

Un escenario adecuado para la transformación de la industria

Convención Internacional de Seguros - FASECOLDA

Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero

Cartagena de Indias, Septiembre 27 de 2018

Una reflexión inicial...



2,88%

Enfrentamos cambios estructurales



¿Estamos preparados y queremos transformar nuestra estrategia?

1

Escenario
actual

En los últimos años el mercado de seguros se ha dinamizado

Jugadores con gran importancia
global



Grupos aseguradores
internacionales consolidándose:
reaseguro + seguro directo



Nuevas entidades en el mercado:
una aseguradora de vida

Los nuevos jugadores tienen
especialización en un segmento
(cumplimiento y RC, crédito o
seguros personales)

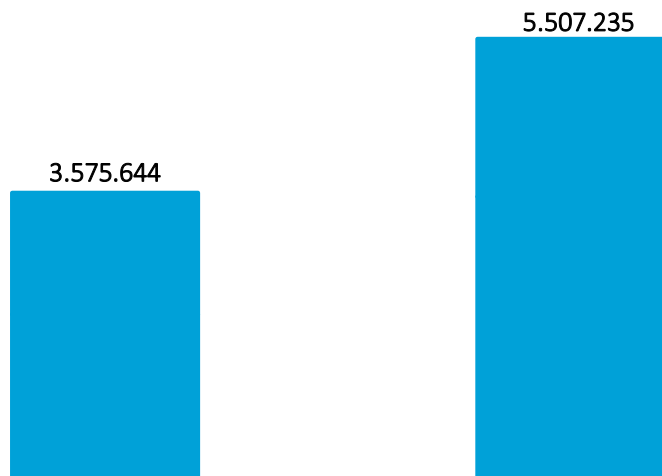


Somos un mercado atractivo

La industria aseguradora ha consolidado su patrimonio y respaldo de reservas

Requerimiento de solvencia

(Junio 2018 - millones de pesos)



GENERALES

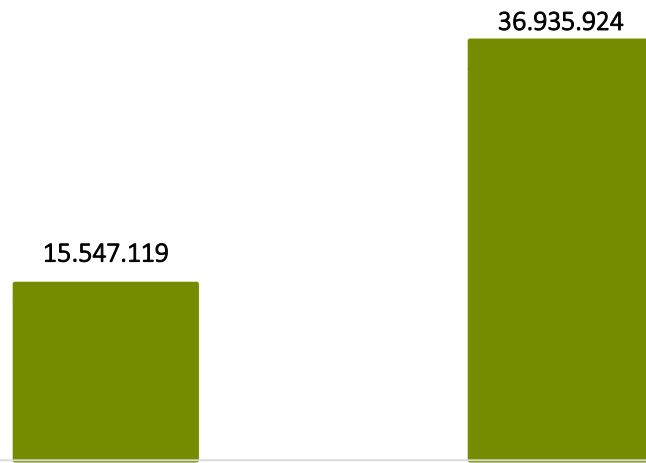
VIDA

■ PATRIMONIO TÉCNICO

Fuente: SFC

Respaldo de reservas

(Junio 2018 - millones de pesos)



GENERALES

VIDA

■ TOTAL RESERVAS

Fuente: SFC - Formato 481

Somos una industria sólida

Se requiere enfocar los esfuerzos hacia productos que van más allá de los seguros “obligatorios” ...

Crecimiento promedio últimos 7 años:

Junio 17/18

11,8% **Total industria**



3,6% Ramos para infraestructura



16,5% Ramos de personas



13,8% Ramo de salud



Fuente: SFC

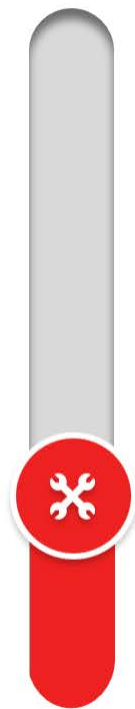
... y consolidar nuestra visión como industria a 2025



Competitivo



Sostenible



Incluyente



Confiable

2

¿Qué se
requiere para
avanzar?

Identificar los cambios y definir la estrategia para enfrentarlos: ¿Cuáles controló y cuáles no?



Nuevo entorno

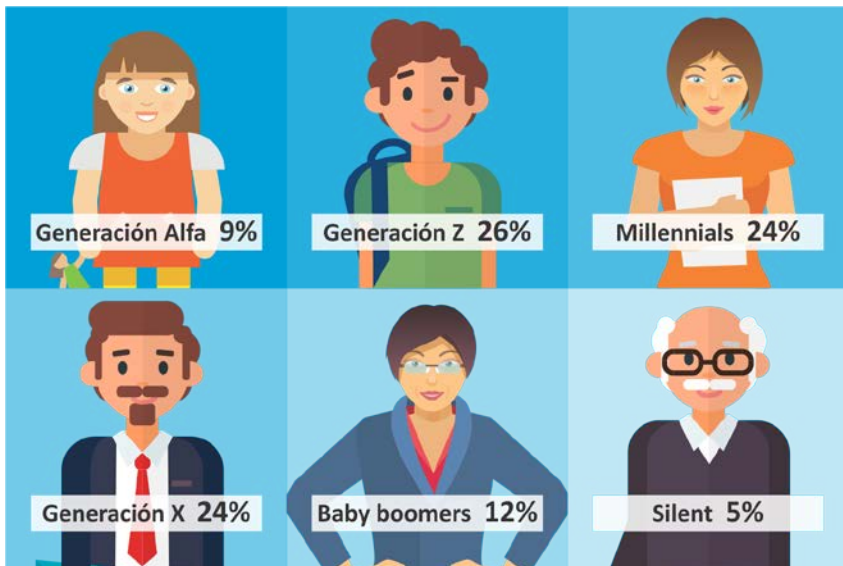
1. Del producto a la experiencia
2. De un único momento a las diferentes etapas de vida del cliente



Transformación

3. Hacia la optimización de procesos basados en tecnologías y sinergias
4. Hacia un cambio de cultura: ofrecemos lo que somos

1. Transformar el modelo de negocio desde uno centrado en el producto hacia otro enfocado en brindar experiencias al cliente



Fuente: Pew Research Center, DANE. Cálculos SFC



Fuente: AMIS-Everis . Elaborado para el estudio: El cliente del futuro en seguros, 2017

1. Reconocer las nuevas características de los clientes



Valora su tiempo

Exigen soluciones rápidas y eficientes
¿me pagaron rápido?
¿cumple con lo que prometen?



Socializa e influye

Comparte sus experiencias
¿confío en mi aseguradora?
¿la critico?
¿la recomiendo?



Usa *smartphones*

Se comunica constantemente
¿la compañía se comunica conmigo por donde yo prefiero?



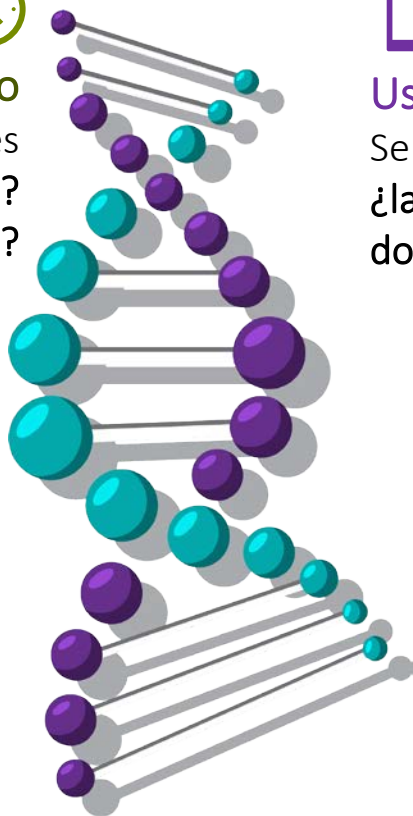
Se informa

Investiga y compara
¿Alguien me ofrece mayor valor por el mismo o un mejor precio?



Quiere ser leal

Entiende su importancia como cliente
¿es diferente a los demás?
¿me ofrece algo más?



2. Cambiar el concepto de valor del cliente: más allá del valor presente... es el valor potencial a lo largo de su vida



3. Identificar las potencialidades del Insurtech en la oferta de servicios de aseguramiento: no son amenaza... son aliados



4. Definir modelos de negocio de posicionamiento de valor agregado desde adentro

Cultura

Definir un propósito común que se construya desde la base de los empleados

Consistencia

La experiencia que se traslade a los clientes debe ser consistente con la experiencia al interior de la compañía

Empoderamiento

La multiplicidad de necesidades requiere personas con capacidad de decidir y adoptar cambios en tiempo real

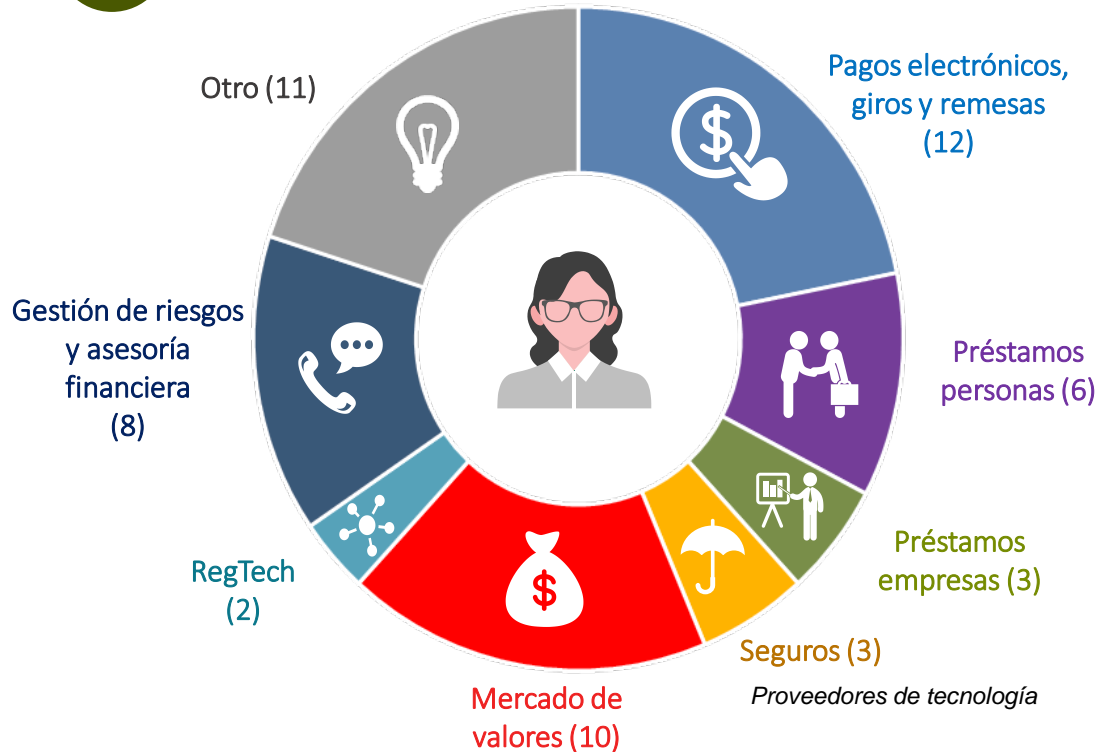
3

Cómo ser
dinamizadores de
la transformación

1. Abriendo las puertas a la innovación

55

Reuniones solicitadas a **elHub** (50 finalizadas)



2

Pilotos aprobados en el **sandbox** del Supervisor

5

Proyectos en etapa de estructuración



Cifras período mayo - septiembre de 2018

2. Definiendo la agenda del Supervisor para la innovación



3. La agenda de corto plazo tampoco se detiene



Consolidación de
actividades Mesa
Intersectorial Soat



Ramo de
cumplimiento



Viviendas
seguras



Solvencia II



Convergencia
a estándares
de reservas

Descárguela
en su
dispositivo





superintendencia.financiera



@SFCsupervisor



+Superfinanciera



/superfinancieracol



Gracias

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co