

Desafíos de conducta de mercado para el sector asegurador en la era fintech

Daniel García Schilling

Director General de Supervisión de Conducta de Mercado de CMF (Chile)

Conversatorio "ASSAL-COPAPROSE": Corrientes Actuales de Supervisión y Regulación en Seguros.

Octubre, 2022

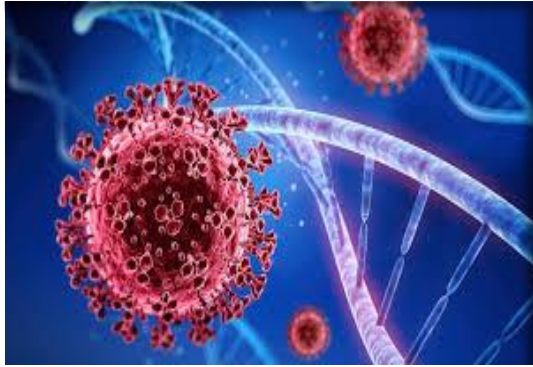
La mirada de la CMF

La actividad aseguradora está estrechamente relacionada a la sociedad donde opera.

- ✓ Es impactada por tendencias globales.

Las transformaciones económicas, políticas y sociales que enfrenta Chile y el mundo se traducen en cambios en el rubro asegurador y, en consecuencia, en la agenda de los reguladores.

El mundo está cambiando...





Mayores estándares de Conducta de Mercado

Rol de la CMF

El mandato de CMF es velar por buen funcionamiento del mercado financiero, considerando los intereses de inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público. Para cumplir este mandato, la CMF supervisa la solvencia y la conducta en el mercado.

- La supervisión de Conducta de Mercado (CdM), se basa en dos pilares:
 - ✓ **Resguardar un mercado financiero transparente e íntegro**, en el que las entidades reporten información fidedigna, donde no se generen abusos ni manipulaciones de precios y se respeten los derechos de los accionistas minoritarios.
 - ✓ **Proteger al Cliente Financiero**, 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.

Equilibrio de pilares de la CMF



COMISIÓN
PARA EL MERCADO
FINANCIERO



Prudencial

Prudencial: Enfocada en la resiliencia, solvencia y gestión de riesgos.



Conducta de Mercado

CdM : 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.

Rol de la CMF en Conducta de Mercado (CdM), basado en dos ejes principales:

✓ Resguardar un mercado financiero transparente e íntegro.

✓ **Proteger al Cliente Financiero**, 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.

Cinco principios de CdM enfocados en clientes financieros

Son aplicables en la relación con sus clientes a bancos, compañías de seguros, administradoras generales de fondos, corredoras de bolsa, agentes de valores, cooperativas de ahorro y crédito (sometidas a supervisión de la CMF), agentes administradores de mutuos hipotecarios endosables, emisores de tarjetas de pago, corredores de seguros y liquidadores de siniestros.



Pese a las diferencias que existen entre las diferentes industrias financieras, los elementos sustantivos que subyacen en las guías, compendios sectoriales y directrices revisadas de órganos multilaterales son coincidentes y quedan contenidos en los cinco principios de CdM que está proponiendo la CMF.



Desarrollo de nuevas tecnologías

Desarrollo de mercado

Reciente aprobación de Ley Fintec

- Finanzas abiertas
 - Fomenta la competencia, favoreciendo el intercambio de información para ofrecer mejores condiciones de comercialización y productos más específicos para las necesidades particulares de clientes. Permite visibilizar:
 - Condiciones comerciales en materia de aseguramiento de riesgos
 - Seguros contratados y siniestralidad
- Eleva estándares en oferta de productos
 - Deben ser acordes a las necesidades de los clientes
- Promueve la inclusión financiera
 - Permite simplificación de procesos de comercialización y liquidación de seguros

Nuevo marco legal tiene implicancias en particular en el sector seguros...

Flexibilización marco legal de seguros con el objetivo de:

- Facilitar la prestación de servicios por medios digitales, incorporando neutralidad tecnológica respecto a los canales que podrán utilizar.
- Facultar a la CMF para establecer normas sobre estándares mínimos en materia de canales de atención al cliente.
- Normativa diferenciada que permita el desarrollo **de seguros paramétricos y seguros 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.**

Rol del Intermediario en el desarrollo de nuevos productos y canales e Inclusión Financiera

Ofrecer productos adecuados a cada cliente

Entregar asesoría (EF) para que el cliente tome una decisión informada

Protección al Cliente Financiero

- ✓ Conocer al cliente y sus necesidades
 - ✓ Ofrecerle asesoría sobre productos que se adapten a esas necesidades y objetivos
 - ✓ Informarle respecto a las características de los productos
 - ✓ Entregarle información de sus deberes y derechos
- ➔ No solo vender sino que dar acompañamiento

Desafíos de conducta de mercado para el sector asegurador en la era fintech

Daniel García Schilling

Director General de Supervisión de Conducta de Mercado de CMF (Chile)

Conversatorio "ASSAL-COPAPROSE": Corrientes Actuales de Supervisión y Regulación en Seguros.

Octubre, 2022