

«Trabajo mutuo entre sectores público y privado **facilita avances en actividades productivas**»

Equipo Dirección de Comunicaciones y Mercadeo

Análisis técnicos desarrollados de manera conjunta entre el gremio y la Superintendencia Financiera, uno de los aspectos que se destacan.

«El diálogo con la industria no solo aporta conocimientos técnicos y experiencia, sino que aporta legitimidad a las normas», esta es una de las más importantes conclusiones del superintendente financiero de Colombia, Gerardo Hernández Correa, en entrevista para la revista *Fasecolda*. A su vez, destacó la importancia de los seguros inclusivos para la población menos favorecida; la capacitación para que intermediarios puedan brindar la información adecuada para el usuario; y valoró la función del defensor del consumidor como uno de los mecanismos más efectivos en la resolución de problemas entre compradores y aseguradoras.

¿Cuáles han sido las transformaciones más importantes que ha podido observar, en la última década, en la industria aseguradora?

En los últimos diez años se han observado cambios importantes de regulación: el establecimiento del régimen de inversiones y de patrimonio adecuado de las entidades aseguradoras; la estructura del sector asegurador; el cálculo de las reservas técnicas; y las reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas, entre otros. Igualmente, se han presentado

cambios en la supervisión de la industria aseguradora al pasar del esquema de cumplimiento a una supervisión basada en riesgos/MIS.

La evolución del sector se evidencia en el crecimiento en la penetración del seguro en el país (en el 2006 la penetración era del 2.3%, hoy en día es del 2.7%), junto con el desarrollo de nuevas líneas de negocio, tales como desempleo, agrícola y microseguros, y de canales como seguros masivos con no tradicionales y alternativos.

También cabe mencionar la entrada de nuevos jugadores al mercado de seguros, los cuales están trayendo nuevas tecnologías e ideas transformadoras, lo que va a tener grandes impactos en materia de inclusión, para el beneficio de las poblaciones de bajos ingresos.

Un importante trabajo en equipo se ha gestado entre la Superintendencia Financiera (SFC) y el gremio asegurador, ¿qué beneficios trae para el desarrollo de algunos temas?

La sinergia que hemos alcanzado con el gremio para el desarrollo de los pilares normativos de la industria es un modelo único en la región. Los distintos proyectos regulatorios han sido producto de un trabajo mancomunado que ha conducido a un sector más sólido y rentable. El diálogo con la industria no solo aporta conocimientos técnicos y experiencia, sino legitimidad a las normas.

Cuando comento con mis colegas en otros países la experiencia que tenemos del trabajo, especialmente con Fasecolda, en los temas de seguros, muchas veces no creen que esta situación sea cierta. Con el trabajo, realizado desde hace varios años, hemos logrado una muy buena relación totalmente respetuosa.

Hemos realizado conjuntamente estudios técnicos en materia de reservas, inversiones, terremoto y tabla de mortalidad, es decir, los principales asuntos que son técnicamente muy complejos; eso ha permitido que se pueda llegar fácilmente a la comprensión y que la



Gerardo Hernández Correa
Superintendente financiero de Colombia



regulación vaya con los mejores estándares internacionales, pero también es entendimiento de las necesidades y las posibilidades del gremio.

Es una experiencia muy interesante, a otras naciones les interesaría mucho tener con los gremios, o con sus vigilados, este tipo de relación.

Recientemente fue publicada la Circular Externa 50 de 2015, relacionada con la actualización de la normativa en materia de intermediarios de seguros, ¿cuál es la motivación para tomar esta determinación?

Los intermediarios son finalmente los que llegan a las personas, al consumidor, y le venden los seguros, por eso el trabajo plasmado en esa circular va en esa dirección, y es asegurarnos de que exista capacitación para las personas que ofrecen estos productos, que ellos tengan la capacidad técnica y el conocimiento, en aras de velar por la transparencia en la informa-

ción. En este sentido se benefician los consumidores, quienes tendrán mejores herramientas para la toma de decisiones al momento de la compra, Así se contribuye también con una mayor profundización del mercado, y a nosotros, desde la supervisión, a tener una regulación que cumpla con los estándares internacionales.

Es importante desincentivar la informalidad de los intermediarios, promover la profesionalización del oficio, reconocer la importancia de la intermediación en la comercialización de seguros complejos e incentivar el conocimiento detallado de los productos ofrecidos.

¿Cuál cree que es el papel que juegan los corresponsables en el desarrollo del mercado de seguros inclusivos?

El Gobierno nacional y la Superintendencia estamos convencidos de que los seguros inclusivos son una

importante herramienta para las poblaciones de bajos ingresos. Un seguro adecuado y suficiente puede cambiarles la vida a esas personas, ya que protegerá su patrimonio; por ejemplo, de aquellos que se vean afectados por una situación de cambio climático o de catástrofe natural.

➔ "La sinergia que hemos alcanzado con el gremio para el desarrollo de los pilares normativos de la industria es un modelo único en la región".

El seguro agrícola, por su parte, es indispensable, especialmente para las pequeñas unidades familiares; el desarrollo de esta cobertura puede tener un gran impacto en el nivel de apoyo a las poblaciones.

De esta manera, la venta responsable de seguros a través de los corresponsales será determinante para el éxito de la inclusión de la población desatendida.

¿Cuáles son las recomendaciones, en términos de producto y protección al consumidor, que daría a las compañías que quieran utilizar este canal?

El mensaje principal de la Superintendencia Financiera para el mercado es que los esfuerzos de la industria deben estar concentrados en desarrollar productos distintos que sean sencillos en su contenido y en sus procedimientos, con maneras creativas de presentar la información; esta tiene que ser adecuada. Los corresponsales podrían ofrecer una serie de seguros en ramos o en actividades específicas en las

cuales sea muy sencillo el entendimiento de los derechos y las obligaciones del consumidor de seguros; naturalmente, también eso se debe reflejar en los contratos de seguro.

Recientemente culminó una consultoría que recomendó a la SFC desarrollar el marco de regulación y supervisión de seguros inclusivos para Colombia, ¿qué nos podría adelantar sobre los resultados del estudio?

El proyecto se llevó a cabo de la mano de Access to Insurance Initiative (A2ii), Banca de las Oportunidades, y el Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). Su objetivo consistía en diagnosticar el estado actual del mercado de microseguros en Colombia, y a partir de ello, diseñar soluciones normativas que faciliten el acceso a productos de seguro a la población de bajos recursos, involucrando a los diferentes actores locales, tanto del sector público como del privado.

Particularmente, se brindaron herramientas para el diseño de un marco regulatorio que permita el desarrollo de productos de seguros sostenibles. Además, se discutieron formas de evitar el arbitraje regulatorio en la distribución de seguros grupales, y se planteó una propuesta para establecer la forma en que se deben determinar las exclusiones en los seguros comercializados a través de corresponsales.

El número de quejas ha bajado en el sector asegurador, ¿esto puede obedecer a que los consumidores hoy tienen más y mejor información sobre sus derechos y los diferentes canales que las compañías ponen a su disposición para presentar una queja?

Evidentemente un consumidor financiero más informado y con mayor conocimiento de sus derechos podrá ejercerlos siempre que los sienta vulnerados. La figura del defensor del consumidor implementada en la industria es uno de los mecanismos de protección más efectivos que debe seguir en crecimiento. De igual forma,



➔ "Felicitó a Fasecolda en su aniversario. Los últimos años se han caracterizado por un trabajo muy respetuoso y profesional. Lo que viene pasando en el mercado de los seguros refleja ese trabajo entre el sector privado y el sector público, lo cual siempre es absolutamente necesario para que las actividades productivas avancen".

los nuevos canales de comunicación implementados por las entidades contribuyen a una interacción más directa con los consumidores, por lo tanto, facilitan el proceso de recepción de quejas por parte de los usuarios.

La industria aseguradora se encuentra trabajando en una iniciativa para mejorar el conocimiento de las quejas de sus consumidores, ¿considera posible que la SFC tenga en cuenta todo o parte de la nueva clasificación que desarrolle la industria para el reporte de las quejas que las compañías tienen que hacer a su entidad?

Le damos la bienvenida a la iniciativa que tiene Fasecolda de trabajar tratando de revisar de manera juiciosa cuáles son las razones por las que se están presentando esas quejas hoy en día. Para la Superintendencia va a ser muy útil porque nos va a permitir mirar en cuáles áreas existen dificultades, cuáles productos hay que analizar y, obviamente, trabajar conjuntamente para resolver algunas de esas quejas.

¿Cómo vislumbra el desarrollo de la industria aseguradora y cuáles cree que son los retos que debe afrontar a mediano plazo?

El principal reto es entender el cambio del consumidor financiero y suministrar unos productos que sean adecuados para él, como es el caso del aseguramiento de las poblaciones de bajos ingresos, ya que esto puede hacer una diferencia inmensa sobre el futuro económico y social de esas familias pobres. En definitiva, es fundamental la innovación como herramienta de crecimiento y el desarrollo de nuevas estrategias que incluyan productos y canales.

Hay que seguir trabajando en el tema de educación financiera: no es porque esté hablando con Fasecolda, pero creo que es el gremio que más ha trabajado este tema de manera consistente y permanente y ya se están viendo los frutos, pues hemos mejorado en el campo de la penetración de los seguros. 