



# **Hacia una industria aseguradora más competitiva, confiable, sostenible e incluyente**

**Jorge Castaño Gutiérrez**  
Superintendente Financiero de Colombia

**Convención Internacional de Seguros 2017**  
Cartagena de Indias, Octubre 5 de 2017

# Sistema financiero colombiano - Visión 2025

## Competitivo

**Objetivo:** mercado asegurador innovador, eficiente y con una oferta de valor agregado al consumidor financiero a un costo justo.



### ¿Qué abarca?

- Adopción de nuevas tecnologías (InsurTech)
- Eficiencia y gestión de costos y gastos
- Optimización de los procesos
- Oferta de productos innovadores: seguros por demanda, seguros digitales

## Confiable

**Objetivo:** consumidores de seguros identificados con una oferta y servicio diferenciador, que promueva la cultura del aseguramiento.



### ¿Qué abarca?

- Simplicidad en cada una de las etapas (adquisición, cobertura, reclamación, etc.)
- Transparencia en costos
- Educación financiera
- Productos y procedimientos sencillos

## Incluyente

**Objetivo:** potencializar la cobertura de la oferta de los seguros inclusivos, que promuevan la mejora en la calidad de vida y el crecimiento productivo.



### ¿Qué abarca?

- Innovación y desarrollo de productos en poblaciones tradicionalmente no atendidas: sector rural
- Estrategia de inclusión financiera
- Educación financiera
- Promoción de la cultura de seguros en Colombia
- Canales y herramientas de comercialización

## Sostenible

**Objetivo:** consolidar la aplicación de mejores prácticas en gestión de riesgos, requerimientos prudenciales y supervisión comprensiva y consolidada.



### ¿Qué abarca?

- Calidad y suficiencia del capital
- Gobierno corporativo
- Gestión y administración del riesgo

# 1

# Competitivo

# Integrar la tecnología a la estrategia de las entidades es una necesidad

- Entidades con **estrategias comprensivas**: buscan **transformar su negocio** y para ello **integran estructuralmente** la tecnología y la innovación para el desarrollo de sus actividades.
- Entidades con **estrategias dirigidas**: buscan resolver necesidades particulares con el uso de las nuevas tecnologías, generalmente con **un enfoque operativo**.
- Para establecer una estrategia se debe definir **qué es lo que queremos** transformar:
  - ¿Mejorar la experiencia del consumidor?
  - ¿Desarrollar procesos de fidelización?
  - ¿Incrementar la eficiencia de los procesos?
  - ¿Optimizar la toma de decisiones?
  - ¿Redefinir el modelo de negocio?

# ¿De qué lado queremos estar?

## Coexistencia y alianzas estratégicas

Las aseguradoras tradicionales mantienen la relación con sus clientes **apalancándose** en las firmas de tecnología para su propio beneficio.

## Creciente interdependencia

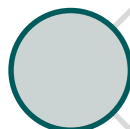
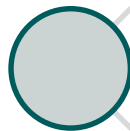
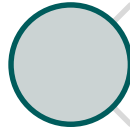
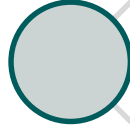
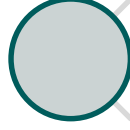

La cadena de valor de la industria aseguradora es altamente desagregada. La aseguradora depende de la relación entre su **proveedor de tecnología** y sus clientes.

## Pérdida del nicho de mercado

Grandes **firmas de tecnología** absorben el mercado y desplazan a la industria aseguradora tradicional.

La Superintendencia  
es un **aliado** de la  
industria en la  
definición y **puesta  
en marcha** de esta  
estrategia

## Autoridades e industria debemos avanzar en la definición de objetivos claros: transformación

-  **Promoción:** apoyo a las estrategias integradoras que faciliten el crecimiento de la oferta de productos y servicios
-  **Protección:** transparencia en suministro de información y revelación de costos al consumidor
-  **Inclusión:** reconocimiento de nuevas formas de comercialización
-  **Estabilidad:** aplicación proporcional de requisitos prudenciales que promuevan la innovación sostenible
-  **Cumplimiento y supervisión:** uso de nuevas tecnologías para facilitar el cumplimiento normativo
-  **Gestión:** uso de mecanismos alternativos para conocimiento del cliente y análisis de riesgos

**Seguros digitales y fondos mutuales:  
¿por qué no?**

# 2

# Confiable

Un estudio publicado por la firma Accenture en 2017 consultó la opinión de alrededor de 33.000 consumidores de productos financieros en 18 países entre los cuales se incluyó a Chile y Brasil, respecto de lo que los consumidores quieren.



Reconocen el **valor de su información** y esperan, a cambio de compartirla, **beneficios adicionales**.



Están familiarizados y confían en los **modelos de comercio en línea**. Estarían dispuestos a contratar servicios financieros a través de ellos.



Están dispuestos a que su experiencia de **atención sea automatizada**.



Requieren la **personalización de sus productos** a cambio de compartir su información.



No le dan relevancia al canal por medio del cual se realicen las operaciones siempre y cuando sea **rápido y de fácil acceso**.

Consumidores  
que están  
modificando  
**drásticamente** su  
comportamiento y  
necesitan  
**identificarse** con  
la oferta de  
productos y  
servicios

- Información tomada de Accenture Financial Services. Estudio Global de Consumidores en distribución y marketing 2017: Informe de Servicios Financieros



Simplicidad,  
agilidad y  
transparencia,  
elementos **clave**  
en la oferta de  
productos y  
servicios

**Consumidores activos: la industria debe repensar la forma de ofrecer productos y servicios, y fidelizar sus clientes**

- **Simplificación:** productos y procedimientos **sencillos e intuitivos** para el consumidor desde la suscripción hasta la reclamación.
- **Experiencia del cliente:** seguros que generen valor para el cliente, que logren **mejorar su calidad de vida**.
- **Transparencia:** los consumidores necesitan tener certeza de que lo que adquirieron es lo que realmente necesitan y por lo que están **dispuestos a pagar**.
- **Acceso y disponibilidad:** los consumidores buscan **inmediatez**.

**Debemos llevar a los consumidores a encontrar el verdadero valor del aseguramiento: una tarea de todos**

- 1. Asesoría e intermediación:** hoy un colombiano puede saber si la persona que le ofrece o vende seguros tiene la **idoneidad** para hacerlo.
- 2. Principales motivos de insatisfacción de los clientes:** respuestas **claras y de fondo** a los problemas frecuentes de los consumidores.
- 3. Conductas:** relaciones contractuales transparentes entre consumidores e industria.

Acceso a productos: **SOAT y seguro previsional** dos casos que requieren acciones contundentes.

**“Afianzar la cultura del aseguramiento sigue siendo una necesidad en este mercado”**

# Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

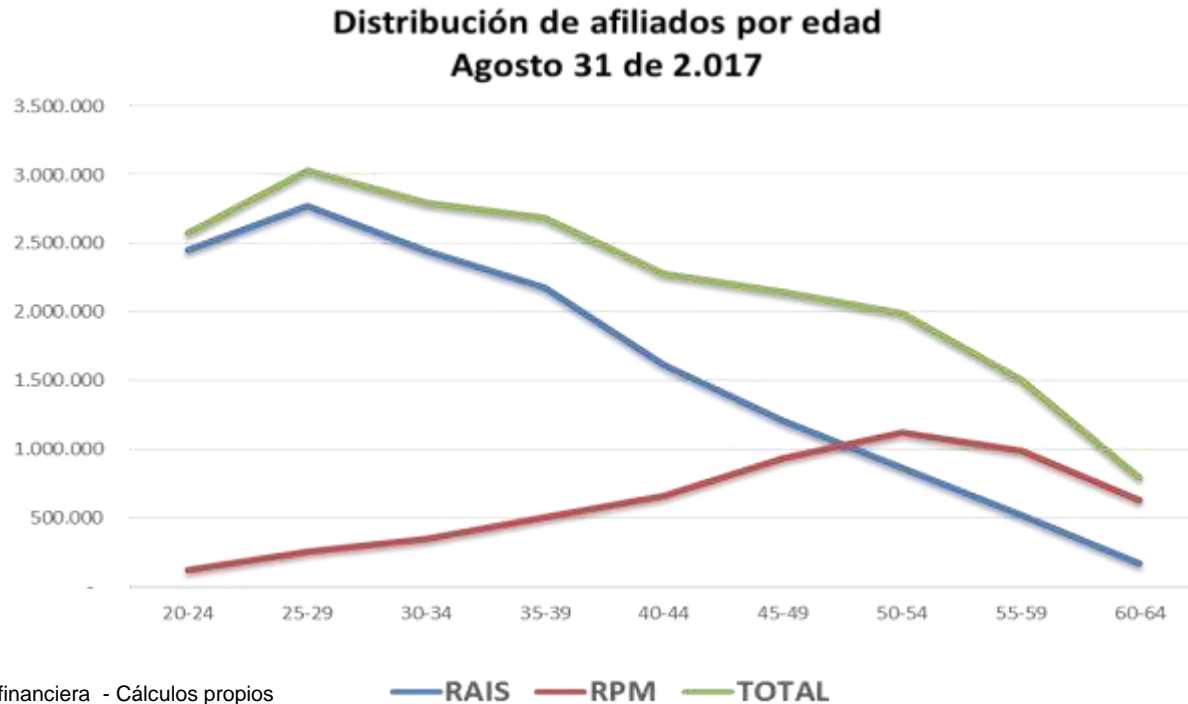
“¿Seguros obligatorios:  
oferta limitada?”

## Los riesgos se gestionan: limitar la oferta no es la mejor práctica

La Superintendencia Financiera avanza en diferentes frentes de trabajo:

- **Cobertura nacional:** las entidades deben disponer canales que permitan a cualquier colombiano acceder a la oferta de SOAT e informar a los consumidores.
- **Selección adversa:** no se considera una práctica adecuada la selección específica de nichos de mercado.
- **Sistema de compensación:** positivo avance de la industria en la evaluación del esquema.
- **Tarifa:** la Superfinanciera está abierta a la **discusión técnica**. La calidad de la información es vital para fundamentar la discusión en resultados contundentes.
- **Gastos:** es imperiosa la necesidad de evaluar las **estructuras de costos** asignados al ramo, instamos a la industria a que continúe con la evaluación técnica y financiera de las mismas, depurando la información con las compañías.

**El Sistema General de Pensiones debe prepararse para los retos implícitos en el incremento del número de solicitudes de pensión que se esperan para los próximos años: ¿cuál es el papel de la industria aseguradora?**

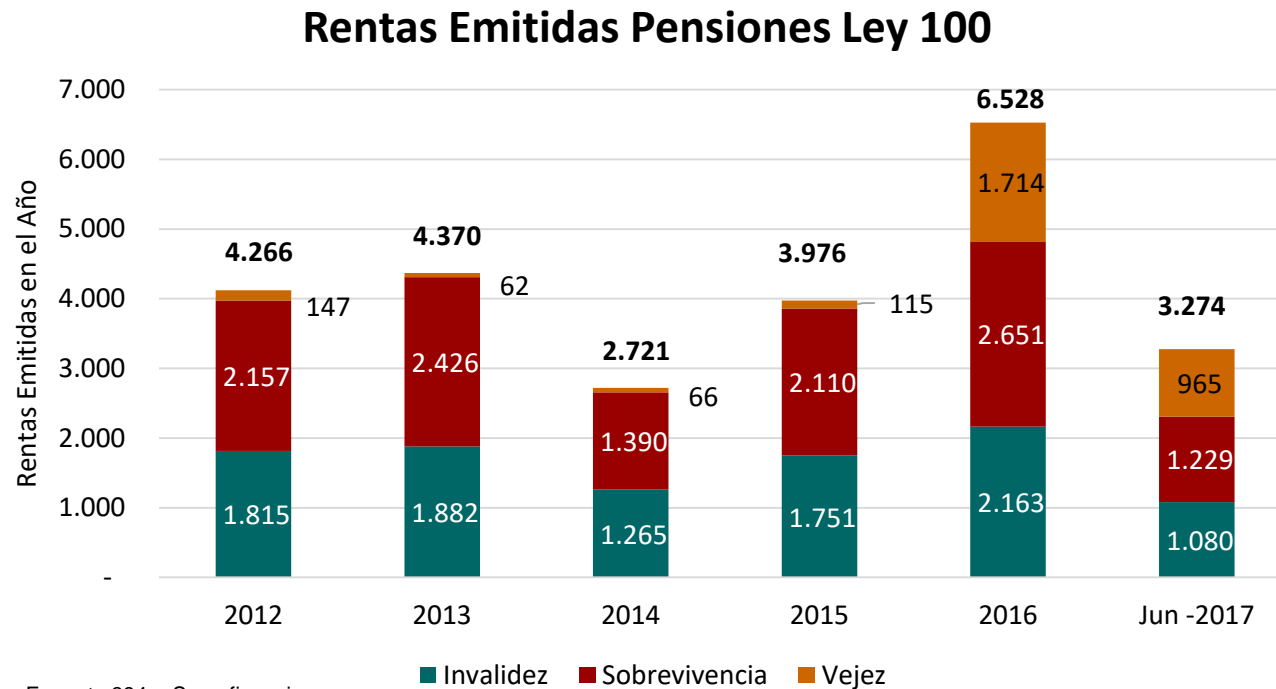


- La situación de oferta de seguro previsional y rentas vitalicias está más que diagnosticada, todos los actores debemos concretar **acciones contundentes**. El futuro pensional de las generaciones venideras no da espera.
- Debemos encontrar las **alternativas viables** que permitan manejar de manera efectiva los riesgos jurídicos y técnicos que suponen este tipo de productos en el corto plazo y que no desequilibren el sistema.

# Seguro Previsional

“El futuro pensional  
de una generación”

## Las rentas vitalicias deben consolidarse como una alternativa real y sostenible en la etapa de desacumulación del RAIS



Fuente: Formato 394 - Superfinanciera  
Cálculos propios

**PENSIONES  
LEY 100**  
“Continuar con la  
expansión del  
mercado de rentas  
vitalicias”

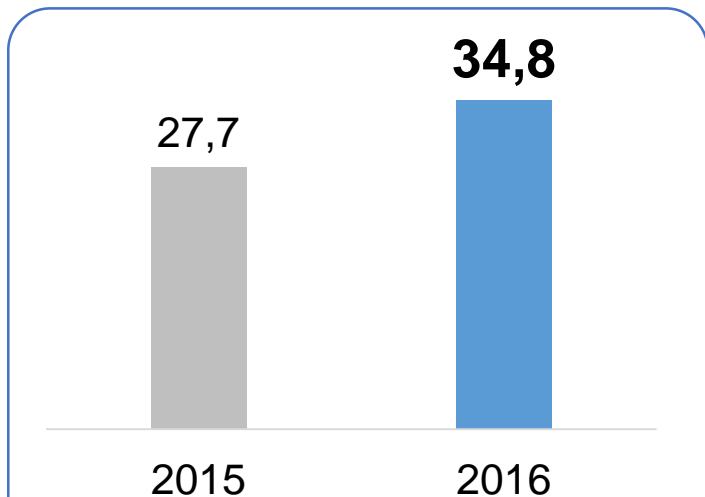
- La entrada en operación de la **cobertura para el riesgo de salario mínimo** permitió que las **rentas vitalicias** mostraran una reactivación durante 2016 y lo que va corrido del 2017.
- Sin embargo, **se mantienen riesgos de difícil aseguramiento** como los relacionados con **cambios en los beneficiarios de la pensión** y el **riesgo de reinversión** de los activos que respaldan las reservas.

# 3

# Incluyente

# El sector asegurador como motor de la inclusión financiera

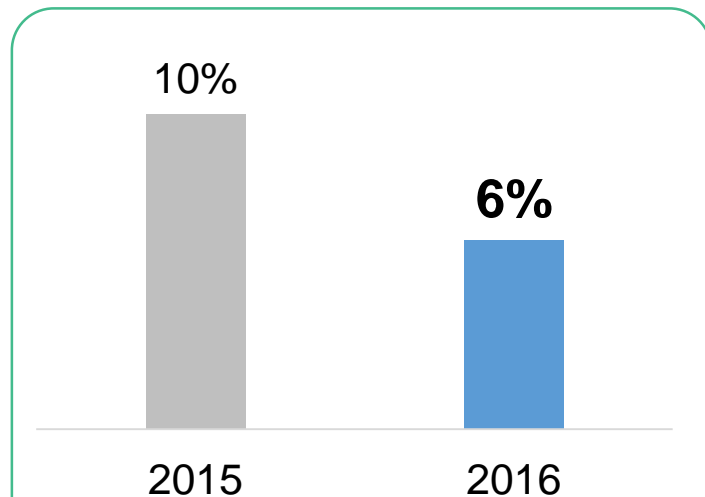
Número de asegurados  
(millones)



El número de asegurados viene aumentando...



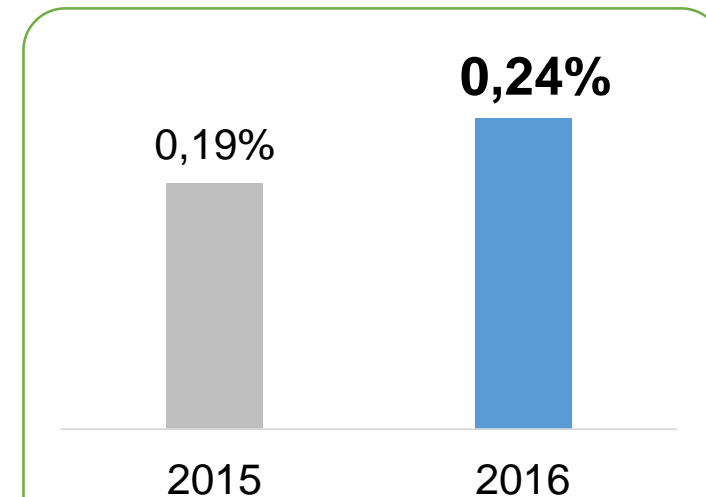
Participación de riesgos  
asegurados vigentes en zonas  
rurales



...pero el acceso en zonas rurales es bajo...



Participación del número de asegurados  
a través de medios electrónicos, móviles  
e internet



...y el uso de canales innovadores es limitado



El impacto de los productos aseguradores sobre la inclusión financiera se potencializa con la adopción de innovaciones tecnológicas.

**Nuestro  
compromiso:**  
promover la mejora  
en la calidad de vida  
de las personas y el  
desarrollo rural  
sostenible

**La actividad aseguradora tiene el potencial de dinamizar sectores económicos y sociales que tradicionalmente no han sido atendidos**

- **Sector rural:** es la apuesta de la inclusión financiera en el mediano plazo para la Superintendencia.
- **Oferta integral de productos:** es hora de crear estrategias que integren múltiples productos y de evaluar los beneficios potenciales para el consumidor y la industria: **¿alianzas estratégicas?**



- Seguros agropecuarios y paramétricos: **interés creciente** de la industria extranjera.



# 4

# Sostenible

La implementación de buenas prácticas en materia regulatoria en las aseguradoras posiciona a Colombia como uno de los países con mayor potencial de inversión en la industria aseguradora

**Regulación reciente:**

Reserva de prima no devengada

Reserva de siniestros avisados

Reserva de insuficiencia de prima

Reserva de siniestros avisados – riesgos laborales

Reserva matemática

Reserva de siniestros avisados – previsionales

**Insuficiencia de activos**

En los últimos años los avances en materia prudencial han sido notorios

**La industria ha reaccionado positivamente a los nuevos desarrollos normativos:**  
Próximo paso Reserva de Insuficiencia de Activos, importante retroalimentación en el proceso.

La supervisión en 2017 ha promovido la adopción de mejores prácticas en el sector

## La Superintendencia Financiera ha verificado la adecuada implementación de:

- **Certificación de suficiencia** del actuario responsable.
- Medición del **activo contingente** reasegurador y su deterioro.
- Requisitos de **idoneidad de intermediarios** y funcionamiento del registro (SUCIS).
- Sistemas de **administración del riesgo de fraude** en ramos como el SOAT.
- **Capacidad operativa y técnica** para suscribir nuevas pólizas asociadas a los proyectos **4G**.
- Políticas y procedimientos acordes con la nueva metodología para **reservar siniestros en riesgos laborales**.

### Qué sigue...

Un análisis al seguro de cumplimiento para establecer, de la mano de la industria, mejores prácticas para una suscripción técnica de este tipo de producto.

Futuro

Presente



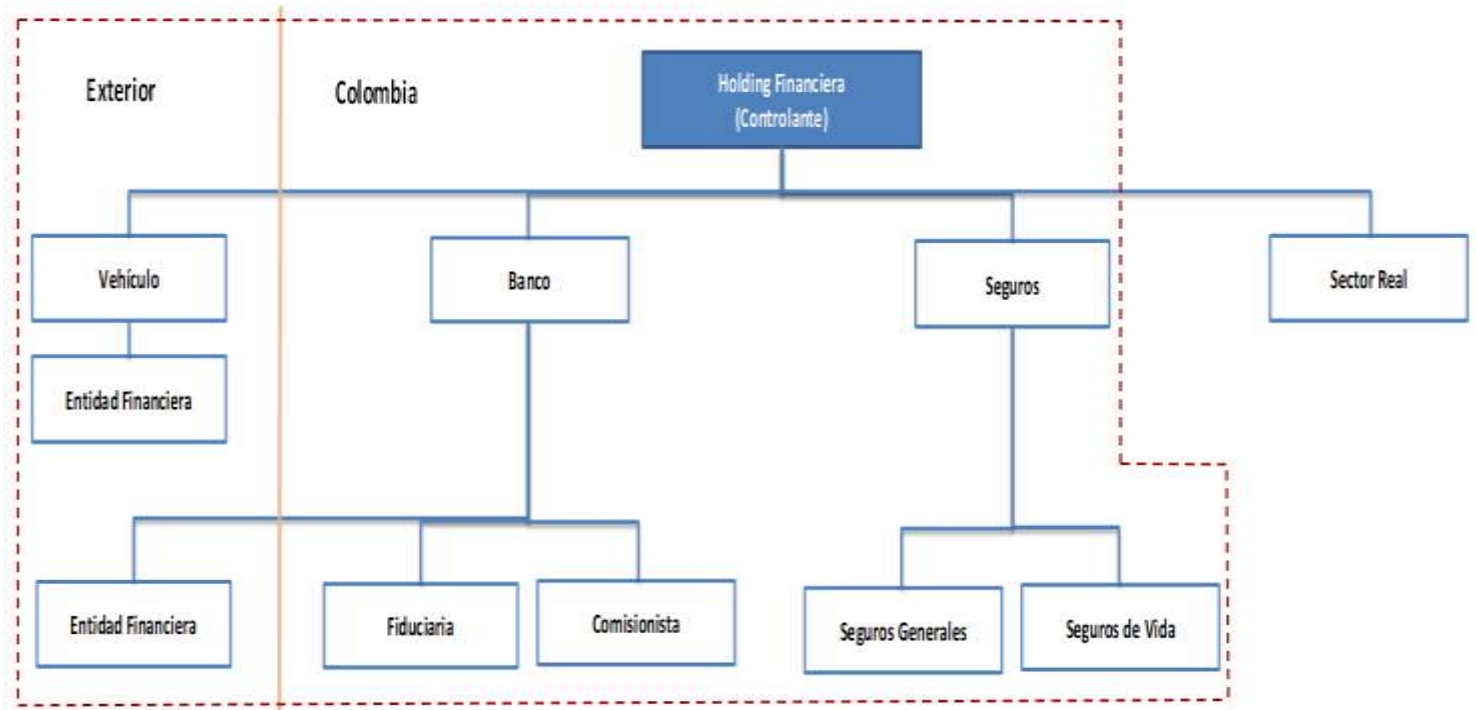
La Superintendencia Financiera estudia la hoja de ruta para la convergencia a Solvencia II:

- Evaluación de suficiencia de capital (ORSA)
- Impacto cuantitativo modelo estándar pilar I
- Diversificar y correlacionar riesgos
- Calidad del capital computable
- Pruebas de estrés

Hacia dónde  
queremos ir:  
  
Fomentar las  
bases para la  
**migración hacia  
el capital  
basado en  
riesgo**

# Implementar la supervisión de aseguradoras bajo la definición de los conglomerados financieros

## Conglomerados financieros: la actividad aseguradora en un marco financiero comprensivo



La forma de concebir el ecosistema financiero desde la óptica de los conglomerados exige:

- Reconocimiento de la **interacción de los riesgos** de diferente naturaleza pero con un impacto común: estabilidad del conglomerado.
- Estructuras de **gobierno corporativo** transparentes con mayores exigencias en revelación de conflictos de interés.



superintendencia.financiera



@SFCsupervisor



+Superfinanciera



/superfinancieracol



# Gracias

[super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)