

# Regulación para la industria aseguradora: estado actual y perspectivas

María Claudia Cuevas, vicepresidente financiera y administrativa  
Fasecolda



Gerardo Hernández Correa,  
Superintendente Financiero de Colombia

*En la pasada Convención de Seguros, tuvimos la oportunidad de conocer de la mano del superintendente financiero, Gerardo Hernández, el estado actual de las regulaciones para la industria aseguradora y sus perspectivas. Este artículo resume los principales temas presentados en su intervención.*

El superintendente inició su conferencia planteando que este sector tendrá una importante dinámica de cambios como consecuencia del marco regulatorio que, de manera ordenada, la Superintendencia ha ido construyendo y por el fortalecimiento de la supervisión basada en riesgos. Estos cambios, que acercan al país a los estándares internacionales, han permitido el ingreso de nuevos jugadores y de inversionistas del exterior al mercado; el fortalecimiento de las compañías colombianas y el avance de compañías locales que participan en el mercado global.

## Regulación y supervisión

De acuerdo con el superintendente, la modernización normativa se inició en el 2010 con la expedición del decreto de actualización del cálculo de solvencia y otras normas para fortalecer los modelos de reservas. A partir de esa fecha, y de manera colaborativa con la industria, la entidad ha ido desarrollando una agenda normativa, la cual ha permitido que, frente a la región, el régimen regulatorio en seguros sea reconocido a nivel internacional.

Un estudio reciente de Swiss Re, que compara los avances regulatorios en materia de solvencia en la región, clasificó a los países en tres grupos, de acuerdo con el nivel de avance. El primer grupo corresponde a los que convergen en la directiva Solvencia II, el segundo a los países en donde se ha hecho una transición gradual hacia los estándares, grupo del que hace parte Colombia, y el tercero a aquellos que han realizado pocas acciones para modernizar sus regímenes de solvencia. En materia de capital y de solvencia en el país, se implementó un margen de solvencia que incluye, además del riesgo de suscripción, los riesgos de mercado y de crédito, sin embargo, al compararlo con los otros países de este grupo (Perú y Costa Rica), se encuentra que aún hace falta incluir otro tipo de riesgos, en los que seguramente hay que trabajar.

Esa convergencia hacia los estándares internacionales, que ha sido el objetivo fundamental de la Superintendencia en materia de regulación y supervisión, se concentró en el último año en cuatro frentes:

➔ El superintendente destacó que para desarrollar esta agenda normativa ha sido indispensable y oportuno el trabajo con la industria y con el gremio.

Además, dada la forma en que los seguros inclusivos se están desarrollando en el país, se expedirán prontamente normas relacionadas con los corresponsales de seguros y el uso de red, precisamente para facilitar el acceso de las poblaciones desatendidas. En esa misma línea, se simplificaron los requerimientos de conocimiento del cliente del SARLAFT<sup>1</sup>, que era uno de los aspectos identificados como traba a la inclusión, y se continuará trabajando el tema del seguro agropecuario.



En cuanto a requerimientos prudenciales, la Superintendencia seguirá trabajando, con la industria, en la reglamentación del régimen de reservas.

En el frente de protección al consumidor se expidió la reglamentación sobre los requisitos de idoneidad, el registro de intermediarios y otras normas relacionadas con cláusulas abusivas que pretenden mejorar los temas de seguros inclusivos.

En el frente de transparencia, relacionado con el tercer pilar de Solvencia II, está la adopción de las NIIF<sup>2</sup> y la aplicación de las normas de aseguramiento de la información (NAI).

Otros de los temas en que se encuentra trabajando la Superintendencia son:

- La certificación del actuario responsable en la su-

ficiencia de las reservas técnicas.

- La metodología para estimar la reserva de siniestros avisados en ARL.
- Los corresponsales de seguros como mecanismo para promover la inclusión financiera.
- El riesgo de crédito de reaseguro para reconocer en el activo el deterioro probable por el incumplimiento del reasegurador.
- La reglamentación para el ramo de terremoto.
- Las tablas de mortalidad.

El superintendente destacó que para desarrollar esta agenda normativa ha sido indispensable y oportuno el trabajo con la industria y con el gremio, esto ha permitido que temas complejos de gran impacto vayan en la senda correcta.

## Protección al consumidor

En esta materia se refirió a los siguientes temas:

- Quejas del consumidor de seguros

Los avances en protección al consumidor se evidencian en un mayor volumen de quejas. Esta tendencia puede obedecer a una mayor penetración del seguro y en parte al trabajo que se hace en educación financiera, las personas están entendiendo mejor sus derechos frente al seguro y esto ha llevado a que se presenten mayores quejas. La Superintendencia, Banca de las Oportunidades y Fasecolda tienen una iniciativa para conocer mejor el motivo de queja y procurar encontrar mecanismos que permitan llegar de manera más efectiva al consumidor de seguros.

- Cláusulas y prácticas abusivas

La Superintendencia expidió una reglamentación para proteger al consumidor financiero, como la doble asesoría en el régimen pensional y la protección al consumidor frente a riesgos operativos de las

instituciones financieras. Esta regulación plasma los estándares legales del trato justo que debe existir entre quien presta los servicios financieros y el consumidor.

- Corresponsal de seguros

La discusión se ha centrado fundamentalmente en cómo lograr una mayor inclusión para que los productos que se van a desarrollar a través de los corresponsales sean viables y lleguen al consumidor financiero.

La literatura recomienda que estos productos sean sencillos, con pocas exclusiones o preferiblemente sin ellas, con amparos claros y precisos, y que estén acompañados de un material didáctico; adicionalmente, es necesario que se conozcan las necesidades del consumidor para que la aseguradora pueda identificar si el tomador es apto para adquirir el seguro y que toda la información se entregue de la manera más clara y transparente al consumidor.

## Supervisión basada en riesgos

En los últimos años, la Superintendencia ha venido fortaleciendo el Marco Integral de Supervisión, metodología prospectiva basada en el análisis de riesgos de cada industria, que facilita el conocimiento integral de las entidades, sus líneas de negocio, su exposición al riesgo y la forma de gestionarlo. La supervisión que ejerce hoy la SFC<sup>3</sup> se fundamenta en la aplicación de este modelo que, de manera integral y coordinada, está permitiendo al Supervisor anticiparse a los riesgos de las entidades y conocer mejor cómo funciona la industria para hacer una buena vigilancia.

En este marco se enfoca también un proyecto de ley que ha sido presentado al Congreso para regular los conglomerados financieros, es una iniciativa que pretende elevar el control de los *holdings* para fijar unas

1. Sistema de Administración de Riesgos del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo  
 2. Normas Internacionales de Información Financiera  
 3. Superintendencia Financiera de Colombia.

### ➔ La Superintendencia expidió una reglamentación para proteger al consumidor financiero, como la doble asesoría en el régimen pensional y la protección al consumidor frente a riesgos operativos de las instituciones financieras.

reglas mínimas sobre la forma en que gestionan sus riesgos, se relacionan con las compañías del grupo, dan información al mercado y a la Superintendencia y establecen un gobierno corporativo adecuado, entre otros.

#### Riesgos de la industria

Con base en una encuesta que se realizó a nivel internacional<sup>4</sup> y otra que hizo la SFC a las compañías de seguros, se encontró que los mayores riesgos están relacionados con los cambios regulatorios, las catástrofes naturales, el riesgo cibernético, los cambios de mercado y la interrupción del negocio.

La encuesta de Allianz del 2016 incluye las percepciones de compañías globales y expertos en riesgo a nivel mundial (824 encuestados en 44 países) sobre los riesgos corporativos que pueden afectar al sector asegurador. La interrupción del negocio (IN) ha liderado la encuesta de riesgos; las pérdidas asociadas a este impactan a un número mayor de entidades en diferentes industrias y economías. A medida que el entorno corporativo se vuelve más interconectado, se incrementa la necesidad de evaluar e implementar planes de contingencia robustos para diferentes escenarios; en el caso colombiano, una mayor inclusión financiera internet), lo cual hace que el riesgo operativo se vuelva más relevante.

El segundo riesgo es la entrada de nuevas tecnologías o fintechs. La inversión global ha aumentado de manera considerable y aunque al principio la industria financiera

rechazaba esta actividad, hoy en día está haciendo un trabajo colaborativo para aprovechar esas tecnologías en el desarrollo de productos. En el país, este tipo de cosas obligan al Supervisor a pensar sobre la necesidad de tener una regulación dinámica que entienda el negocio y sea flexible y una supervisión que reconozca esos cambios, de no ser así, todas estas iniciativas o productos simplemente no se van a poder desarrollar o se van a desarrollar de una manera distinta.

En el tercer puesto se encuentran los riesgos cibernéticos, que van de la mano con los operativos. El fraude, el uso indebido de la información de los clientes a través de la entrada no autorizada a las bases de datos y las brechas de información, entre otros, son temas que están cada vez más en la cabeza de quienes realizan negocios en la industria financiera. La Superintendencia va a trabajar con las diferentes industrias para analizar si en ese campo se necesita algún tipo de regulación o apoyo.

Las catástrofes naturales aparecen en el cuarto lugar en la encuesta; las pérdidas de las aseguradoras a lo largo de los últimos años han sido considerables y la percepción es que los efectos progresivos del cambio climático podrían dar lugar a pérdidas mayores y más frecuentes. En esta materia, la SFC tendrá en su agenda el seguro agrícola.

Respecto a los resultados de la encuesta<sup>5</sup> adelantada por la Superintendencia, se encontró que el mayor riesgo para la industria local es la forma en que se implementa la regulación, la industria tiene la percepción de que se aplican estándares bancarios a las aseguradoras, que el costo de capital y del cumplimiento de la regulación afectan la rentabilidad y el crecimiento, y desincentivan la innovación, aunque admiten que esta regulación fortalece a la industria y alienta una mejor gestión del riesgo, y que la homogeneización normativa podría tener un impacto estructural en la industria, influenciaría la salida de pequeños competidores locales en favor de entidades globales que ya cumplen con estándares.

Sobre el particular, el superintendente manifestó que ha tratado de que esos cambios se hagan de manera coordinada y gradual, buscando hacer los ajustes en el tiempo sin afectar el desarrollo de la industria.

Otros riesgos identificados fueron: el cambio de regulación en las reservas técnicas, el SOAT, la compensación en riesgos laborales, y la idoneidad y registro de intermediarios, que en buena medida están relacionados con las reformas que la SFC ha venido adelantando.

Dentro de las preocupaciones de la industria se encuentran, en segundo lugar, las condiciones macroeconómicas actuales: el crecimiento de la inflación, el aumento de las tasas de interés, la tasa de cambio y la caída de precios de petróleo son los principales riesgos identificados en esta materia.

Las condiciones del mercado fueron mencionadas como el tercer riesgo, las fusiones, adquisiciones y los nuevos competidores son la principal preocupación en este segmento, seguido por la competencia en tasas y condiciones. Si bien se considera como riesgo para la industria, para el Supervisor es una oportunidad de mejorar la penetración, los productos y tener una adecuada relación con el consumidor financiero.

Finalmente, a diferencia de la percepción de riesgo global, localmente las entidades no perciben el riesgo tecnológico y las vulnerabilidades operacionales como factores de riesgos prevalentes.

## Retos para el Supervisor

El superintendente planteó como principales los siguientes retos de supervisión:


- Continuar de manera gradual la implementación de los cambios necesarios para seguir llevando la regulación y la supervisión hacia los mejores estándares internacionales.
- Reconocer la existencia de nuevos productos y nuevas formas de distribución para promover un

marco regulatorio proporcional a los riesgos de cada negocio.

Los siguientes no son retos, entonces, propongo introducirlos así:

Además, resaltó lo siguiente:

- La búsqueda de una adecuada gestión de riesgos y la promoción de seguros inclusivos es una prioridad para la Superintendencia.
- La protección del consumidor financiero continuará siendo el eje principal de la supervisión.
- Los cambios tecnológicos deben ser aprovechados para impulsar el mercado, particularmente en la determinación de los riesgos, la prevención del fraude, el ofrecimiento de valor agregado al cliente y la reducción de costos.
- Los nuevos canales deben ser aprovechados para comercializar seguros sencillos y estandarizados que realmente ofrezcan beneficios reales para el cliente. Debe existir un cambio respecto de las pólizas actualmente ofrecidas.
- Las entidades aseguradoras deben prepararse para afrontar el riesgo operativo inherente a los canales de comercialización (nuevos y tradicionales). La interrupción del negocio puede poner en peligro la estabilidad de las entidades.
- El conocimiento de las causales de insatisfacción permitirá una mejor protección del consumidor financiero, que redundará en un mayor crecimiento de la industria en su conjunto.

Para finalizar, el superintendente expresó su satisfacción por el trabajo adelantado y por la cooperación del gremio, e invitó a continuar en la búsqueda de una industria aseguradora más dinámica e innovadora, y con una mayor penetración en beneficio de los consumidores financieros colombianos. 

4. Allianz Risk Barometer Top Business Risks 2016.

5. Encuesta realizada por la SFC a las entidades aseguradoras sobre los principales riesgos identificados por la industria para el 2016. Del total de 46 compañías del sector, se tomaron datos de 40 entidades con una participación del 93% del mercado a junio de 2016.