

Innovación: una realidad que transforma la manera de concebir el derecho en seguros

Jorge Castaño Gutiérrez
Superintendente Financiero de Colombia

4° Congreso Internacional de Derecho de Seguros - Fasecolda

Transformación y capacidad de adaptación de la industria

The background of the image is a deep blue with a complex network of white lines and dots, resembling a digital or neural network. In the lower right, a human hand is shown reaching out, with fingers slightly curled, as if interacting with a digital interface. To the right of the hand, there are glowing blue and white circular patterns, some of which look like stylized data visualizations or futuristic UI elements. The overall aesthetic is high-tech and futuristic.

Los grandes cambios de los últimos años en la industria implican un proceso de adaptación

Revelación de información

Normas de Información Financiera - NIIF

Exigencias en auditoría

Normas de Aseguramiento de Información - NAI

Riesgo legal y reputacional

Corrupción, lavado de activos, fallas tecnológicas, ciberseguridad

Consumidores financieros con necesidades diversificadas

Consumidores que exigen productos ajustados a sus necesidades, a precio adecuado y con un trato justo

Agentes no tradicionales y desarrollos de productos

Financiamiento (crowdfunding), aseguramiento (insurtech) fintech, activos virtuales project finance

Mayores requerimientos prudenciales

Reservas técnicas (IFRS 17), Solvencia II.

Necesidades de expansión y posicionamiento

Conglomerados financieros Legislación transfronteriza

Tecnologías disruptivas

Blockchain, DLT, cloud computing, regtech, Big data, Robo - advisor

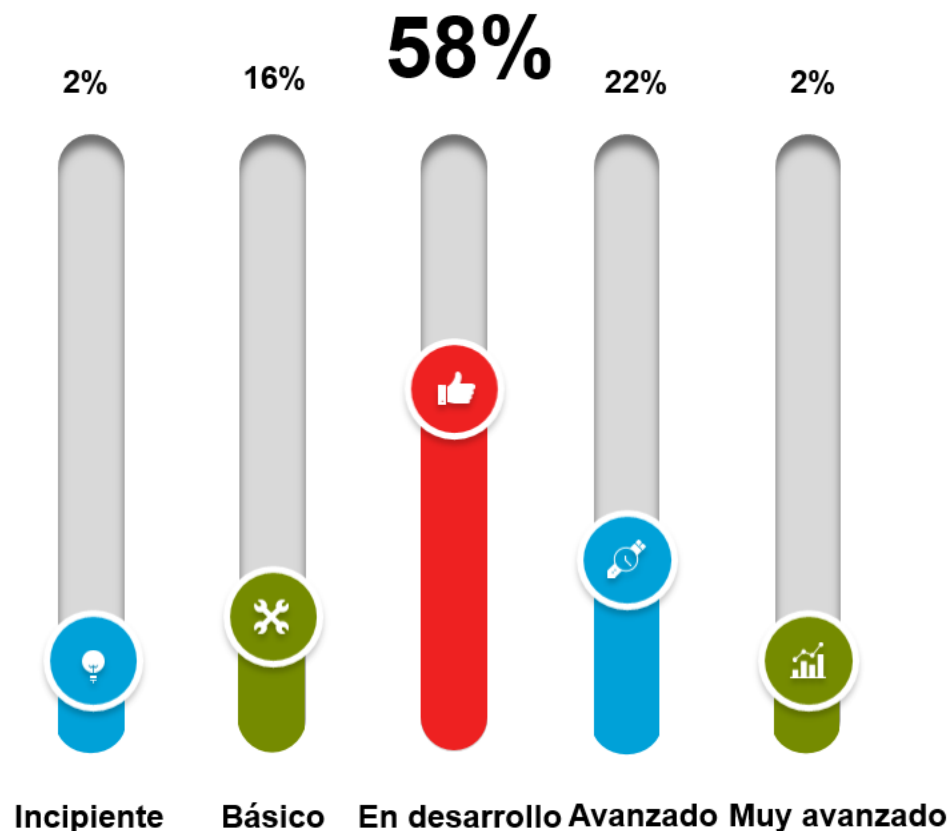
innovación

Insurtech: la nueva dinámica de la industria aseguradora



Temperatura de la innovación

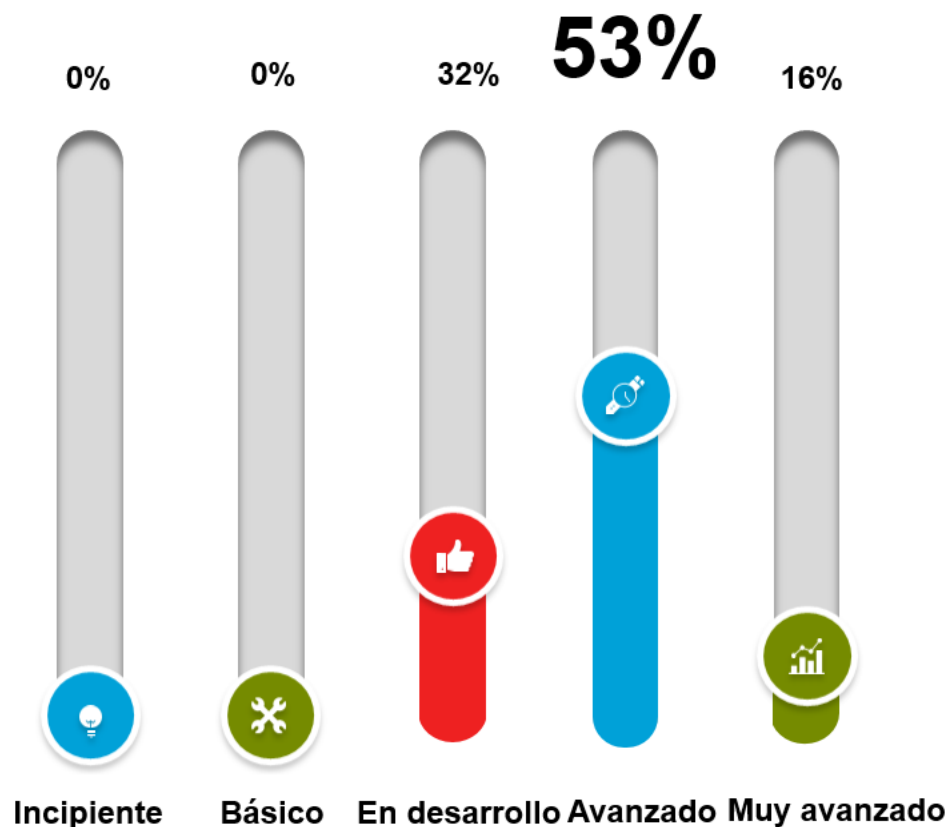
Así contestaron las entidades vigiladas por la Superfinanciera respecto al grado de innovación de su organización



Entidades
VIGILADAS
Total: 45

Temperatura de la innovación

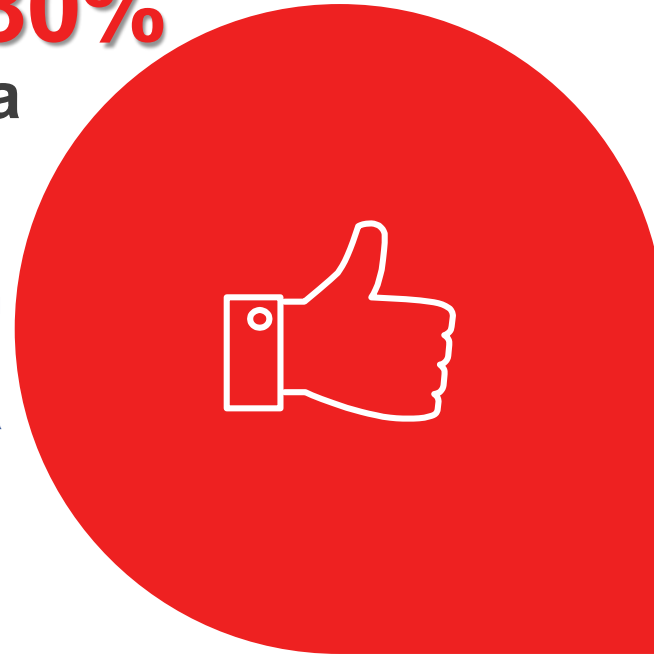
Así contestaron las empresas finTech respecto al grado de innovación de su organización



Entidades
NO
VIGILADAS
Total: 20

ENFOQUE DE LA INNOVACIÓN

30%



Mejorar la experiencia del cliente

Sigue siendo la principal razón para innovar en el sector financiero, especialmente para entidades vigiladas (32%).

11%



Innovar el modelo de negocio

Un reducido porcentaje de encuestados dice estar innovando el modelo de negocio, un factor que ha probado ser clave para las fintech más disruptivas y exitosas en el mundo.

22%



Innovar productos y servicios

Las empresas fintech y algunas entidades tradicionales han volcado su estrategia de innovación hacia el diseño de novedosos productos financieros.

17%



Optimizar procesos internos

La innovación tecnológica también está orientada a optimizar procesos internos para generar eficiencias operativas.

POBLACIÓN OBJETIVO DE LA INNOVACIÓN

Población bancarizada

Sigue siendo el principal mercado objetivo del sector financiero, tanto para entidades vigiladas como las que no lo son.

52%



47%



PYMEs

De acuerdo con las entidades encuestadas, existe apetito por atender al sector empresarial con productos y servicios innovadores.

30%



Tradicionalmente excluida

Existe amplio espacio para la innovación de productos y servicios que se ofrecen a la población de más bajos recursos.

31%

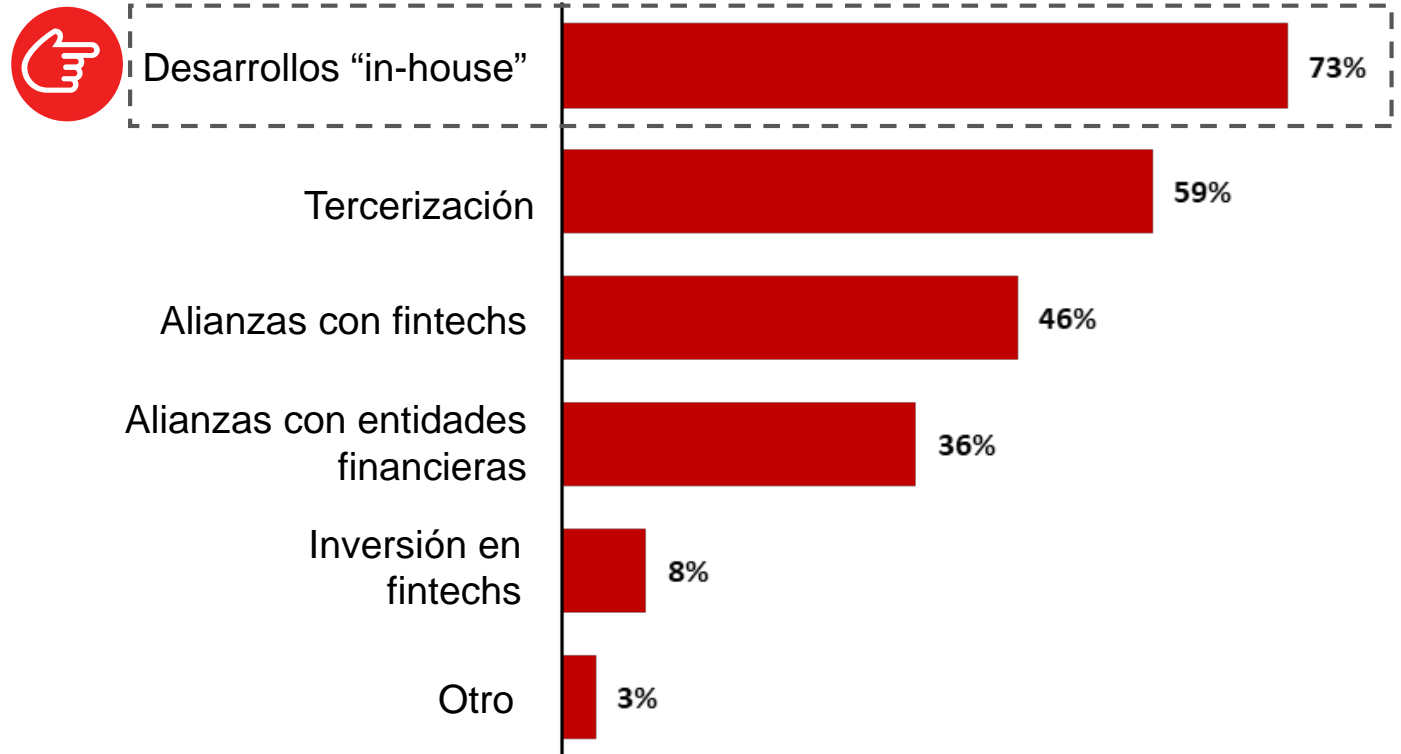


Microempresas

Las microempresas tradicionalmente enfrentan barreras de acceso a servicios financieros.

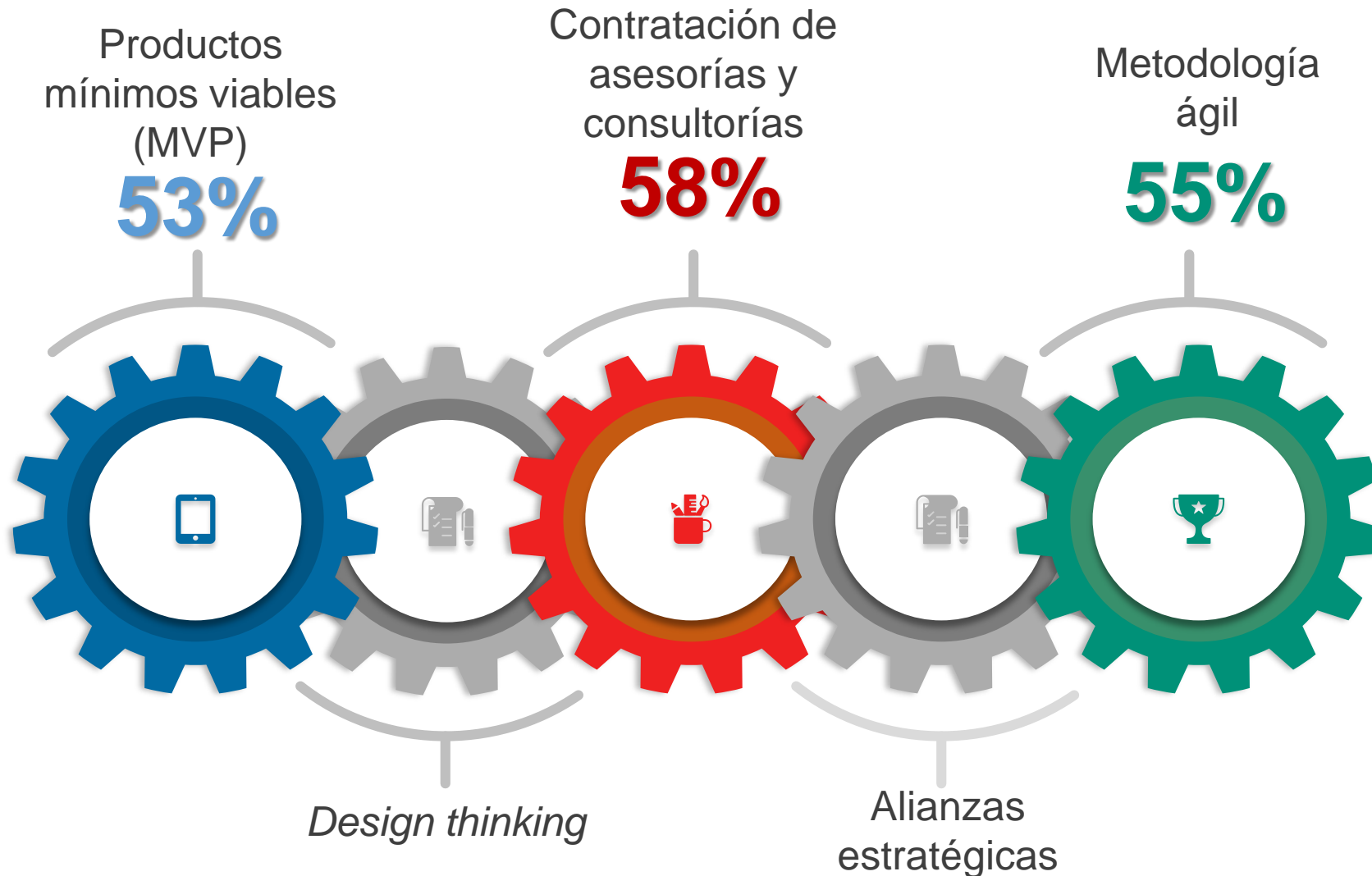
OPORTUNIDADES PARA TESTEAR Y ESCALAR

Existen grandes expectativas de uso de nuevas tecnologías en el sector financiero.



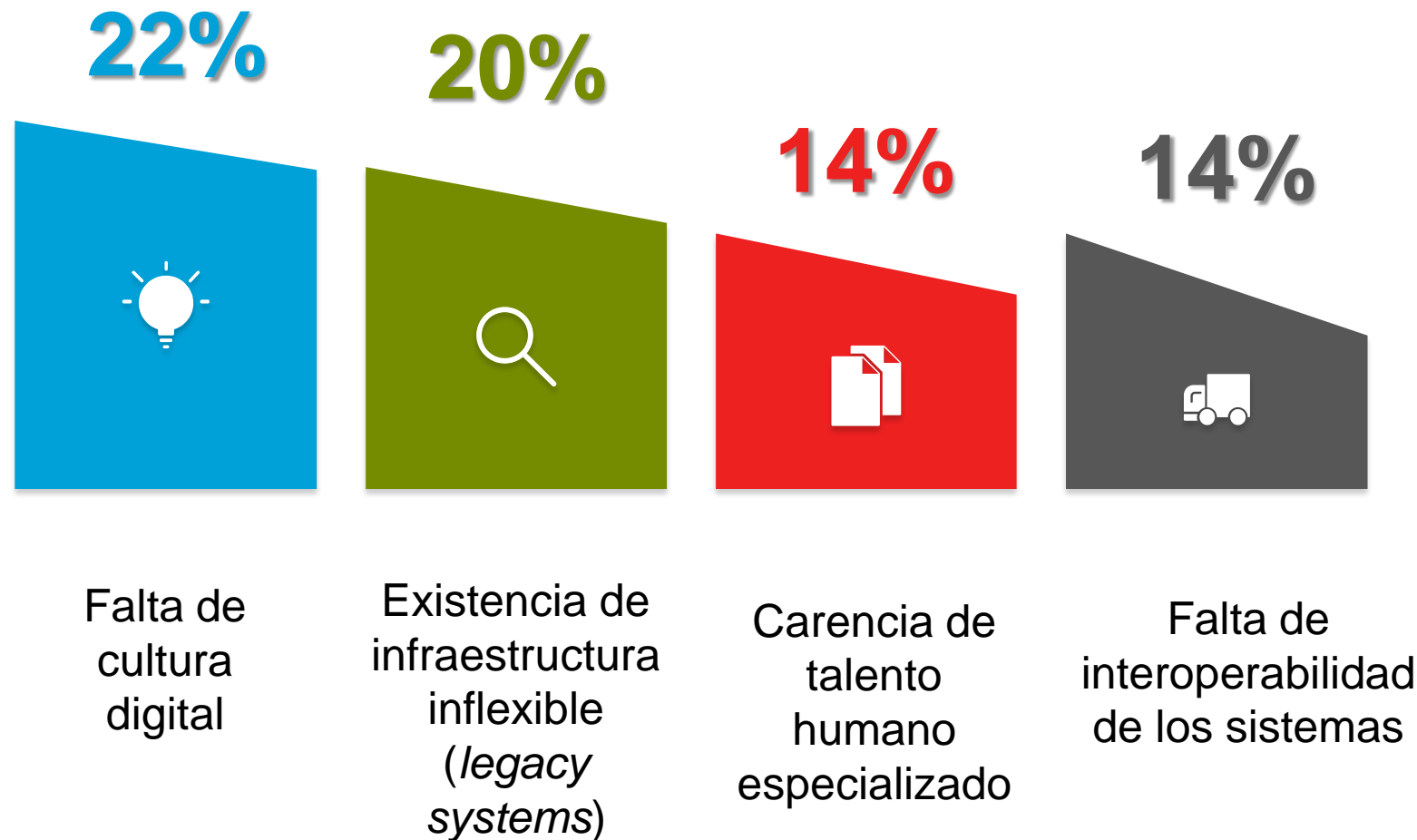
ENFOQUE METODOLÓGICO

El sector financiero también está innovando en el uso de metodologías para el desarrollo de productos y servicios.



PRINCIPALES DESAFÍOS TECNOLÓGICOS

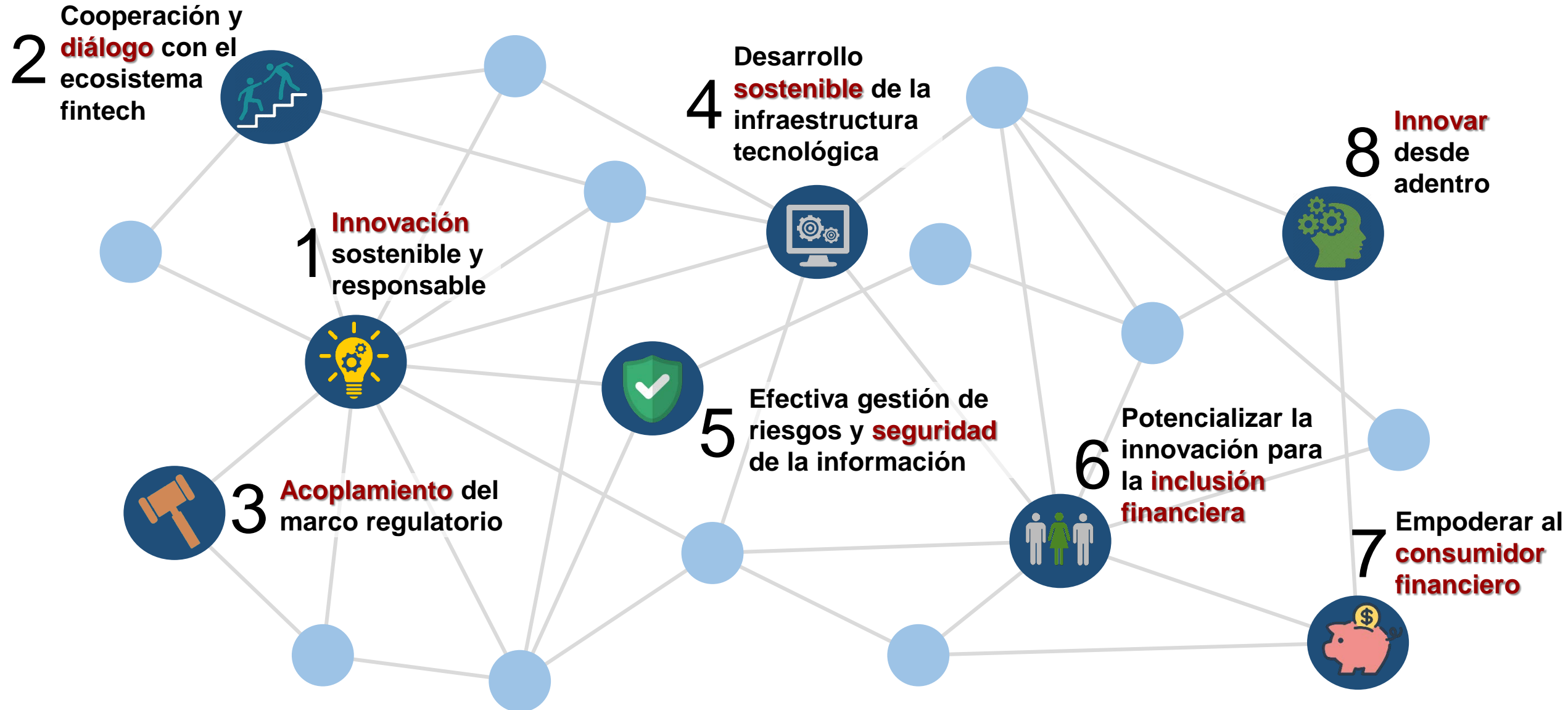
¿Cómo aprovechar el “legacy” reputacional sin sentir su anclaje sobre la infraestructura tecnológica?





El rol del
supervisor
también se
transforma

Esta es la estrategia en la que se enfocarán nuestros esfuerzos





Hacia la innovación sostenible y responsable en el sector financiero

elHub

Centro de innovación



laArenera


Sandbox del supervisor



regTech

Innovar desde adentro





**Necesitamos dar un giro trascendental
en la concepción del derecho
de seguros y nuestro rol**

Transformando las habilidades y herramientas tradicionales

Habilidades y herramientas tradicionales



Conocimiento normativo exhaustivo
Especialización en normas del Sistema Financiero (C.Co, EOSF, CBJ)



Identificación, medición y gestión de riesgos actuales enmarcada en el cumplimiento de requisitos legales



Enfoque en gestión de controversias



Énfasis en la gestión del riesgo jurídico de servicios tradicionales

Habilidades y herramientas para la industria **del futuro**



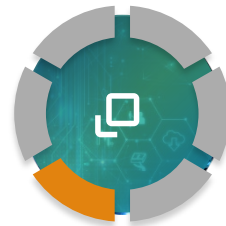
Comprender el nuevo entorno y desarrollar **habilidades multidisciplinares**



Gestionar proactivamente el riesgo jurídico frente a cambios de entorno (anticipar)



Facilitar el desarrollo de estructuras societarias, comerciales y regulatorias que permitan gestionar los cambios



Ser promotor y gestor de la innovación

Un rol en el que se viabilicen alternativas novedosas en un entorno de manejo responsable de riesgos

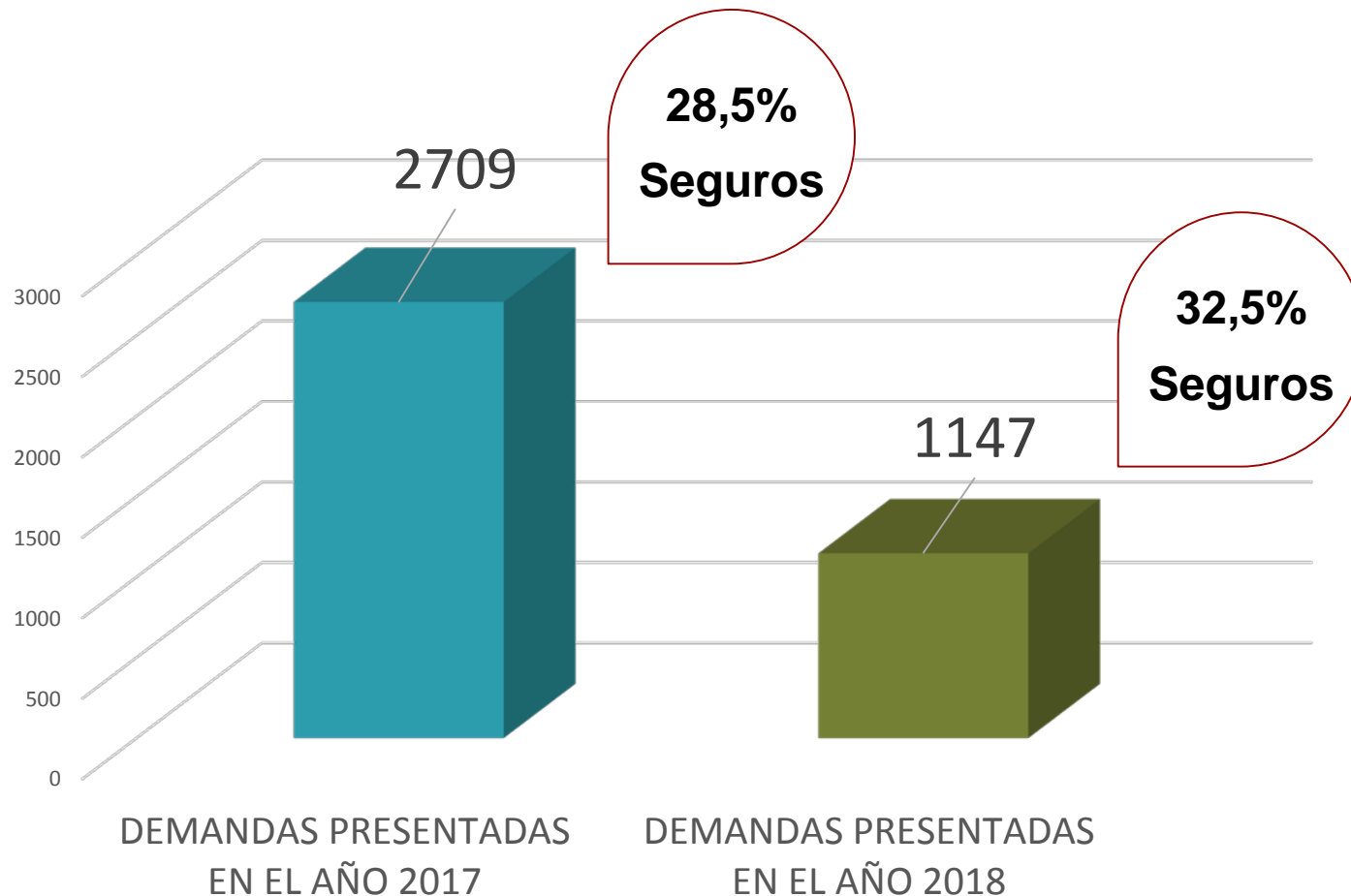
Reconociendo que el consumidor es el centro



- Entendiendo sus necesidades y cambiando la forma de aproximarnos a ellas.
- Brindando soluciones simples y ágiles.
- Enfocándonos en mejorar la experiencia del cliente desde la suscripción hasta la reclamación.
- Solucionando controversias de manera rápida.

Lo que nos lleva a repensar cómo nos estamos acercando hoy al consumidor

¿Lo estamos logrando?



Fuente : Delegatura para Funciones Jurisdiccionales SFC

Controversias en contrato de seguros

17%

Cobros en exceso de primas, no entrega de pólizas, indebida asesoría en el contrato de seguros, inconsistencias frente a las coberturas.

Indemnización en contrato de seguros

83%

Negativa a reconocer el valor total del daño causado, por ejemplo en pólizas de vehículos.

CASO I:

El demandante adquirió una póliza de seguro vida. Por cuenta de una enfermedad fue diagnosticado con una inhabilidad del 80% en su capacidad laboral. Solicita que la aseguradora reconozca el siniestro y sea indemnizado.

La aseguradora no reconoce el amparo aduciendo que este riesgo no está amparado puesto que la cobertura se refiere a incapacidad derivada de un accidente y no de una enfermedad.



Decisión de la Superfinanciera

Las modificaciones de los términos de un contrato de seguro grupo (significativas y no claramente favorables a los consumidores a los cuales están dirigidas) deben ponerse en conocimiento de éstos ya que a partir de los documentos que les son puestos a disposición en el momento de adherir a la póliza, es cuando el consumidor confía razonablemente en que no incluirán restricciones posteriores.

Así, las cláusulas restrictivas de los derechos de los particulares en sus relaciones con las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, deben estar redactadas y consagradas **de manera previa, expresa, clara y taxativa** y el acceso a las mismas por parte del consumidor debe garantizarse de forma simple, oportuna y completa.

En el presente caso, se acreditó que las modificaciones efectuadas en la póliza no le fueron informadas de manera oportuna y por ende, no le eran oponibles, por lo que acreditada la ocurrencia del siniestro y su cuantía, se condenó a la aseguradora.

CASO II:

El demandante pretende que la aseguradora no incremente el valor de la prima de la póliza de seguro de vida que había tomado para la vigencia 2016-2017, dado que su estado de salud ha mejorado y que el riesgo asegurado se ha reducido, por lo cual la extra prima debe tasarse atendiendo esos aspectos puntuales del riesgo.



Decisión de la Superfinanciera

Estando vigente la póliza, la aseguradora está contractualmente facultada para extraprimar a un asegurado que presente patologías nuevas, siempre que la tarifa así definida corresponda a criterios técnicos y no al mero capricho o arbitrariedad.

En el presente caso, si bien no se acreditó incumplimiento en la decisión de la compañía de persistir en el contrato determinando el cobro de una extraprima conforme a los criterios técnicos, para 2016 – 2017, se le ordenó **recalcular el valor** de la prima correspondiente a 2017 - 2018, descontando las extraprimas generadas por patologías ya resueltas, permitiendo que la prima como elemento del contrato de seguro, refleje los criterios objetivos que frente al estado de salud del asegurado, le han servido de fundamento para su cálculo, procediendo a informar al asegurado del resultado con el fin de que se realicen los pagos o las devoluciones a que haya lugar.



CASO III:

El demandante pretende la devolución del dinero debitado de su cuenta de ahorro más los intereses remuneratorios y perjuicios por concepto de lucro cesante ya que fue descontado con el fin de pagar la prima de un seguro que aparentemente habían ofrecido telefónicamente.

Decisión de la Superfinanciera

Se encuentra comprometida la responsabilidad de la aseguradora cuando mediante el uso de red de una entidad bancaria, se ofrecen sus productos a través de una **llamada telefónica** y no se brinda la información completa al consumidor sobre la persona jurídica con la que se está adquiriendo la póliza y el tipo de contrato que se está celebrando, por lo que se encuentra probada la responsabilidad de la aseguradora respecto a los dineros cargados a la cuenta de ahorros del demandante, por concepto de primas.

La Superfinanciera redefine el enfoque de supervisión de conductas y protección al consumidor

Supervisión que va más allá de la divulgación de información

Preguntas clave
que guían la
supervisión

1. En el diseño del producto

¿Cómo generan rentabilidad las entidades vigiladas?

¿Hay subsidios cruzados entre los clientes?

¿A quiénes están favoreciendo las entidades vigiladas?

¿Existen condiciones de los productos que puedan afectar al consumidor financiero?

2. En la comercialización

¿En qué condiciones se están ofreciendo los productos financieros?

¿Qué información se está dando?

¿Se están ofreciendo los productos más adecuados con lo que el consumidor solicita y necesita?

¿Cuáles son los incentivos que impulsan las actividades comerciales?

3. Transversales a todo el ciclo del producto

¿De qué manera las entidades explotan las asimetrías de información entre ellas y el consumidor financiero, sus hábitos y comportamiento?

¿El gobierno corporativo de las entidades vigiladas está al tanto y aprueba las prácticas y procedimientos?

Lo que viene...

Esta visión de la supervisión de conductas del mercado y de protección al consumidor financiero plantea nuevos objetivos en el corto y mediano plazo

- Desarrollo Metodológico del Marco de Supervisión de Conductas del Mercado y de PCF
- Plan Piloto del Marco de Supervisión de Conductas
- Optimización de los procedimientos, herramientas e información de monitoreo del mercado
- Fortalecimiento de **aplicaciones tecnológicas** para la supervisión

**Implementación del
Marco de
Supervisión de
Conductas del
Mercado y
Protección al
Consumidor
Financiero**





Una industria **innovadora, reconoce las oportunidades de crecimiento en las necesidades reales de sus consumidores**



superintendencia.financiera



@SFCsupervisor



+Superfinanciera



/superfinancieracol



Gracias

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

Descárguela en su dispositivo

