

Industria aseguradora: visión y perspectiva.

Solange Berstein J.

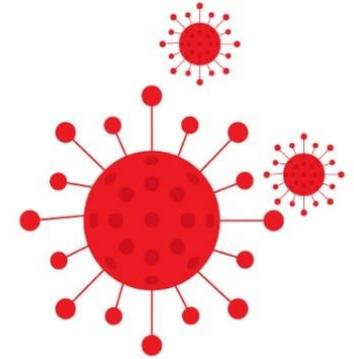
Presidenta Comisión para el Mercado Financiero

Octubre, 2022

La mirada de la Comisión

- La actividad aseguradora no se desarrolla en el vacío: está estrechamente relacionada a la sociedad donde opera. También es impactada por tendencias globales.
- Las transformaciones económicas, políticas y sociales que enfrenta Chile y el mundo se traducen en cambios en el sector asegurador y, en consecuencia, en la agenda de los reguladores.
- La Comisión está viendo los desafíos de esta industria en un contexto complejo, desde los tres pilares sobre los cuales se funda nuestro actuar:
 - ✓ Prudencial
 - ✓ Conducta
 - ✓ Desarrollo

El mundo está cambiando...



Desafíos del sector asegurador en Chile en este entorno cambiante

- **Economía con complejo escenario para los próximos años**
Requiere particular cuidado en la administración de los negocios y los riesgos
Monitoreo y continua comunicación Regulador – Fiscalizado.
- **Reformas Estructurales**
Impacto en la industria de Reformas de Pensiones, Tributaria, Salud, entre otras.
- **Ley Fintec**
- **Otros Proyectos de Ley**
 - Capital Basado en Riesgo.
 - Iniciativas parlamentarias (ej:tarifas).

Nuestros pilares



Prudencial

Enfocada en la resiliencia, solvencia y gestión de riesgos.



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO



Conducta de Mercado

Enfocada en la eficiencia, trato justo y una operación transparente.



Desarrollo de Mercado

Promoviendo nuevos productos e instrumentos que respondan a necesidades de personas y empresas.

El rol de la Comisión en **Conducta de Mercado**

Principales ejes:

✓ Resguardar un mercado financiero transparente e íntegro.

✓ Proteger a las personas, propiciando un trato justo hacia ellos en el proceso de comercialización, con transparencia respecto a cobros y comisiones y con un adecuado manejo de conflictos de interés por parte de los oferentes financieros.



El rol de los intermediarios de seguros

Obligaciones de los Intermediarios

(Artículo 57, DFL N°251. Artículo 10 DS 1055)

Asesorar a las personas que deseen asegurarse por su intermedio.

Ofrecer al contratante las coberturas más convenientes a sus necesidades e intereses.

Informar sobre las condiciones del contrato y sus posibles modificaciones.

Asistir al asegurado durante la vigencia del contrato y al momento de producirse un siniestro.

Remitir al asegurado la póliza correspondiente. En caso que la entidad aseguradora rechace o modifique la cobertura del riesgo propuesto, comunicar de inmediato este hecho al proponente.



El rol de los intermediarios de seguros

Obligaciones de los Intermediarios (Artículo 57, DFL N° 251. Artículo 10 DS 1055)

Verificar la identidad de los asegurados y la existencia y ubicación de los bienes asegurables.

Entregar a la compañía información que posean sobre el riesgo propuesto.

Remitir a la compañía las primas y documentos que reciban por las pólizas que intermedien.

Firmar toda propuesta o cotización que tramiten y **verificar que éstas cumplan con las exigencias legales** y reglamentarias que les sean aplicables.

Conducta de mercado con foco en las personas

Cinco principios fundamentales:



Trato Justo a las personas: Mirada desde los intermediarios de seguros



Considerar los intereses de quienes contratan sus servicios, velando siempre porque reciban un producto apropiado a sus necesidades y se les proporcione, en todas las etapas de su relación, una correcta y transparente atención y asesoría.

- Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia las personas.
- Desarrollar y comercializar productos tomando en cuenta los intereses de ellos.
- Adoptar medidas para garantizar que toda asesoría brindada sea de calidad y le permita a sus clientes adoptar decisiones informadas.



Transparencia en la comercialización

Mirada desde intermediarios de seguros

- Prácticas de **negocio transparentes**, evitando caer en situaciones que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de sus clientes, y con ello mermar la **confianza del público en la industria**.
- Las personas deben tomar sus **decisiones de manera informada**:
 - De manera **clara, veraz, oportuna y transparente** (no inductiva a error) sobre el producto que se está ofreciendo, así como los costos y beneficios asociados a ello, tanto al momento de la contratación, durante la vigencia del contrato y al momento de producirse un siniestro.
 - Debe permitirle a las personas entender las **características del producto** que se le ofrece.
 - No debe ocultar ni minimizar afirmaciones o **advertencias importantes**, y si se detectara que la información no es precisa o clara se debe corregir e informar oportunamente.
 - Debe ser apropiada durante un tiempo adecuado y en forma tal que resulte **comprensible**.

Rol de la Comisión en el desarrollo del sistema financiero: nueva ley Fintec.

- Una parte relevante de las actividades Fintec se encuentran fuera de nuestro perímetro regulatorio y no existe acceso rápido a los datos personales que están en manos de las entidades financieras.
- La ley proporciona reglas del juego claras y conocidas por todos los actores, potenciando un sector creciente y dinámico que promueva una oferta de servicios financieros dinámica y acorde a las necesidades de las personas.
- Promueve la competencia en el sector financiero, tanto para nuevos actores como los ya existentes. También y la inclusión financiera, al considerar nuevos segmentos de clientes y negocios.
- Las entidades quedan bajo el perímetro regulatorio de la Comisión.

Nuevo marco legal tiene implicancias para la industria de los seguros.

Flexibilización marco legal de seguros con el objetivo de:

- Facilitar la prestación de servicios por medios digitales, incorporando neutralidad tecnológica en los canales que podrán utilizar.
- Facultar a la Comisión para establecer normas sobre estándares mínimos en materia de canales de atención al cliente.
- Normativa diferenciada que permita el desarrollo de seguros paramétricos o inclusivos o micro seguros.
- Permitir simplificación de procesos de comercialización y liquidación de seguros, lo que facilita el diseño de productos de seguros de menor costo y, por lo tanto, más accesibles.

En el contexto actual es más importante que nunca avanzar en Educación Financiera

Política de Educación Financiera de la Comisión:

1. Informar cambios legales o normativos que afecten a las personas que tienen seguros contratados.
2. Entregar información que ayude a la toma de decisiones.
3. Contribuir a mejorar conceptos y conocimientos financieros básicos.
4. Fomentar conocimiento de productos financieros más usados en el área.



Reflexiones Finales

Los intermediarios cumplen un importante rol, facilitándoles a las personas el acceso a servicios financieros y contribuyendo así a mejorar su calidad de vida.

Para cumplir adecuadamente este rol, es imprescindible:

- ✓ Conocer a las personas que atienden y sus necesidades.
- ✓ Ofrecerles asesoría sobre productos que se adapten a esas necesidades.
- ✓ Informarles sobre las características de los productos.
- ✓ Entregarles información sobre sus deberes y derechos.

→ No solo vender sino que dar acompañamiento.

Acceso

Tecnología: una
oportunidad y
un desafío

Protección a las personas: regulación y supervisión

Educación financiera: un desafío permanente

Industria aseguradora: visión y perspectiva.

Solange Berstein J.

Presidenta Comisión para el Mercado Financiero

Octubre, 2022