



Superintendencia Financiera  
de Colombia

# **INCLUSION FINANCIERA Y TENDENCIAS DEL MERCADO DE SEGUROS**

**Gerardo Hernández Correa**  
**Superintendente Financiero de Colombia**

**Encuentro Regional sobre mejores prácticas en la implementación de normas  
contables y regulación de seguros en pro de la inclusión financiera  
de PYMEs en América Latina y el Caribe**

**Medellín, Noviembre 28 y 29 de 2016**

- **Papel de la regulación y supervisión frente a la inclusión financiera**
- **Inclusión financiera en Colombia**
- **Tendencias del mercado de seguros**
  - ✓ **Seguros inclusivos**

- **Papel de la regulación y supervisión frente a la inclusión financiera**
- Inclusión financiera en Colombia
- Tendencias del mercado de seguros
  - ✓ Seguros inclusivos

# Estabilidad financiera, transparencia e inclusión

## Existe una interacción entre transparencia, inclusión financiera y estabilidad



## El supervisor juega un rol fundamental en esta estructura


- Propender por la **estabilidad del sistema financiero** y la **protección al consumidor**.
- Facilitar la **adopción responsable de nuevos modelos de negocio** que permitan llevar a toda la población servicios financieros de calidad, adecuados a sus necesidades.



# Nuevos modelos de negocio - Retos

## La regulación y supervisión deben evolucionar junto con el sistema financiero

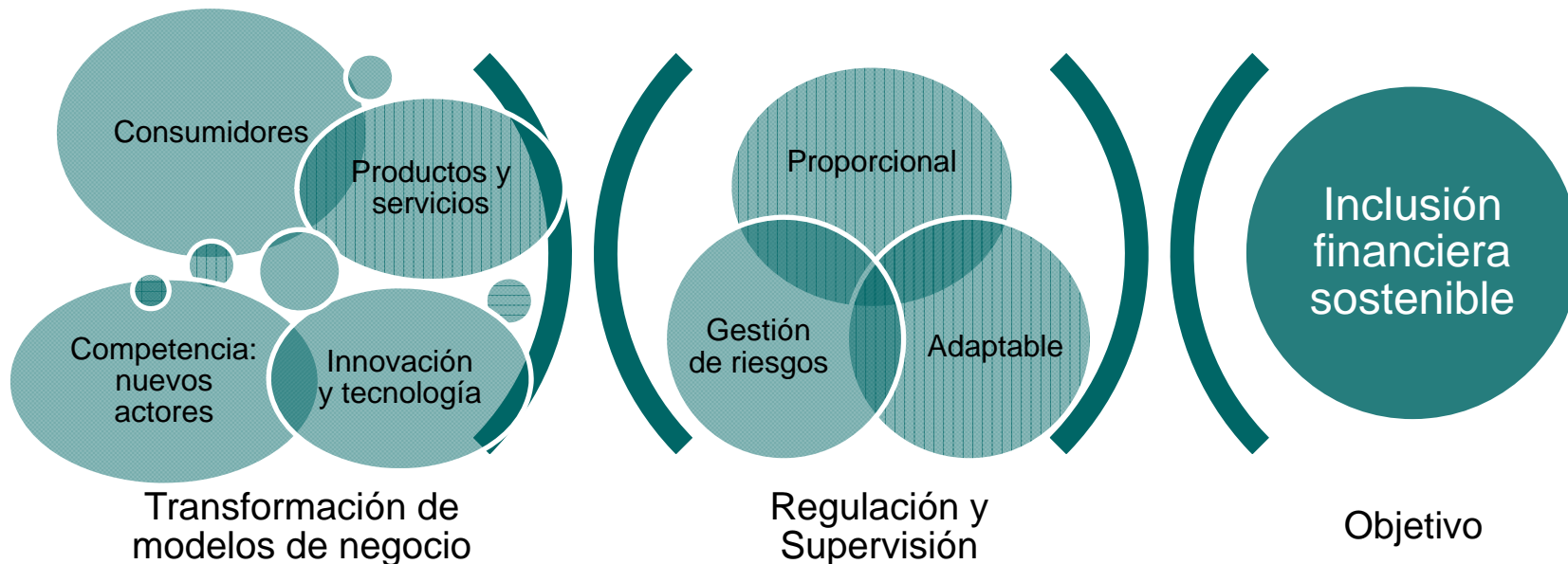
Las profundas transformación del sistema financiero hacia nuevos modelos de negocio exige a los supervisores y a la regulación adoptar un enfoque más dinámico para el seguimiento del mercado y afrontar los nuevos retos:



<b>Desarrollos en ambientes no regulados</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Información escasa</li><li>• Incertidumbre sobre los requerimientos de regulación</li></ul>
<b>Nuevos riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Empiezan a prevalecer riesgos operativos y tecnológicos</li></ul>
<b>Clientes con nuevas características</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preferencias claras</li><li>• Mayores conocimientos</li></ul>

## Una regulación y supervisión adaptable y proporcional, dinamiza el desarrollo de un sistema financiero incluyente

- La profundización de la inclusión financiera está demandando un cambio de los modelos de negocio hacia la digitalización.
- Esto requiere un ambiente regulatorio proporcional y adaptable que permita el equilibrio entre la innovación, la competencia y la administración de riesgos, generando una inclusión financiera sostenible.
- En este sentido, la transformación del sistema financiero obliga a la regulación y supervisión a ajustarse.





## Los países que evidencian un mejor ambiente regulatorio en inclusión financiera demuestran avances y retos comunes

### Avances

- Desarrollo de **un marco institucional para la inclusión financiera** que involucra la participación del sector público y privado
- Generación de regulación para **promover el desarrollo de productos, canales y medios de pago** alternativos
- Fortalecimiento del **marco prudencial** (estándares internacionales – Basilea)

### Retos

- Fortalecer los **mecanismos de protección al consumidor y la educación financiera**
- Definir el rol de **la supervisión y la regulación** frente a las alternativas de **servicios financieros no regulados**

- Papel de la regulación y supervisión frente a la inclusión financiera
- **Inclusión financiera en Colombia**
- Tendencias del mercado de seguros
  - ✓ Seguros inclusivos

# Cambios en el marco regulatorio colombiano para la inclusión



El marco regulatorio e institucional colombiano se ha transformado para dinamizar la oferta financiera, facilitar el acceso a los productos y servicios financieros así como la adopción de nuevos modelos de negocio.



La sinergia entre la regulación, la supervisión y las iniciativas del sector privado, han permitido a Colombia obtener resultados positivos en materia de inclusión financiera.

	2011	2013	2016*
Corresponsales bancarios	19,938	49,147	96,045
Adultos con al menos 1 producto financiero (% población adulta)*	64.9%	71.5%	77.3%
Cuentas de ahorro (millones)	39.7	46.1	55.2
Cuentas de Ahorro Electrónicas (CAES) (millones)	2.8	3.2	3.5
Adultos con cuentas de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS)*	1,206	101,974	103,377
Adultos con depósitos de dinero electrónico*	433,943	1,889,446	2,986,445
Transacciones por internet* (millones)	826.3	1,164.0	1,119.3
Transacciones por telefonía móvil* (millones)	19.0	77.5	84.5



Innovación  
Competencia  
Protección al consumidor  
Inclusión

## Metas PND 2014- 2018

- Aumentar el número de SEDPE de 0 a 5
- Aumentar porcentaje de adultos con al menos un producto financiero a 84%
- Reducir el uso de efectivo de 11.7% a 8.5%
- Aumentar la actividad de cuentas de ahorros a 65%

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades

\*Junio de 2016.

\*\* Sept 2016

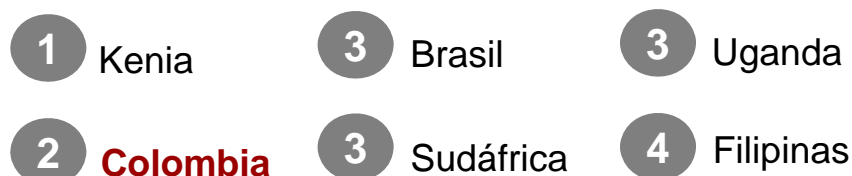
## Colombia avanza en su consolidación como país promotor y facilitador de la inclusión financiera

**BROOKINGS**

### Proyecto de Inclusión financiera y digital 2016

Mide de manera integral la inclusión financiera en **26** países, con énfasis en servicios financieros digitales

**En 2015 Colombia ocupaba el sexto lugar**



- ✓ Compromiso como país
- ✓ Capacidad móvil
- ✓ Ambiente regulatorio
- ✓ Adopción de servicios financieros digitales

*Colombia ha demostrado un compromiso fuerte a nivel nacional frente a la inclusión financiera, que se refleja en su calificación (100%) y en su consecuente ubicación privilegiada dentro del ranking de la dimensión de compromiso como país.*



### Microscopio de Inclusión Financiera 2016

Mide el entorno (políticas y regulaciones) para la inclusión financiera en **55** países

**En 2015 Colombia ocupaba el segundo lugar**

1 **Colombia**  
Perú

3 India

- ✓ Apoyo del gobierno
- ✓ Regulación prudencial
- ✓ Regulación y supervisión de portafolios de crédito
- ✓ Mecanismos de resolución de controversias
- ✓ Sistemas de información crediticia
- ✓ Conducta de mercado

*La creación de la Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera en 2015 fue uno de los pasos más importantes para lograr la articulación necesaria para el desarrollo de las políticas de inclusión.*

- Papel de la regulación y supervisión frente a la inclusión financiera
- Inclusión financiera en Colombia
- **Tendencias del mercado de seguros**
  - ✓ Seguros inclusivos

# Cambios estructurales del negocio financiero y de seguros

6 grandes cambios afectarán a la industria financiera y de seguros de aquí al 2025:



Cambios Tecnológicos



Cambios demográficos y comportamentales



Talento global y competencias



Modelo de Negocio

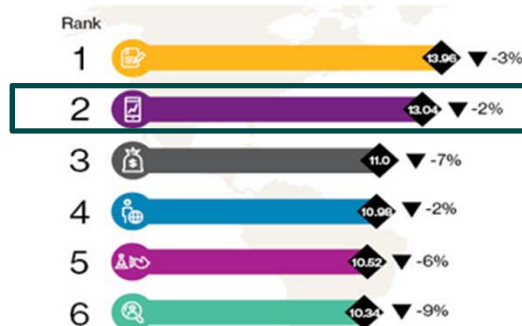


Cambios Regulatorios

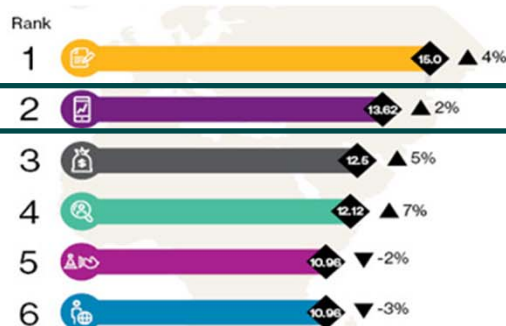


Cambios en la inversión,  
fuentes de capital y retornos

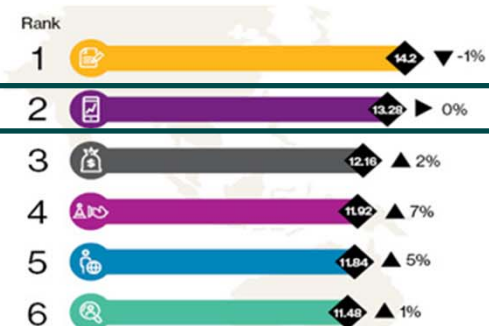
## América



## Europa; Oriente Medio y África



## Asia y Pacífico



Fuente: "The 6 megatrends: What concerns unite our global executives?". Willis Tower Watson. 2016

# Tendencias en el mercado de seguros

**Digitalización de  
canales**

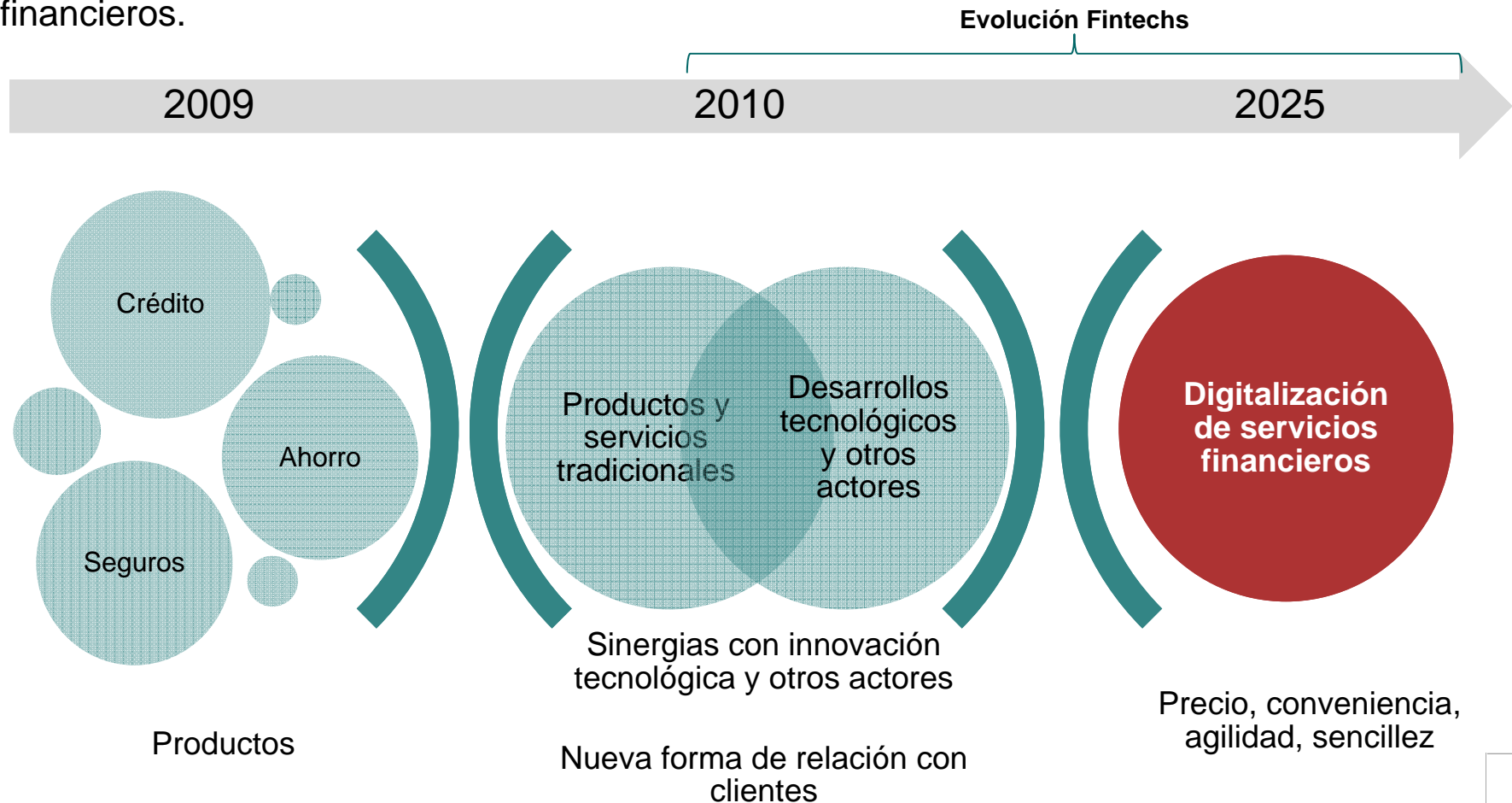
**Personalización de  
la experiencia del  
cliente**

**Optimización de  
procesos**



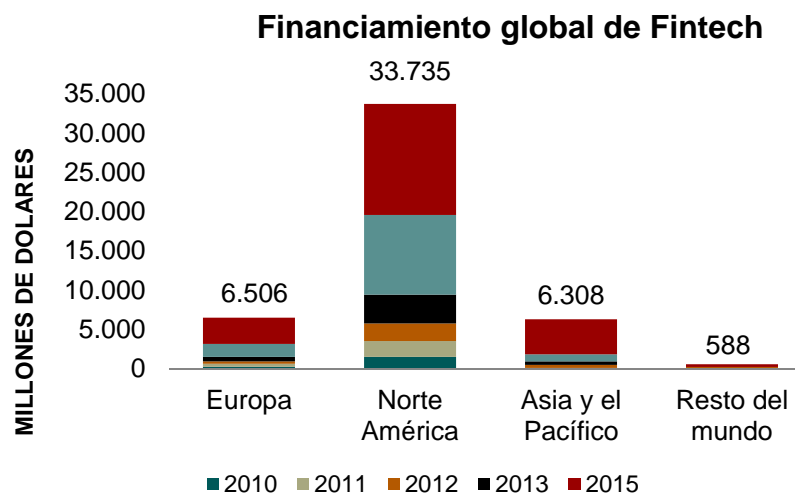
## El consumidor de hoy escoge, no lo escogen

**Existe una marcada tendencia de digitalización de los canales de distribución de seguros.** El cambio demográfico, los nuevos patrones de consumo, el empoderamiento del consumidor, están redefiniendo la forma en la que se diseñan y comercializan los productos financieros.



## Fintech está transformando el mundo financiero, la tecnología facilita el conocimiento del cliente y sus necesidades

- A diciembre de 2015, la inversión total a nivel global en Fintech era de alrededor de USD 22 billones, con un aumento **promedio anual de 73%** desde 2010.
- El número de negociaciones entre Fintechs y otros negocios, incluyendo entidades financieras, ha aumentado anualmente en promedio 27% entre 2010 y 2015.
- La venta de seguros generales a través de Fintech ha mantenido un crecimiento anual aproximado de 30% entre 2010 y 2015.
- La comercialización de seguros a través de Fintech cuenta con un **gran potencial** y posibilidad de apalancamiento en los pagos de bajo monto, el segmento más desarrollado.



Fuente: Fintech, An Evolving Landscape: Leading Points for the Industry, Accenture (Abril 2016)

\* Incluye asociaciones, fusiones o adquisiciones

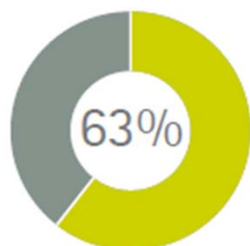
## El contacto presencial pierde importancia en la asesoría de seguros

- Las aseguradoras a nivel mundial confían en que los canales tradicionales sobrevivirán a la digitalización, sin embargo, existe una inversión exponencialmente creciente en el **desarrollo de canales virtuales**.
- El 70% de los consumidores prefiere **tener contacto remoto o digital** con su asesor de seguros.
- Las entidades aseguradoras están migrando a **canales virtuales**.

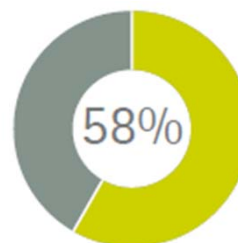


# Personalización de la experiencia del cliente

## Un proceso de ventas centrado en el producto a uno focalizado en las necesidades del cliente



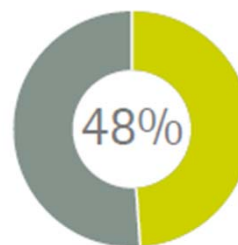
Priorizan el uso de información del cliente para venta basada en necesidades



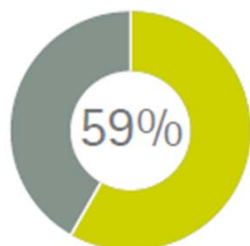
Usan análisis de información de clientes en el punto de venta.



Están migrando hacia un modelo de ventas basado en el conocimiento detallado del cliente.



Tienen un *hub* para ofrecer mejor experiencia al cliente.



Utilizan segmentación de clientes para canalizar atención a través de distintos canales.



Están creando un nuevo sistema para segmentar clientes.

## Determinación del riesgo

- Personalización del riesgo asegurado a través de herramientas tecnológicas que permiten un mejor conocimiento de la conducta del sujeto asegurado.

## Prevención del fraude

- Herramientas para prevenir el fraude a través de el uso de referencias cruzadas de asegurados y reclamaciones.

## Valor agregado en producto y servicio

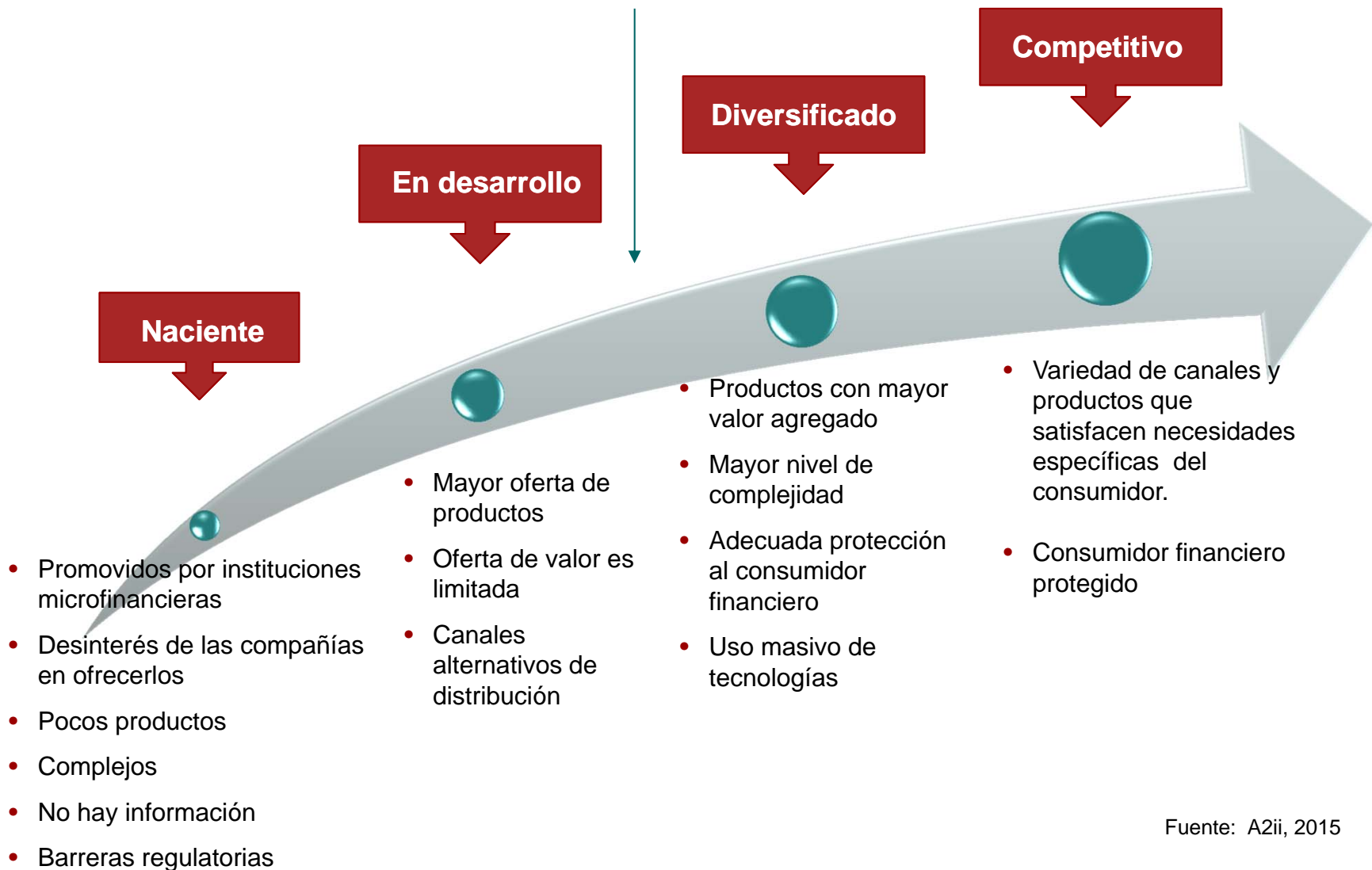
- Nuevos amparos, asistencias y servicios desarrollados a partir de las innovaciones tecnológicas.

## Reducción de costos

- Mayor eficiencia en la inversión de recursos, mediante el uso de las nuevas herramientas tecnológicas.

# ¿Dónde está Colombia?

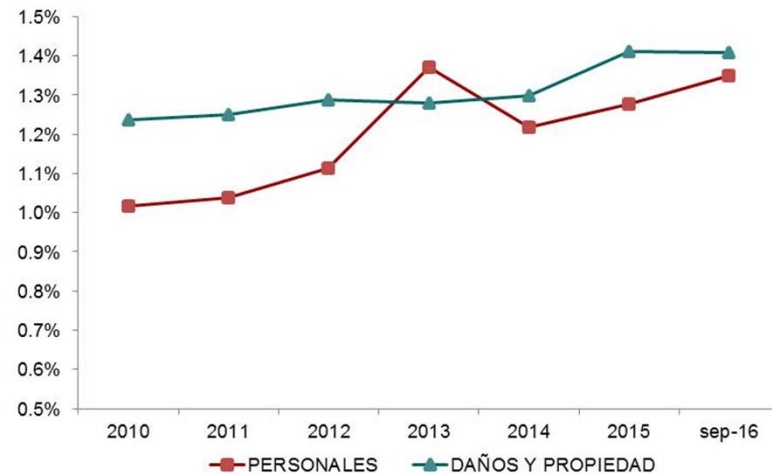
## Colombia cuenta con un mercado de seguros en desarrollo



Fuente: A2ii, 2015

# Índices de penetración y densidad

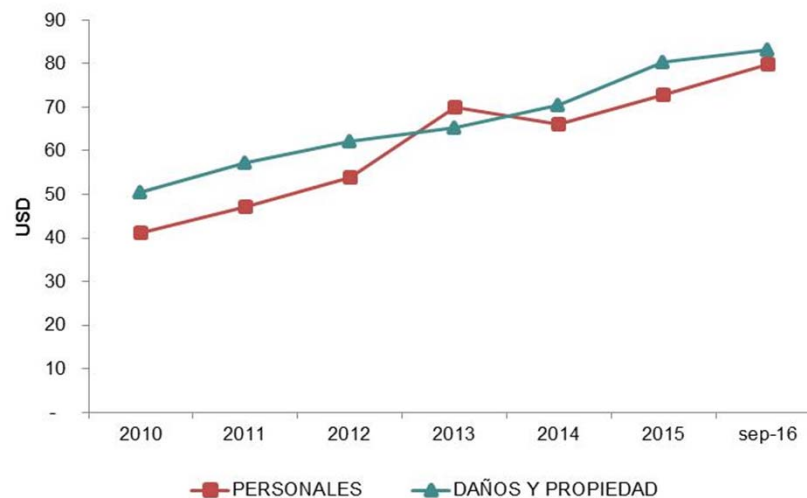
Los índices de penetración y densidad del seguro han venido creciendo en los últimos años



**Índice de Penetración:** Valor de primas emitidas / PIB\*

**2.8%**

\* PIB anualizado a 2016 (marzo)



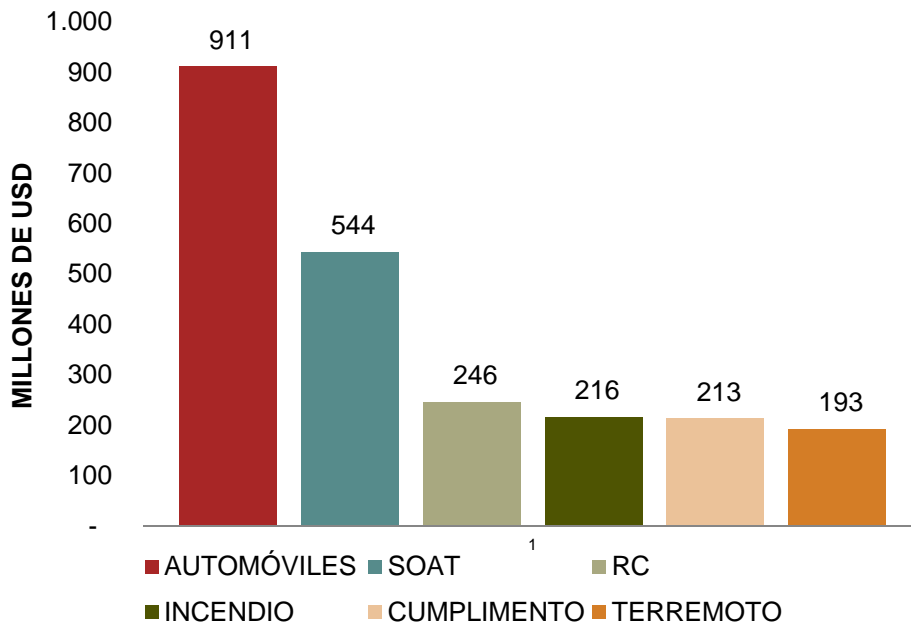
**Índice de Densidad:** Valor de primas emitidas / Población total.

**\$163 USD\*\***

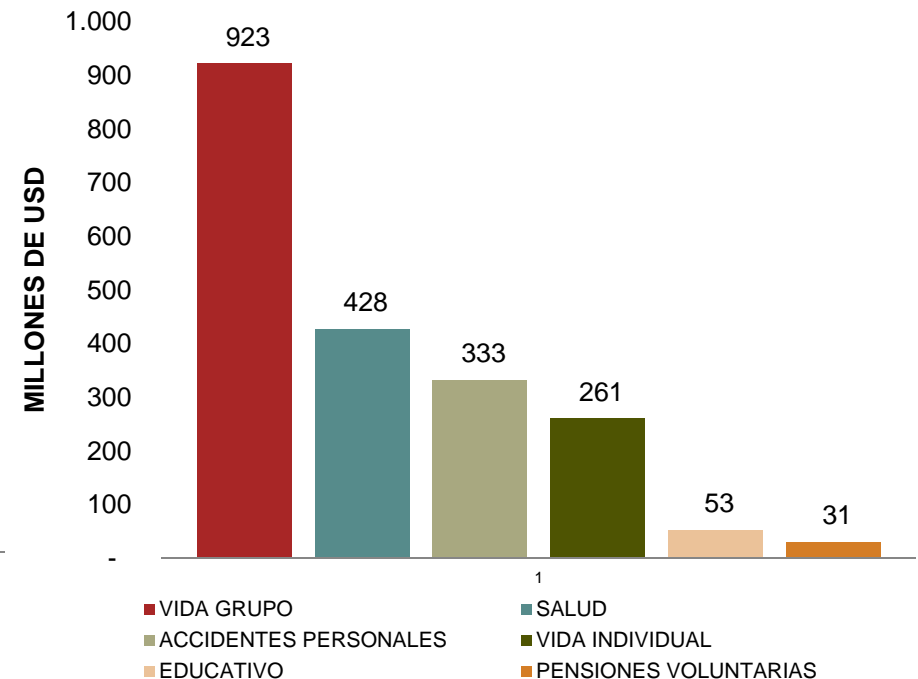
## Los productos asociados a automóviles predominan en los seguros de daños; los productos de vida grupo en los seguros de personas

- El total de primas emitidas del sector asegurador asciende a \$5.134 millones de USD (excluyendo Seguridad Social).

**Seguros de daños**



**Seguros de personas**



Fuente: SFC, corte a septiembre 2016

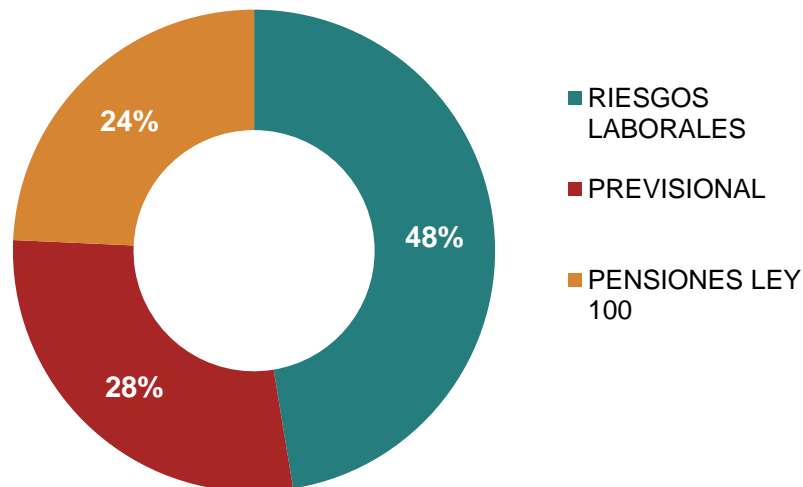


# Composición del mercado

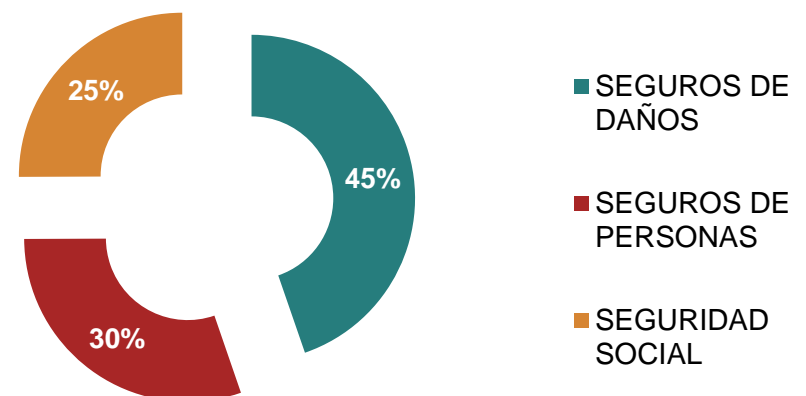
## Los productos obligatorios asociados a seguridad social han sido determinantes para el desarrollo del mercado asegurador

- La dinámica de formalización de la economía colombiana ha impulsado el crecimiento de seguros obligatorios, especialmente aquellos de la Seguridad Social (riesgos profesionales, previsionales y rentas vitalicias).
- El monto de primas emitidas de estos ramos ascendió a \$1.692 millones de USD, siendo el ramo de Riesgos Laborales la línea de negocio con mayor participación en este segmento de mercado.

Ramos de la Seguridad Social



Participación en el mercado por segmento de negocio



Fuente: SFC, corte a septiembre 2016

## Los consumidores aún necesitan mayor educación financiera para administrar adecuadamente sus riesgos

### Microempresas

¿Cómo escogió los productos?



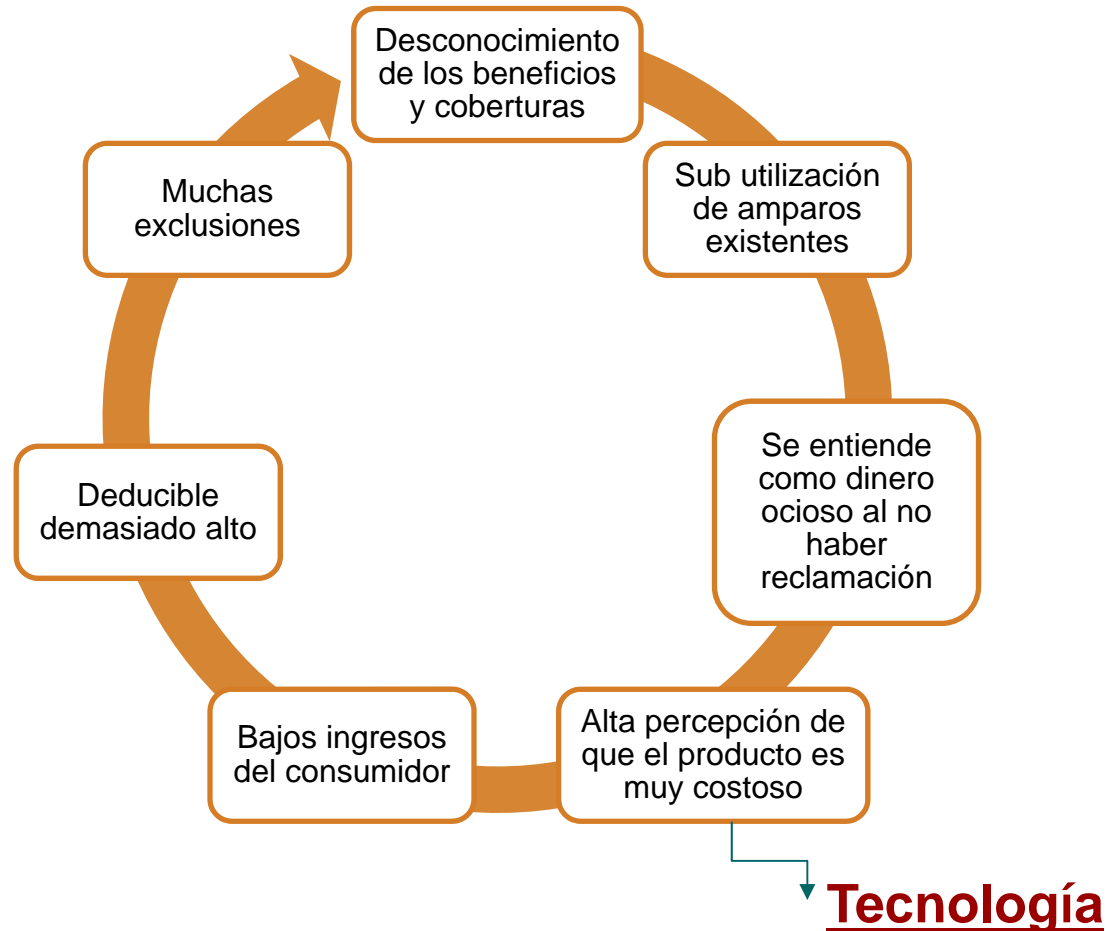
### Personas naturales

¿Cómo escogió los productos?



# ¿Qué revelan las cifras?

## ¿Por qué las personas y microempresas no adquieren productos de seguro?



- Papel de la regulación y supervisión frente a la inclusión financiera
- Inclusión financiera en Colombia
- Tendencias del mercado de seguros
  - ✓ **Seguros inclusivos**

# Los seguros inclusivos

- Desde la perspectiva del supervisor los seguros inclusivos son aquellos diseñados con el fin de atender las **necesidades** de poblaciones que tradicionalmente no han sido objeto de aseguramiento.



- **Seguros Masivos:** Están diseñados para ser comercializados a través de **canales alternativos** de distribución.
- **Micro-Seguros:** Están diseñados para atender las necesidades de aseguramiento de la población de **menores recursos**

# Qué características debe tener un seguro inclusivo

## ¿Qué elementos definen a un seguro inclusivo?

- 1 Deben ser seguros diseñados pensando en los intereses asegurables del consumidor (verdadera oferta de valor)
- 2 Deben ser de fácil acceso
- 3 Deben ser de fácil entendimiento (sencillos y universales)
- 4 Deben ser sostenibles

**Y lo más importante deben propender por mejorar la calidad de vida de quienes los toman**

# Retos del Supervisor

## Diseño de producto

- Promover la innovación facilitando la adopción de tecnologías responsablemente.
- Propender por una innovación que está acompañada de una efectiva **protección al consumidor**.

## Acceso

- Reconocer la existencia de **nuevas formas de distribución** y promover enfoques regulatorios **proporcionales** a los riesgos inherentes.

## Fácil comprensión

- Velar por la protección del consumidor financiero, garantizando la protección de sus derechos.
- Proteger que las **expectativas legítimas** de los consumidores sean cumplidas, respecto al amparo contratado.
- **Prevenir el abuso** al consumidor financiero, mediante la identificación de prácticas abusivas.

## Sostenibilidad

- Promover en las compañías la adopción de un marco de **gestión de riesgos adecuado** en función de los diferentes canales de distribución de productos.
- Propender por que las coberturas diseñadas sean compatibles con los requerimientos de capital y de reservas técnicas.
- Establecer criterios e indicadores innovadores que además de medir elementos de carácter técnico, permitan hacer un **monitoreo de su eficacia** como instrumento de inclusión.

# Gracias



superintendencia.financiera

+Superfinanciera



@SFCsupervisor

/superfinancieracol



super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co