

Perspectivas de la industria: **Lecciones aprendidas del COVID-19 y desafíos venideros**

Jorge Castaño Gutiérrez, Superintendente Financiero de Colombia

La emergencia sanitaria del COVID-19 enfrentó a la industria aseguradora a impactos de la materialización de varios riesgos de forma simultánea. De la capacidad de reacción de esta industria y de nosotros como autoridades dependen, en gran medida, la capacidad y la sostenibilidad futura del sector asegurador que el país necesita.

El desarrollo de la pandemia y el aislamiento preventivo para hacerle frente al avance del contagio por COVID-19, han tenido diferentes consecuencias. Por un lado, se afectó el ingreso de los hogares reduciendo su capacidad para adquirir bienes y servicios, lo cual se refleja en la disminución de primas emitidas durante este año. Adicionalmente, las entidades aseguradoras se vieron obligadas a cambiar la forma de atender a

sus clientes haciéndolo por medios no presenciales. A su vez, la siniestralidad se modificó sustancialmente y se tienen dificultades al no contar con suficiente información que permita proyectar el comportamiento esperado. Por otro lado, las cuarentenas a nivel nacional y mundial incidieron en la volatilidad de los mercados, presentándose situaciones de estrés financiero en los activos que respaldan las reservas técnicas.



↑ Jorge Castaño Gutiérrez, en su conferencia "la supervisión de la industria" en la Convención Internacional de Seguros 2020

Esta coyuntura desafió el ejercicio de la gestión de riesgos de la industria desde una perspectiva multidimensional. La forma en que las entidades asumieron los retos mencionados evidenció un nivel de desarrollo satisfactorio y, por supuesto, también dejó lecciones importantes que resaltar.

¿Cómo afrontó la industria la pandemia?

Durante este 2020 existieron tres elementos esenciales que tanto las autoridades como las entidades nos esforzamos por mantener:

- **Continuidad del negocio.** Para lograr mantener la operación del negocio asegurador fue necesario aumentar la resiliencia operativa con el fin de hacerle frente al aumento en las reclamaciones, el pago de siniestros y promover la suscripción de nuevos negocios.

- **Estabilidad financiera.** Ante una coyuntura difícil de interpretar y llena de incertidumbre, fue fundamental entender cómo ésta impactaba la estabilidad financiera de las entidades. De esta forma se logró la implementación de estrategias de gestión integral de riesgos; no sólo mirando hacia atrás, sino realizando modelación prospectiva y reconociendo que la mayor volatilidad en los mercados exige una estrategia sostenible de rendimientos financieros.
- **Protección al consumidor.** La razón de ser de todo este trabajo es el consumidor financiero, que requiere protección por parte del Estado y de las mismas entidades. Un consumidor cada vez más informado, más exigente y que tiene unas expectativas diferentes a las que tradicionalmente veíamos. Durante la coyuntura se debió informar a los consumidores de forma oportuna las condiciones de uso de los canales y las coberturas de las pólizas,



así como el reconocimiento por los cambios en la dinámica de exposición al riesgo.

Las anteriores actividades se desarrollaron en medio del trabajo en casa. Se destaca el hecho de que todas las aseguradoras implementaron ajustes operativos y de gestión de los riesgos asociados a esta modalidad de trabajo, sin presentar interrupciones ni materialización de riesgos de ciberseguridad y profundizando los canales digitales.

→ Las aseguradoras deben contar con una estrategia adecuada para la gestión de futuras crisis.

La solidez de las compañías les ha permitido absorber los choques por la caída en las primas, los rendimientos financieros y el marcado incremento en el volumen de reclamaciones. Así mismo, las aseguradoras adoptaron medidas para preservar el capital. Se resalta que el 81% de las aseguradoras generales y el 71% de las aseguradoras de vida no repartieron utilidades. Con corte a septiembre de 2020 el nivel de solvencia de las aseguradoras generales es de 223,3% y de las aseguradoras de vida del 202,9%, muy por encima de los mínimos regulatorios, lo que permite que la industria acompañe la reactivación económica.

Es importante además hacer referencia al trabajo que la industria ha venido haciendo en estos momentos difíciles, pensando en propósitos comunes como país. En virtud de la Circular Externa 021 de 2020, al cierre de octubre las aseguradoras han devuelto más de \$238 mil millones beneficiando a más de 2,9 millones de asegurados. En el ramo del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), las entidades



▲ Producción en vivo de la Convención Internacional de Seguros 2020 (virtual) en el estudio de Corferias

transferirán a la ADRES cerca de \$202 mil millones en cumplimiento del Decreto Ley 800 de 2020, fortaleciendo así el sistema de salud, no sin mencionar que las entidades cuentan con la capacidad patrimonial para asumir estos compromisos de forma ágil.

Las lecciones de la coyuntura

De toda esta labor han quedado importantes lecciones, de entre las cuales mencionaré tres.

Las capacidades técnicas, financieras y operativas fueron clave para afrontar la coyuntura, por esto las entidades deben seguir haciendo esfuerzos para fortalecerlas y estar preparadas en caso de nuevos escenarios de estrés, focalizándose en diversos aspectos: la fortaleza técnica de los equipos de trabajo que facilita la adaptación a coyunturas adversas; la estimación adecuada de las reservas técnicas que permite la disponibilidad de recursos en situaciones de crisis; contar con mejor información que permita adoptar medidas de manera oportuna y eficaz y agilizar el pago de siniestros, lo que es vital en contextos poco favorables

– un mes puede resultar un tiempo exagerado para una familia que necesita cubrir sus necesidades básicas. Otro aspecto relevante es el diseño de estrategias de gestión de portafolio que permitan un crecimiento sostenido, así como la gestión prospectiva del capital para afrontar períodos de incertidumbre.

Las aseguradoras deben contar con una estrategia adecuada para la gestión de futuras crisis. Un buen ejemplo son las Administradoras de Riesgos Laborales, que dieron una respuesta ágil y adaptativa a la coyuntura por COVID-19. La estrategia que se adelante debe incluir: 1) Desarrollo de nuevas capacidades operativas, 2) Comunicaciones ágiles hacia el público y 3) Adaptación a las expectativas de los diferentes actores para superar la crisis.

Es viable diseñar nuevas formas para llegar a muchas más personas. Toda la industria logró reestructurar sus procesos, lo que muestra que existen oportunidades para llegar a más hogares y negocios. La pandemia ha sido un catalizador para servicios financieros verdaderamente digitales, remodelando la estructura de la industria.

Los retos de un país distinto

El escenario nacional ha cambiado y la industria debe tener la capacidad para adaptarse, reaccionar y evolucionar.

Es necesario llegar a un mayor número de hogares y Mipymes mediante más esfuerzos en digitalización. No puede haber dudas sobre esa estrategia. Desde la Superintendencia Financiera creemos en la transformación digital para ser más eficientes, ampliar el número de usuarios y tener mejor información. contribuir al cubrimiento de las necesidades que tiene el país.

Se deben impulsar nuevas fuentes de ingreso con productos mejor diseñados y muy personalizados.

Entre estos están: rentas vitalicias inmobiliarias, ciberseguros y productos específicos para Mipymes, que suavicen el ingreso disponible de las familias, que gestionen los riesgos climáticos o, incluso, por rebrotes de pandemias. Estos productos deben generar tranquilidad en que estamos transfiriendo el riesgo a profesionales en su gestión, con tarifas justas y con pleno entendimiento de lo que se está contratando.

La industria debe asumir el reto de informar a los empresarios sobre el rol del seguro en la gestión de los riesgos propios de su negocio y de demostrarle a los hogares que el seguro es un estabilizador de los choques en el ingreso y no un gasto.



Augmented Data Centric

Acelere la estrategia del dato con Inteligencia Artificial (AI) en su empresa y genere valor

Trabajamos con líderes del segmento de Seguros y Salud en Europa y Colombia

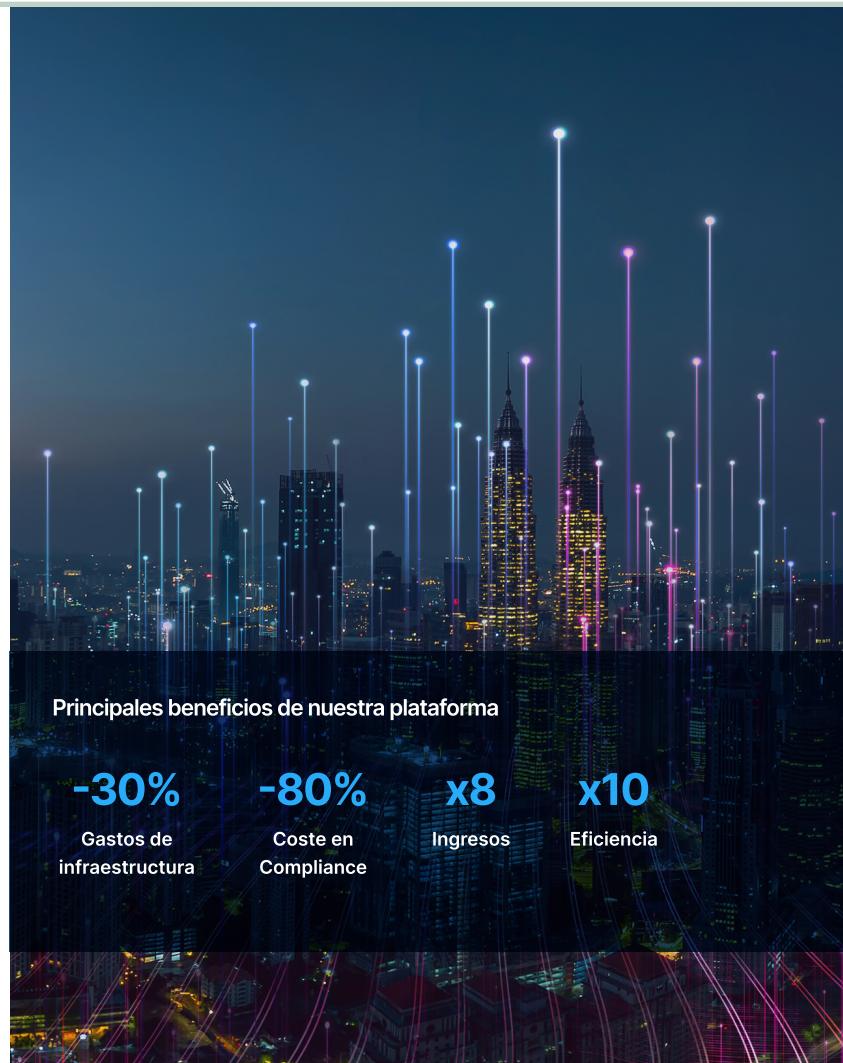
Contáctenos:

santiago@osoriofalla.com • eugenioramosgon@gmail.com

Whatsapp: +57 311 848 4436

Carrera 15 No 93 A – 84 Of 802, Bogotá D.C. Colombia

stratio.com



Qué vamos a trabajar en el 2021

Para el próximo año hemos definido cinco frentes de trabajo.

Primero. La adecuada comercialización de seguros es una tarea que seguimos teniendo pendiente. Las pólizas colectivas, su desintermediación y su venta masiva requieren de mejores estándares de protección e información a los consumidores. La meta es lograr que sea un producto de la canasta básica de cualquier hogar o empresa. Adicionalmente, desde la Supervisión examinaremos cómo las entidades están trabajando con sus intermediarios para cumplir con los requisitos de idoneidad contenidos en la Circular Externa 050 de 2015.

Segundo. Dada la importancia del ramo de Cumplimiento, es necesario segmentar su información, detallando los datos de arrendamientos, obras públicas, empresas de servicios públicos y cauciones judiciales, entre otros. Adicionalmente, se seguirá trabajando en el proyecto de gestión de riesgos sobre cómo se acumula el riesgo y se distribuye con las reaseguradoras, así como la claridad de las notas técnicas.

Tercero. El ramo de Riesgos Laborales requiere tener certeza sobre la forma en que se define la reserva de recobro de enfermedad laboral, si hay excedentes y su finalidad. Este trabajo se continuará desarrollando de la mano de la industria y los consultores del tema. Adicionalmente, resulta fundamental definir los elementos de la reserva de desviación de siniestralidad.

→ Desde la Superintendencia Financiera creemos en la transformación digital para ser más eficientes, ampliar el número de usuarios y tener mejor información.

Cuarto. Con relación al SOAT, es necesario contar con mejor información que contribuya a proyectar acertadamente las condiciones de este ramo. Así mismo, trabajaremos en la definición del esquema de compensación, asegurando siempre la sostenibilidad del ramo.

Quinto. El último de los frentes es la supervisión de las prácticas de reaseguro y el cálculo de reservas en todos los ramos. El objetivo es velar por la estabilidad de la industria al garantizar que las entidades estén cediendo bien sus riesgos y calculen y respalden de manera adecuada sus pasivos. 



Consulte **las memorias** de la Convención Internacional de Seguros 2020 en:
fasecolda.com/eventos