

La inclusión financiera a través de los seguros: visión del Supervisor

Juliana Lagos Camargo
Directora de Investigación y Desarrollo

Seminario Internacional
Diez años de evolución de los seguros inclusivos

1

¿Hacia dónde
queremos ir?

Mercado asegurador: Visión 2025

Incluyente

Potencializar la cobertura de la oferta de los seguros inclusivos que promuevan la mejora en la calidad de vida y el crecimiento productivo.

Confiable

Consumidores de seguros **identificados** con una oferta y servicio diferenciador que promueva la **cultura del aseguramiento**.

Competitivo

Mercado **innovador**, eficiente, con una oferta de valor agregado al consumidor financiero y a un costo justo.

Sostenible

Consolidación de la aplicación de mejores prácticas en gestión de riesgos, requerimientos prudenciales y supervisión comprensiva y consolidada.

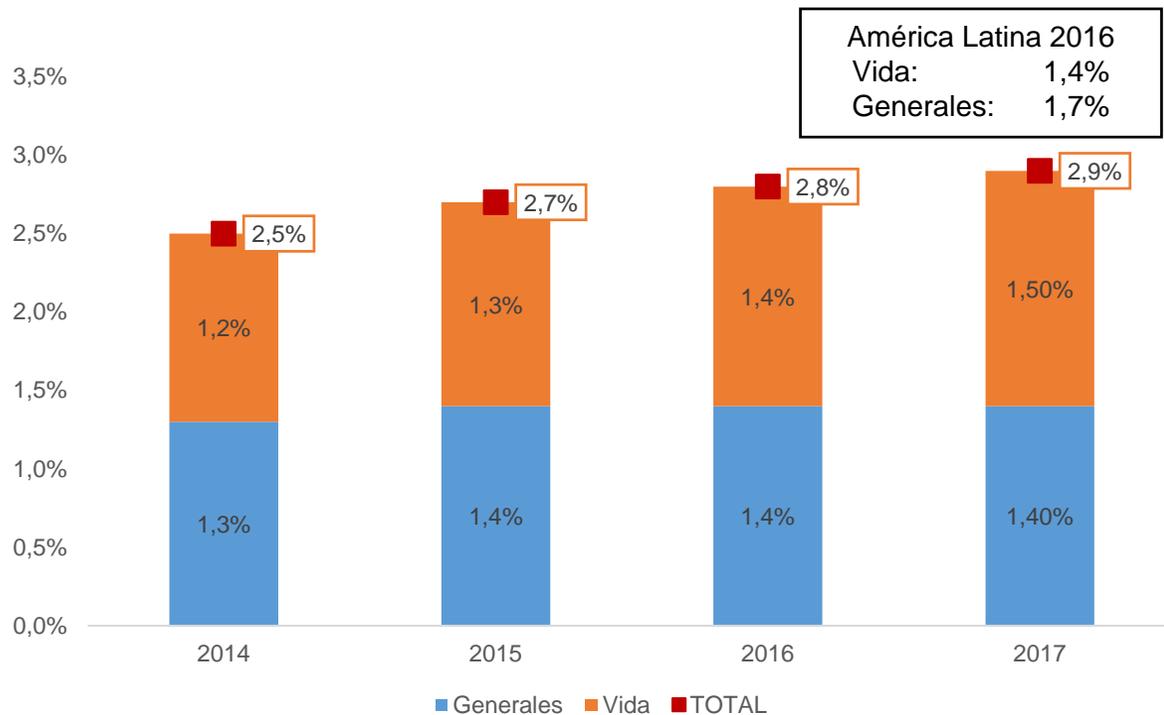
- 
- ✓ Canales y herramientas de comercialización que permitan llegar a más clientes.
 - ✓ Innovación y desarrollo de productos en poblaciones tradicionalmente no atendidas.
 - ✓ Estrategias de inclusión y educación financiera que promuevan la cultura de seguros en Colombia.

Algunos indicadores

- ✓ Colombia se comporta de manera similar a la región en el índice de penetración en los seguros de vida, pero está por debajo en seguros generales o patrimoniales.
- ✓ Desde 2014 se evidencia un aumento de aproximadamente 10% anual en el índice de densidad. Sin embargo, aun está por debajo de la media regional.

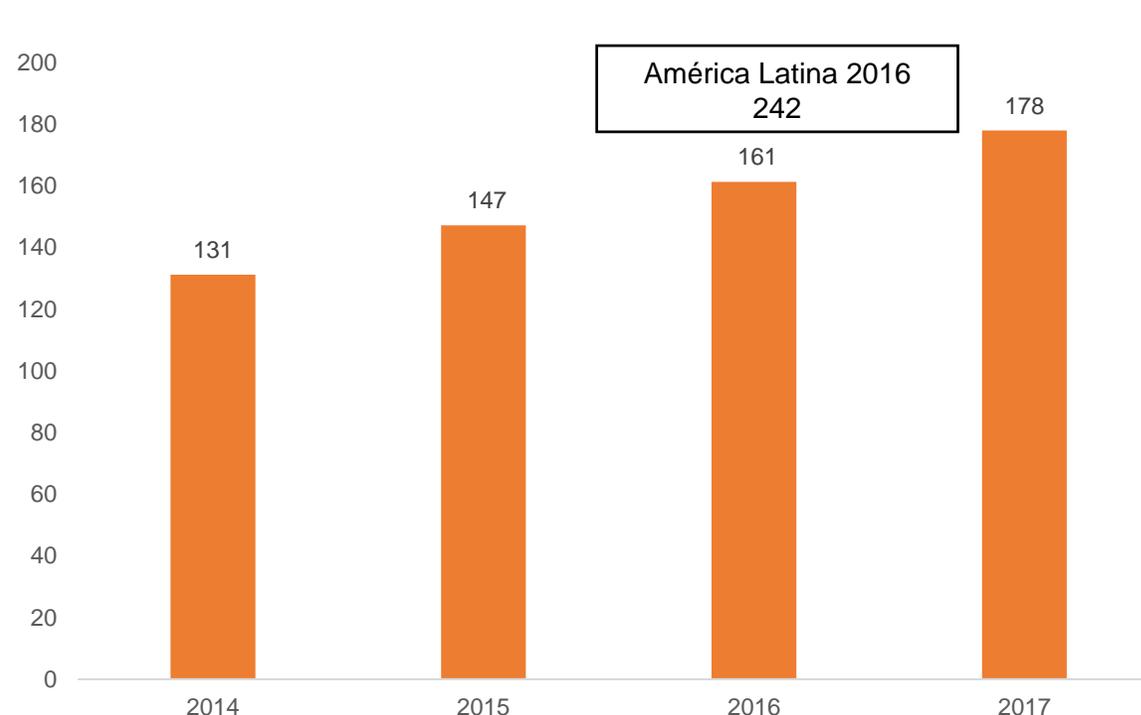
Índice de penetración

Primas emitidas / PIB



Índice de densidad (US\$)

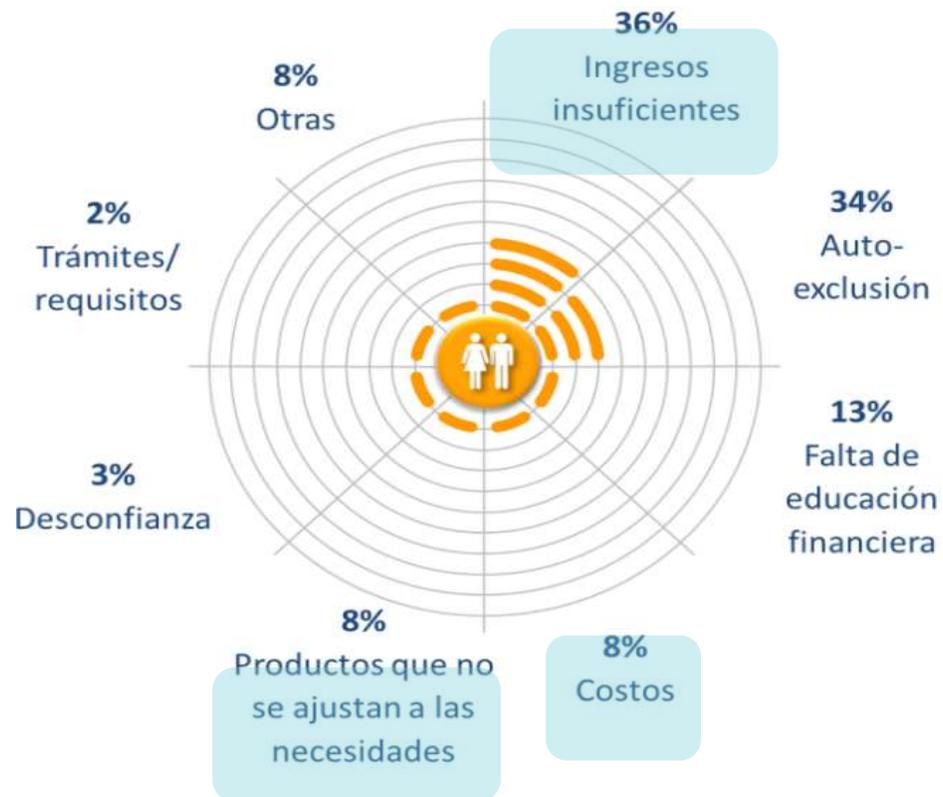
Primas emitidas / Población



Demanda: ¿Por qué los consumidores no se aseguran?

El 50% de las personas no cuenta con seguros, las mayores barreras corresponden a **ingresos insuficientes**, la **autoexclusión** y la **falta de educación financiera**, seguido por **costos** y **productos no ajustados** a las necesidades.

Barreras para tener un seguro
[Respuesta múltiple]



El 72% de las microempresas no cuenta con seguro, las mayores barreras corresponden a la **autoexclusión**, los **ingresos insuficientes** y la **falta de educación financiera**, seguido por **costos** y **productos no ajustados** a las necesidades.

Barreras para tener un seguro
[Respuesta múltiple]



Lo seguros inclusivos: la alternativa de aseguramiento que según los estándares...

Proporcionalidad

Las restricciones impuestas a la industria deben ser **proporcionales** a los beneficios esperados. Es necesario que el regulador tenga en cuenta el **costo de la regulación** para las empresas y los consumidores.

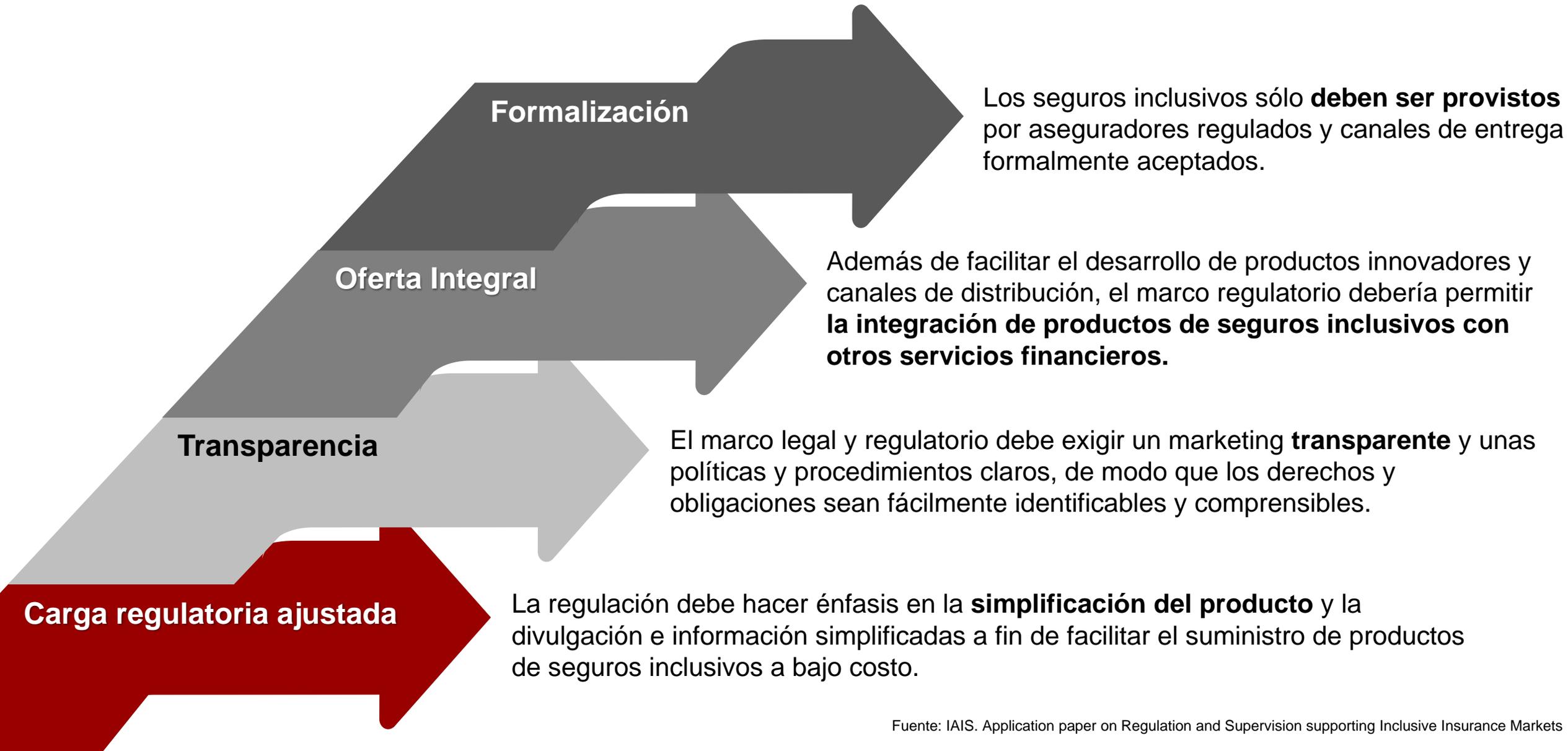
Imparcialidad y protección del cliente

El marco regulatorio debe tener como objetivo garantizar que los productos y servicios de microseguros sean **diseñados para satisfacer necesidades reales de la población de bajos ingresos y sean comercializados de forma adecuada y justa para ellos.**

Diversidad de actores en la oferta

Ampliar el tipo de entidades que pueden ofrecer estos productos (incluyendo entidades sin ánimo de lucro, cooperativas, microaseguradoras, etc.).

Lo seguros inclusivos: la alternativa de aseguramiento que según los estándares...



Seguros inclusivos en Colombia

Seguros Inclusivos: diseñados para atender necesidades de poblaciones que tradicionalmente no han sido objeto de aseguramiento. El gran reto consiste en:

- ✓ **Cómo llegar** a la población más alejada
- ✓ **Incluir** a la población con menos recursos o aquella sin seguros vigentes
- ✓ Diseñar productos que se puedan comercializar **fácilmente**

• **Seguros masivos:** diseñados para ser comercializados a través de **canales alternativos** de distribución.

• **Microseguros:** diseñados para atender las necesidades de aseguramiento de la población de **menores recursos**.



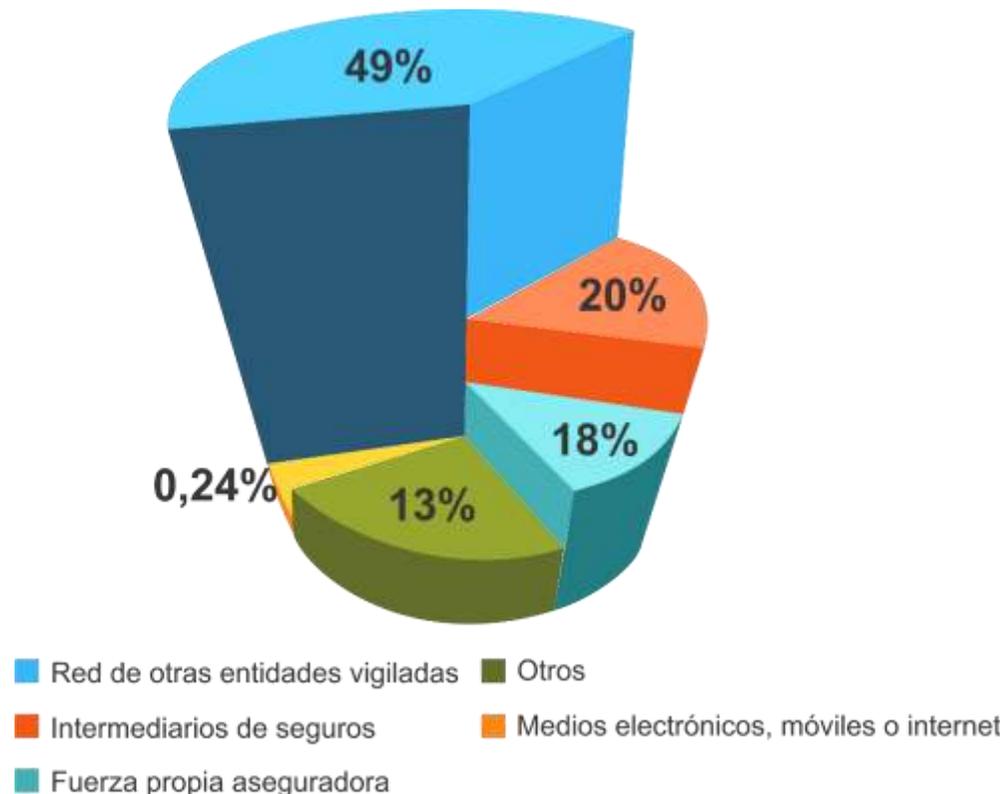
Caso colombiano:

- ✓ No hay un marco normativo **específico** para los seguros inclusivos o microseguros, pero sí para comercializar seguros masivamente.
- ✓ El marco regulatorio actual facilita el desarrollo de nuevos productos dirigidos a poblaciones de bajos ingresos (no se requiere de aprobación previa de productos). Aun así, actualmente hay pocos productos diseñados exclusivamente para este segmento de la población.

Canales para seguros masivos: uso de red

Las entidades **vigiladas** por la Superintendencia Financiera de Colombia podrán **permitir mediante contrato remunerado**, el **uso de su red de oficinas** por parte de entidades aseguradoras e intermediarios de seguros para la promoción y gestión de las operaciones autorizadas a la entidad usuaria de la red y bajo la responsabilidad de esta última.

Canal de distribución
(N° seguros)



El **uso de red** se constituye en el **principal canal** de distribución de seguros, **49% para el 2016**.

Se resalta el poco uso de medios electrónicos, móviles o internet (0,24%).

Las aseguradoras deberán enviar a la Superintendencia Financiera, junto con el modelo del contrato, los modelos de las pólizas de seguros que se comercializarán a través de uso de red.

Canales para seguros masivos: corresponsales

Podrá actuar como corresponsal de una entidad aseguradora cualquier persona natural o jurídica que atienda al público, siempre y cuando su régimen legal u objeto social se lo permita.

La Superintendencia Financiera podrá señalar las condiciones para asegurar que cuenten con la debida idoneidad moral, así como con la **infraestructura física, técnica** y de recursos humanos adecuados para la prestación de los servicios financieros acordados con la entidad para la que prestan tales servicios.

Las aseguradoras deberán enviar a la Superintendencia Financiera, junto con el modelo del contrato, los modelos de las pólizas de seguros que se comercializarán a través de los corresponsales.

Ramos autorizados

SOAT

Exequias

Accidentes
Personales

Desempleo

Vida Individual

Incendio

Sustracción

Hogar

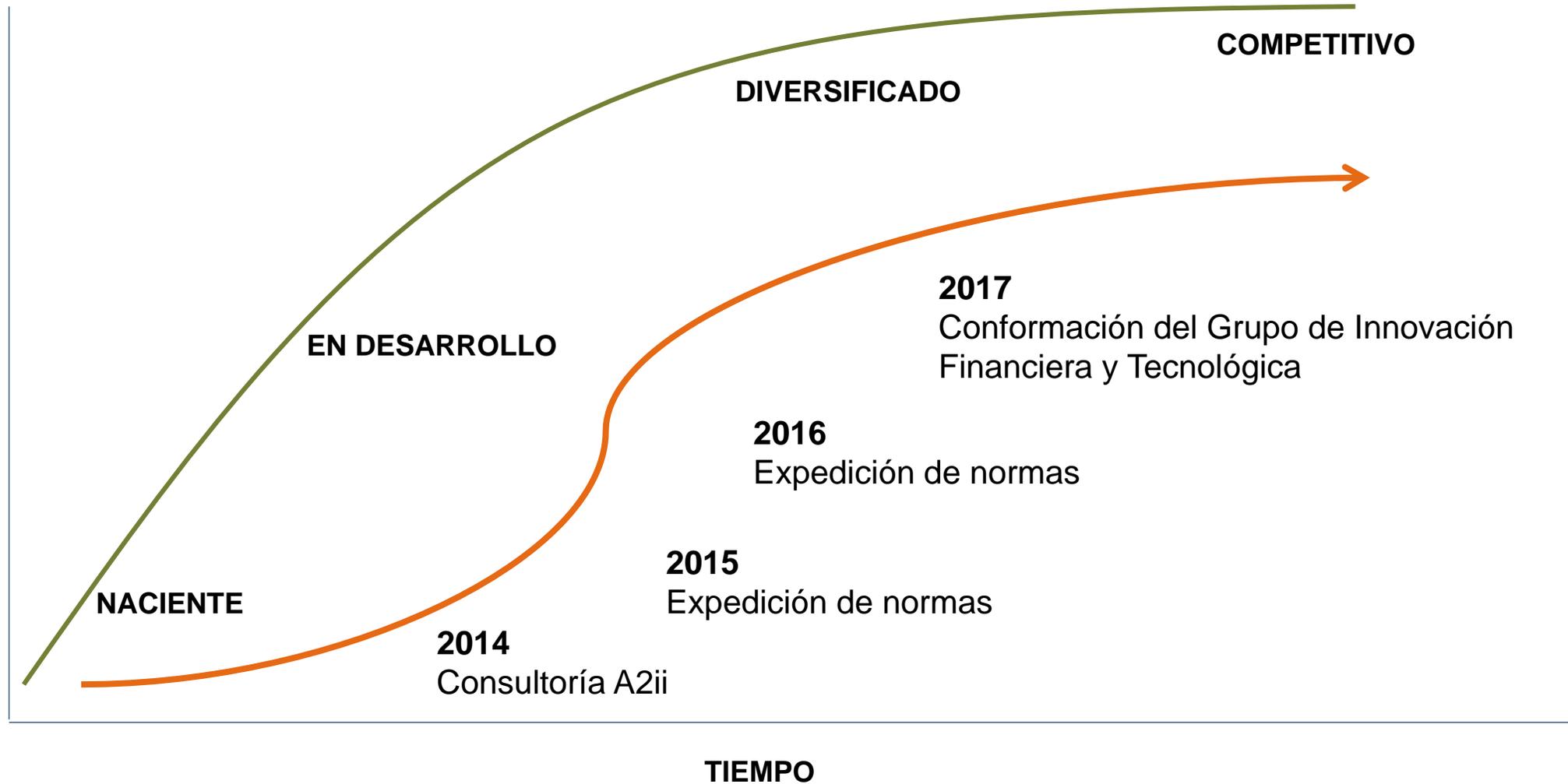
Agropecuario

Habilitar el uso de corresponsales constituye una gran oportunidad para impulsar la comercialización de seguros inclusivos y microseguros.

Estrategia de promoción y cobertura



Contamos con una industria proactiva en el desarrollo de estos productos. Las acciones de regulación y supervisión se han enfocado en la reducción de barreras para el desarrollo del mercado



Y desde la supervisión: el consumidor financiero en el centro de la estrategia

Supervisión focalizada en:

- ✓ Identificación de mayores problemáticas para los consumidores a partir de la revisión estadística de quejas (productos o entidades específicas).
 - **Simplificación** de productos comercializados
 - Verificación de **condiciones de asegurabilidad** con anterioridad a expedición (no al momento de recibir el aviso del siniestro) – revisión de los procedimientos internos de expedición y atención de siniestros.
- ✓ Registro de aseguradores no establecidos en el país para la venta de seguros agropecuarios en Colombia (RAISAX)
- ✓ **Idoneidad** en la comercialización de seguros (SUCIS)

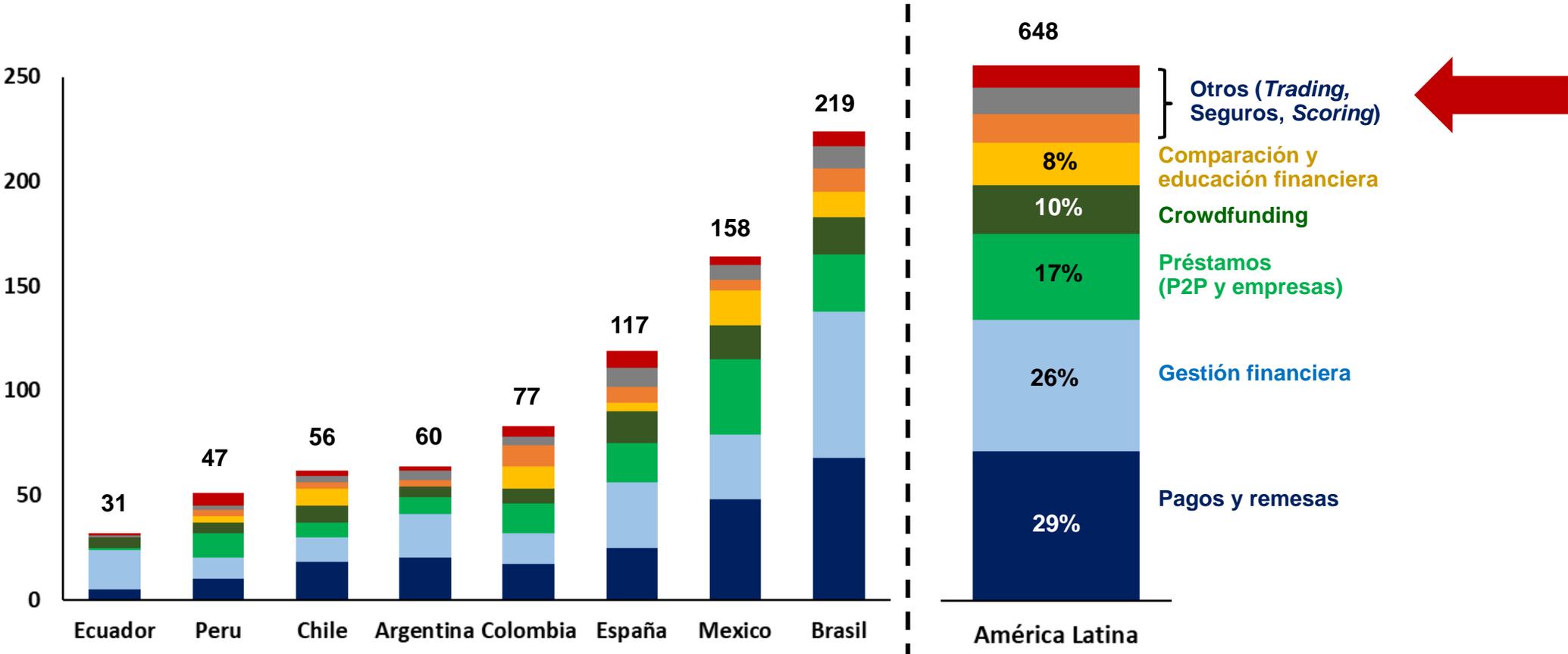
2

Tecnología e innovación como promotores del cambio

En América Latina la industria Fintech está fortaleciéndose con más de 700 plataformas que actualmente ofrecen soluciones financieras basadas en nuevas tecnologías

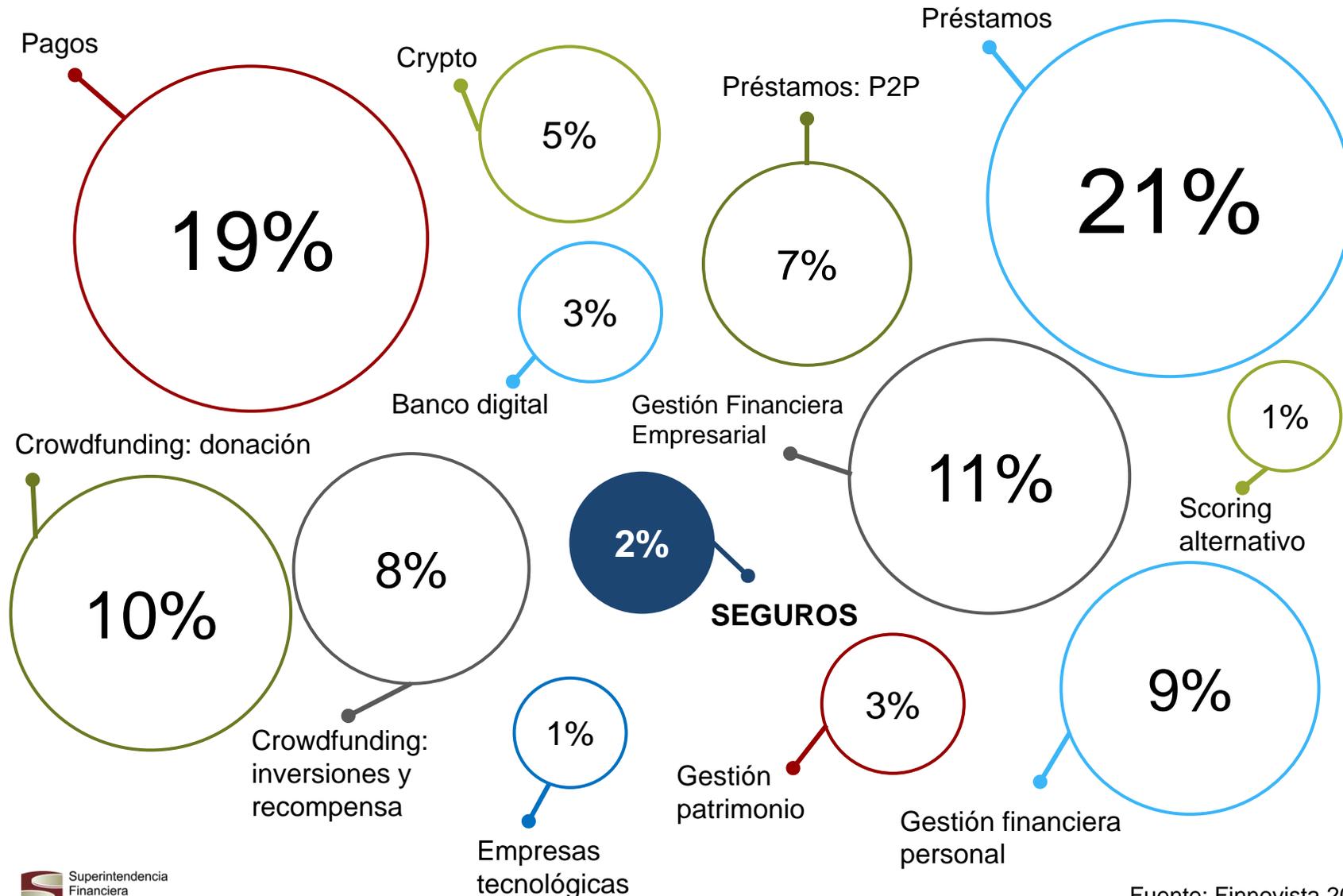
Ecosistema Fintech en la región

(Número de Fintech “start-ups” en América Latina y España)



Fuente: Finnovista 2017.

Sin embargo, las InsureTech representan un porcentaje pequeño de estas iniciativas. El panorama se mantiene cuando las innovaciones son aplicadas a la inclusión financiera

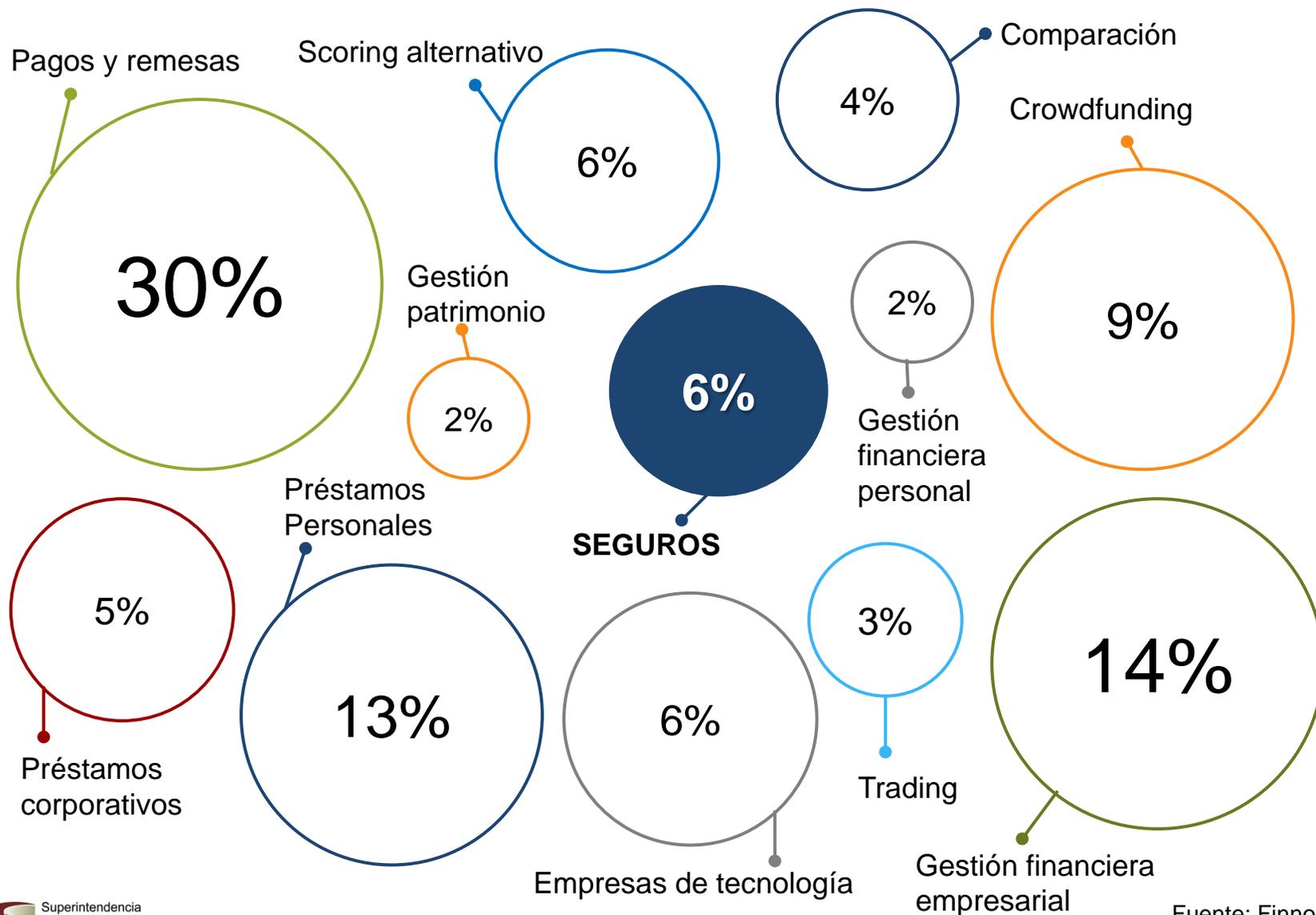


RADAR REGIONAL FINTECH PARA LA INCLUSIÓN

Finnovista identificó **271 startups** con propuestas de valor orientadas hacia **consumidores o pymes con poco o nulo acceso a servicios financieros.**

Estas empresas se distribuyen en 10 grandes segmentos, sobresaliendo en primer lugar el de **préstamos con 28%** de las startups identificadas.

En Colombia, la representatividad de la actividad de seguros en la industria FinTech está por encima del porcentaje regional, pero existe un espacio importante de crecimiento



RADAR FINTECH COLOMBIA

Finnovista identificó 124 startups FinTech en Colombia. Un aumento de 47 startups equivalentes a un **crecimiento del 61%** desde junio de 2016, cuando se identificaron 77 startups Fintech

En 2016 los seguros representaban **el 5% de las iniciativas.**

Las nuevas tecnologías están cambiando drásticamente el panorama de los seguros a nivel mundial y trayendo nuevos desarrollos para los seguros inclusivos



**Plataformas digitales
(Internet, smartphones)**



IoT (Internet de las cosas)



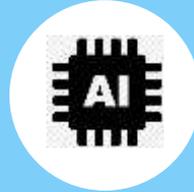
Telemáticas, telemetría



**Big data y
análisis de datos**



**Comparadores y asesores
robot**



**ML – Machine Learning e
Inteligencia Artificial**



**DLT – Distributed Ledger
Technology, Blockchain**



**Seguros bajo demanda y
esquemas Peer to Peer**

La industria está aplicando tecnologías tradicionales de maneras innovadoras y/o usando nuevas tecnologías para revolucionar la cadena de valor de los seguros



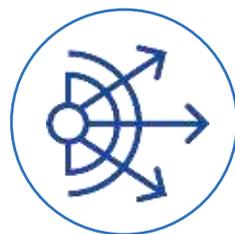
Diseño de producto

- Basado en uso
- Basado en comportamiento
- Esquemas bajo demanda y Peer to Peer



Fijación de precios y suscripción

- Connected devices - IoT
- Drones
- Predictive Analytics (BD y ML)
- Cloud computing



Distribución y mercadeo

- Tecnología móvil y distribución on line, agregadores y comparadores



Gestión de relación y reclamación

- Basados en la nube Drones
- DLT/Blockchain
- Artificial Intelligence
- Chatbots

Fuente: Adaptado de presentación AXA Strategic Ventures, tomado de <https://techcrunch.com/2016/02/02/opportunities-in-the-risk-business-abound-as-insurance-is-ready-for-disruption/>

La industria está aplicando tecnologías tradicionales de maneras innovadoras y/o usando nuevas tecnologías para revolucionar la cadena de valor de los seguros



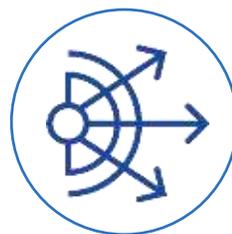
Diseño de producto

- Responder de manera más precisa las necesidades cambiantes de los clientes a través de nuevos productos.



Fijación de precios y suscripción

- Desarrollar nuevos enfoques para suscribir riesgos y predecir pérdida.



Distribución y mercadeo

- Ajustar y mejorar las interacciones con los clientes.



Gestión de relación y reclamación

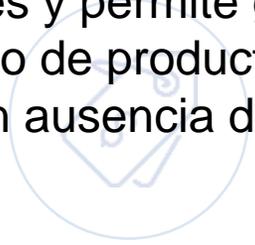
- Mejorar la administración de reclamos, reduciendo los costos operativos y aumentando la eficiencia.

Fuente: Adaptado de presentación AXA Strategic Ventures, tomado de <https://techcrunch.com/2016/02/02/opportunities-in-the-risk-business-abound-as-insurance-is-ready-for-disruption/>

Las InsurTech están siendo usadas en mercados emergentes para responder a los principales desafíos de acceso y uso de los seguros inclusivos

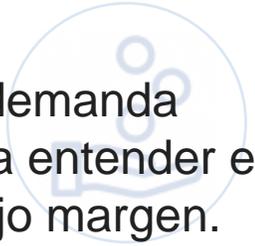
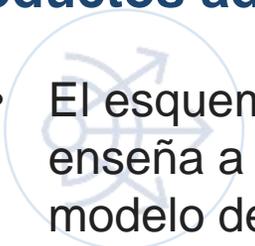
Falta de información

- Inteligencia Artificial y Machine Learning aplicada en Big Data detecta los intereses asegurables y permite generar las bases para diseño de productos y fijación de precios en ausencia de información.



Productos adecuados

- El esquema de seguro bajo demanda enseña a las aseguradoras a entender el modelo de alto volumen y bajo margen.
- La digitalización permite que la emisión de pólizas pequeñas sea rentable
- Inteligencia Artificial permite reducir aún más los costos de suscripción y de gestión de reclamos



Las InsurTech están siendo usadas en mercados emergentes para responder a los principales desafíos de acceso y uso de los seguros inclusivos

Consumidores inexpertos con servicios financieros formales

- El esquema de seguro bajo demanda permite que “ensayar” el producto sea más atractivo.
- Los teléfonos inteligentes y los *chatbots* reduce el costo de comunicarse con los clientes (servicio al cliente).
- Esquemas Peer to Peer ayudan a comprender el seguro formal en los términos de esquemas solidarios.

Costos fijos a la oferta (modelos comerciales restringidos)

- La digitalización radical, los esquemas Peer to Peer y los contratos inteligentes reducen el costo de los productos.
- El seguro bajo demanda facilita el pago de la prima.
- El uso de teléfonos inteligentes reduce el costo a través de una competencia más transparente.

Las InsurTech están siendo usadas en mercados emergentes para responder a los principales desafíos de acceso y uso de los seguros inclusivos

Fortalecer la confianza

- Esquemas Peer to Peer buscar devolver la confianza en el producto
- Blockchain busca reemplazar la confianza convencional con la descentralización de la confirmación/auditoría
- Seguro bajo demanda hace que sea más fácil probar los beneficios del producto
- Los tiempos de respuesta rápidos usando la digitalización permite al consumidor percibir y recibir los beneficios de manera más pertinente.

Dispersión geográfica

- La distribución basada en teléfonos inteligentes ayuda a alcanzar población dispersa
- La digitalización basada en la nube permite aprovechar una variedad de distribuidores no tradicionales
- Permite la eliminación de papel
- Esquemas Peer to Peer le apuestan al voz a voz y a las redes sociales.

3

Apoyamos el
desarrollo de
productos
innovadores

Nuestra visión

La innovación tecnológica aplicada al sistema financiero y sus mercados toma cada vez más relevancia en el contexto global. Esta realidad no es ajena a la Superintendencia Financiera de Colombia y, por ende, desde este órgano consideramos necesario aproximarnos a los principales actores del sector para aportar en la realización de los objetivos estratégicos de nuestra entidad:



Velar por la protección
al consumidor
financiero



Contribuir con
mecanismos de
inclusión y educación
financiera



Apoyar el desarrollo y la
innovación financiera y
tecnológica



Mantener la
estabilidad
financiera

En 2017 conformamos el Grupo de Trabajo Fintech cuyo objetivo principal es la promoción de la innovación responsable y sostenible



Investigar

Sobre las tendencias emergentes de FinTech que facilitan la inclusión financiera.



Promover

Reglas de juego claras y definidas para los diversos actores del ecosistema financiero y Fintech en el país.



Experimentar

Nuevos modelos de negocio con viabilidad para implementarlos y adecuados ambientes de testeo controlados.

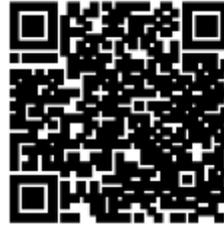


Apoyar

El uso de la tecnología para modernización de la Superfinanciera en aras de optimizar procesos internos y disminuir carga regulatoria a las entidades.



superintendencia.financiera



@SFCsupervisor



+Superfinanciera



/superfinancieracol



Gracias

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co