

Agenda de supervisión de la industria aseguradora

Íngrid Rodríguez, subdirectora Financiera y de Riesgos
María Claudia Cuevas, vicepresidenta Financiera y Administrativa
Fasecolda

En la pasada Convención Internacional de Seguros, el superintendente financiero de Colombia, Jorge Castaño Gutiérrez, compartió con los asistentes la agenda de supervisión de la industria aseguradora, así como su perspectiva frente a los retos y oportunidades del sector, con especial énfasis en la innovación como pilar de transformación.

1. Cambios estructurales como transformadores de la estrategia

El porcentaje de penetración de la industria en la economía del país, el 2.88%, fue la antesala del discurso del doctor Castaño, una cifra que deja como tarea pensar en mayores coberturas y protección en seguros, para que la industria se transforme en bienestar para el país.

Esta transformación debe considerar la información como principal activo en la cadena de valor y contemplar mecanismos como macrodatos (big data), apren-

dizaje automático (machine learning), analítica y nube que faciliten su tránsito. Esto conlleva el análisis de nuevas vulnerabilidades y afectación del desarrollo de nuevos negocios, por lo que la Superintendencia Financiera expidió en abril los estándares mínimos en materia de ciberseguridad.¹

Estos elementos, junto con la creatividad y la tecnología, se configuran como los retos más grandes en materia de innovación para enfrentar a un nuevo consumidor que demanda productos que estén alineados con su estilo de vida.

Escenario actual

La industria aseguradora está predispuesta para lograr la transformación que el Supervisor espera, el mercado cuenta con jugadores de importancia global, siguen llegando entidades nuevas, se consolidan grupos aseguradores internacionales de reaseguro y seguro directo, y los nuevos jugadores tienen especialización en segmentos como cumplimiento, responsabilidad civil, crédito o seguros personales. Esta dinamización de mercado hace que las nuevas entidades vengan con ideas transformadoras del negocio.

➔ El Supervisor resaltó el esfuerzo que las compañías, como la convergencia a estándares internacionales y un marco más sólido en materia de reservas

Actualmente, la Superintendencia Financiera se encuentra trabajando en un plan piloto en una compañía de seguros que tenga la capacidad de ser 100% digital, para tratar de darle un acompañamiento específico al mercado y poder demostrar que no solo el Supervisor está en la capacidad, sino que también la industria puede pensar un poco más allá de lo que tradicionalmente ha venido manejando, lo que concluye que esta industria es atractiva y cuenta con la capacidad de tener un país con muchos más productos y servicios.

Lo anterior se complementa con la solidez de la industria, el Supervisor resalta el esfuerzo que las compañías han hecho en tareas propuestas que se han cumplido, como la convergencia a estándares internacionales y un marco más sólido en materia de reservas y capital, y esto se refleja en las cifras.

1. Circular Externa 007 de abril del 2018



Visión como industria a 2025

Respecto a la visión del Supervisor a futuro, señaló que hay que trabajar para que el sistema sea más competitivo e incluyente, uno de los grandes retos es el ser más confiables, en un entorno en el cual, definitivamente, el destinatario final de los productos no es el mismo, están dadas las condiciones iniciales para poder pensar en una industria más sostenible.

2. ¿Qué se requiere para avanzar?

Desde la percepción del Supervisor, es complejo anclar las perspectivas a una agenda de trabajo, aun cuando se conoce el funcionamiento de cada una de las industrias, no es posible controlar el entorno, por lo tanto, los productos que hoy se ofrecen no deben ser pensados para poder venderlos a la mayor cantidad de personas, tal vez ese no sea el enfoque adecuado o correcto para dar una transformación digital.

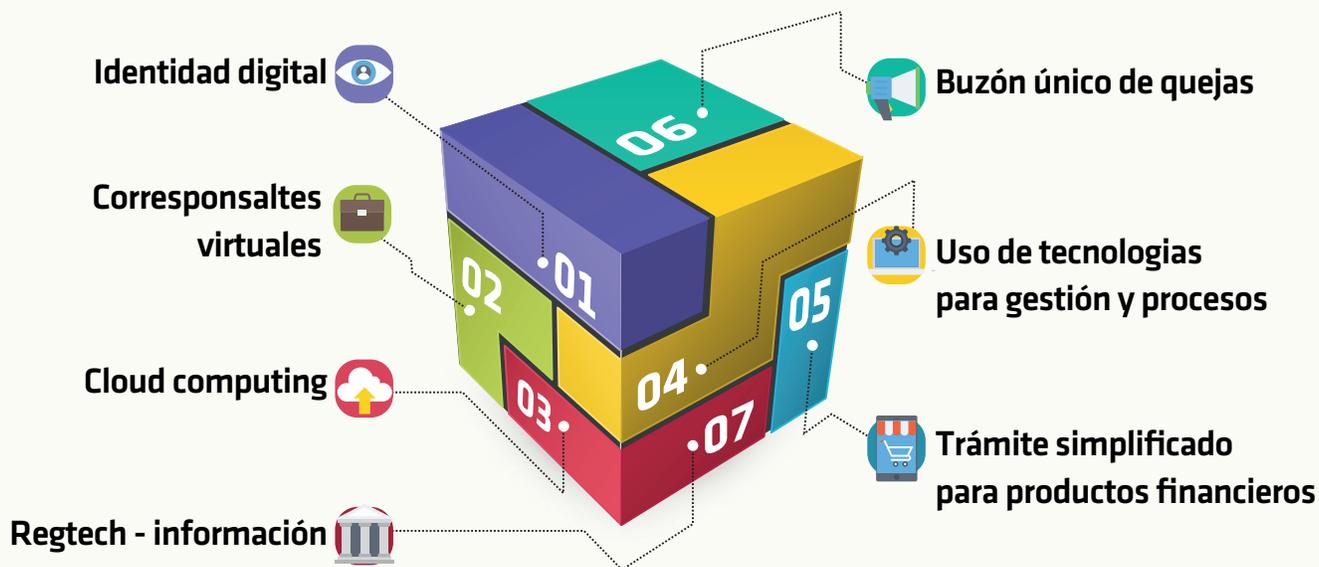
Dado esto, la Superintendencia está promoviendo la flexibilización de procesos y las nuevas tecnologías;

que existan sinergias en la industria, pero también es un llamado a que desde el interior de cada una de las entidades se genere un cambio de cultura para que la transformación se logre consolidar.

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

Para avanzar, la industria debe pasar del producto a la experiencia, romper el paradigma de que las personas que usan los seguros lo hacen en un momento de estrés o en una situación difícil, y empezar a pensar en el estilo de vida del consumidor financiero y hacer de esto un enfoque de trabajo hacia la transformación en procesos que necesariamente deben ser basados en tecnología.

Lo que genera valor al cliente hoy en este entorno son las experiencias, la transparencia y calidad, la personalización de productos, nuevas coberturas, protecciones, flexibilidad e inmediatez, obviando los 30 días en



que se paga el siniestro, es más, trabajando en contemplar al consumidor como el centro de las decisiones del negocio y de la supervisión.

Reconocer las nuevas características de los clientes

Un estudio realizado en México² respecto de la identificación del cliente del futuro coincide con lo que la Superintendencia Financiera ha venido trabajando, el nuevo cliente usa teléfonos inteligentes para conseguir lo que quiere, se informa a través de redes sociales y de pares, valora su tiempo, socializa e influye y quiere ser leal. Es por esto que definitivamente el concepto de valor no puede darse solo en el momento de la vinculación ni en el momento del pago del siniestro. Es pensar en el ciclo entre lo que pasa entre el pago de la prima y el pago de la reclamación, aunado a la estrategia para estar en permanente contacto con el cliente él y tener la información disponible en los canales donde la requiera.

Identificar las potencialidades de las nuevas tecnologías (*insurtech*) en la oferta de servicios de aseguramiento: no son amenazas, son aliadas.

Las nuevas tecnologías en seguros (*insurtech*) son aliadas del Supervisor, dado que, son herramientas en las que se puede avanzar a ritmo vertiginoso, pero se necesita que se conviertan en un fenómeno de industria y no en una ventaja competitiva con la que un solo jugador decida avanzar.

Definir modelos de negocio de valor agregado desde adentro

Se requieren modelos de negocio basados en la cultura, consistencia y empoderamiento, es decir definir un pro-

➔ Para avanzar, la industria debe pasar del producto a la experiencia, romper el paradigma de que las personas que usan los seguros lo hacen en un momento de estrés o en una situación difícil, y empezar a pensar en el estilo de vida del consumidor financiero

pósito común que se construya desde la base de los empleados, una experiencia que se traslade a los clientes y sea consistente con el trabajo al interior de la compañía, donde existan personas con capacidad de decidir y adoptar cambios en tiempo real.

3. Cómo ser dinamizadores de la transformación:

El Supervisor debe jugar un rol activo en esta transformación, para esto creó un laboratorio llamado el Hub de Innovación, en el cual se pueden proponer temas, evaluar regulación y prácticas, y sobre eso se avanza en la adopción de procesos y tecnologías que se consideren importantes; estas ideas luego pueden pasar al arenero (*sandbox*) donde el Supervisor ayuda a entender, hace pruebas de manera controlada, aprende, modifica lo que se puede cambiar y excluye lo que no sea viable. Todo en tiempo real, pero de manera controlada.

2. *El cliente del futuro en seguros*, estudio realizado en 2017 por La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), junto con Everis, empresa de consultoría multinacional.



Definiendo la agenda del Supervisor para la innovación

Identidad digital: este proyecto busca que se mantenga actualizada la información del consumidor financiero y que exista libre movilidad entre compañías sin costos adicionales, asumiendo que la primera entidad que vinculó al consumidor tiene unos estándares de conocimiento del cliente y un sistema de prevención de lavado de activos.

Corresponsales virtuales: son corresponsales financieros móviles llamados corresponsales 3.0, lo que se busca es llegar a zonas y regiones donde no necesariamente un punto fijo o una conexión en tiempo real resulten ser la característica predominante, será una plataforma disponible que permita actualizaciones y que no solo a través de esta se puedan ofrecer productos de ahorro o de crédito, sino también de seguros.

Cloud computing (computación en la nube): son estándares que el Supervisor quiere poner a la industria

para la prestación de servicios en la nube y que con esto se generen beneficios en reducción de costos en procesos y tecnología.

Uso de tecnologías para gestión de procesos: el Supervisor apoya todo aquello que resulte en simplificar la vida, no solamente del consumidor financiero, sino también de las compañías, de manera específica.

Buzón único de quejas: el Supervisor contempla contar con un único buzón de quejas donde, sin importar la entidad financiera, exista una centralización, atención, seguimiento y monitoreo para tener mayor énfasis en la protección al consumidor financiero. Los costos serán asumidos por el Supervisor.

RegTech (tecnología regulatoria): esto permite ayudar al consumidor con tecnología a cumplir los requerimientos legales. Actualmente, Fasecolda y la Superintendencia Financiera van a iniciar un proyecto de simplificación de transmisión de información para todas las compañías de seguros, en el cual van a hacer un análisis de la información que se recibe, la que se usa



Jorge Castaño Gutiérrez, superintendente financiero de Colombia 

y la que se necesita con el fin de mejorar las condiciones de seguimiento a la industria.

La agenda de corto plazo tampoco se detiene:

SOAT: El Supervisor es consciente del problema de seguridad pública que está corrigiendo actualmente este ramo, se resalta la voluntad que existe por parte de las partes interesadas en dar una solución de fondo.

En lo que corresponde al Supervisor sobre decidir si la tarifa del SOAT es suficiente o no, en por ejercicios preliminares y con los cambios realizados el año pasado se vislumbra que, de mantenerse las cifras al cierre del año, el ajuste en la tarifa del SOAT no debería cambiarse.

Cumplimiento: Se sigue trabajando en el entendimiento de cómo manejarlo, Vivienda Segura es un proyecto que puede ajustarse a lo que el consumidor requiere y puede ayudar a tener información específica sobre las viviendas para que se refleje en materia de tarifas y procedimientos.

Solvencia II: El Ministerio de Hacienda está trabajando en la convergencia hacia este estándar, en la primera etapa una revisión del patrimonio técnico y en la siguiente una revisión de las precondiciones necesarias de gobierno corporativo para que en 2019 y 2020 se tenga un trabajo sobre la forma en que se evalúa la capacidad de capital.

Convergencia a estándares en reservas: se sigue trabajando en converger a un estándar en reservas, solo falta una reserva y es la de insuficiencia de activos, esto ayudará a cerrar la agenda de corto plazo. 