



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Nuevo modelo de supervisión para Conducta de Mercado en la industria aseguradora en Chile

Carlos Pavez Tolosa

Superintendente de Valores y Seguros

Julio de 2014

Índice

- Introducción
- Regulación y supervisión actual de cdm
- Limitaciones del enfoque actual de supervisión y conceptos básicos del nuevo modelo.
- Nuevo enfoque de regulación y supervisión de cdm
- Proceso de implementación del nuevo modelo
- Objetivos y beneficios esperados



La confianza: principal activo

- El mercado de seguros, por la naturaleza de su negocio y su impacto económico y social, es un mercado regulado. La regulación tiene como principales objetivos la solvencia, que procura que las aseguradoras cuenten con recursos financieros suficientes para cumplir con sus compromisos con los asegurados, y la conducta de mercado (CdM), que busca proteger los derechos de los asegurados y del público en general, considerando el trato justo a los asegurados, transparencia y el pago oportuno de indemnizaciones.
- La confianza de los clientes es esencial para un desarrollo sano del mercado; promoverla y fortalecerla a través de buenas prácticas de conducta de mercado y un trato justo hacia los clientes, debe ser un objetivo compartido por reguladores, aseguradoras, intermediarios y otros agentes que participan.
- Las malas prácticas, el trato injusto y la falta de transparencia, son factores que podrían afectar la solvencia y el potencial crecimiento de la industria.





La Prensa
www.prensa.com WEB

Panamá, 26 de abril de 2004

SECCIONES Clasificados Foros Portada del día Archivo Ediciones Anteriores

- Portada
- Hoy por hoy
- La Ciudad
- Nacionales
- Deportes
- Opinión
- Mundo
- Negocios
- Defensor del lector
- Revista
- Reseña
- Sociales

Fiscal de Nueva York investiga comisiones

NUEVA YORK, Estados Unidos (Bloomberg). -El fiscal general de Nueva York, Eliot Spitzer, que estremeció a los bancos de inversión y gestoras de fondos con investigaciones sobre recomendaciones de analistas e irregularidades de negociación, está examinando las comisiones cobradas por corredoras de seguros.

Aon Corp., la segunda corredora de seguros del mundo por tamaño, recibió una petición judicial para que proporcione información sobre los pagos que recibe de compañías de seguros, dijo la empresa. "Aon entiende que el fiscal general también está enviando peticiones a otras corredoras de seguros", dijo la empresa.

La investigación de Spitzer, que aplicó multas por miles de millones de dólares a bancos y fondos comunes de inversión, está examinando las comisiones que las compañías de seguros pagan a sus intermediarios por aportarles negocios y proveer servicios. La Fundación Legal de Washington, un grupo activista y burote de abogados para la defensa del libre mercado, ha dicho que los pagos suponen un conflicto de intereses.



El programa radial del sector asegurador

Edición Nº 24

Internacionales

Grandes Brokers...grandes multas



Sabemos que AON y MARSH (o MARSH y AON, para que no existan problemas de cartel cual vedettes de Mar del Plata o Villa Carlos Paz), los dos grandes brokers de seguros, no solo compiten a nivel mundial por el primer lugar del ranking de comisiones, sino también por el privilegio de ser el más renombrado por sus logros en los medios.

Sin embargo, algunas de sus prácticas desleales han sido castigadas en los mercados más importantes, pudiendo citar estos dos nuevos casos de reciente aparición:

(el orden lo decidimos revoleando una moneda)

1 - Multa a AON en u\$s 8 millones por fallas en controles de soborno y corrupción

La Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido (FSA) estableció una multa de u\$s 8 millones contra AON Limited por "fallar en tomar cuidados razonables para establecer y mantener sistemas y controles efectivos para evitar los riesgos de sobornos y corrupción asociados a pagos a empresas e individuos en el extranjero".



También hay conductas adecuadas de Mercado



Las lecciones de la industria aseguradora tras el terremoto más grande de Chile

Cambios legislativos, programas de contingencia, récord en número de denuncias y charlas internacionales, son parte de las consecuencias del 27F para la industria aseguradora.

 **COSTANZA CRISTINO** | EMPRESA | 27/02



RELACIONADOS

-  Los cambios en la industria de seguros tras el terremoto

© Archivo
Así quedó Dichato tras el maremoto



COMUNICADO DE PRENSA

SVS entrega resultados finales de primera ronda de licitaciones de seguros asociados a créditos hipotecarios

- Del total de las licitaciones efectuadas en una primera ronda, se logró una caída promedio en el precio de las pólizas de 62,1% en los seguros de desgravamen y una rebaja de 34,3% para los seguros de incendio y sismo.
- Durante los últimos meses también comenzaron a licitarse por segunda vez las coberturas, observándose nuevamente caídas promedios en los precios.

22 de noviembre 2013. La Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) informó hoy el resultado consolidado del total de la primera ronda de las licitaciones de seguros asociadas a créditos hipotecarios, y dio a conocer los resultados de las segundas licitaciones.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Regulación y Supervisión actual de CdM (1)

- La SVS ha modernizado su enfoque de supervisión de solvencia, estableciendo un modelo de SBR para las compañías de seguros.
- Ha estudiado la experiencia nacional e internacional de CdM para proponer un modelo de supervisión similar al enfoque aplicado en solvencia.

Definición de CdM:

- Corresponde a las mejores prácticas que deben considerar en el mercado de seguros los diversos agentes que participan en él, tendientes a la protección de los derechos de los asegurados y público en general, considerando aspectos tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los seguros, el pago de las indemnizaciones y otros beneficios asociados a éstos.



Regulación y Supervisión actual de CdM (2)

- En el marco actual, el regulador monitorea que los fiscalizados cumplan con los requisitos y exigencias para:
 - ✓ Mantenerse inscritos en los registros que lleva la Superintendencia,
 - ✓ Cumplan la normativa aplicable para las actividades que desarrollan y
 - ✓ En caso de detectarse incumplimientos se procede a aplicar las medidas y/o sanciones que correspondan.

Esto usualmente se conoce como un “modelo de supervisión basado en normas”.



Regulación y Supervisión actual de CdM (3)

- Principales regulaciones del modelo actual:
 - ✓ Oferta de Seguros y Depósito de Pólizas
 - ✓ Obligaciones sobre publicidad, promoción e información al asegurado y contratante.
 - ✓ Actuación de agentes de ventas, corredores de seguros y asesores previsionales
 - ✓ Proceso de liquidación de siniestros.
 - ✓ Resolución de conflictos entre compañías, contratantes y asegurados y de atención de reclamos.



Limitaciones del enfoque actual de supervisión

- Dificultad de normar ante la creciente complejidad de los mercados y productos, líneas de negocios, tipos de seguros, canales de comercialización.
- Escaso efecto preventivo.
- No atiende a la calidad de la gestión del fiscalizado para prevenir incumplimientos o evitar malas prácticas
- No permite priorizar y focalizar adecuadamente los recursos escasos de supervisión.

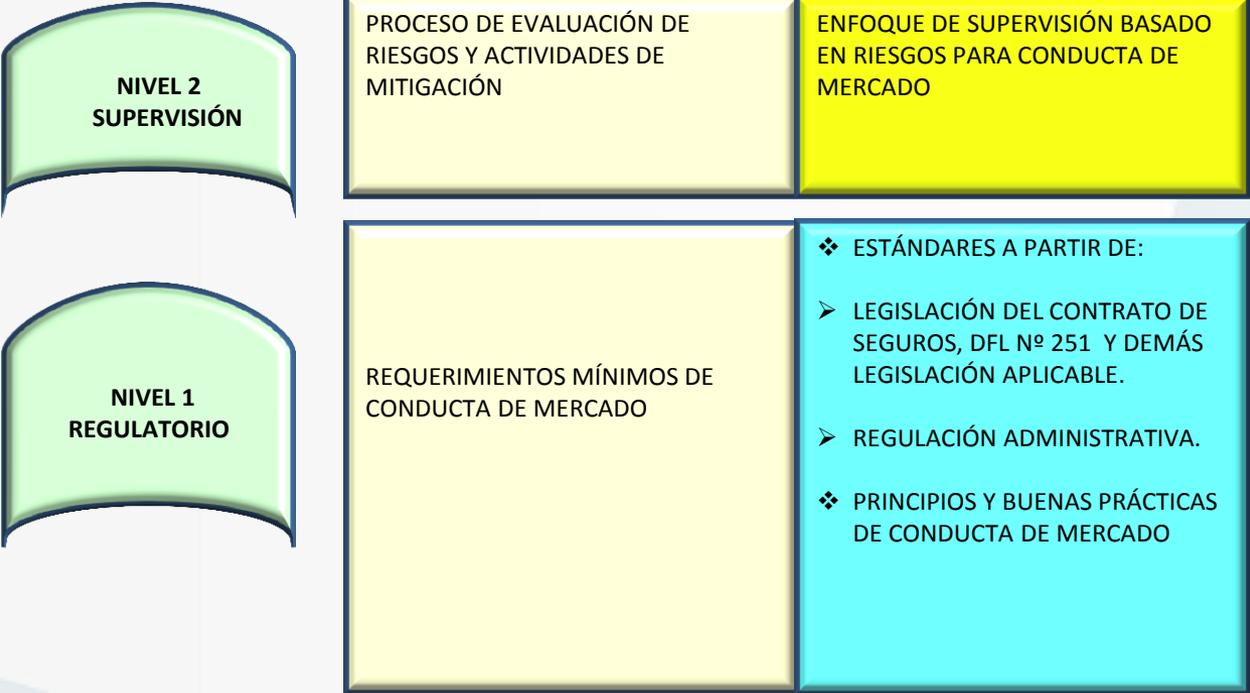


Aspectos básicos del nuevo modelo

- Incorpora un conjunto de principios y establece guías para la regulación y supervisión de CdM.
- Considera emitir una norma de buenas prácticas de CdM y Autoevaluación por parte de las compañías y demás agentes del mercado.
- Prioriza la supervisión de agentes o materias con mayor riesgo potencial, por impacto en consumidores, asegurados o público en general
- Refuerza que los fiscalizados establezcan Gobiernos Corporativos efectivos, que integren la protección y trato justo a los asegurados a la Cultura Organizacional.



Nuevo enfoque de Regulación y Supervisión de CdM



Nuevo enfoque de Regulación y Supervisión de CdM

- El modelo comprenderá la definición de principios básicos, de normas aplicables, y de posibles medidas preventivas y correctivas tendientes a prevenir “prácticas de conducta de mercado no deseadas” o a modificarlas cuando éstas ocurran.

PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO

1. Dar trato justo a los consumidores y asegurados
2. Manejar adecuadamente los conflictos de interés
3. Proteger y resguardar la información de los consumidores y asegurados
4. Promover la transparencia y la educación financiera



Nuevo enfoque de Regulación y Supervisión de CdM

1. Dar trato justo a los consumidores y asegurados

- Las aseguradoras e intermediarios deben actuar de manera ética y honesta en su trato con los consumidores y asegurados, poniendo especial énfasis en los grupos o sectores más vulnerables.

Comprende:

- ✓ Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes.
- ✓ Desarrollar los productos y servicios teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los potenciales asegurados.
- ✓ Promocionar los productos y servicios de manera clara, justa y no engañosa, utilizando un lenguaje que facilite su comprensión.
- ✓ Brindar asesoría de calidad antes, durante y después de la venta.
- ✓ Cumplir las obligaciones del seguro, en forma justa, transparente y oportuna, tomando en consideración las necesidades de los clientes.



Nuevo enfoque de Regulación y Supervisión de CdM

2. Manejar adecuadamente los conflictos de intereses

- Se deben evitar los conflictos de intereses, pero cuando esto no sea posible se deben manejar adecuadamente. Una forma de manejarlos es informar al potencial asegurado del conflicto, antes de brindarle asesoría o venderle un producto, o con ocasión de un siniestro.



Nuevo enfoque de Regulación y Supervisión de CdM

3. Proteger y resguardar la información de los consumidores y asegurados

- ✓ Identificando los riesgos y amenazas a la seguridad e integridad de la información.
- ✓ Contando con planes de contingencia que mitiguen los riesgos y el impacto de filtración o uso indebido
- ✓ Desarrollando políticas y procedimientos de resguardo de la confidencialidad de la información.
- ✓ Implementando controles internos para verificar su cumplimiento y contar con tecnología adecuada.



Nuevo enfoque de Regulación y Supervisión de CdM

4. Promover la transparencia y la educación financiera, en CdM

- ✓ El regulador y los fiscalizados deben tomar iniciativas para mejorar la educación financiera, en el ámbito de aplicación de la CdM, fomentando un trato justo hacia los asegurados.
- ✓ Los asegurados deben acceder fácilmente a la información sobre sus derechos y obligaciones.



Proceso de Implementación del Nuevo Modelo (1)

- Desarrollar el modelo de CdM implicará para el organismo regulador la ejecución de las siguientes etapas:
 - I. Efectuar diagnóstico de las prácticas del mercado, evaluando nivel de cumplimiento de estos principios en las aseguradoras, intermediarios y liquidadores de siniestros, y los principales problemas observados en relación a dicho cumplimiento.
 - II. Efectuar una revisión de la normativa relacionada con temas de CdM e introducir las modificaciones que parezcan necesarias para hacerla más consistente con el nuevo enfoque de supervisión.



Proceso de Implementación del Nuevo Modelo (2)

III. Emitir normas o guías de aplicación para cada uno de estos principios, que darán a conocer al mercado los principales aspectos y criterios a considerar para la evaluación del cumplimiento de los principios, considerando temas como:

- ✓ Gobierno y cultura corporativa
- ✓ Modelo de negocio, desarrollo de productos y canales de comercialización
- ✓ Políticas de publicidad, promoción y venta de los seguros
- ✓ Información y asesoría a los clientes
- ✓ Gestión de la fuerza de ventas y corredores de seguros
- ✓ Procedimientos de liquidación de siniestros
- ✓ Sistemas de atención de consultas, reclamos y servicio al cliente
- ✓ Mecanismos de resguardo de la información privada de los clientes
- ✓ Sistemas de control interno y rol de la función de cumplimiento.
- ✓ Conflictos de intereses

IV. Desarrollar metodología de evaluación de los principales riesgos de CdM

V. Implementar la metodología de evaluación de riesgos de CdM



Objetivos y beneficios esperados

- Promover el desarrollo del mercado.
- Fomentar el trato justo de los fiscalizados y demás agentes relacionados, a los clientes.
- Mejorar la transparencia y la calidad de la información que los fiscalizados entregan a los asegurados y demás interesados.
- Promover que los supervisados implementen mecanismos eficientes de gestión de riesgos en materia de CdM.
- Facilitar la supervisión del cumplimiento legal y regulatorio en temas de CdM, mejorando los procesos de detección de infracciones, y los procesos investigativos y sancionatorios.



Objetivos y beneficios esperados

- Promover que los asegurados y consumidores conozcan sus derechos y los procesos para efectuar consultas o reclamos y que reciban un trato justo en todas sus relaciones con los fiscalizados.
- Mejorar la comprensión y administración de los riesgos que impactan a la CdM.
- Mejorar la eficiencia en la asignación de recursos del regulador, dando prioridad a aspectos de CdM que pudieran tener un mayor impacto en los consumidores o afectar a un gran número de ellos.



Objetivos y beneficios esperados

- Facilitar la identificación temprana o preventiva de situaciones o conductas que puedan atentar contra una adecuada CdM.
- Detectar oportunamente situaciones de CdM inadecuadas que pudieran afectar la solvencia de los fiscalizados.
- Dar cumplimiento a los principios internacionales de CdM.



Conclusiones

- CdM será aplicable a la industria aseguradora, considerando como modelo a seguir el marco existente para la SBR de solvencia, que comprende dos pilares: Regulatorio y de Supervisión.
- Modelo considerará la definición de principios básicos y normas, la supervisión basada en riesgos de éstos y las posibles medidas preventivas y correctivas tendientes a prevenir prácticas de conducta de mercado no deseadas, o a modificarlas cuando éstas ocurran.
- Este proceso contempla efectuar consultas al mercado para recoger su opinión y realizar actividades de difusión y coordinación, de modo de llevar a cabo un proceso de diseño e implementación en forma gradual, transparente e informada.



Conclusiones

- Se espera entonces, superar las limitaciones actuales, y contar con un sistema de supervisión moderno y más acorde a los estándares internacionales, que sea preventivo, flexible y más eficiente en la utilización de los recursos de la SVS.
- En definitiva, un modelo que permita un mejor nivel de protección al asegurado, junto con un desarrollo sano y solvente en el largo plazo de la industria aseguradora.





SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Muchas Gracias!

Santiago, Julio de 2014