Seminario Regional ASSAL-IAIS
Montevideo – Uruguay

Conducta de Mercado

Marco Jaque Sarro
Jefe Departamento Regulación de Seguros
SVS - Chile

30 Noviembre 2017

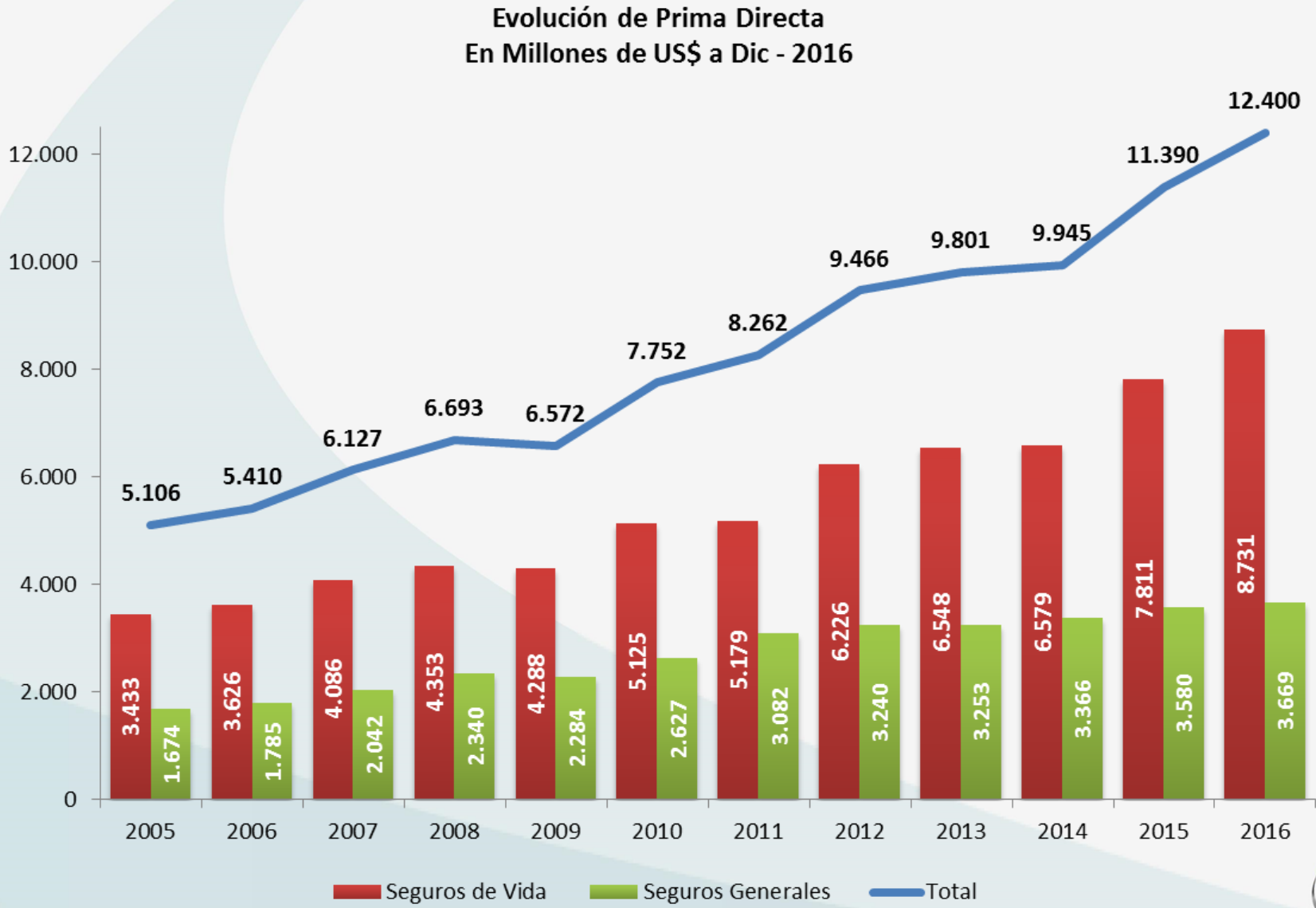
SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Confianza: principal activo del sector asegurador

- ✓ El mercado de seguros, por la naturaleza de su negocio y su impacto económico y social, está 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.
- ✓ 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.

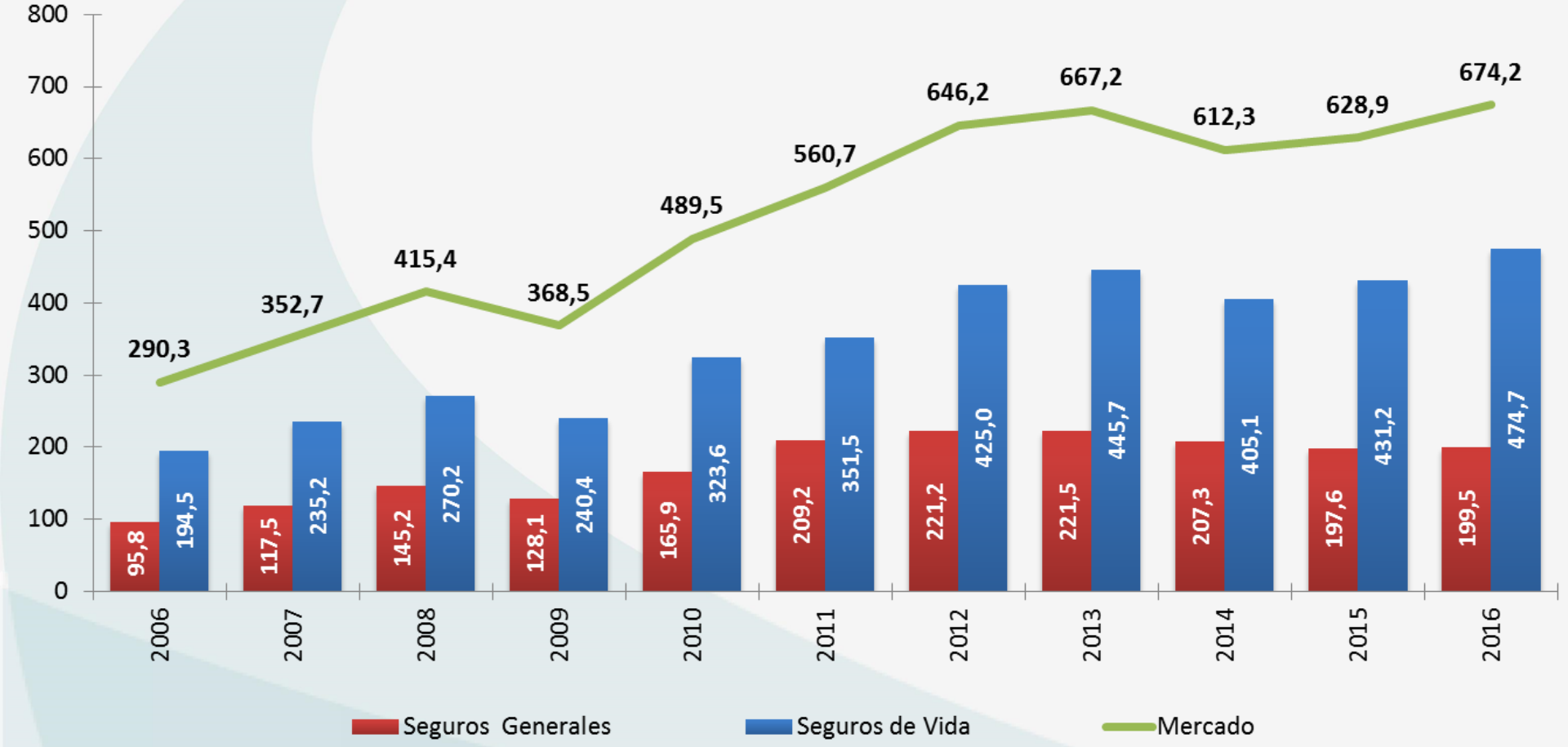
SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2016
Prima Directa Mercado



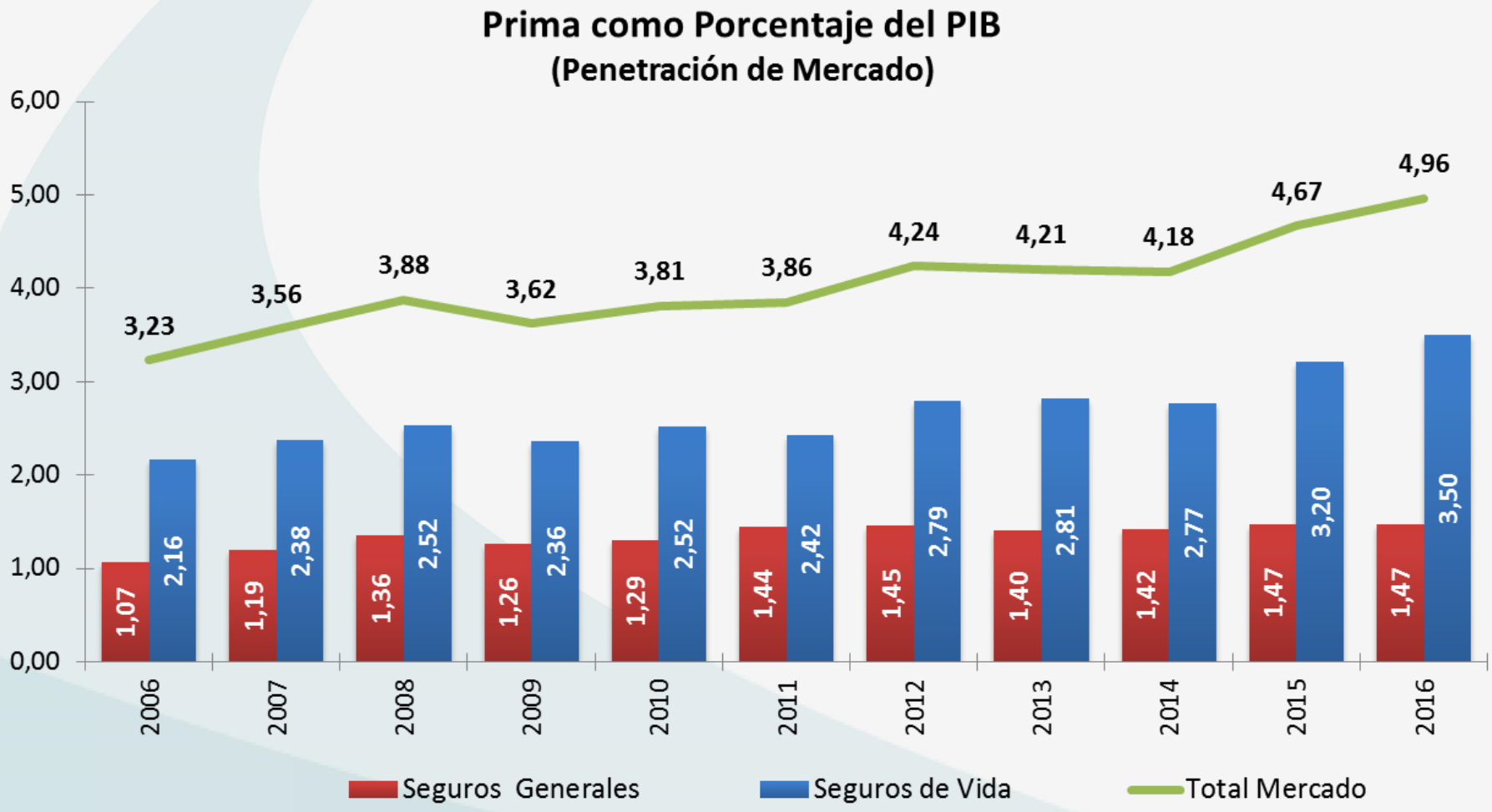
SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2016
Prima Per Cápita en US$



SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2016
Penetración de Mercado



SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Deber de Asesoría de las Aseguradoras (Artículo 529 Código de Comercio)

- Cuando el seguro fuere contratado en forma directa, sin intermediación de un corredor de seguros, es obligación del asegurador:
  - ✓ Prestar asesoría al asegurado,
  - ✓ Ofrecerle las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses,
  - ✓ Ilustrarlo sobre las condiciones del contrato y
  - ✓ Asistirlo durante toda la vigencia, modificación y renovación del contrato y al momento del siniestro.
- Esta norma legal introducida por la ley N° 20.667 en el año 2013, impone una fuerte responsabilidad a las aseguradoras en materia de asesoría en la comercialización de los seguros.

Deber de Asesoría de las Aseguradoras (Artículo 529 Código de Comercio)

Situaciones a eliminar

- ✓ Seguro no cumple expectativas
- ✓ Letra chica en campañas comerciales
- ✓ Asesorías deficientes respectos de las declaraciones relativas al riesgo (DPS)
- ✓ Énfasis en las ventajas del seguro

¿Qué se espera?

- ✓ Transparencia y calidad en la asesoría (Contribuir a la Educación Financiera)
- ✓ Asesoría antes, durante y después de la venta
- ✓ Idoneidad y profesionalismo
- ✓ Capacitación periódica y de calidad
- ✓ Integridad y buena reputación

SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Avanzando en una mirada integral

- La SVS ha modernizado su enfoque de supervisión de solvencia, estableciendo un modelo de Supervisión Basada en Riesgo (SBR) para las compañías de seguros.
- Ha estudiado la experiencia nacional e internacional de CdM para proponer un modelo de supervisión con un enfoque preventivo, basado en un conjunto de principios que servirán de marco para el perfeccionamiento de la regulación que rige la actuación de las aseguradoras y corredores de seguros en esta materia.

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.

SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Esquema de cumplimiento normativo

- 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**".

SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Regulación y Supervisión actual de CdM

- 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 basado en normas

- 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.

Línea de tiempo: desarrollo del proceso regulatorio basado en principios de Conducta de Mercado

SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Marco conceptual: principios básicos de la IAIS

- La IAIS en sus principios básicos de supervisión de seguros considera uno especial para la conducta de mercado y la protección de los asegurados y otro principio para la supervisión de los intermediarios de seguros (PBS 19 y 18).
- En ambos ***White Paper*** se estableció el marco conceptual y los cuatro principios básicos que deben seguir las aseguradoras intermediarios, liquidadores de siniestros y otros agentes del mercado asegurador.

SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Esquema de Supervisión de CdM

Nivel 1 Regulatorio

→ **Requerimientos mínimos de CdM**

Estándares a partir de:

- ✓ Legislación del contrato de seguros, DFL N° 251 y demás legislación aplicable.
- ✓ Regulación administrativa.
- ✓ Principios y **buenas prácticas de Conducta de Mercado**.

Nivel 2 Supervisión

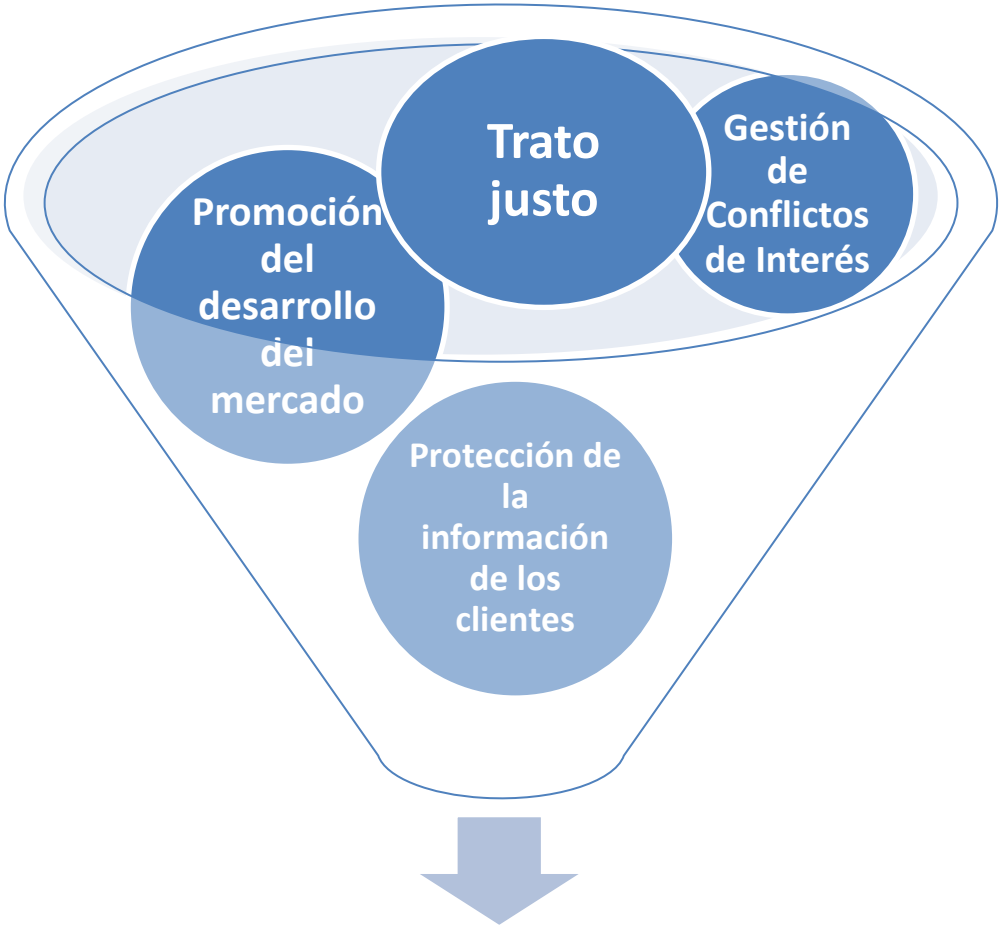
→ Proceso de **evaluación de riesgos** y actividades de **mitigación**

Enfoque de supervisión con énfasis en mayores riesgos para CdM.

SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Los 4 Principios Básicos de Supervisión de CdM

SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS



Conducta de Mercado

Establece principios a través de una norma de buenas prácticas, que considera un estándar superior al normativo vigente, y que, por lo mismo, constituye una guía de hacia donde debería desarrollarse la actividad, en aras a desarrollar el mercado.

Norma de Carácter General N°420
Emitida el 16 de octubre de 2017

"***Las aseguradoras y los corredores de seguros deberán realizar, cada dos años, una autoevaluación del grado de cumplimiento de sus conductas de mercado respecto de los principios establecidos en esta norma, y comunicar a la Superintendencia sus resultados y el plan de acción que hayan definido, para cerrar las brechas que en relación a estos principios hayan detectado.***"

Tanto el informe con los resultados como el plan de acción, deberán ser aprobados por el directorio de la compañía de seguros o del corredor de seguros y enviarse a la SVS a más tardar el 31 de marzo del año siguiente al que corresponda efectuarla, referida a la situación de la compañía al 31 de diciembre del año anterior.

SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Norma de Carácter General N°420
Emitida el 16 de octubre de 2017

- Cuestionario de autoevaluación:
  - ✓ Recepción de resultados.
  - ✓ Determinación de brechas en el cumplimiento.
  - ✓ Supervisión de los planes de acción de reducción de brechas. entregados por las compañías y corredores.
  - ✓ Diagnóstico de prácticas.
  - ✓ Revisión normas de CdM (eventuales modificaciones normativas).
- Todos los anteriores inputs constituirán la base para el desarrollo del marco de supervisión en materia de CdM.

SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Conclusiones

- CdM será aplicable a la industria aseguradora, considerando como esquema 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 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, de modo de llevar a cabo un proceso de diseño e implementación en forma gradual, transparente e informada.

SVS
SUPERINTENDENCIA VALORES Y SEGUROS

Conclusiones

- Norma que fija la autoevaluación de CdM (NCG N°420) se emitió con fecha 16 de octubre de 2017, y servirá como un insumo relevante para avanzar en la posterior definición de un marco de supervisión en esta materia.
- 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.

Seminario Regional ASSAL-IAIS
Montevideo – Uruguay

Conducta de Mercado

Marco Jaque Sarro
Jefe Departamento Regulación de Seguros
SVS - Chile

30 Noviembre 2017

SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS