

## **XI VERSIÓN DE SEMINARIO INTERNACIONAL DE SEGUROS Del Colegio de Corredores de Seguros de Chile A.G.**

### **Los desafíos de una nueva era en la industria: Regulación, Nuevas Estrategias y Riesgos Climáticos**

#### **Palabras de apertura de Catherine Tornel, Comisionada de la CMF**

Muy buenos días. Quiero comenzar agradeciendo al Colegio de Corredores de Chile por la invitación a realizar la apertura de este interesante seminario, en especial a Leopoldo Briceño, presidente del Colegio de Corredores de Seguros, que me extendió esta invitación personalmente. En segundo lugar, quiero felicitarlos por contar con este tipo de instancias que permiten salir de la coyuntura del día a día y detenerse a pensar en lo que viene hacia adelante, y prepararse para enfrentar los desafíos, y también, para aprovechar de la mejor manera posible las oportunidades, ¡que creo que son muchísimas!

Aunque cada tipo de seguro tiene sus peculiaridades, en términos generales, los seguros contribuyen al bienestar de las personas y de la sociedad completa, protegiendo a personas y empresas de los efectos de eventos adversos que podemos enfrentar en nuestra vida, como son, por ejemplo, terremotos, incendios, accidentes, enfermedades, muerte, etc. (puras palabras que uno no quiere escuchar, pero que son parte ineludible de la vida). Resulta deseable, por lo tanto, que una proporción alta de personas y empresas cuenten con seguros que los protejan. Cuando revisamos la penetración de seguros en Chile encontramos que la cobertura general de seguros es menos de la mitad de la cobertura en los países que forman parte de la OCDE. En específico, a diciembre de 2022 en Chile la prima directa de seguros, expresada como porcentaje del PIB, era de 4,3% comparado con el promedio de la OCDE, que era de un 9,3%. Otra cifra interesante respecto a la penetración de seguros es la diferencia en cobertura entre la región metropolitana y las demás regiones del país. Así, en seguros generales, la región metropolitana, presenta una cobertura de 39% vs solo un 28% presentado por otras regiones, mientras que, en seguros de vida, la región metropolitana presenta un 65% de cobertura vs solo un 47% de cobertura en las demás regiones. En vehículos asegurados, por otra parte, en la región metropolitana, el 62% del total de vehículos en circulación se encuentran asegurados, mientras que en regiones este porcentaje corresponde solo a un 21%. Se podría pensar que este gran diferencial se debe a que en la región metropolitana ocurren más siniestros que en las demás regiones, pero ello no es así, porque cuando revisamos los porcentajes de siniestros sobre el total de vehículos asegurados las cifras son de 7.8% en la región

metropolitana y de 9.8% en las demás regiones. Otras cifras que llaman la atención es la diferencia de asegurados por género, en Vida los hombres están asegurados en un 57% mientras que las Mujeres lo están solo en un 52%. En seguros generales, por otra parte, mientras que el 37% de los hombres cuenta con algún seguro, este porcentaje es solo de 29% para el caso de las mujeres. En suma, hay espacio para crecer en cobertura a nivel nacional en todo tipo de seguros, y aún más espacio para crecer en regiones y en el segmento de las mujeres.

Ahora, dado que consideramos deseable desde el punto de vista del bienestar de la población que un alto porcentaje de ella cuente con seguros, cabe preguntarse qué podemos hacer para aumentar la penetración de seguros en Chile. En esta tarea debemos contribuir todos los actores relevantes, nosotros como CMF, las compañías de seguro, y ustedes, que tienen un rol clave por ser quienes tienen el contacto directo con los potenciales clientes.

Lo primero es contar con un buen diagnóstico de por qué las personas y empresas se están asegurando menos que en nuestros países socios de la OCDE, y para llegar a un diagnóstico certero, ustedes son una pieza fundamental, justamente porque tienen este contacto directo con los potenciales clientes, así que yo espero tener tiempo para conversar con ustedes el día de hoy y así poder recabar algunas impresiones al respecto. Un segundo tema muy importante, en el que ya se ha venido trabajando, pero que, sin duda, se debe continuar avanzando a paso firme es la educación financiera. En esto tenemos una responsabilidad compartida entre sector privado y sector público. La CMF cuenta con varias iniciativas al respecto, como, por ejemplo, el portal de CMF Educa, que cuenta con múltiples contenidos tanto del ámbito de valores y bancos como en el de seguros. Además, contamos con más de 16 herramientas de simuladores y comparadores para productos financieros. En el ámbito específico de seguros, en colaboración con las compañías oferentes, contamos con la plataforma “conoce tu seguro”, que permite a través del rut saber cuáles seguros han sido contratados a su favor, y de esta manera es un primer paso para que las personas puedan utilizar efectivamente los seguros por los cuales están pagando, y que muchas veces olvidan que los contrataron porque cuentan con pagos automáticos o porque fueron contratados y pagados por un tercero.

Otro factor muy relevante en la contratación de productos financieros en general, no tan solo de los seguros, es el cumplimiento de las expectativas de los clientes y la sensación de que los productos contratados efectivamente les entregan un beneficio que compensa su costo. En este tema, ustedes como corredores juegan un rol fundamental. En primer lugar, vendiendo los seguros más adecuados para

cada perfil de cliente, que es lo que se ha llamado el criterio de idoneidad que debe respetarse de manera rigurosa al momento de la venta. Vender seguros que tienen una nula, o casi nula posibilidad de utilizarse, implica una pequeña ganancia de corto plazo, pero una inmensa pérdida de mediano y largo plazo, porque ese cliente no va a querer volver a comprar otro seguro en su vida, y, además, va a desprestigiar a la industria completa entre sus familiares y cercanos.

Otro aspecto muy importante es facilitar el proceso de cobro del seguro en el momento en el cual ha ocurrido un siniestro. Debemos considerar que las personas en el momento en el cual enfrentan un siniestro se sienten muy vulnerables, y que, por lo tanto, están especialmente propensos a sentirse abusados si no reciben el servicio esperado. Imagínense ustedes estando en el lugar de quien acaba de perder su casa en un incendio. Lo que menos quiere y necesita escuchar esa persona es que el seguro que tiene no se cobra donde pensaba que se cobraba, sino que tiene que ir a una oficina que queda lejísimos y que, además, en esa oficina la vuelvan a enviar a ir a otro lugar. Otro elemento muy crucial es el tiempo promedio que demora la liquidación del siniestro. Cuando ocurre un siniestro, probablemente, los asegurados no cuentan con fondos propios que les permitan solventar los gastos asociados a la pérdida que acaban de sufrir en el intertanto que les llega el pago, por lo tanto, aunque tengo presente que en el plazo de pago tienen un rol bastante importante las compañías de seguro, ustedes, en lo que les toca, creo que están llamados a colaborar para que el proceso de cobro sea lo más ágil y lo más fácil posible también. Asimismo, resulta importante, que ustedes como corredores, expliquen en el momento de la venta cuál es el proceso de cobro del seguro en caso de ocurrir un siniestro.

Otro elemento importantísimo es comunicar con la máxima claridad y transparencia en el momento de la venta cuáles son las limitaciones de cobertura que tiene el seguro que se está vendiendo. Es totalmente beneficioso para el sistema que existan seguros con distintos niveles de cobertura, porque los seguros con alta cobertura son, lógicamente, de mayor costo, y a medida que va disminuyendo la cobertura, va disminuyendo también el costo asociado, haciéndose más asequibles para personas de menores ingresos, por lo tanto, es muy sano y recomendable contar con opciones de seguros que tengan limitaciones de cobertura. Sin embargo, lo que no puede pasar, es que el asegurado piense que cuenta con una cobertura mayor a la que realmente tiene y descubra esto recién en el momento de ir a cobrar el seguro. Por lo tanto, es crucial que ustedes como corredores se aseguren de que el comprador del seguro está entendiendo claramente el tipo y magnitud de la cobertura que se le está vendiendo.

Acá quisiera detenerme y llamar la atención sobre un producto que ha venido creciendo y que se espera continúe creciendo aún más. Se trata de los seguros complementarios de salud, que han crecido entre el 2020 y el 2023 un 16%, alcanzando una prima total de 25,18 millones de UFs. Algunos factores que contribuyen a su crecimiento son el envejecimiento de la población, los aumentos de gastos en salud como proporción del presupuesto familiar, los cambios tecnológicos que ayudan a mejorar la tarificación, y ahora, con la reciente publicación de la ley corta de salud, es muy probable que continúen creciendo aún más.

Este tipo de seguros tiene la característica de que en general son difíciles de entender, y obtener la información necesaria para evaluarlos correctamente, requiere de una alta inversión en tiempo y dedicación. Por ejemplo, el que me digan que la cobertura del día cama tiene un límite de un cierto número de UFs, no me indica nada si yo no conozco el precio por día cama en el centro de salud en el cual pretendo atenderme, y así, se repite lo mismo, con los distintos ítems, como honorarios médicos o insumos. Además, el lugar en el que pretendo atenderme muchas veces no es el lugar en el que finalmente me atienden, por ejemplo, por el tipo de enfermedad, o porque quizás tuve un accidente y me llevaron al centro más cercano y no al lugar donde tenía mayor cobertura. Todas estas características les dan a ustedes como corredores un espacio enorme para contribuir a este proceso, otorgándole al potencial asegurado información lo más completa posible y de una manera clara y comprensible para una persona que no tiene por qué saber el detalle de cómo se realizan los cobros en los distintos establecimientos de salud.

Todo lo mencionado hasta ahora corresponde al mandato de conducta de la CMF, y evidenciando que, afortunadamente, ustedes están muy conscientes de la importancia de este tema, tienen un panel completo dedicado a conducta el día de hoy en el cual estará participando el Director General de Supervisión de Conducta de la CMF, el SR. Daniel García, así que en ese panel tendrán la oportunidad de profundizar mucho más en este tópico.

Ahora quiero referirme a otros temas que ustedes también analizarán el día de hoy y que están más relacionados con el objetivo de desarrollo de la CMF. Uno de ellos es el tema de los seguros paramétricos. La Ley FINTEC, emitida el 04 de enero del año 2023, entre otras cosas, incorpora la posibilidad de que las compañías de seguro locales comercialicen los llamados seguros paramétricos, que entregan un monto predeterminado al producirse un evento que gatille un parámetro preestablecido. Lo que implica que un asegurado pueda recibir un pago incluso sin haber sufrido un daño efectivo, pero ojo, que sí debe cumplirse que dicho

asegurado haya estado todo el tiempo sujeto a un daño probable, así que, por ejemplo, no se le puede vender a una persona que no tiene cultivos un seguro contra el daño de las heladas sobre los cultivos, esto porque debe cautelarse la naturaleza del seguro como tal, y no permitir que la compra de un seguro paramétrico pase a ser una apuesta. Entre los principales beneficios de este tipo de seguros se encuentra que, al ser de fácil procesamiento y liquidación, probablemente serán de menor costo en comparación a otros seguros que cubren riesgos similares, y que, por lo tanto, contribuirán a la inclusión financiera otorgando cobertura a sectores de bajos ingresos, no atendidos hoy por los seguros tradicionales. Además, solucionan un problema que mencionábamos antes, respecto a la falta de liquidez que sufren los asegurados mientras no se les liquide el siniestro en los seguros tradicionales. En los seguros paramétricos, debido a su naturaleza, el pago debiera ser casi inmediato una vez verificado el evento gatillante.

La ley encargó a la CMF regular, mediante norma de carácter general, los criterios a los cuales se sujetarán dichos seguros, las variables que se podrán tomar como índices, los riesgos que serán asegurables bajo esta modalidad y las características de las pólizas que se depositen, entre otras materias. De esta manera, el 16 de septiembre pasado la CMF puso en consulta pública la normativa sobre seguros paramétricos para recibir comentarios hasta el 4/11/2024, por lo que, los invito a participar en este proceso de consulta, y a enviar sus comentarios si es que aún no lo han hecho.

La propuesta normativa apunta, en su primera etapa, a permitir la comercialización de los seguros paramétricos asociados a los riesgos de la naturaleza. Sin embargo, se solicita expresamente en el informe normativo que las compañías de seguros mencionen cuáles otros riesgos les interesa comercializar a través de la modalidad de seguros paramétricos. Por otro lado, respecto de las características de las pólizas que se depositen y comercialicen como paramétricas se estableció en la norma que dichas pólizas deben ser con cobertura única, es decir, sin cláusulas adicionales y con nombres que den cuenta que se refieren a seguros paramétricos. Ejemplo: seguro paramétrico de terremoto; seguro paramétrico de sequía. Adicionalmente, se estableció como requisito para ofrecer este tipo de seguros el desarrollo de un informe actuarial que, como mínimo, especifique el tipo de índice o parámetro a utilizar y el área de influencia geográfica del mismo. Asimismo, debe fundamentarse la relación entre el índice o parámetro y los riesgos y daños probables, verificándose la existencia

de correlación causal entre ambos. Por último, se solicita a las aseguradoras enviar información mensual acumulada de las ventas de los seguros paramétricos a la CMF, con el objeto de seguir de cerca la evolución de estos seguros y poder contribuir a su crecimiento, así que les reitero la invitación a analizar la propuesta normativa y a levantar los temas que consideren relevantes. Su perspectiva como corredores es muy valiosa para nosotros como CMF.

Asociado a lo que mencionaba antes respecto a conducta, aprovecho también la oportunidad para comentarles que, en el proceso de elaboración normativa, al analizar las experiencias internacionales, detectamos que se habían producido en algunos países problemas de mala comprensión por parte del asegurado respecto a la forma de operar, beneficios, coberturas y formas de pago de este tipo de seguros. Recalco, por lo tanto, la necesidad de que estos seguros sean redactados y comercializados en forma clara, con pólizas simples y con información verificable por parte del asegurado, para así evitar hipotecar el futuro crecimiento de esta innovadora modalidad de seguros que pueden contribuir de manera significativa a la inclusión financiera en nuestro país.

Otro factor que, sin duda contribuirá al crecimiento de la industria de seguros es la incorporación de nuevas tecnologías a los modelos de negocio. A modo de ejemplo, todos hemos visto múltiples noticias sobre cómo la inteligencia artificial está transformando el funcionamiento de muchas industrias, incluida la industria financiera. Sin embargo, es importante tener presente que existen también muchas otras tecnologías con el potencial de contribuir al desarrollo de la industria de seguros, por ejemplo, haciendo más eficientes los procesos, tarifando mejor los riesgos, previniendo y mitigando el riesgo de fraude, automatizando los procesos de liquidaciones y la administración de reclamos, e identificando con mayor exactitud, mediante un mejor análisis de datos, cuáles son las preferencias y necesidades de los potenciales clientes.

La ley Fintec publicada a principios del año 2023 contribuye a la incorporación de nuevas tecnologías en la industria de seguros a través de dos vías. Por una parte, incorpora al perímetro regulatorio de la CMF a una serie de empresas que ofrecen servicios Fintech, que podrían eventualmente aportar valor a la oferta de servicios y al funcionamiento del mercado asegurador, y por la otra, se crea un sistema de finanzas abiertas. Como CMF el último año hemos trabajado fuertemente en ambos frentes, tanto en el ámbito de Prestadores de Servicios Financieros como en el Sistema de Finanzas Abiertas. El Sistema de Finanzas Abiertas se entiende

como un modelo de intercambio de información entre las instituciones participantes. Exige altos estándares de seguridad, por lo que el intercambio de información se realizará a través de interfaces de acceso remoto y automatizado, que son las llamadas APIs. Las compañías de seguros estarán obligadas a entregar los datos de sus clientes, siempre y cuando la empresa proveedora de servicios Fintech cuente con el respectivo consentimiento del cliente. El consentimiento del usuario es requisito fundamental para compartir su información, dado que el usuario es dueño de su propia data. Hemos avanzado mucho, en plazos muy exigentes, pero aún quedan importantes desafíos por abordar, como, por ejemplo, potenciar el trabajo con el Foro del Sistema de Finanzas Abiertas, para así publicar lo antes posible los anexos técnicos y que los distintos actores puedan comenzar a trabajar en la adecuación de sus procesos internos y herramientas tecnológicas. Debemos trabajar de manera estrecha con los distintos actores del mercado para lograr una adecuada implementación. Es importante resaltar que los cambios necesarios van más allá de la introducción de nuevas tecnologías en los procesos de las instituciones financieras. Implican una transformación cultural y estructural de todo el ecosistema financiero, y por lo tanto es fundamental la colaboración entre todos los participantes incluyendo a la CMF manteniendo un fuerte foco en la educación e inclusión financiera, y en los beneficios para el usuario final.

Por último, me gustaría resaltar que en este entorno tan lleno de innovación, y de nuevas oportunidades, es imprescindible que ustedes como corredores estén continuamente capacitándose, de manera de brindar siempre una asesoría de calidad a los asegurados, y reiterar, una vez más, el rol fundamental que juegan ustedes en el objetivo de lograr un mercado competitivo, eficiente, innovador, e inclusivo.

Muchas gracias, no me cabe duda que tendrán un día extremadamente provechoso.