colaborativo con la Universidad de La Sabana denominado Primer Encuentro Nacional de Experiencias en Videojuegos Educativos, realizado en abril, efectuamos el lanzamiento del nuevo portal de Segurópolis Kids. Dentro del encuentro participaron ponentes de la Universidad de La Sabana, de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia y tuvo como objetivo presentar el portal de Educación Financiera de Seguros Bolívar para niños y premiar a los dos ganadores del concurso realizado en torno al encuentro de videojuegos.

En esta nueva versión de Segurópolis, las misiones a desarrollar dentro de la ciudad están soportadas por medición de competencias alineadas con los estándares básicos de competencias ciudadanas, matemáticas, científicas y comunicativas del Ministerio de Educación y adicionamos una propia que se llama riesgos y seguros.

Dentro de las diferentes misiones que los niños y niñas deben cumplir, se van evaluando la comprensión de conceptos y temáticas por medio de las acciones ejecutadas. Para la medición de las habilidades y el alcance de las competencias se tendrán estándares por ciclos buscando valorar los resultados de aprendizaje de cada una de las edades dentro del proyecto: ciclo 1 de primero a tercer grado, ciclo 2 de cuarto a quinto grado, ciclo 3 de sexto a séptimo grado.

Como parte del manejo integral de los programas, participamos en la primera Semana de la Seguridad Vial de Seguros Bolívar. Segurópolis hizo presencia el jueves 15 de mayo con el stand y la misión Licencia de Conducción, y el sábado 17 de mayo estuvimos en el día especial para los niños y niñas con actividades lúdicas alrededor de la seguridad vial.

Así mismo, con Cultivarte, programa de responsabilidad social del Banco Davivienda y en alianza con la Fundación Bolívar Davivienda, se desarrolló una actividad en el municipio de Pacho, Cundinamarca, que tuvo como objetivo acercarnos a la comunidad y a los colegios mediante los centros de Cultivarte, con este trabajo buscamos cooperar en el desarrollo de la Educación Económica y Financiera, el aprendizaje sobre seguros y prevención de riesgos mediante la entrega de una herramienta educativa que les apoyará en el desarrollo de sus planes formativos.

Asistieron 310 niños y niñas estudiantes de los colegios Corazón de Jesús, IED Santa Inés (Rural), IED limoncitos (Rural), Genios del siglo XXI y IED Aquileo Parra



Segurópolis

¡Un mundo nuevo por descubrir!





Seguros

- El 40% de los participantes tiene seguro de vida.
- El 40% tiene un seguro para su vehículo.
- El 35% paga un seguro para el hogar.
- El 5% cuenta con un seguro educativo.

Ahorro

Encontramos que:

- El promedio destinado al ahorro es de 4,52% del ingreso mensual.
- El 55% de los participantes ahorra el 5% o menos de su ingreso mensual. El 15% no ahorra.
- El 15% ahorra el 10% o más de su ingreso mensual.
- Instrumentos financieros usados para ahorrar: la alcancía, el Fondo de Empleados Adebol, Cadenas y/o dejan una porción de su salario guardado en su cuenta de ahorros.

Deuda

- Promedio destinado al pago mensual de deudas 39,31%.
- El 40% tiene deuda de vivienda.
- El 10% tiene deuda en educación.
- El 60% de los participantes tiene deuda con Adebol, de ellos el 10% la adquirió para cancelar deudas con entidades bancarias.
- El 90% tiene deuda en tarjetas de crédito o créditos rotativos.

Inversión

- El 15% de los participantes tiene una vivienda como inversión.
- El 10% guarda moneda extranjera.
- El 10% tiene un taxi.
- El 5% tiene una fiducia.

Adicionalmente, Fasecolda -Federación de Aseguradores Colombianos- realizó un taller dirigido por el Centro de Pensamiento y Acción, entidad sin ánimo de lucro que investiga, asesora, diseña e implementa las acciones para lograr cambios voluntarios de comportamientos colectivos (Corpovisionarios). El objetivo de nuestra agremiación es fortalecer e innovar sobre el enfoque actual que está teniendo el programa de educación financiera. En esta ocasión, participamos en las siguientes actividades:

- Solución de encuesta diagnóstica, para evaluar el estado actual de la educación financiera en seguros de los colombianos y de los funcionarios que trabajan en empresas de seguros.
- Participación en un taller para la construcción del concepto para definir el enfoque del nuevo programa de educación financiera.
- Presentación y socialización de resultados.

El objetivo general fue adelantar el diagnóstico de los hábitos y comportamientos de las personas sobre el manejo de sus riesgos y los seguros, así como el programa de educación financiera Viva Seguro que actualmente adelanta Fasecolda, con el fin de proponer un proceso pedagógico bajo el enfoque de cultura ciudadana, con los ciudadanos consumidores o potenciales consumidores de seguros, para que tomen decisiones informadas en materia de riesgos y seguros.

Participamos en las siguientes actividades:

1

Solución de encuesta diagnóstica, para evaluar el estado actual de la educación financiera en seguros de los colombianos y de los funcionarios que trabajan en empresas de seguros.

2

Participación en un taller para la construcción del concepto para definir el enfoque del nuevo programa de educación financiera.

3

Presentación y socialización de resultados.



07

MEMORANDO
DE VERIFICACIÓN



Deloitte & Touche Ltda.
Edificio Corficolombiana
Calle 16 Sur 43 A-49 Piso 9 y 10
A.A. 404
Nit 860.005.813-4
Medellín
Colombia

Tel : 57(4) 313 88 99
Fax : 57(4) 313 32 25
www.deloitte.com.co

Informe de revisión independiente

Revisión independiente del informe de Sostenibilidad de Seguros Bolívar 2014.

Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de sostenibilidad del año 2014 a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4.0 (G4).

Estándares y procesos de verificación

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000 - *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* emitida por el *International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB)* de la *International Federation of Accountants (IFAC)*.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Administración, así como a las diversas áreas de Seguros Bolívar que han participado en la elaboración del informe de sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con el personal de Seguros Bolívar para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados para elaborar el informe.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el informe.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI y propios incluidos en el Informe de sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Seguros Bolívar.
- Revisión del ejercicio de materialidad realizado por Seguros Bolívar en el 2014 y seguimiento anual a los asuntos identificados en dicho ejercicio.

Confirmación que el Informe de sostenibilidad es preparado de acuerdo con la versión GRI G4

Aspectos generales

Se confirmó que el informe se ajusta a los requisitos de la opción esencial de los aspectos generales de la versión GRI G4.

Responsabilidades de la Dirección de Seguros Bolívar y de Deloitte

- La preparación del Informe de sostenibilidad, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la organización a la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.
- Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.
- Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la organización de acuerdo con los términos de nuestra propuesta de servicios. No asumimos responsabilidad alguna frente a terceros diferentes a la Dirección de la empresa.
- Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).
- El alcance de una revisión limitada es substancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Informe de sostenibilidad.

DELOITTE & TOUCHE LTDA.
Jorge Enrique Múnera D.
Socio

Bogotá, Abril 2015

Una firma miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu

Aspectos específicos

Revisamos el enfoque de gestión e indicadores GRI y propios de los siguientes asuntos materiales:

Asuntos materiales	Indicador GRI y/o propios Seguros Bolívar (SB)
Rentabilidad de la compañía	*G4-EC1 *SB 1. Utilidades netas
Respeto a la competencia	*G4-SO7 *G4-PR7
Gestión para la prevención del fraude y la corrupción	G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5
Desarrollo de Aliados Estratégicos	*G4-EC9 *SB 2. Cantidad de servicios atendidos *SB 3. Número de aliados que participan en espacios de entrenamientos en temas ambientales (Escuela Verde)
Gestión eficiente y conservación de los recursos	*G4-EN1, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN8, G4-EN13, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN31 *SB 4. Intensidad hídrica (consumo por empleado, consumo por negocio)
Ciudadanía Corporativa	*SB 5. No. De voluntarios de Seguros Bolívar que participaron en el Programa de Voluntariado Corporativo de la FBD
Buenas prácticas de administración de relación con los clientes	*G4-PR5, G4-PR8, G4-PR9 *SB 6. Número y perfil de los clientes
Mecanismos de gestión y administración del riesgo	*SB 7. Valor de las reservas técnicas de seguros (acumuladas)
Productos responsables	*G4-FS7.- <i>Indicador en construcción</i>
Identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales en la operación del negocio	*G4-EN32, G4-EN33
Buenas prácticas laborales	*G4-EC5, G4-EC6 *G4-LA1, G4-LA2
Desarrollo del talento humano	*G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11 *G4-HR2
Respeto a los Derechos humanos	*G4-HR1, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR9, G4-HR12 *G4-LA5, G4-LA6

Conclusiones

Como consecuencia de nuestra revisión no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de sostenibilidad contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (G4) en su versión Esencial.

Observaciones principales

1. Avances frente al informe 2013

Gestión

- La revisión ejercicio de materialidad 2013 permitió:
 - Adoptar un enfoque más estratégico para el asunto "Propósito de marca" (previamente identificado "Respeto a la competencia")
 - Fortalecer la gestión del asunto material "Productos responsable" (previamente identificado "Productos que protejan de condiciones climáticas extremas")

Comunicación

- Se amplió la comunicación frente a los temas de gobierno corporativo.
- La navegación del informe es sencilla; la información está presentada bajo gráficas fácilmente entendibles

Principios GRI

- Exhaustividad (*Completeness*): Seguros Bolívar ha avanzado de forma concreta en el análisis y comunicación del desempeño de su cadena de abastecimiento
- Transparencia (*Transparency*): Seguros Bolívar logró mayor transparencia frente a temas de gobierno corporativo y anti-corrupción.
- Comparabilidad (*Comparability*): Seguros Bolívar reporta información cuantitativa con historial de entre 2 a 5 años

2. Hallazgos & recomendaciones informe 2014

Gestión

- Teniendo en cuenta la evolución de la Demanda y las mejores prácticas del sector asegurador a nivel mundial (reflejadas por los temas críticos incluidos en el ejercicio *Dow Jones Sustainability Index 2014*, Deloitte sugiere fortalecer cada vez más la gestión del asunto "Productos responsables" – tanto desde un enfoque social como ambiental.

- Se identificaron hallazgos en el cálculo de los indicadores de formación a los empleados. Deloitte sugiere actualizar las bases de datos y revisar fórmulas utilizadas para lograr consistencia en las cifras reportadas el año entrante

Principios GRI

- Confiabilidad:
 - Deloitte recomienda fortalecer gestión de la información relacionada con capacitación a empleados (programas de formación en fraude y anti-corrupción, SARO, SARLAFT)
 - Deloitte recomienda fortalecer gestión de la información relacionada con evaluaciones de desempeño
- Participación de los grupos de interés:
 - Para darle continuidad al ejercicio realizado en el 2013 frente a diálogos con grupos de interés, Deloitte recomienda la realización de nuevos espacios de involucramiento con los grupos de interés críticos de la compañía, con el propósito de identificar las preocupaciones de los mismos, y así responder de forma adecuada a sus necesidades.



Participaron en este informe:

Gobierno Corporativo

Daniel Tocarruncho,
Omar David Gualteros

Investigamos e innovamos

Patricia Rueda, Edna Margarita Agudelo,
Luis Enrique Reyes, Andrés Jiménez

Rentabilidad

Hilda Rozo, Miguel Angel Acosta

Desarrollo de aliados estratégicos

Mónica María Hincapié, Tatiana Córdoba
Gerardo Ardila, Yazmín Abdel, Eduin Vásquez,
Gabriel Latorre, Lina Paola Murcia
Consuelo Suescún

Gestión para la prevención del fraude y la corrupción

Napoleon Imbett, Patricia del Pilar Forero

Propósito de la marca

Laura Victoria Castillo

Gestión eficiente y conservación de los recursos

Sandra Blanco, Laura Alarcón

Ciudadanía corporativa

Erika Trespacios, Carolina Alban, Juliana García

Aprendizaje y crecimiento

Livi Betancur

Desarrollo del talento humano

Mabel Lucía Yaneth, Constanza González, Marco Cuitiva, William Velásquez

Buenas prácticas laborales

Fabián Contreras, Rosa Lozano, William Martínez
María Teresa Escobar, Margarita Martínez

Respeto a los Derechos humanos

Rafael Hernández, Pablo César García, Luz Clarena Téllez, Migdonia Moreno
Marulanda, Hernando Ramírez, Liliana Puentes

Mecanismos de gestión y administración del riesgo

José Ferney Rojas, Adriana María Rojas, Diego Mauricio Neira, Marlen Reyes,
Carlos Tobón, Sandra Sánchez, María Teresa Castillo, Isabel Meza, Daniel
Tocarruncho, Gloria Rivera, Adriana del Pilar Quintero, Juan Eduardo Vargas

Seguridad Vial

Cecilia Ríos

Productos Responsables

Rocío Rincón, Marcela Ramírez, Manuel López

Buenas prácticas de administración de relación con los clientes

Liliana Camejo Galiano, María Cristina Triana, Carolina Osorio, Claudia Nieves, Jaime Castañeda,
Margarita Méndez, Mónica Calderón, Lucía Rincón, Paula Valbuena, Migdonia Moreno, Óscar Gómez,
Luz Ángela Solórzano

Dirección y redacción general del informe

Andrea Carreño Molina / Jefe de Sostenibilidad Corporativa

Diseño y diagramación

Gatos Gemelos Comunicación

Para mayor información comuníquese con:

Departamento de Sostenibilidad Corporativa
Teléfono 341-0077 Ext. 98507 y 98508
Avenida El Dorado No. 68 B-31 Piso 9, Bogotá



EL VALOR DE ACTUAR MÁS ALLÁ