



↑ Jorge Castaño Gutiérrez,  
Superintendente Financiero  
de Colombia.

## Los cinco mensajes del Superintendente

# Financiero para la industria aseguradora

*En la pasada Convención Internacional de Seguros, el superintendente Financiero de Colombia, Jorge Castaño Gutiérrez, instó a las compañías de seguros para que mediante un aseguramiento idóneo puedan generar seguridad y certidumbre a la sociedad, como un factor que aporta a la resiliencia y productividad del país.*

**María Claudia Cuevas**

Vicepresidente Administrativo y Financiero de Fasecolda

Cinco fueron las temáticas en las que se centró su intervención:

## **1. La resiliencia de la economía necesita del compromiso permanente de los profesionales que saben gestionar los riesgos**

Respecto a la solidez del sector el superintendente mencionó que los avances de esta industria son evidentes, y que, si bien los indicadores de solvencia son una precondition para operar, los choques recientes han demostrado que las compañías de seguros están en capacidad de asumir esos riesgos sin comprometer su solvencia.

Como parte de los avances resaltó la importancia de continuar con el proceso de convergencia a Solvencia II y NIIF 17, que permitirá tener una mejor revelación y fortaleza patrimonial para soportar el crecimiento futuro del sector asegurador.

***El superintendente hizo énfasis en que, si bien tenemos una industria fuerte en lo técnico, es necesario ir más allá, acercándose más al asegurado, brindándole productos que le agreguen valor y lo acompañen en los momentos de adversidad, siempre buscando un bienestar común.***

## **2. La resiliencia se debe trasladar a quienes buscan en el aseguramiento un mecanismo de protección**

De acuerdo con el superintendente, para lograr este acompañamiento al consumidor, la industria requiere tomar acciones en cuatro frentes:

- Diseñando productos en los que de manera previa se identifiquen cuáles son las condiciones necesarias para su correcta operación.

➔ Es necesario acercarse más al asegurado, brindándole productos que le agreguen valor y lo acompañen en los momentos de adversidad, siempre buscando un bienestar común.

- Invirtiendo en medidas de prevención, que le permitan al asegurado conocer cómo su comportamiento incide en la materialización del riesgo y qué medidas debe adoptar para su prevención.
- Aceptando el riesgo que el consumidor no está en capacidad de asumir o gestionar.
- Conservando una vocación de largo plazo, de tal manera que la oferta de seguros se mantenga y adapte a los ciclos económicos o del producto.

Cuando estas acciones no se concretan, cuando los consumidores no encuentran las coberturas necesarias para transferir los riesgos de sus operaciones, se generan efectos negativos en la sociedad. Algunos de estos efectos son visibles en los seguros obligatorios donde se requiere una cobertura específica para el desarrollo de una actividad y, ante su ausencia, el consumidor queda desprotegido o limitado para su ejecución.

***La industria tiene un reto enorme en la profundización del seguro. El crecimiento de los últimos años ha estado apalancado por los seguros obligatorios, las compañías deben trabajar en productos que garanticen una transferencia y gestión de riesgos efectiva, que contribuyan a la protección y resiliencia del consumidor.***

### 3. SOAT: una estrategia colaborativa para asegurar su sostenibilidad

La Superintendencia ha participado activamente en las mesas de trabajo que el Gobierno ha establecido para buscar mecanismos que aseguren la sostenibilidad del ramo, entre los que se encuentran:

- La revisión del componente de gastos administrativos, de personal e intermediación que se asignan al ramo, con el propósito de encontrar nuevas eficiencias que aporten a la estabilidad del SOAT.
- La actualización, por parte del Ministerio de Salud, del manual tarifario en el que se evalúa particularmente las tarifas relacionadas con el material de osteosíntesis y los procedimientos de ortopedia.
- Por solicitud de la industria se están revisando los parámetros prudenciales en materia de reservas técnicas, en concreto se analiza la posibilidad de establecer una fórmula diferencial en el cálculo de la reserva de insuficiencia de prima por desviaciones de siniestralidad.
- Fomentar su expedición a través de canales digitales, corresponsales o red bancaria para promover una oferta masiva del seguro.
- Reducir el sesgo al alza por la indexación al salario mínimo, para esto es necesario desligar la indexación de las tarifas, las coberturas y los costos de los procedimientos a los incrementos de dicho salario.

***Hay que poner sobre la mesa todas las alternativas que generen soluciones en el cortísimo plazo para garantizar que los propietarios de vehículos puedan acceder al seguro y que las víctimas de accidentes de tránsito reciban atención adecuada.***

### 4. El sector necesita cerrar las brechas de expectativas del consumidor en Colombia

La protección al consumidor financiero es una de las prioridades de la Superintendencia. En ese sentido, hace un seguimiento permanente a las quejas y demandas que estos interponen en la Superintendencia frente a las industrias supervisadas. En el caso de las demandas a las compañías de seguros, si bien el número no es alto, preocupa al superintendente su tendencia creciente y el incremento en los tiempos de decisión que están por encima del promedio del sistema. De acuerdo con las estadísticas de la SFC, el 72% de esas demandas terminan con decisiones a favor del consumidor.

Por esto, ***el superintendente solicitó a las aseguradoras revisar sus mecanismos de atención a los consumidores, buscando evitar que frente al desacuerdo sea la litigiosidad el camino a seguir para atender las solicitudes de los asegurados.***

En cuanto a la estrategia de supervisión, enfatizó que la Superintendencia velará porque las expectativas del cliente sobre el producto que contrata estén alineadas con lo que efectivamente adquiere y que se garantice que estas se cumplan en los términos pactados. Esto se logrará mediante la supervisión de:

- Las condiciones de vinculación al seguro.
- El proceso de ofrecimiento del producto y la información suministrada.
- La participación de los intervinientes en el proceso de ofrecimiento, incluyendo a los intermediarios.
- El diligenciamiento de la declaración del estado del riesgo y su conocimiento.
- El conocimiento y entendimiento de las condiciones pactadas en el producto.



↑ Jorge Castaño Gutiérrez,  
Superintendente Financiero  
de Colombia.

- La existencia de variaciones o modificaciones del contrato
- Las obligaciones de las partes en caso de siniestro
- La evaluación de la reclamación y las causales de objeción.

## 5. La experiencia positiva en iniciativas como Viva Seguro debe replicarse al interior de la industria

Como último punto en su intervención, el Superintendente destacó la iniciativa gremial de educación financiera “Viva Seguro”, a la cual le fue otorgado el Sello de Educación Financiera no Formal de la SFC, en la Categoría “Gestión de capacidades Nivel Uno” (12/09/2022).

Este reconocimiento fue otorgado por la Superintendencia luego del análisis realizado por el Comité Eva-

➔ La industria tiene un reto enorme en la profundización del seguro.

luador a las capacidades institucionales y operativas de Fasecolda en educación financiera en el desarrollo de: la Información, contenidos y materiales de educación económica y financiera transparente para consumidores financieros y demás grupos de interés, y la generación de confianza y cobertura conforme a los lineamientos establecidos en el marco normativo para la educación financiera.

El superintendente invitó a las aseguradoras para que repliquen el programa y promuevan su difusión para llegar cada vez a más consumidores. 

# A usted le importa la Agilidad. A nosotros también.



**Brian  
Cadigan**  
Marine Reinsurance  
Underwriter II



**Jennifer  
Middough**  
Chief Pricing  
Actuary



**Ralph  
Stainbank**  
Underwriting  
Manager  
- Casualty

**México**  
Paseo de la Reforma No. 250,  
Piso 9, Suite 959  
Col. Juárez  
C.P. 06600  
CDMX  
T + 52 55 3600 7373

**Río**  
Avenida Almirante Barroso 52  
Sala 2401 Centro  
Rio de Janeiro  
20031-918  
Brazil  
T +55 (21) 3266 1900

**Bogotá**  
Avenida Carrera 9  
No.113-52 Oficina 505  
Bogotá  
Edificio Torres Unidas 2  
Colombia  
T +57-1-7442642



**Liberty Mutual.**  
REINSURANCE

The Feeling's Mutual

Discover more at [www.libertymutualre.com](http://www.libertymutualre.com)

Liberty Mutual Reinsurance ofrece sus servicios de reaseguro al mercado mexicano a través de su Sindicato de Lloyd's (4472) y de 'Lloyd's, Oficina de Representación en México', por virtud de los registros respectivos otorgados a Lloyd's por la Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas Liberty Mutual Reinsurance offers its reinsurance services to the Mexican market through its Lloyd's Syndicate (4472) and 'Lloyd's, Oficina de Representación en México' under the respective authorizations granted to Lloyd's by the Comisión Nacional de Seguros y de Fianzas