

10 Minutos en regulación de seguros

Octubre 2015



La regulación de seguros en Chile ha estado siguiendo un proceso de cambio en los últimos años, que durante el 2015 se ha intensificado, ampliándose desde la discusión focalizada en el nuevo requerimiento de Capital Basado en Riesgos a las aseguradoras (CBR), aún en proceso de perfeccionamiento, a nuevos y exigentes requerimientos de gestión de riesgos y gobierno corporativo y a un nuevo marco para la supervisión de temas de conducta de mercado y protección al asegurado.

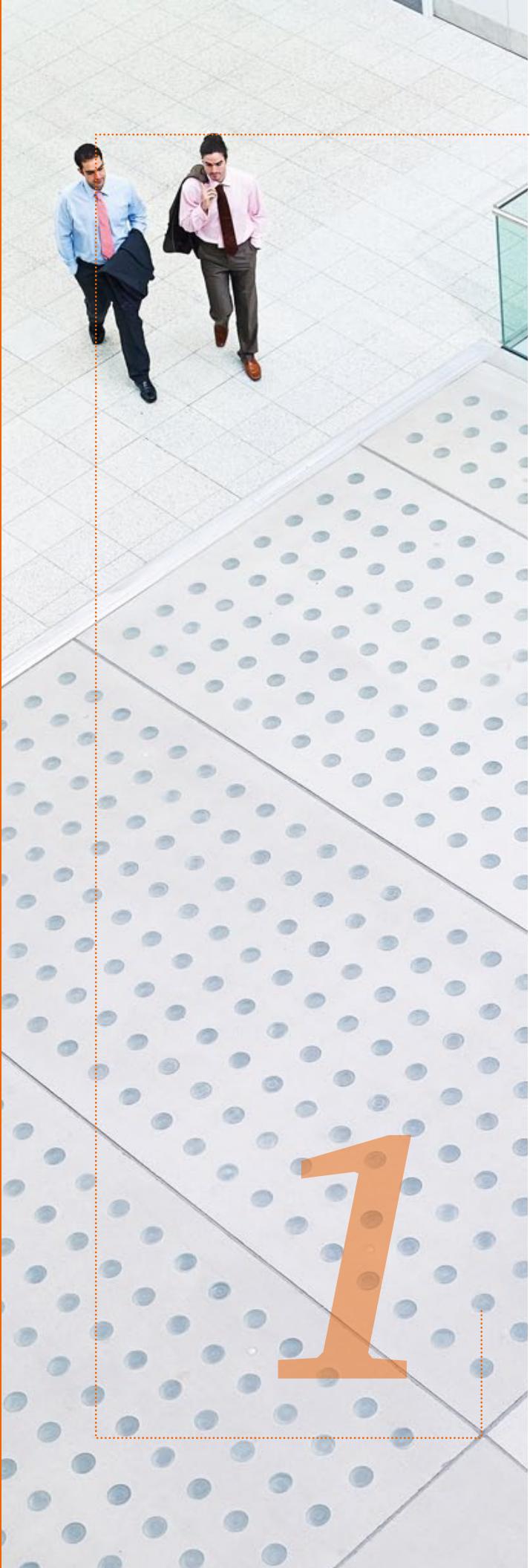
Este documento se refiere a los dos últimos aspectos, con dos objetivos en mente:



Explicar brevemente la nueva regulación desde un punto de vista conceptual.



Dar una opinión sobre la aplicación práctica de las nuevas normas, en términos de cómo afecta y qué debería hacer la aseguradora para adaptarse a este nuevo marco regulatorio.



Autoevaluación de Riesgo y Solvencia (ORSA)

La NCG N°309 de junio de 2011 fue el primer paso concreto de la SVS en la puesta en aplicación del nuevo modelo de supervisión basada en riesgos para compañías de seguros. Estableció principios y buenas prácticas de gobierno corporativo que la SVS estimaba como fundamentales para una adecuada gestión, los cuales serían evaluados en su cumplimiento por la SVS y considerados en la definición de sus “políticas, planes y prioridades de supervisión respecto de cada aseguradora”. Esta norma se complementó en diciembre de ese mismo año con la dictación de la NCG N°325, que profundizó en lo que la SVS considera un adecuado sistema de gestión de riesgos e informó a la industria la metodología que la SVS aplicaría para efectos de llevar a cabo su evaluación de la solvencia en las aseguradoras, basada en una metodología de matriz de riesgos que combina nivel de exposición (riesgos inherentes) y calidad de la gestión y gobierno corporativo, evaluados de acuerdo a los principios y buenas prácticas de las normas 309 y 325 ya señaladas.

Hasta la fecha la SVS ha aplicado la evaluación de solvencia a través de su metodología de matriz de riesgos prácticamente en todas las aseguradoras del mercado, partiendo en el año 2012 con evaluaciones que tenían mucho de “marcha blanca”, pero que con el tiempo se han ido perfeccionando y ganando en profundidad y consistencia.

No obstante los principios y buenas prácticas de gobierno corporativo seguían teniendo bastante de voluntario y poco de obligatorios para las aseguradoras... hasta ahora. En efecto el borrador de norma que modifica la NCG N°309, que la SVS publicó para comentarios el pasado 13 de octubre (http://www.svs.cl/institucional/legislacion_normativa/normativa_tramite.php) da un importante paso hacia un sistema más exigente y de “requisitos mínimos” de operación para las compañías, como

1

opera en la mayoría de los países con regulaciones más avanzadas. Lo anterior considerando principalmente el impacto que tendrá la obligación que se establece sobre las aseguradoras de llevar a cabo una autoevaluación de su posición de solvencia y riesgo, el ya conocido ORSA que se aplica en el modelo de Solvencia II de Europa, en Estados Unidos y en muchos otros países, incluyendo México con su sistema ARSI (Autoevaluación de Riesgo y Solvencia Institucionales).

¿Qué es el ORSA?

En síntesis, es la obligación de la aseguradora de evaluar su posición de capital presente y futura, considerando la determinación de un capital “económico”, esto es, un monto de capital acorde a los riesgos a los cuales se expone. Este proceso implica, de acuerdo a lo señalado en el borrador de norma, que la compañía *“debe contemplar una definición del capital económico objetivo, acorde o consistente con el apetito de riesgo definido, y contar con un sistema o metodología de gestión del capital, que le permita determinar el nivel de capital económico requerido para un nivel determinado de exposición al riesgo, a nivel agregado en la compañía. Se entenderá por capital económico el capital requerido para hacer frente a las pérdidas estimadas dados los riesgos a los que se expone la aseguradora”*.

En la práctica el ORSA es una herramienta de gestión de capital que la aseguradora debe implementar, a objeto de evaluar si sus disponibilidades de capital a futuro serán suficientes para cubrir sus necesidades de capital de acuerdo a sus proyecciones de Capital Económico o “Basado en Riesgo”. Este sistema, entre otros requerimientos, debe ser consistente con el plan de negocios de la compañía para el periodo proyectado (mínimo 3 en Europa), estar formalmente establecido, **aprobado y controlado por el directorio de la aseguradora**, y se deben reportar anualmente a la SVS sus resultados, con un informe que, de acuerdo a la norma, *“deberá contener una descripción detallada del proceso de autoevaluación, el cual debe estar sustentado en un proceso formalmente establecido y documentados sus fundamentos, cálculos, resultados y planes de acción derivados de ésta”*.

En cierta forma, el ORSA es la culminación de un proceso que empieza con la planificación estratégica de la compañía, que define líneas de negocio, límites de exposición, crecimiento esperado, política de inversiones, gestión operativa, y otros aspectos, todo lo cual se traduce en riesgos asumidos por la aseguradora y en capital necesario para compensarlos. También desde el punto de vista regulatorio es un elemento clave, porque obliga a la compañía a incorporar como parte de su gestión, en forma explícita y cuantitativa, los conceptos de apetito de riesgo y capital asociado al riesgo, esperando con ello que las entidades puedan reconocer y gestionar oportunamente situaciones de toma excesiva o concentración de riesgos, y anticipar el impacto de determinados escenarios de estrés en sus operaciones.

La primera aplicación del ORSA, de acuerdo al borrador de norma, se haría a diciembre de 2016, debiendo enviarse el reporte respectivo a la SVS, en marzo de 2017. Por lo tanto, y considerando los tiempos de implementación de estos sistemas, se estima que las compañías debieran iniciar su proceso de desarrollo de su ORSA a más tardar en abril - mayo de 2016.

Algunos aspectos mínimos que debería contemplar el proceso de desarrollo e implementación del ORSA en una aseguradora, se resumen a continuación :



a Plan de negocio al menos a 3 años plazo, considerando proyección de ventas por línea de negocio, tipos de coberturas ofrecidas, política de reaseguro y definición de límites de retención de riesgos.



b Definición de apetito de riesgos, monto objetivo de exposición a los distintos tipos de riesgos y límite o nivel de tolerancia al riesgo.



c Política de inversiones y estructura de activos y pasivos proyectada, incluyendo proyección de las reservas técnicas.

- **d** Proyección de Balance y Estado de Resultados para el periodo de análisis, y otras variables que pudieran ser necesarias para la determinación del capital económico y el capital disponible regulatorio (conocido actualmente como patrimonio neto).
- **e** Definición de metodología de cálculo del capital económico, riesgos a incorporar al modelo de capital, análisis de correlaciones y otras variables que definen el nivel de capital acorde al riesgo de la compañía.
- **f** Proyección de capital disponible, de acuerdo al balance y estado de resultados proyectado y considerando reglas de determinación de capital regulatorio.
- **g** Aplicación de escenarios de estrés a las proyecciones y análisis, tanto para escenario base de la proyección como para la definición de Planes de Acción asociados a los resultados.
- **h** Formalización de procedimientos internos del ORSA, incluyendo procesos de cálculo, documentación y respaldo de los resultados, sistemas de control, aprobaciones del directorio, generación de reportes y otros aspectos.
- **i** Generar reportes para el directorio y alta gerencia, y para la SVS.
- La definición de la metodología de cálculo del capital económico señalada en la letra e. es uno de los aspectos más complejos de abordar, pero aquí es donde se debería esperar opere el principio de “proporcionalidad”, en cuanto a que aseguradoras de menor tamaño y complejidad, puedan abordar estos aspectos basándose mucho más en el modelo estándar de CBR aplicado hasta la fecha por la SVS, dejando mayor responsabilidad en la definición de metodologías o parámetros propios, a compañías de mayor tamaño y complejidad en sus negocios.
- Es importante destacar además que, la posibilidad que la aseguradora a futuro utilice modelos internos de capital, estará también ligada a la aplicación de dichos modelos como parte de su proceso ORSA.
- El objetivo de todo este trabajo debería ser que el ORSA cumpla con los requerimientos y expectativas de la SVS, pero que a su vez sea una herramienta útil para la gestión de riesgos al interior de la aseguradora, en particular para el directorio y alta gerencia de la compañía.
- En este sentido un aspecto clave del ORSA en términos de gestión de riesgos es que permite a la aseguradora mantener una coherencia entre su política comercial y su gestión de riesgos y capital, por ejemplo a través de la evaluación de rentabilidad ajustada por riesgo en sus líneas de negocio.

Un esquema de trabajo sugerido para llevar a cabo el proceso de implementación del ORSA es el siguiente:

Etapas



Fases





Conducta de Mercado y Protección al Asegurado

La SVS publicó en Julio de 2014 un documento de discusión denominado “Nuevo Modelo de Supervisión Basado en Riesgos de Conducta de Mercado”, el cual sentaba las bases para un nuevo enfoque regulatorio y de supervisión para esta materia, tradicionalmente enfocada al cumplimiento de ciertas normas mínimas de operación, información y transparencia en la oferta de seguros. La SVS recibió muchos comentarios de la industria aseguradora, principalmente de aseguradoras y corredores de seguros, y luego de una ronda de reuniones y análisis de las dudas y propuestas recibidas, emitió el pasado 2 de septiembre, su documento final sobre la materia que denominó *“Principios básicos de Conducta de Mercado: desarrollo de un modelo de supervisión para la industria aseguradora”* (http://www.svs.cl/portal/principal/605/articles-17329_doc_pdf.pdf.)

El documento junto con explicar el marco conceptual y alcance que tendría este nuevo enfoque de supervisión de conducta de mercado, con conceptos de riesgo asociado, establece los principios que de acuerdo a la SVS deben cumplir las aseguradoras, intermediarios, liquidadores de siniestros y otros agentes del mercado asegurador, en su relación con sus clientes, y que guiarán el accionar de la SVS en su labor de regulación y supervisión del mercado.

Los cuatro principios de Conducta de Mercado que la SVS establece como obligatorios de aplicar por parte de las entidades en la gestión de sus negocios son:



Trato justo a los clientes



Gestión de conflictos de interés



Protección de la información de los clientes



Promoción del desarrollo del mercado a través de la transparencia, la contribución a la educación financiera y el acceso al seguro

Cabe preguntarse en que cambia este nuevo enfoque la regulación y supervisión actual de temas de conducta de mercado y protección al asegurado. La respuesta es que en mucho, y que hay un cambio tanto de fondo, conceptual, respecto al enfoque de la supervisión, como en una serie de aspectos prácticos que la aseguradora va a tener que abordar.

El concepto de fondo nuevo es asociar la idea de riesgo, muy claro respecto de temas de solvencia, a un riesgo de conducta de mercado, asociado al no cumplimiento de los principios establecidos ya señalados, como por ejemplo riesgo que una aseguradora tenga una trato injusto o inadecuado con sus clientes, algo bastante novedoso en la práctica regulatoria internacional, pero que está ya en aplicación en otros países (la FCA de UK aplica un modelo como este). Al igual que el modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR) para solvencia, este es un enfoque netamente preventivo, que busca detectar situaciones de riesgo, mitigarlas y gestionarlas adecuadamente, para evitar en definitiva que los principios no se cumplan y que se generen perjuicios para los clientes de las compañías.

Los factores de riesgo en este caso son entonces, prácticas de gestión en la aseguradora, ya sea comerciales, operativas o administrativas, y la ausencia de controles adecuados, que hacen más probable que el principio no se cumpla, y por lo tanto más riesgosa la aseguradora desde esa perspectiva. ¿Cuáles serían esas prácticas de gestión “más riesgosas”? El documento no es tan preciso en relación a este aspecto y más bien señala ejemplos que, de acuerdo al criterio de la SVS, representarían factores de riesgo. Este es otro aspecto conceptual de

fondo en el nuevo enfoque de supervisión, ya que en esta materia la SVS va a operar con un esquema de cumplimiento de principios, por definición generales, más que con el tradicional enfoque de cumplimiento de normas, detalladas y específicas.

Implicancias Prácticas para las Aseguradoras

De acuerdo a lo señalado, no debe esperarse definiciones precisas de lo que la SVS considerará como prácticas de gestión riesgosas de conducta de mercado, si no guías o lineamientos generales que ayuden a entender y facilitar el cumplimiento de los principios, pero cuya aplicación práctica en cada aseguradora, dependerá de su propio modelo de negocio, sistemas de control interno y en general, su enfoque propio de principios, cultura o valores en su relación con sus clientes y público en general.

¿Cómo saber entonces que se es una compañía de bajo o alto riesgo en esta materia? De acuerdo al documento, será labor de la aseguradora autoevaluarse en el cumplimiento de estos principios y demostrar que sus prácticas de gestión la ubican con un nivel de riesgo bajo de cara al incumplimiento de estos, y corresponderá a la SVS, de acuerdo a una metodología propia de análisis, definir si los criterios y prácticas de cada aseguradora la ubican en un determinado nivel de riesgo.

Es muy probable que las aseguradoras tengan que realizar la autoevaluación señalada en el transcurso del año 2016, para lo cual deberían realizar previamente un proceso interno de diagnóstico y plan de acción que le permita enfrentar esta

autoevaluación en forma preparada. No se ve aconsejable, no hacer nada y esperar a la autoevaluación para ver “cómo está la compañía”. El resultado de esta autoevaluación puede ser muy importante en términos de la nota de riesgo que se le ponga a la aseguradora en esta materia, la cual, se espera sea pública, conocida por el mercado y los clientes, y por lo tanto factible de ser utilizada como herramienta promocional y factor de competencia. Hay asimismo un riesgo reputacional importante, que debiera preocupar al directorio y alta gerencia de la aseguradora.

Circular N°2180, sobre seguros CUI

Si bien la SVS aún no ha emitido guías para el cumplimiento de los principios señalados, ni, al

parecer, ha terminado de desarrollar su metodología propia para la evaluación de riesgo de conducta de mercado en las compañías, no debe verse este nuevo enfoque de supervisión como lejano, ya que la SVS ha comenzado a aplicarlo en algunas de las normas que ha emitido durante este año. Un ejemplo claro en este sentido es la Circular N°2180, del 25 de junio, que estableció un nuevo marco para la comercialización de seguros de vida con cuentas de inversión (conocidos también como seguros CUI). En conjunto con otros temas, la norma establece “principios o buenas prácticas que las aseguradoras deberán tener en cuenta en la definición de sus políticas de comercialización de seguros con cuenta única de inversión”. Estos son :

1

La compañía deberá cuidar que la oferta del seguro se ajuste a las necesidades e intereses de los clientes para los cuales se diseñó el producto. La modalidad de venta deberá ser apropiada para las características de estos clientes o asegurables.

2

La publicidad y promoción de los seguros no debe ser inductiva a error ni a representaciones inexactas de la realidad, respecto de los beneficios del producto. La información y los medios que se utilicen para la oferta y publicidad, deben ser acordes a la complejidad del producto y considerar las necesidades especiales de información del segmento de clientes al cual va dirigido.

3

La información proporcionada al cliente debe permitirle entender las características del producto que se le ofrece y cómo éste satisface sus necesidades particulares. En especial, la información debe describir en forma fácil de entender, los aspectos relevantes del seguro, tales como cobertura, prima a pagar, rentabilidad y las obligaciones y derechos del asegurado o contratante, en su caso.

4

La asesoría y recomendaciones debe considerar las características de los clientes, su nivel de conocimiento y experiencia en materias financieras y de seguros, su perfil de riesgo (el nivel de riesgo deseado en materia de inversiones), su intención y capacidad de afrontar los costos y cargos del seguro y las obligaciones que éste pueda imponerle.

5

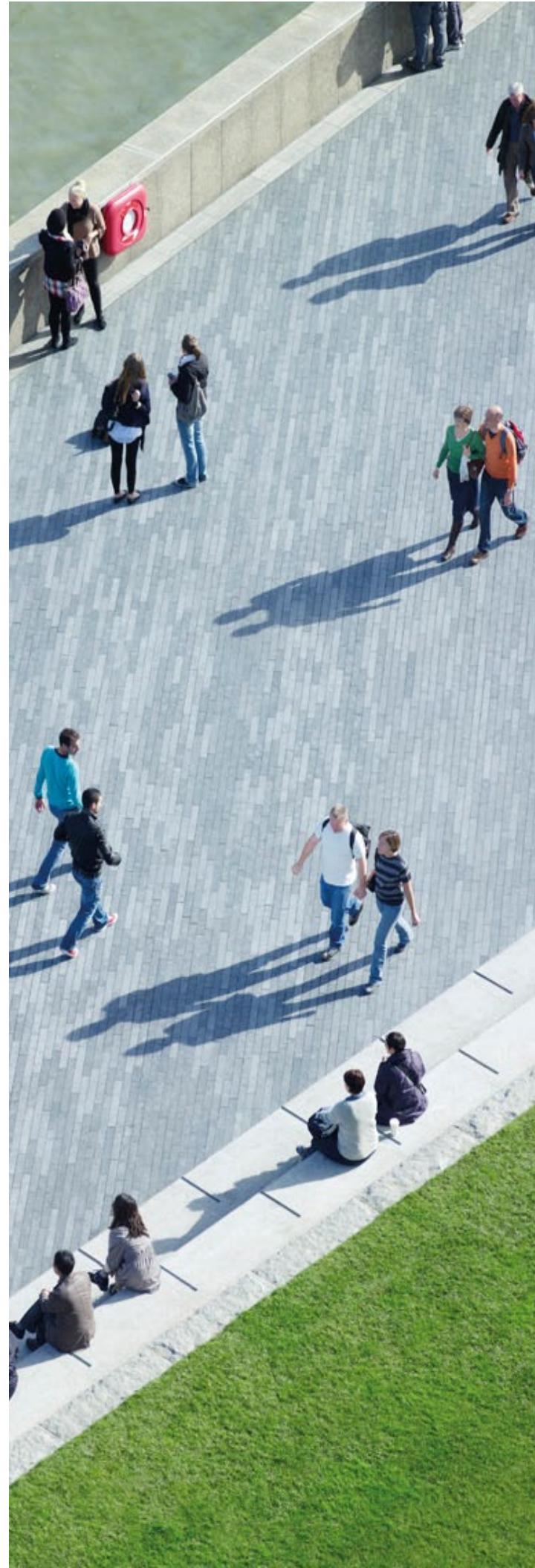
La compañía debe adoptar mecanismos o procedimientos de control que permitan comprobar la calidad de la asesoría brindada, de acuerdo a los parámetros definidos por ésta. Es responsabilidad de la compañía que las personas que actúan por su cuenta en la venta de estos seguros, tengan los conocimientos y habilidades necesarias para prestar una adecuada asesoría a los clientes.

La Circular N°2180 entra en vigencia el 1 de enero de 2016, a esa fecha las aseguradoras de vida que comercializan seguros CUI, deberían haber efectuado una revisión del cumplimiento de estos principios, detectado Gaps respecto de su cumplimiento, considerando las expectativas de la SVS en esta materia, y efectuado los ajustes o cambios que sean necesarios para adaptar sus prácticas de modo que estas promuevan el cumplimiento de los principios señalados, y no al revés. ¿Se ha hecho la tarea?

¿Cómo te puede ayudar PwC?

El área de Regulación Financiera de PwC Chile, puede apoyarte en la implementación eficiente de éstas y otras normas regulatorias.

Desde el comienzo del proceso de planteamiento - diseño - discusión - implantación de una norma, justo cuando la incertidumbre es más significativa, la colaboración de PwC permitirá minorar esta inseguridad en cada una de las etapas, acompañándole a lo largo de todo el "viaje regulatorio". Contará con los mejores expertos quienes le ayudarán a evitar que la complejidad de las normas influya negativamente en la responsabilidad de su organización.



Aportamos el valor que necesitas

PwC es capaz de ofrecer soluciones totalmente integrales, gracias a:

Experiencia y conocimiento sectorial

Desarrollaremos todo el análisis y diseño del plan de acción poniendo a trabajar conjuntamente profesionales especializados en el área regulatoria con expertos en el sector financiero y de seguros, lo que nos permite ofrecer una solución totalmente adaptada a su organización.

Un equipo multidisciplinario

PwC es la única firma capaz de ofrecer una auténtica visión multidisciplinaria durante todo el proceso de implantación de una nueva normativa. Además de los mejores expertos en regulación, contará con profesionales de reconocida experiencia en auditoría interna, riesgos, estrategia de negocio, gobierno corporativo, sistemas y legal y tributaria.

Red internacional

Contarás con la garantía de trabajar con la mayor firma de servicios profesionales del mundo, que pone a su servicio la experiencia y las prácticas aprendidas tanto en el ámbito Regulatorio como en sector Financiero y de Seguros en 158 países. Nuestra práctica regulatoria es la mayor en jurisdicciones claves del sector Financiero como Estados Unidos y Reino Unido.

Todos nuestros profesionales trabajarán en equipo y coordinados, sea cual sea el lugar de trabajo, para ofrecer una solución integral y eficaz.

Para ampliar el contenido de los temas indicados y evaluar las implicancias en su organización, no dude en contactarse con nosotros.



Ernesto Ríos
ernesto.rios@cl.pwc.com
(56) 2 2940 0393



Fernando Orihuela
fernando.orihuela@cl.pwc.com
(56) 2 2940 0073

Estamos en las principales ciudades de nuestro país

Somos más de
1500
profesionales



Antofagasta

Prat 461, Of. 2002 piso 20
Edificio Segundo Gómez
Teléfono (56) 55 226 1971
Fax (56) 55 226 8768

Viña del Mar

Av. Libertad 1348, Of. 703 piso 7
Torre Marina Arauco
Teléfono (56) 32 268 4401
Fax (56) 32 269 3086

Santiago

Av. Andrés Bello 2711, piso 5
Torre de la Costanera, Las Condes
Teléfono (56) 2 2940 0000
Fax (56) 2 2940 0504

Concepción

Chacabuco 1085, pisos 8-9
Teléfono (56) 41 212 9300
Fax (56) 41 279 6727

Puerto Montt

Benavente 550 piso 8 Of. B
Edificio Torre Campanario
Teléfono (56) 65 227 7007
Fax (56) 65 227 7006



pwc

© 2015, PricewaterhouseCoopers Consultores, Auditores y Compañía Limitada. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial. "PwC" se refiere a la red de firmas miembros de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.

PricewaterhouseCoopers (pwc.cl) provee servicios de Consultoría y Asesoría Empresarial, Legales y Tributarios, y de Auditoría con foco en la industria, de modo de incrementar la confianza pública y el valor para los clientes y sus partes interesadas. Más de 180.000 personas en 158 países a través de nuestra red comparten sus ideas, experiencia y soluciones para desarrollar nuevas perspectivas y consejos prácticos.