



Autorregulación y Supervisión: Una relación probadamente fructífera

Jorge Claude
Vicepresidente Ejecutivo
Asociación de Aseguradores de Chile

Agenda

- Introducción
- En qué está la Industria Hoy en Materia de Supervisión
- El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía
- La Autorregulación como Contribución a la Gestión
- Los próximos Pasos



Introducción



Autorregulación y Supervisión

Introducción

- ✓ El rol que juega la autorregulación en el funcionamiento de la industria aseguradora en Chile, en especial en el proceso de evolución que hoy estamos viviendo desde una supervisión tradicional hacia el modelo de Supervisión Basada en Riesgo (SBR), se está tornando cada vez más relevante.
- ✓ Este es un proceso que involucra a toda la industria – compañías, liquidadores, corredores, entre otros– y también a la propia Superintendencia, donde cada uno de nosotros ha debido realizar una tarea de aprendizaje y de reformulación de sus procesos.



Autorregulación y Supervisión

Introducción

✓ Un análisis de las etapas ya superadas, así como de las que restan por cumplir, nos lleva a concluir que la autorregulación cumple y deberá cumplir un rol fundamental en el desarrollo y consolidación de este nuevo ambiente regulatorio y de supervisión de las conductas que deben prevalecer en un mercado de seguros eficiente, que protege adecuadamente los derechos de sus clientes.



En qué está la Industria Hoy en Materia de Supervisión



Autorregulación y Supervisión

En qué está la Industria Hoy en Materia de Supervisión

- ✓ Como pocas veces en su historia, la industria del seguro ha estado inmersa en un proceso de cambios profundos en su regulación y en su sistema de supervisión.
- ✓ El año pasado entró en vigencia una reforma integral al régimen del contrato de seguro en el Código de Comercio y desde hace varios años se está aplicando la migración al sistema de Supervisión Basada en Riesgo. Este último tendrá además un paso fundamental cuando se concrete la reforma legal destinada a implantarla y a reformular los requerimientos de capital de las compañías.



Autorregulación y Supervisión

En qué está la Industria Hoy en Materia de Supervisión

✓ Las compañías han debido realizar un esfuerzo gigantesco para adoptar estándares de gobiernos corporativos y de relación con sus clientes que son comparables a los más exigentes en el mundo.



El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

- ✓ Como sabemos, el modelo de SBR se basa en dos pilares fundamentales, que son la solvencia y la conducta de mercado.
- ✓ En lo que se refiere a la conducta de mercado, esto ha significado para las compañías un aprendizaje de lo que involucra evaluar los riesgos relevantes en cada una de las áreas, para determinar correctamente su significancia, su alcance y las formas adecuadas de mitigación.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

- ✓ Esto exige también que las compañías actúen proactivamente a través de un gobierno corporativo que sea capaz de construir una matriz de riesgo y llevarla a la práctica en forma consistente
- ✓ Porque lograr los estándares requeridos en materia de conductas de mercado ya no sólo significa cumplir formalmente con las regulaciones aplicables, sino apuntar sustantivamente a los fines que se pretende alcanzar.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

- ✓ En el pasado, a la administración de las compañías se les exigía una actitud hasta cierto punto pasiva, porque debía gestionar su negocio y esperar que la autoridad de la Superintendencia revisara la información entregada al respecto, para determinar si se estaban cumpliendo con las obligaciones legales y no se verificaban transgresiones a las conductas prohibidas.
- ✓ Hoy la situación es enteramente distinta.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

- ✓ Por una parte, **lo que exige este nuevo sistema es que las compañías asuman una actitud preventiva y proactiva.**
- ✓ Preventiva, porque deben evaluar los riesgos de que se generen conductas contrarias a las normas o incompatibles con las propias pautas fijadas al respecto y tratar de evitarlas por la vía de procedimientos y pautas de comportamiento a sus equipos internos.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

- ✓ Proactiva, porque debe contar con los procedimientos que le permitan detectar las infracciones y corregirlas por medio de decisiones y medidas de su propia administración y gobierno corporativo.
- ✓ Esto debe permitir una mayor flexibilidad para que convivan diferentes sistemas de supervisión, ajustados a lo que es la matriz de riesgo de cada compañía y el modelo de negocios que ha escogido.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

- ✓ Un aspecto muy relevante de la SBR es que la autoridad ya no es la encargada de revisar formalmente cada conducta o acto que desarrollan las compañías, sino que debe promover que cada compañía desarrolle sus propios sistemas de control y evaluación de su funcionamiento.
- ✓ Se busca así generar un círculo virtuoso donde, en la medida que este proceso funciona, las compañías deben beneficiarse de una menor carga de supervisión, ya que ésta se concentra en aquellas que no cumplen con el umbral mínimo requerido.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

- ✓ Igualmente, **los problemas que se busca evitar van mucho más allá de las infracciones tipificadas en la ley o el costo que tiene una multa.**
- ✓ Quien pretenda hoy participar en el mercado de los seguros y crea que sólo debe preocuparse de que no lo sancione la Superintendencia, no es realista respecto al estado en que se encuentra esta industria hoy, ya que el estándar de conducta exigido hoy va mucho más allá y es muchísimo más complejo que lo que era hace 5 o 10 años.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

✓ En primer lugar, los asegurados buscan un servicio acorde a sus expectativas, que son altas y que para ser satisfechas requieren de las compañías que se desarrollen conductas de mercado acordes. Por ejemplo, cuando una persona se acerca al mesón de atención al público siente que está frente a la compañía como tal y espera un trato en ese nivel.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

- ✓ En segundo lugar, las compañías están sujetas a un exigente escrutinio del mercado, a través de sus clientes y de la opinión pública. El daño que puede hacer una opinión o una foto difundida en las redes sociales puede ser incluso peor que una sanción, lo que hace necesario contar con procesos continuos de capacitación y de supervisión del personal en estas materias.
- ✓ Y en tercer lugar, las compañías están insertas en un ambiente de alta competencia, que genera una presión aun mayor sobre sus conductas.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

✓ Como es evidente, esto tiene poco que ver con cumplimientos legales o reglamentarios, sino más bien con lograr y mantener los más altos estándares de conducta corporativa. La pregunta que surge es cómo lograrlo. La experiencia que ha vivido la industria aseguradora en Chile y en los países desarrollados nos permite identificar tres condiciones básicas para lograr los estándares de conducta de mercado requerida:

- 1) Tener los procedimientos internos.
- 2) Tener las personas adecuadas.
- 3) Tener la información.



Autorregulación y Supervisión

El Rol de la Autoridad y el Rol de cada Compañía

✓ Es aquí donde parece oportuno profundizar en el rol que juega la autorregulación.



La Autorregulación como Contribución a la Gestión



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La Experiencia del Consejo

✓ El año 2002 las compañías de seguros constituidas en Chile aprobaron un Código de Autorregulación y abrieron la posibilidad a que las compañías adhirieran libremente a su texto y se sujetaran a la competencia del Consejo de Autorregulación. Los adherentes, casi la totalidad de las compañías, aprobaron luego un Compendio de Buenas Prácticas Corporativas, que es la guía que debe seguir el Consejo en su accionar.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La Experiencia del Consejo

✓ Estas buenas prácticas, como lo señala el propio compendio, tienen por objeto *“propender al desarrollo del mercado de los seguros, en consonancia con los principios de libre competencia y buena fe que debe existir entre las empresas, y entre éstas y sus clientes”*.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La Experiencia del Consejo

✓ El Consejo de Autorregulación entonces no busca establecer regulaciones adicionales a las que establece la ley o las normas dictadas por la Superintendencia, sino que a partir de esas normas establecer guías que orienten las buenas prácticas que deben seguir las compañías para darles cumplimiento.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La Experiencia del Consejo

✓ En el fondo se busca fijar un estándar superior al mínimo exigido, en forma autónoma y voluntaria, sobre la base del funcionamiento práctico del mercado, entendiendo que en ello hay un beneficio para el desarrollo de la industria y para el bienestar de sus clientes.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

Contribución de la autorregulación a la aplicación de la SBR y al buen funcionamiento del mercado de los seguros

✓ Cuando el Consejo conoce de presentaciones o consultas que realizan las compañías, es su práctica habitual citarlas para que expongan sus inquietudes al respecto. También es usual que invite a los representantes de otras compañías a exponer sobre aquellos temas o aspectos sobre los que requiere profundizar para responder a las presentaciones realizadas.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

Contribución de la autorregulación a la aplicación de la SBR y al buen funcionamiento del mercado de los seguros

✓ Estas invitaciones **generan al interior de las empresas un proceso de análisis y de revisión de sus propias conductas** que ha resultado extraordinariamente útil y fructífero, tanto para el trabajo del Consejo como en general para las propias compañías.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

Contribución de la autorregulación a la aplicación de la SBR y al buen funcionamiento del mercado de los seguros

✓ Además, al ser la gerencia general de las compañías la que mantiene la relación con el Consejo, sus consultas motivan siempre un análisis con el resto de las áreas específicas de la empresa (legal, comercial, operaciones, etc.) que ha resultado muy contributivo al buen desarrollo de este proceso.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

Contribución de la autorregulación a la aplicación de la SBR y al buen funcionamiento del mercado de los seguros

✓ La experiencia práctica ha mostrado que es en este proceso de análisis y comparecencia ante el Consejo donde ha estado la clave de su eficacia. De acuerdo a lo que ha explicado el Consejo en sus cuentas públicas, es frecuente que el sólo análisis en las sesiones del Consejo genere en las compañías la decisión de modificar determinadas conductas, en aras de dar adecuado cumplimiento al Compendio de Buenas Prácticas.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

Contribución de la autorregulación a la aplicación de la SBR y al buen funcionamiento del mercado de los seguros

- ✓ Otro ámbito donde la autorregulación representa una contribución significativa **es en el análisis de las resoluciones que el Consejo dicta** con el objeto de fijar las buenas prácticas aplicables a un caso o materia determinada.
- ✓ Cuando el proceso de análisis deriva en la dictación de una resolución aplicable a todas las compañías, el Consejo da un plazo para que ellas formulen sus observaciones, comentarios o sugerencias sobre su aplicación práctica.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

Contribución de la autorregulación a la aplicación de la SBR y al buen funcionamiento del mercado de los seguros

✓Y aquí nuevamente se repite el proceso interno en las compañías, pero además este proceso se extiende a todo el mercado, generando un nuevo círculo virtuoso sobre cuáles deben ser las mejores prácticas que deben prevalecer.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

Contribución de la autorregulación a la aplicación de la SBR y al buen funcionamiento del mercado de los seguros

✓ Un tercer aspecto donde se produce una contribución es en el hecho que el **Consejo ha ido desarrollando una visión general del funcionamiento del mercado** y del proceso de migración que está realizando hacia la SBR, lo que le ha permitido ajustar su propio funcionamiento a la nueva realidad.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

Contribución de la autorregulación a la aplicación de la SBR y al buen funcionamiento del mercado de los seguros

✓ La consecuencia práctica es que la función del Consejo no está dada sólo por la respuesta a presentaciones específicas o reclamos puntuales, sino que también ha desarrollado una labor proactiva para generar un ambiente favorable a los cambios que se están realizando.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

✓ A partir de la creación del Defensor del asegurado en el año 2008, este ha entregado un valioso aporte no sólo a los clientes de las compañías, sino también a los gobiernos corporativos y a los sistemas de manejo de objeciones con que ellos cuentan. Esto por el hecho que provee una instancia de fácil acceso a los clientes para que sus reclamos sean revisados en forma independiente, y al mismo tiempo para que las compañías detecten y solucionen las causas que pueden haber generado esos errores.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

✓ El Defensor del Asegurado tiene por objeto conocer de todos los reclamos y presentaciones que le formulen los clientes de las compañías, desde la negociación, suscripción, cumplimiento y terminación de los contratos. Sólo hay un límite en la cuantía y en el plazo, dejando también excluidos los casos que ya hayan sido sometidos a otras instancias.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

✓ Las resoluciones del defensor son obligatorias para las compañías pero voluntarias para los clientes, de manera que si estos últimos no están de acuerdo con los resuelto, pueden optar por la vía administrativa o judicial para seguir su reclamo. Esto permite que esta instancia se inserte eficazmente entre las compañías y las facultades que los distintos organismos administrativos y judiciales tienen, sin afectarlas y dando una posibilidad de solución temprana de los conflictos.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

✓ Es muy importante señalar que todas sus resoluciones han sido cumplidas por las compañías y que son muy escasas las oportunidades en que los clientes no han aceptado sus resoluciones, lo que pone de manifiesto el respeto que ha ganado a través de una tramitación seria de los asuntos y pronunciamientos bien fundados al respecto.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

- ✓ En el caso del Defensor del Asegurado, se pueden detectar dos áreas fundamentales donde se produce una contribución al buen funcionamiento del sistema de supervisión basada en riesgo.
- ✓ Una de las condiciones fundamentales para la transición exitosa al modelo de SBR desde el punto de vista de las compañías, es la posibilidad de que los distintos niveles de gestión cuenten con la información confiable y oportuna para dimensionar y mitigar los riesgos inherentes a la actividad que realizan.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

✓ En el caso de la atención de sus clientes y del cumplimiento de las obligaciones asumidas con ellos, la labor del Defensor permite a la administración de las compañías conocer de aquellos casos en que se pueden haber producido errores o interpretaciones equivocadas, con la oportunidad de rectificarlas cuando un pronunciamiento independiente así lo estima procedente.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

✓ En segundo lugar, es importante hacer presente que el Defensor del Asegurado está sujeto a la supervigilancia del Consejo de Autorregulación, aunque sus resoluciones no son apelables. Esta instancia es la oportunidad además para que el Consejo aprecie los problemas que pueden existir en el funcionamiento del mercado y determine la necesidad de establecer buenas prácticas de general aplicación, que prevengan su ocurrencia.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

✓ Por esta vía, entonces también se genera una contribución relevante a la autorregulación, porque ha sido de gran utilidad para el Consejo para abordar algunas de sus resoluciones la información que le ha proporcionado el Defensor sobre problemas o deficiencias cuyas causas se deben a vacíos o falta de claridad sobre las buenas prácticas que las compañías deben seguir en esas materias.



Autorregulación y Supervisión

La Autorregulación como Contribución a la Gestión

La experiencia del Defensor del Asegurado

✓ Es evidente entonces que el rol del Defensor no sustituye la función que cumplen otros organismos judiciales o administrativos, como la Superintendencia de Valores y Seguros, sino que los complementa y ayuda en su labor.



Los próximos Pasos



Autorregulación y Supervisión

Los próximos Pasos

¿Cuáles deberían ser los próximos pasos que debería abordar el sistema de autorregulación de las compañías de seguros?

✓ En primer lugar, debe profundizarse la tendencia a buscar cada vez más y mejor información para los clientes y el público en general, balanceando el nivel que equilibra adecuadamente el interés de los consumidores con el costo que la sociedad debe pagar para proveer esa información.



Autorregulación y Supervisión

Los próximos Pasos

¿Cuáles deberían ser los próximos pasos que debería abordar el sistema de autorregulación de las compañías de seguros?

✓ Esto será especialmente importante con la creciente relevancia que adquieren los canales masivos, que requieren nuevas formas para hacer eficaz la entrega de información y la protección de los derechos de los consumidores en un ambiente de sana competencia.



Autorregulación y Supervisión

Los próximos Pasos

¿Cuáles deberían ser los próximos pasos que debería abordar el sistema de autorregulación de las compañías de seguros?

✓ En segundo lugar, las expectativas de los clientes por altos estándares de atención seguirán aumentando, y en este punto la industria debe consolidar y proyectar la actitud de liderazgo que la ha caracterizado. Esto representa un desafío particularmente complejo dada la rapidez con que surgen nuevos productos en esta industria.



Autorregulación y Supervisión

Los próximos Pasos

¿Cuáles deberían ser los próximos pasos que debería abordar el sistema de autorregulación de las compañías de seguros?

✓Y por último, la implantación de la Supervisión Basada en Riesgo requerirá en sus próximas fases de un trabajo cada vez más profundo y mancomunado entre la industria y la Superintendencia, donde el sistema de autorregulación está llamado a jugar un rol insustituible para el fortalecimiento institucional del sector.





Autorregulación y Supervisión: Una relación probadamente fructífera

Jorge Claude
Vicepresidente Ejecutivo
Asociación de Aseguradores de Chile