

# **Visión estratégica de la industria aseguradora: ¿cuál es el rol de la intermediación?**

**Jorge Castaño Gutiérrez**  
Superintendente Financiero de Colombia

**Encuentro Nacional de Corredores de Seguros**  
Medellín, Diciembre 1 de 2017

# 1

El rol del intermediario de seguros del futuro

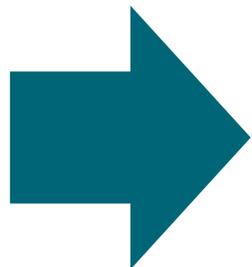
# 2

Supervisión de los intermediarios de seguros

# 1

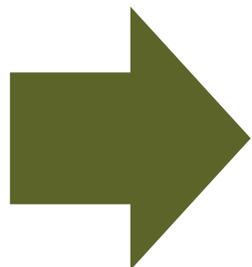
# El rol del intermediario de seguros del futuro

# Tendencias de la intermediación a nivel mundial



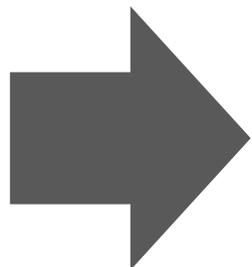
**Nuevas tecnologías están desplazando a los intermediarios**

La función del intermediario está siendo desplazada por la tecnología que brinda a los clientes alternativas prácticas y personalizadas más rápidas y precisas de lo que puede gestionar incluso el corredor más experimentado.



**Nuevas generaciones no están usando canales tradicionales**

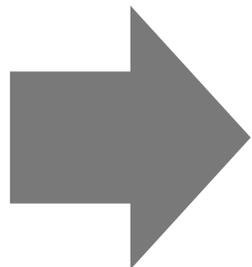
Nuevos clientes presentan nuevos patrones de interacción: servicio en línea, hacer su propia investigación, acceso por medio de redes sociales, autoservicio, gran compromiso antes de decisión final.



**Existe una erosión de costos de intermediación**

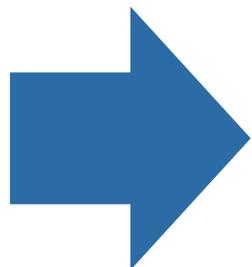
Mejoras digitales y automatización están ahorrando dinero a los clientes en forma de comisiones de intermediación más bajas. Esto podría causar que los ingresos por intermediación disminuyan hasta en un 20%.

# Tendencias de la intermediación a nivel mundial



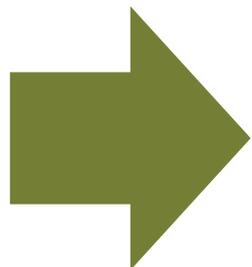
**Aseguradoras están recurriendo a diversos canales**

Los corredores enfrentan una reconfiguración en la comercialización de seguros. Nuevos canales atraen con atractivos servicios directos al cliente, como la agregación basada en analytics.



**Nuevos productos están tornando innecesaria su distribución a través de IS**

La venta directa de seguros asociados a internet of things (IoT) está haciendo innecesaria la participación de intermediarios. La tasación del seguro corresponde al comportamiento medible del asegurado.



**Las plataformas virtuales están haciendo más eficiente la compra de seguros**

Se está generando un gran valor en plataformas que agregan información y ofrecen alternativas personalizadas pero escalables.

# Las tendencias en cifras

Hacia el 2020 se estima que los corredores pierdan 15-20% del mercado a manos de nuevos modelos de negocio.

Después de 10 trimestres consecutivos de baja de precios de seguros comerciales de propiedad y daños a terceros, el crecimiento en el negocio de corretaje se ha estancado.



83% de ejecutivos espera que los modelos de negocio basados en plataformas se incluya dentro de sus estrategias de crecimiento en los próximos tres años.

80% de ejecutivos consideraría enfocarse en ventas y crecimiento dejando de lado servicios.

# El futuro de los intermediarios en Colombia

## Clientes personas naturales

- ¿Desaparece?
- ¿Se transforma?
- ¿Se reinventa?
- ¿Cuál es su nuevo rol ante el contexto del futuro?

## Clientes corporativos y estatales

- Las ventajas competitivas del intermediario se concentran en este segmento.
- La asesoría especializada continuará siendo determinante para productos y servicios complejos.

# Mercado asegurador colombiano - Visión 2025

**La intermediación de seguros debe estar alineada con la visión del mercado asegurador**

## Competitivo

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

## Confiable

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

## 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.

## Sostenible

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

## Transparente

**Objetivo:** generar reputación de una industria honesta que fortalezca relaciones a largo plazo y se blinde frente a incentivos negativos de corto plazo.

# ¿Qué implica esta visión para la intermediación?

## Competitividad

Se requiere afrontar el cambio en el entorno con **inversiones en nuevos modelos de negocios y nuevas tecnologías.**

Es necesario **explotar las ventajas competitivas** de los intermediarios frente a otros canales (conocimiento profundo, experiencia, servicios complementarios, etc.)

El **uso generalizado de automatización y análisis de datos** tiene el potencial de transformar y mejorar la estructuración de la gestión de riesgos.

# ¿Qué implica esta visión para la intermediación?

## Confiabilidad

La **capacitación profunda del personal** debe ser el eje de esta industria para generar y preservar la confianza del público. La idoneidad es el aspecto más importante de la intermediación de seguros.

Los intermediarios deben invertir en mejorar la experiencia del cliente. La **simplicidad, claridad e inmediatez** de los servicios atrae la confianza de clientes actualmente.

Los consumidores necesitan tener **transparencia y certeza** de que lo que adquirieron es lo que realmente necesitan y por lo que están **dispuestos a pagar**. Los servicios deben estar orientados a satisfacer estas necesidades.

# ¿Qué implica esta visión para la intermediación?

## Inclusión

Los intermediarios deben desarrollar **nuevas estrategias para conquistar clientes** que no adquieren seguros a través de mecanismos tradicionales.

Crear **servicios especializados para seguros relacionados con la agricultura** es una oportunidad para expandir las fronteras tradicionales del mercado.

Deben existir **estrategias diferenciadas** para la conquista de PYMES con respecto a grandes empresas o entidades.

# ¿Qué implica esta visión para la intermediación?

## Sostenibilidad

La aplicación de análisis de *big data* presenta oportunidades para que los intermediarios impulsen sus ofertas de asesoría en gestión de riesgos y prevención de pérdidas. Los conocimientos basados en datos se pueden personalizar, empaquetar y entregar a escala para **impulsar cambios de comportamiento que eventualmente resulten en menores pérdidas.**

Intermediarios pueden **capitalizar su acceso a información de clientes y aseguradoras.** Ello les permitirá desarrollar ofertas de alto impacto que sinteticen la información de transacciones para aseguradoras, reaseguradoras y otros agentes.

La mayoría de nuevos competidores carecen de capacidades básicas en torno a la **evaluación, transferencia y prevención de riesgos.** Los corredores pueden anticiparse a la desintermediación al asociarse con nuevos competidores y ofrecerles servicios que mejoren su capacidad de ofrecer servicios directos a los clientes.

# ¿Qué implica esta visión para la intermediación?

## Transparencia

Los intermediarios son esenciales para la conducción responsable de la estrategia del negocio asegurador.

Los intermediarios son determinantes para la materialización de la ética y los valores corporativos de la industria aseguradora.

Los intermediarios son aliados estratégicos para el compliance de la industria aseguradora.

# Visión de las aseguradoras

- Los intermediarios continuarán siendo el contacto directo con los clientes a través de la asesoría que brindan mediante la implementación de modelo de ventas basado en el conocimiento detallado del mismo (CRM).
- Los intermediarios seguirán proporcionando a las aseguradoras experiencia, innovación y retroalimentación de las necesidades de los clientes.
- Permite tener mayor presencia en ciudades y municipios para las aseguradoras ayudando a aumentar la penetración del seguro en la población colombiana.
- La utilización de este canal de comercialización permite a las aseguradoras ofrecer sus productos a un costo inferior del que pudiese tener con una fuerza de venta directa.
- Los nuevos modelos de negocio de las compañías y las expectativas de las nuevas generaciones, hacen indispensable una transformación en su operación, esto es, volverse asesores digitales mediante la utilización de plataformas transaccionales.

# 2

# Supervisión de los intermediarios de seguros

# La idoneidad de los intermediarios de seguros

**Capacidad técnica y capacidad profesional:** conocimientos necesarios para la intermediación en los ramos autorizados y mecanismos para corroborar prácticas sanas.

**Sistema de información:** las aseguradoras y los corredores de seguros deben tener un enlace que permita consultar la información de los IS en el Sistema Unificado de Consulta de Intermediarios de Seguros (SUCIS) a través de la web de la Superfinanciera.

## Circular Externa 050 de 2015

**Responsabilidades de la Junta Directiva:** compliance, área responsable de acreditación, código de ética y definición de mecanismos de control interno.

**Deber de información:** los intermediarios tienen el deber de informar nueve aspectos relevantes para el consumidor (derechos, obligaciones, alcance del producto, costos, autorización para comercializar, canales, etc.)

# La idoneidad de los intermediarios de seguros

## Circular Externa 050 de 2015

### El rol del Supervisor en la implementación de la norma

2016 / 2017

Visitas de trabajo a los intermediarios de seguros en Bogotá. Acompañamiento de la implementación

2017

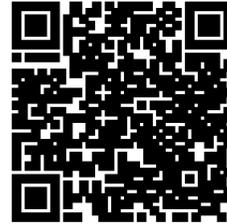
Elaboración del documento técnico del SUCIS e implementación del enlace con la Superfinanciera

2018

Verificación de los criterios técnicos desarrollados por las entidades y los organismos autorizados para certificar idoneidad



superintendencia.financiera



@SFCsupervisor



+Superfinanciera



/superfinancieracol



# Gracias

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

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