



ASUNTO: Inicia ciclo de conferencias sobre seguros de cumplimiento para servidores públicos

FASECOLDA EN ACCIÓN

Inicia ciclo de conferencias sobre seguros de cumplimiento para servidores públicos

A partir de hoy FASECOLDA y el Instituto Nacional de Seguros, INS, organizan una serie de charlas gratuitas para que las entidades públicas conozcan las coberturas que brindan las aseguradoras para los proyectos estatales, a través de los seguros de cumplimiento.

El gremio asegurador planea realizar más de nueve conferencias durante el año, en las cuales estima que participarán alrededor de 500 funcionarios públicos.

La Directora de la Cámara de Cumplimiento de FASECOLDA, Laura Reyes, indicó que en consideración a las recientes modificaciones en la normatividad de las garantías de los contratos estatales, es necesario que las entidades públicas contratantes conozcan estas disposiciones al derecho y al revés.

“Sin duda, se registran cambios en las normas y, en consecuencia, también las compañías de seguros ajustan su oferta de pólizas de acuerdo con ellas. En este sentido, queremos abrir un espacio para que los servidores públicos sepan cómo se pueden estructurar las garantías en los pliegos de condiciones y cuenten con una asesoría en este proceso”, dijo Reyes.

El ciclo de charlas contará en calidad de conferencistas a los miembros de la Cámara Técnica de Cumplimiento de la federación.

Para este estamento del gremio, esta actividad hace parte de su compromiso para que los distintos actores que participan en los proyectos del Gobierno cuenten con un mayor conocimiento sobre sus posibilidades de aseguramiento.

Fuente: FASECOLDA

SECTOR

Calculando para proyectar el futuro pensional

Con las matemáticas como motor de su vida, Armando Zarruk trabaja en los cálculos para que los colombianos puedan tener una pensión digna. Él pertenece al grupo de actuarios del país que se dedica a esta loable labor.

Un actuario analiza y cuantifica las implicaciones financieras de riesgos futuros inciertos. Por ejemplo, calcula cuánto hay que invertir en un plan de pensión desde ahora, para que en el momento de la jubilación se garanticen el pago de recursos predefinidos.

El trabajo de los actuarios en Colombia es relativamente desconocido, sin embargo, ya hay una asociación que los agrupa y una tarea desde los centros educativos para atraer nuevos profesionales al

estudio de riesgos.

Zarruk, además de desempeñarse como director de la Cámara Técnica de Vida de la Federación de Aseguradores de Colombia (Fasecolda), es uno de los que trabaja en ese sentido.

De esta forma, es el coordinador de la especialización en actuaria de la Universidad Nacional y en hace parte de la Asociación Colombiana de Actuarios (ACA).

“Lo importante es que las personas sepan que pueden empezar a prepararse por su propia cuenta e incluso certificarse a nivel internacional, completando una serie de rigurosos exámenes o cursos en tópicos que van desde temas generales como probabilidad y economía hasta específicos como inversiones, y tarificación de productos”, afirma.

Y es que sabe como es la movida, porque se graduó de matemáticas de la Universidad Nacional e hizo una maestría en ciencias actuariales en la Georgia State University, en Estados Unidos.

Sus días transcurren entre reuniones con representantes del sector asegurador, cálculos y estudios.

“Algo interesante de mí cargo, y creería que en general de la profesión, es que no hay dos días iguales y que tengo la oportunidad de interactuar y hacer parte de los equipos que toman las decisiones”, asegura con una sonrisa a flor de piel.

En la actualidad Zarruk trabaja en dos proyectos en particular: la revisión de la tabla de mortalidad de rentistas y del régimen de reservas. El primero consiste en un documento en el que se revela la expectativa de vida de los colombianos dependiendo de su sexo, edad, entre otros factores.

“Este estudio va a tener un impacto significativo en la seguridad social, en particular en pensiones”.

Entre los planes del directivo, se encuentra el terminar de escribir un libro sobre los seguros de Vida en Colombia y una traducción de una obra de actuaria.

Aunque la gran pasión de Zarruk son los números, en su tiempo libre también procura viajar, ir a cine, jugar fútbol, y, como lo dice él entre risas, “muy de vez en cuando cantar”.

Su experiencia en el sector de seguros se remonta tiempo atrás en Puerto Rico, en donde después de graduarse de la maestría en actuaria, tuvo la oportunidad de trabajar en una compañía líder de seguros de salud en la isla.

No obstante, mucho antes de este trabajo su pasión por calcular sobre los riesgos futuros lo llevó a que en el último grado del colegio eligiera a los números en su vida.

“Por esas casualidades de la vida, resultó que el esposo de la sicóloga del colegio era un reconocido profesor de matemáticas de la Universidad Nacional, y ella me contaba cosas sobre la carrera, lo que me ayudó en el proceso de elección, además siempre fui muy bueno en la materia”, destaca.

Hoy no para de luchar. Actualmente se está preparándose para certificarse en la Sociedad de Actuarios de Estados Unidos (Society of Actuaries, SOA).

De esta forma, y con el mejor ánimo dedica unas horas después de la oficina a estudiar, a pesar de que sus jornadas terminan bien entrada la noche.

Como conclusión, Zarruk aconseja para la vida, “perseverar para conseguir los resultados esperados”.

Fuente: La República

ECONOMÍA

Lo que más les molesta a los colombianos de los bancos es el servicio al cliente

A través de correos electrónicos y redes sociales como Facebook con frecuencia se ven mensajes y grupos de personas que promueven el 'bancolchón' como estrategia de boicoteo a los bancos, a los que acusan de cobrar demasiado y no tener conciencia social.

Uno de esos correos masivos comienza citando una entrevista del empresario Arturo Calle, quien dijo que ha montado su cadena de almacenes sin necesidad de crédito y eso es usado por los remitentes como argumento para decir que la gente no progresa justamente porque está endeudada con la banca.

Exageración o no, lo cierto es que la imagen de los bancos en el país no pasa por su mejor momento. Si bien no sufrieron la crisis de sus colegas del mundo desarrollado, sí vieron duramente golpeada su imagen tras el derrumbe de las pirámides.

Según una encuesta realizada por Napoleón Franco para Asobancaria, en la que sondearon a 1.200 personas, solo el 7 por ciento estaría dispuesto a hablar bien de la banca, únicamente el 20 por ciento le tiene confianza al sector y la favorabilidad (diferencia entre la imagen positiva y la negativa) solo llega al 28 por ciento.

En comparación con otras encuestas anteriores de reputación bancaria, la del 2008, que se realizó en diciembre pasado, muestra una menor favorabilidad de las personas hacia el sector frente a la registrada en el 2006, y vuelve a tener los niveles del 2002 cuando la banca apenas estaba saliendo del momento complejo generado por la crisis del Upac.

La explicación de los encuestadores es que tal vez el malestar social de las pirámides afectó la reputación bancaria mucho más de lo que podría haber calculado.

No todos piensan igual

Si los encuestados se dividen por categorías, la percepción frente a los bancos cambia bastante. Quienes los ven con mejores ojos son los empresarios, pues entre ellos la favorabilidad de los establecimientos de crédito alcanza el 53 por ciento y el 40 por ciento les tiene confianza.

Por el contrario, los más críticos son los denominados líderes (académicos, columnistas, congresistas, funcionarios públicos y representantes gremiales).

Entre ellos son más los que tienen una imagen negativa de la banca, que los que la ven positivamente y por eso su medición de favorabilidad es de 22 por ciento.

Comparado con otros sectores, los colombianos les tienen más confianza a las Empresas Promotoras de Salud (EPS), las cajas de compensación y a las empresas de telefonía celular que a los bancos, pero vale la pena aclarar que la gente tiene una mejor percepción de su banco, que de los bancos en general.

El 45 por ciento de los encuestados confía en su banco y la favorabilidad de la entidad con la que tiene relación es del 52 por ciento.

Así mismo, para evaluar la reputación de la banca, en Napoleón Franco les preguntaron a los encuestados qué tan de acuerdo están con algunas frases que se oyen con frecuencia frente al sector.

El 82 por ciento está convencido de que ahora a los bancos les interesa más ganar dinero que tener satisfechos a sus usuarios, al tiempo que los califican como "un mal necesario".

Pese a estas percepciones, hay un 84 por ciento de colombianos que reconoce que con su mayor red de oficinas, horarios extendidos y acceso a servicios a través de Internet, cajeros electrónicos y teléfonos, los bancos han mejorado su atención.

Adicionalmente, el 82 por ciento admite que la seguridad en las transacciones es responsabilidad tanto del banco como del usuario.

Los colombianos también expresan insatisfacción con la regulación de la banca, pues hay un 89 por ciento que cree que el Gobierno debería controlar el valor de los servicios que prestan, así como un 82 por ciento que pide a las autoridades ser más estrictas con estas entidades.

"Cantidad de transacciones nos vuelve vulnerables"

Los banqueros son conscientes de que tienen un problema de reputación y por eso encargan encuestas como la de Napoleón Franco para saber en qué están fallando y tomar los correctivos necesarios.

No obstante, dicen que a ellos los juzgan más duro que a otros sectores porque la cantidad de transacciones que hacen al día no la supera ningún otro negocio "y en medio de tantas operaciones es difícil que no se presenten problemas", sostiene María Mercedes Cuéllar presidenta de Asobancaria.

Agrega que la prueba de que los problemas de los bancos muchas veces son magnificados es el hecho de que solo hay quejas en tres de cada 10.000 transacciones.

Otro punto que juega en contra de los bancos es que mucha gente no entiende en qué consiste su actividad, y que el Gobierno los ha usado para cobrar impuestos.

Ese es el caso del cuatro por mil, gravamen que aún muchas personas consideran entra a las arcas de los bancos, cuando justamente estos han sido uno de sus principales críticos.

Para mejorar el servicio, Cuéllar menciona el aumento en el número de oficinas, que pasaron de 3.789 en el 2003 a 4.421 este año. "Esto implica una mayor oferta, pero también hay que tener en cuenta que cada día se demandan más servicios financieros porque más personas son bancarizadas", precisa la dirigente gremial.

Y aunque "mal de muchos, consuelo de tontos", la encuesta de Napoleón Franco muestra que la mala imagen de los bancos no es solo un problema de Colombia, si no que se presenta en muchos países y hoy es particularmente negativa en el mundo desarrollado.

Que atiendan mejor

Pese a que los costos de los servicios bancarios son una queja recurrente de los colombianos, cuando se les pregunta qué deberían hacer las entidades para que mejoren su percepción de ellas, la respuesta mayoritaria es que ofrezcan una buena atención al cliente, con personal amable y un servicio de calidad.

Los bancos responden que están trabajando en el tema, que se volvió más sensible tras las recientes fusiones bancarias.

"Estamos capacitándonos y mejorando los canales de acceso al banco. Para las colas, que son muy sensibles en Bogotá al medio día, hemos creado horarios de trabajo de 11 a.m. a 3 p.m., que son para estudiantes y madres cabeza de familia", dice Fabiola Acosta, responsable de transformación y productividad del Bbva, entidad que se fusionó con Granahorrar.

En Colpatría, banco que se asoció con el estadounidense GE Money, están desarrollando un programa de crédito responsable, que consiste en proporcionar toda la información necesaria para que los clientes tomen un producto con ellos.

En su página web hay tarifas, contratos, simuladores de créditos y las preguntas más frecuentes sobre los servicios más usados.

El programa de Colpatría ya fue certificado por GE Money, que tiene operaciones en 47 países.

Así los ven los clientes

PATRICIA LEÓN
Empleada doméstica

"Mi opinión sobre los bancos es que prestan un servicio regular, tirando a malo. Si uno abre una cuenta de ahorros, le van quitando de a poquito y a los CDT no se les gana casi nada. Yo solo abro una cuenta cuando me lo exigen en el trabajo".

AUGUSTO CÁCERES
Padre de familia

"Mi molestia con los bancos está relacionada con las tarifas. Todos los meses pago en Bogotá la cuota de administración de una casita que tengo en Girardot, pero ahora les dio por cobrar 7.000 pesos si la consignación no es local y eso me parece abusivo".

RUDOLF HOMMES
Consultor

"El problema de los bancos es que la información que les ofrecen a los clientes es escasa y poco entendible. Eso hace que las personas adquieran créditos sin entender muy bien cuál es su costo real y por eso después se sorprenden al conocer las tarifas".

ENRIQUE CAMACHO
Presidente de Pizano S.A.

"Tras la crisis del 98-99 se depuró mucho la banca y adquirió mejores prácticas, que han permitido que la economía, bajo la situación actual, no sufra por crédito. Se dice que los bancos son muy ricos, pero eso es bueno para garantizar el crédito".

Fuente: Portafolio.com.co

INTERNACIONAL

QBE adquirirá una de las redes rurales más extensas de servicios financieros en Australia

La aseguradora internacional anunció que llegó a un acuerdo para comprar 100 por ciento de las acciones de la compañía austral Elders Insurance así como 75 por ciento de su agencia de seguros.

Se trata de una gran movida empresarial si se tiene en cuenta que Elders Insurance también es la dueña de una de las redes más grande de servicios financieros para el campo, la cual está listada en la bolsa de valores del país.

Mediante esta transacción, con un costo de aproximadamente 315 millones de dólares, se espera que ambos negocios generen alrededor de 500 millones de dólares en primas brutas en 2010, de los cuales 400 millones es el valor de las primas que QBE espera recibir en este mismo año.

"QBE está complacido con esta alianza estratégica con Elders para el aseguramiento y distribución de de seguros generales", precisó el CEO de QBE, Mr Frank O'Halloran.

Esta compañía de seguros mundial agregó que se estima que la adquisición sea completada el 30 de septiembre del año en curso.

Fuente: FASECOLDA* con información de QBE