

Bogotá, Octubre 01 de 2020

# Perspectivas de la industria: lecciones aprendidas del COVID – 19 y desafíos venideros

Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero



16 Convención Internacional de Seguros



# El sector asegurador enfrenta una situación atípica

Aumentos en la siniestralidad



Menor atención en oficinas



Intermediación 100% no presencial



Volatilidad en los mercados



Disminución en primas



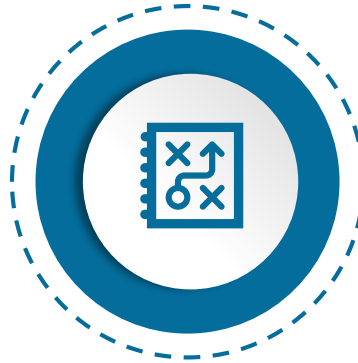
Asegurados



# Este contexto ha desafiado el ejercicio de la gestión de riesgos de la industria desde una **perspectiva multidimensional**

## Continuidad del negocio

Aumentar la resiliencia operativa para hacer frente al aumento en las reclamaciones, el pago de siniestros y promover la suscripción de nuevos negocios.



## Protección al consumidor

**Informar a los consumidores** de forma oportuna las condiciones de uso de los canales y las condiciones de las coberturas de las pólizas.

Reconocer los cambios en la **dinámica de exposición al riesgo**.

## Estabilidad financiera

Implementar estrategias de **gestión integral de riesgos**, incluyendo los que se intensifican por la coyuntura, **y medidas de modelación prospectiva** del capital.

Reconocer que la mayor volatilidad en los mercados exige una estrategia sostenible de rendimientos financieros.

# Todas las aseguradoras implementaron una estrategia de trabajo en casa, lo que implicó **ajustes operativos** y **de gestión** de este riesgo



## Continuidad del negocio

La **actividad** de la industria y **atención a los consumidores** financieros se desarrolló **sin interrupciones**.



## Ciberseguridad

La **solidez en la gestión** en medio del **teletrabajo**, se tradujo en que no hubo reportes a la SFC sobre eventos en este frente.



## Tecnologías disruptivas

**Profundización de canales digitales** (App, ChatBox y portales transaccionales) para facilitar el **acceso ágil y seguro** a productos y servicios **operando en la nube**.



## Consumidor financiero

Se intensificó el **relacionamiento** por el **portal** transaccional y los **canales digitales**.

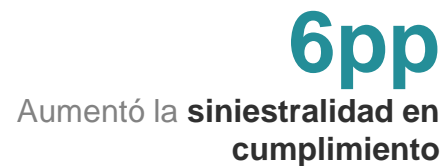
Campañas de autocuidado **por redes sociales**.



## Bioseguridad

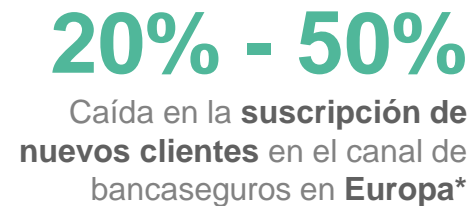
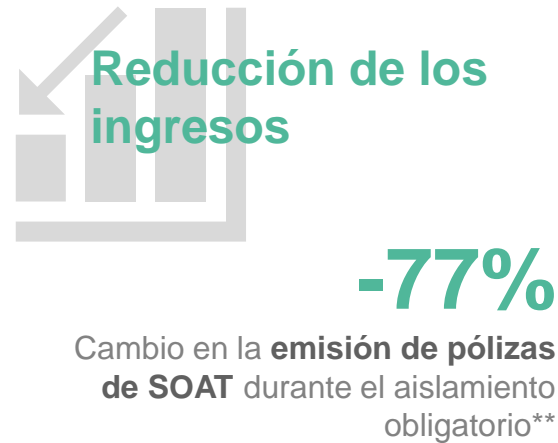
Se promovió el cumplimiento de los **protocolos de bioseguridad** del MinSalud en la prestación del servicio.

# Los resultados **técnicos y financieros** de las aseguradoras locales se han visto impactados por los **mismos factores que sus pares a nivel global**



**Rezagos**

en los **avisos** de los siniestros

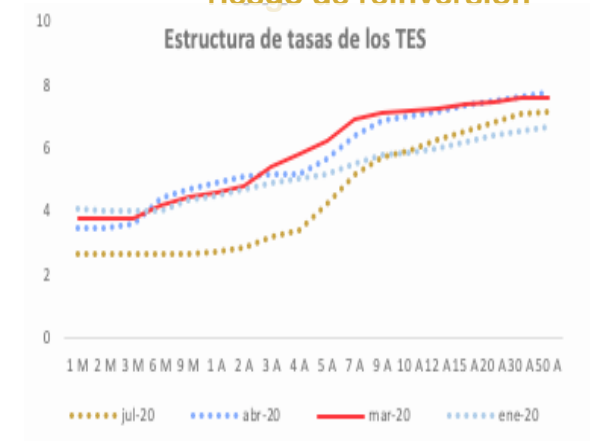


**Acuerdos de pago y financiación de primas**

Menor **disposición** a comprar **bienes durables**



Las tasas bajas incrementan el **riesgo de reinversión**



Presiones sobre el **costo de fondeo** por riesgo fiscal



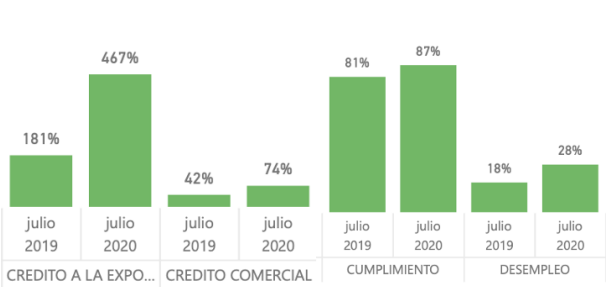
# Los resultados **técnicos y financieros** de las aseguradoras locales se han visto impactados por los **mismos factores** que sus pares a nivel global



Se han **exacerbado** algunos **riesgos**: crédito, incumplimiento y desempleo.

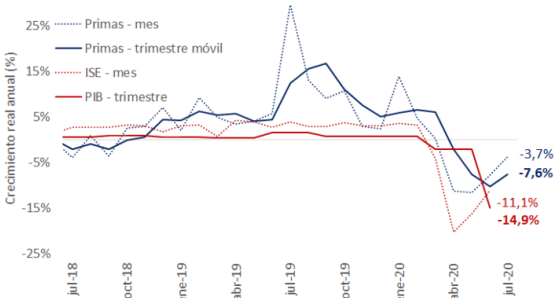
Se espera una mayor **rigurosidad** en la **suscripción** de ciertos negocios.

Indice de siniestralidad



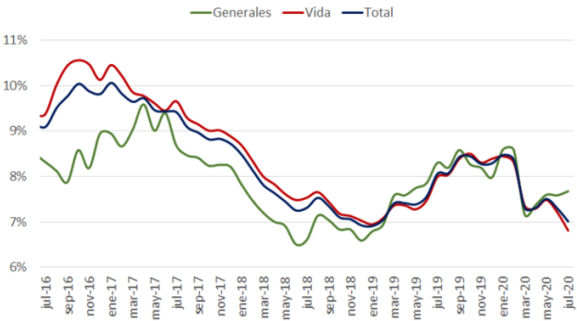
Los **ingresos** de la industria están **correlacionados** de manera positiva **con el desempeño** entorno macro.

Primas emitidas frente a variables macro



Los **cambios** en el comportamiento de los **rendimientos financieros** presionan la rentabilidad técnica.

Relación rendimientos financieros a portafolio

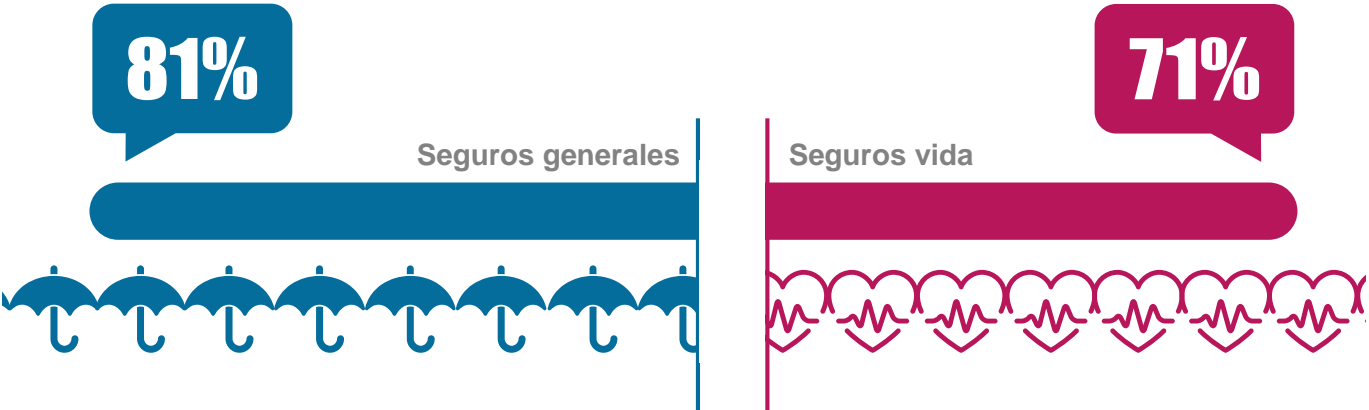


Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia

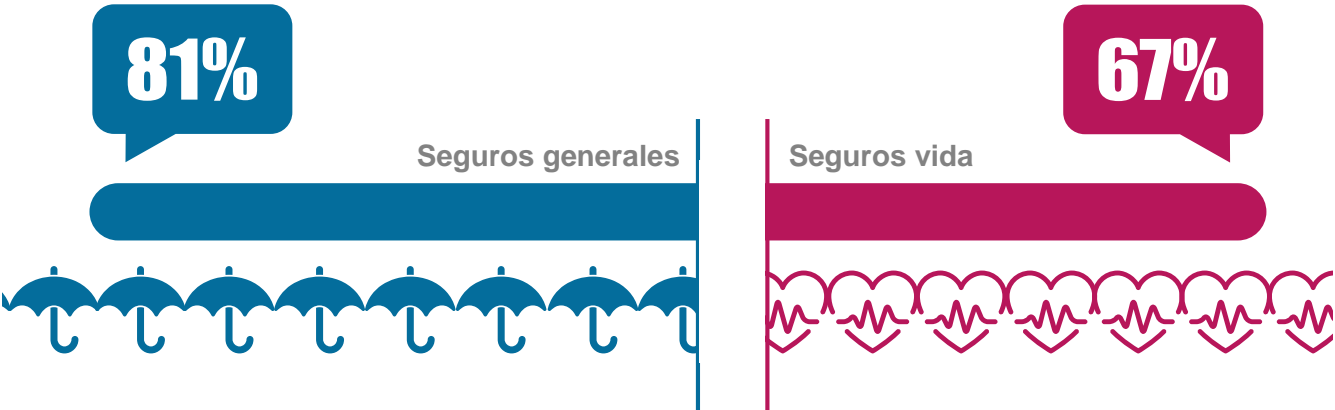
Se ha producido una **transición** desde la **rentabilidad financiera** a la **técnica**, este es - tal vez-, el **cambio más importante** que ha enfrentado la industria en esta coyuntura.

Las aseguradoras adoptaron medidas para **preservar el capital regulatorio** y amortiguar el choque por **la caída en las primas, los rendimientos financieros** y el aumento en el **volumen de reclamaciones**

Entidades que **no repartieron utilidades\*** (%)



Utilidades de 2019 **destinadas a reservas patrimoniales** (%)



Solvencia de entidades aseguradoras



**209,9%**

Vida

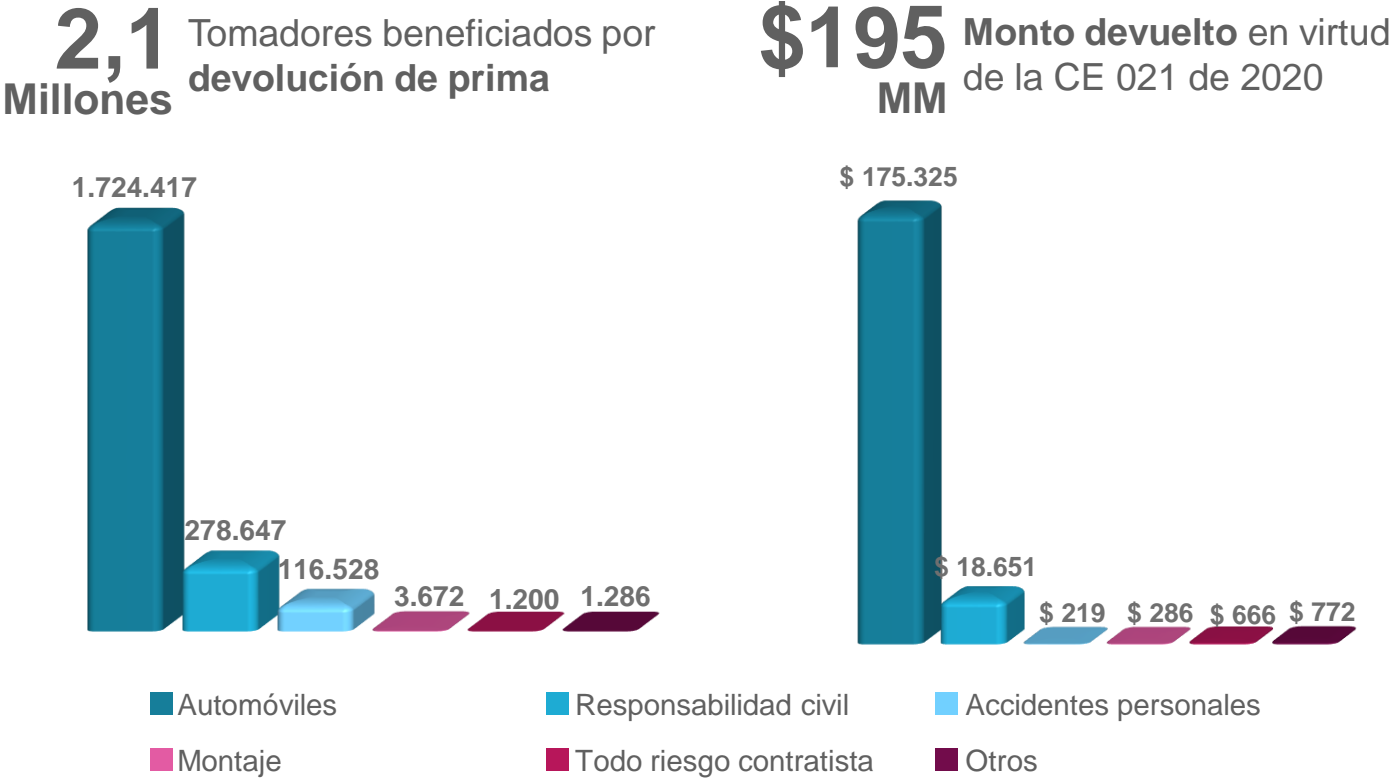


**195,6%**

Generales

Se ha avanzado en el reconocimiento de los **cambios en los patrones de siniestralidad** protegiendo al **consumidor** y contribuyendo al **sistema de seguridad social**

**Beneficios a los tomadores de seguros (C.E. 021)**



**Reconocimiento de la función social del SOAT**

SOAT Decreto Ley 800 de 2020\*\*:  
Valor a transferir a la ADRES

**\$202 MM**

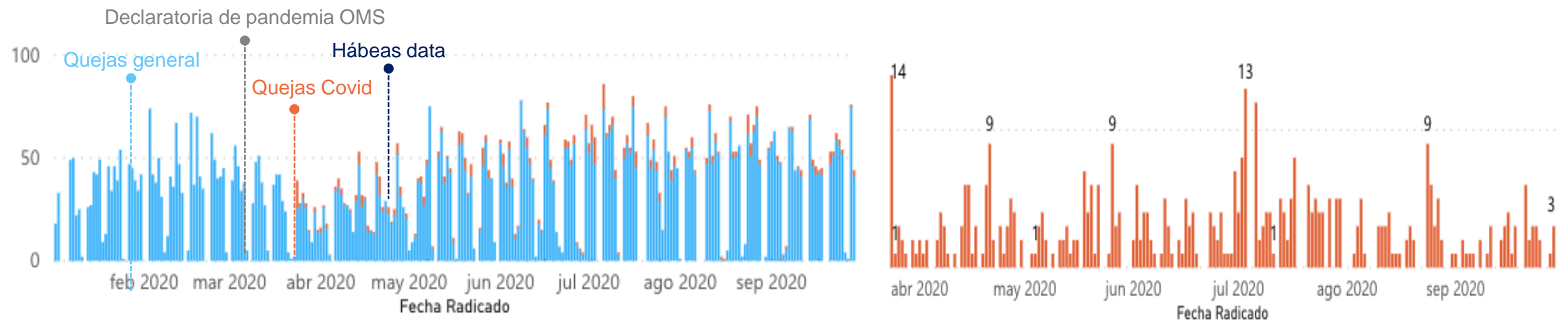
Las entidades cuentan con la **capacidad patrimonial para asumir estos compromisos** de forma ágil.

Cifras a 31 agosto de 2020\*\*\*



Es necesario **avanzar en el relacionamiento** con el consumidor para tener disponible una **mayor capacidad operativa** en tiempos de crisis

**Evolución del número de quejas por fecha de radicado – Entidades Aseguradoras\***



**447**  
por covid

**9,264** en lo corrido de 2020\*

 **50.4%**

La insatisfacción por la aplicación de medidas durante la coyuntura es el **principal motivo**.

 **27.6%**

**Automóviles y desempleo** concentran el mayor volumen por tipo de producto.

 **77%**

Ya fueron finalizadas

---

# Las lecciones de la coyuntura y los retos del nuevo normal

---

# Lección 1. Es necesario seguir haciendo esfuerzos para **fortalecer la capacidad técnica, financiera y operativa** para afrontar escenarios de estrés



La **fortaleza técnica** de los equipos de trabajo facilita la adaptación a coyunturas adversas.

Estos aspectos deben ser la base del crecimiento de la industria



# Lección 1. Es necesario seguir haciendo esfuerzos para **fortalecer la capacidad técnica, financiera y operativa** para afrontar escenarios de estrés



La **estimación adecuada de las reservas técnicas** permite la disponibilidad de recursos en situaciones de crisis.

Estos aspectos deben ser la base del crecimiento de la industria

# Lección 1. Es necesario seguir haciendo esfuerzos para **fortalecer la capacidad técnica, financiera y operativa** para afrontar escenarios de estrés



Contar con **mejor información** permite adoptar medidas de manera ágil y eficaz.

Estos aspectos deben ser la base del crecimiento de la industria

# Lección 1. Es necesario seguir haciendo esfuerzos para **fortalecer la capacidad técnica, financiera y operativa** para afrontar escenarios de estrés



El **pago ágil de siniestros** es vital en contextos poco favorables.

Estos aspectos deben ser la base del crecimiento de la industria



# Lección 1. Es necesario seguir haciendo esfuerzos para **fortalecer la capacidad técnica, financiera y operativa** para afrontar escenarios de estrés



Se deben diseñar estrategias de **gestión de portafolio** que permitan un **crecimiento sostenido**.

Estos aspectos deben ser la base del crecimiento de la industria

# Lección 1. Es necesario seguir haciendo esfuerzos para **fortalecer la capacidad técnica, financiera y operativa** para afrontar escenarios de estrés



Una **gestión prospectiva del capital** es indispensable para afrontar periodos de incertidumbre.

Estos aspectos deben ser la base del crecimiento de la industria

## Lección 2. Es importante contar con una estrategia adecuada para la gestión de futuras crisis, tal como se hizo evidente en el caso de las ARL

**Las ARL son un ejemplo de respuesta ágil y adaptativa a la coyuntura Covid-19**

**1. Desarrollo de nuevas capacidades operativas**

**2. Estrategia ágil de comunicación al público**

**3. Adaptación a las expectativas de los diferentes actores para superar la crisis**

**Las entidades deben contar con este tipo de estrategias en todas las líneas de negocio.**



# Lección 3. Es viable **diseñar nuevas formas** para llegar a muchas más personas



Fuente: 11: FS.

Sin embargo, deben hacerse **mayores esfuerzos en la digitalización de toda la cadena de valor.**

# El nuevo normal requiere el **diseño de diferentes tipos de seguros**, la **diversificación** de las fuentes de ingreso y una **gestión acorde a los riesgos**

## Impulso a nuevas fuentes de ingreso



Las **rentas vitalicias inmobiliarias** suponen una mayor exposición al riesgo de longevidad, mercado y liquidez.



La **transformación digital** es una oportunidad para ofrecer soluciones al consumidor para **mitigar riesgos cibernéticos**. Ganar **eficiencias operativas del negocio**.



Explorar **nichos desatendidos (PYMES)**.



Diversificar la **oferta de seguros a las familias**, fomentando **productos que suavicen el ingreso** disponible (arrendamiento y desempleo).

## Convergencia a estándares internacionales



Convergencia a **Solvencia II** en materia de **patrimonio técnico**

Pilar I - (Decreto 1349 de 2019)

Pilar II

Pilar III

## Gestión de riesgos latentes y de capital



Riesgo de **cambio**, **patrones de siniestralidad**, **rebotes** o de **pandemias** futuras.



Calentamiento global y la **gestión del riesgo climático**.

# La industria tiene la responsabilidad de **informar a los empresarios** sobre el rol del **seguro en la gestión de los riesgos propios de su negocio**

**Eventos como el Covid-19**, que harán parte del **nuevo normal**, han puesto al descubierto la necesidad de **incentivar la cultura del seguro** en el sector empresarial y diseñar productos cuyas coberturas permitan mitigar sus efectos.



**96,2%** de los empresarios ha visto disminución en las ventas.

Reducción de ventas



**70%** de las empresa ha hecho un **cierre parcial** de sus actividades productivas y continúa pagando arriendos y salarios.

Pago de obligaciones



**73%** de los empresarios ha tenido problemas de suministros.

**63%** De los empresarios requiere insumos por fuera de su municipio.

Interrupción de la cadena de suministro



**20%** Vacaciones anticipadas o colectivas.

**17%** Suspensión de contratos o licencias no remuneradas.

**12%** Reducción de planta.

Cambios en la forma de producir

Existe un **potencial de demanda** por atender: las MiPymes son **más del 90%\* de las empresas** en Colombia.

# Es importante que las aseguradoras demuestren a los hogares que el seguro es un estabilizador de los choques en el ingreso y no un gasto

## Potencial de demanda



Entre marzo y abril se **destruyeron 4 millones de empleos**<sup>(1)</sup> y entre mayo y julio **sólo se ha recuperado el 36%**<sup>(2)</sup> de estos.



El **46%** de los hogares colombianos son **propietarios**.<sup>(3)</sup>

## Alcance de las indemnizaciones

### Seguro de desempleo



**22.976**

Indemnizaciones a julio

**\$52** MM

### Seguro de arrendamiento



**39.488**

Indemnizaciones a agosto

**\$204** MM

## Demanda desatendida

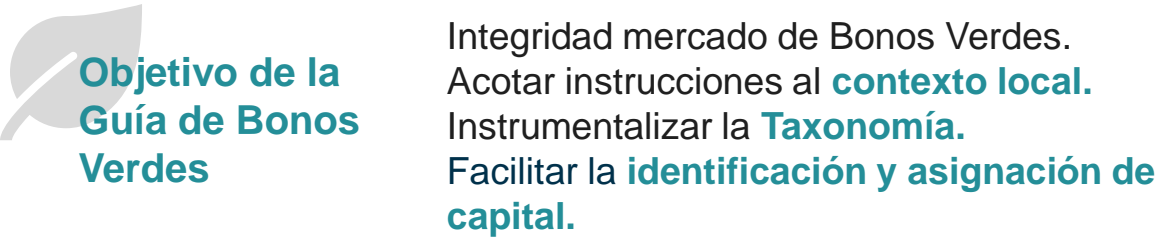
**Menos del 1%**

de los **nuevos desocupados** recibió una indemnización de una aseguradora.

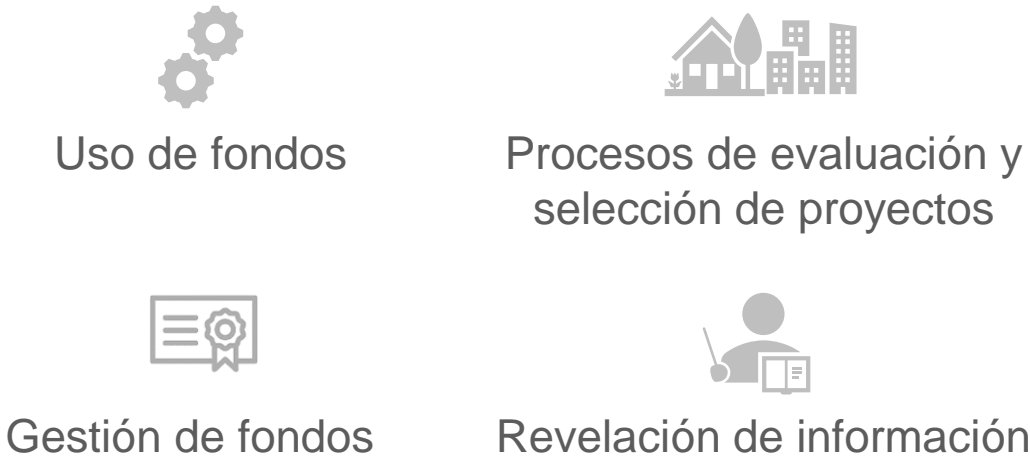
**60.5**

**indemnizaciones por cada 10 mil** hogares propietarios.<sup>(4)</sup>

Existen riesgos globales complejos como el cambio climático y **la experiencia del sector es clave** para la estrategia planteada por la SFC frente a las finanzas sostenibles

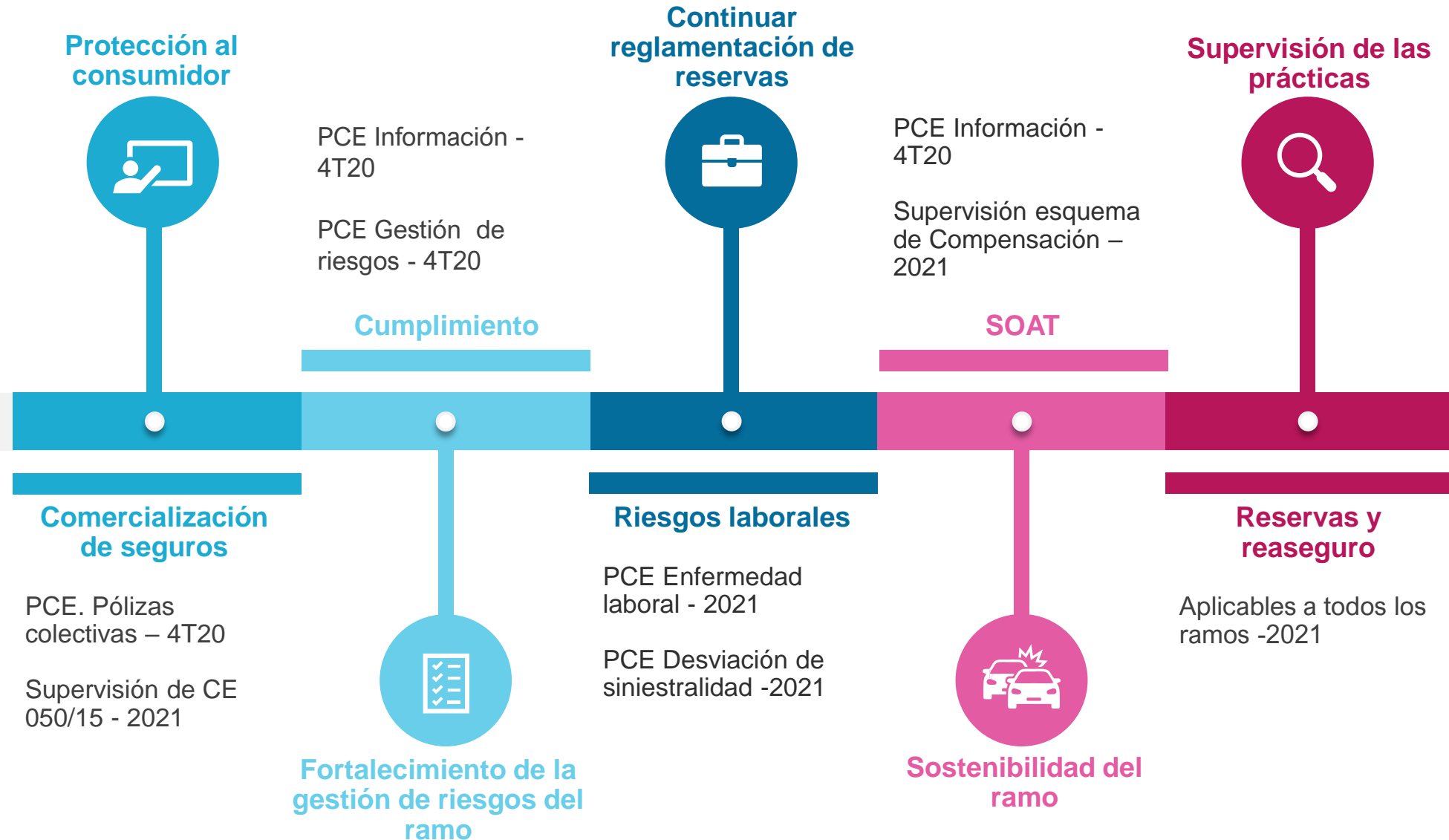


**Elementos definidos en la CE 028 de 2020**





# A partir de las **lecciones aprendidas y el nuevo normal**, en la SFC hemos trazado una agenda en 5 frentes para 2020-2021



**Descárguela  
en su  
dispositivo**



# #LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

