

Bogotá, octubre 8 de 2021

La (r)evolución de la actividad aseguradora para impulsar la confianza y el desarrollo

Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero de Colombia



La actividad de aseguramiento es fundamental para enfrentar los **cambios de ciclo**, así como sus efectos en el **crecimiento y la calidad de vida** de quienes buscan estas soluciones

La industria está llamada a:



Impulsar la transformación

Definiendo un **norte que acelere la velocidad** en la implementación de los cambios estructurales requeridos y **reconozca su papel** en la vida de los asegurados.



Consolidar confianza a la sociedad

No sólo desde la estabilidad sino desde **la capacidad de cumplir la promesa de valor con el servicio**.



Evolucionar conforme al ciclo

Adaptándose y reconociendo las necesidades conforme se demandan en **cada fase**.

El cambio de ciclo **no se puede traducir en el cierre de productos**, requiere soluciones alternativas.



Mantener su rol contracíclico

Acompañando y gestionando los riesgos para las diferentes actividades productivas y necesidades personales de los asegurados, que no pueden ser asumidos por éstos.



Promover el desarrollo de mercado

Asumiendo un **rol dinámico y activo** en la demanda de productos del mercado de capitales.

La fase de reactivación requiere una industria **activa, sólida y confiable** que promueva una recuperación de **largo plazo**



- Medición basada en riesgos.
- Mayor calidad en instrumentos que lo componen.

- Cultura de riesgos y de control.
- Cuantificación y enfoque prospectivo (pruebas de estrés).
- Gobierno corporativo.
- Visión de conglomerado.

- Enfoque de “mejor estimación” en algunas reservas.
- Integración a gestión de inversiones y reaseguro.

- Algunos avances en la definición de productos sencillos.
- Reconocimiento de la necesidad de avanzar en productos digitales.
- Mayor idoneidad de los intermediarios.

Las condiciones están dadas para hacerlo.

En los últimos años hemos visto cómo la solidez se sigue consolidando con importantes avances en la **gestión de riesgos técnicos de seguros...**

Avances

Las entidades han **fortalecido las funciones de supervisión en:**

- Gestión de riesgos.
- Función actuarial.
- Auditoría interna.
- Análisis financiero.
- Cumplimiento.
- Junta Directiva y Alta Gerencia.

1

Gobernanza y políticas explícitas de inversión.

2

Pruebas de estrés.

3

Políticas de remuneración.

4

Gestión del riesgo reputacional y estratégico.

5

Política de gestión de riesgo de liquidez.

Retos pendientes

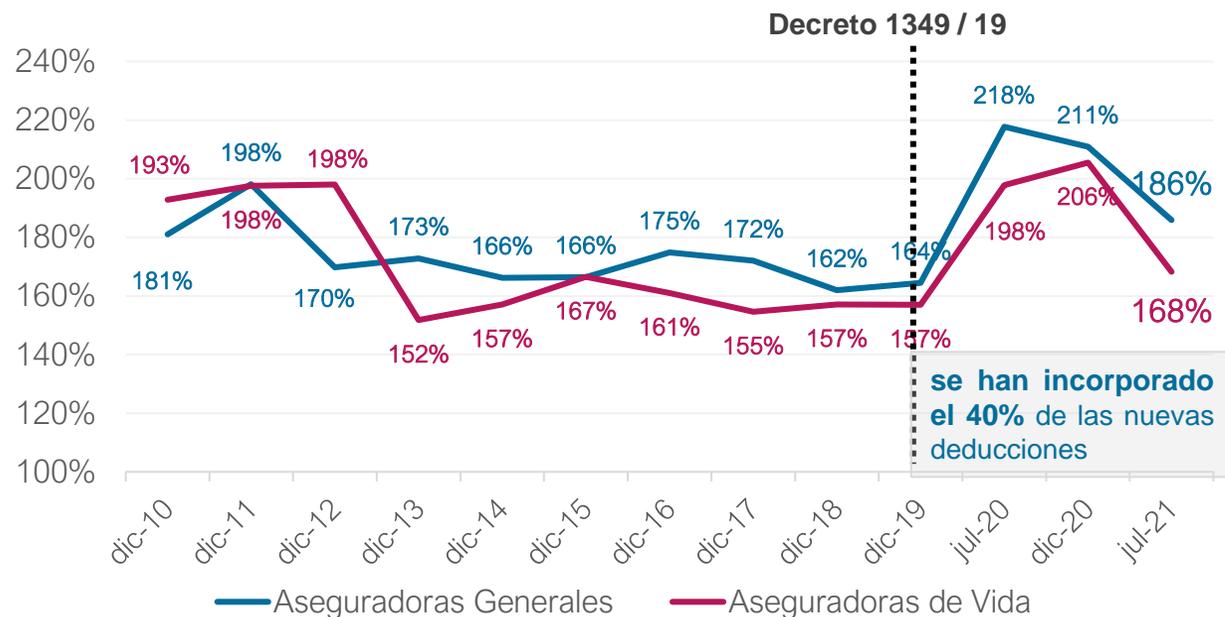


- Documentación de la política de tercerización de actividades y de gestión del capital.
- *Fit and Proper* de la Junta Directiva.
- Afianzar la labor de los comités.
- Incorporar la gestión de riesgos ASG.
- Implementar soluciones creativas a los clientes y usuarios – expectativa vs. realidad.

...Y un fortalecimiento en la **calidad patrimonial** que confirma la capacidad y el potencial de la industria para **seguir apoyando las necesidades** de aseguramiento en el país

Solvencia

(Fondos propios / Requerimiento Capital)



Elementos fundamentales para un proceso de convergencia ordenada a los estándares de **Solvencia II y NIIF 17** que refuerza la confianza en la estabilidad de la industria

Una mejor gestión que va más allá del cumplimiento de estándares

Suficiencia del capital



El ORSA debe reconocer la transformación estructural de la industria, reflejando su capacidad para gestionar los riesgos.

Un nuevo rol de las reservas especiales



Más que contabilizarlas en el pasivo, con la reglamentación pendiente de reservas estamos promoviendo la gestión de riesgos latentes (i.e. Pandemia).

Construcción del balance económico



Cambiar la forma de evaluar la realidad y la solidez financieras. Enfoque de negocio, propósito, y nuevos riesgos.

Que facilita además la implementación de una **agenda de trabajo prudencial gradual** acorde al momento en el que nos encontramos y las necesidades del mercado



Desviación de siniestralidad

Herramientas para la gestión de eventos de baja frecuencia y alta severidad.



Enfermedad laboral

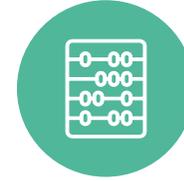
Parámetros para el intercambio de información y el cálculo de la reserva.



SOAT

Instrucciones aplicables a:

1. Ley 2128 de 2021.
2. Suficiencia de la tarifa 2021.
3. Tarifas de motocarros.
4. Proyecto de Ley de incentivos.



Tablas de mortalidad

Actualizar las tablas de mortalidad de rentistas inválidos.



Cumplimiento

Parámetros para:

1. Tarifación.
2. Control de acumulaciones de riesgo.

Sin embargo, ante una nueva generación de consumidores, la confianza se traduce en el **cumplimiento de la promesa de valor y el buen servicio**



Inmediatez

Son consumidores que no sólo no están dispuestos a relacionarse con oficinas físicas, sino que demandan tiempos de respuesta en segundos.



Transparencia

Hablan de frente y necesitan tener información clara, concisa y a tiempo.



Disponibilidad

Su vida es 7/24 y demandan acceso a sus productos en todo momento.



Comunicativos

No temen expresar sus opiniones, ni compartir su experiencia como consumidores.



Igualdad y medio ambiente

Defienden la igualdad y el cierre de brechas de distintos tipos. No están dispuestos a tener vínculos comerciales con empresas "no responsables con el cambio climático".



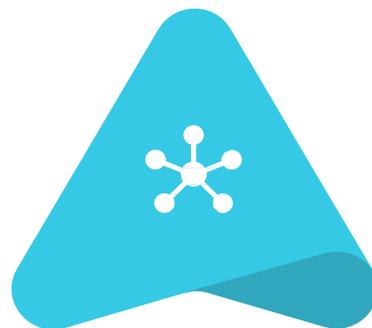
Inversión

Su principal motivación de consumo no son los bienes durables. Son nómadas y valoran la experiencia y el servicio.

Con **Smartsupervision** promovemos la confianza de los asegurados a través de un esquema eficiente de **atención y solución** de inconformidades... no como un fin sino como un medio

Objetivos

1. Generar un ecosistema único y eficiente de interposición y gestión de inconformidades.
2. Detectar y contener oportunamente problemas o fallas en la prestación de productos y servicios financieros.
3. Monitorear la oportunidad, calidad e impacto de los procesos de gestión.



Smartsupervision

Web service de comunicación completa y oportuna entre entidades vigiladas y la SFC con información en tiempo real* de la gestión de las inconformidades.

Portal de presentación de quejas de la SFC con código de registro **único** para cada inconformidad.



Sistema de analítica de información con inteligencia artificial para fines de supervisión.

Que debe ser complementada con una **sensibilización de la industria** hacia las **necesidades y expectativas de los consumidores**



Productos digitales de punta a punta

Reducir el tiempo que toma una venta **sin sacrificar la calidad de la información** que recibe el consumidor.

Informar de forma sencilla **qué está cubierto y qué no.**



Gestión de siniestros ágil

Un asegurador diligente que:

- **Facilita la reclamación.**
- **Minimiza los tiempos de respuesta.**



Enfoque preventivo de inconformidades

En 2019 logramos **tipificar los principales motivos de queja** midiendo la experiencia del consumidor ... **ahora es el tiempo de adoptar acciones para fortalecer el vínculo.**



Reconocimiento de nuevas necesidades

- Riesgos físicos derivados del cambio climático.
- Riesgos derivados de la tecnología (ciberseguridad).
- Riesgos sociales.
- Riesgos sanitarios.
- Riesgos para los emprendimientos.

**Descárguela
en su
dispositivo**



#LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

