

This Spanish translation is prepared by the Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS). It is not an official IAIS translation. Please visit [www.iaisweb.org](http://www.iaisweb.org) for the official English version.

Esta traducción al español fue preparada por la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile (SVS). No es una traducción oficial de la IAIS. Por favor, visite [www.iaisweb.org](http://www.iaisweb.org) para obtener la versión oficial en inglés.



# **Documento de Aplicación de Enfoques de Manejo de Supervisión de Negocios**

**Octubre 2014**

**DOCUMENTO DE APLICACIÓN DE  
ENFOQUES DE MANEJO DE SUPERVISIÓN DE NEGOCIOS**

**Octubre 2014**

**Acerca de la IAIS**

La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) es una organización de membresía voluntaria de los supervisores de seguros y reguladores de más de 200 jurisdicciones de casi 140 países. La misión de la IAIS es promover una supervisión eficaz y coherente a nivel mundial de la industria de seguros con el fin de desarrollar y mantener mercados de seguros justos, seguros y estables para el beneficio y protección de los asegurados y de contribuir a la estabilidad financiera mundial.

Establecida en 1994, la IAIS es el órgano responsable del establecimiento de normas internacionales para desarrollar los principios, normas y otros materiales de apoyo para la supervisión de la industria de los seguros y para la entrega de asistencia respecto de su aplicación. La IAIS también proporciona un foro para que los miembros puedan compartir sus experiencias y comprensión de supervisión de seguros y de los mercados de seguros. Además de la participación activa de sus miembros, En las diferentes actividades organizadas la IAIS se beneficia de los comentarios, de observadores representantes de instituciones internacionales, asociaciones profesionales y empresas de seguros y reaseguros, así como consultores y otros profesionales.

La IAIS coordina su trabajo con otros responsables de políticas financieras internacionales y asociaciones de supervisores o reguladores, y ayuda en la formación de los sistemas financieros a nivel mundial. En particular, la IAIS es miembro de la Junta de Estabilidad Financiera (FSB), miembro y co-creador del Fórum Conjunto, junto con el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) y la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO) fundador, miembro del Consejo Asesor de la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), y socio de la Iniciativa de Acceso a Seguros (A2ii). En reconocimiento a su experiencia colectiva, la IAIS también es consultada habitualmente por los líderes del G-20 y otros organismos internacionales de normalización para la asesoría en temas de seguros, así como en asuntos relacionados con la regulación y supervisión del sector financiero mundial.

**Acerca de los Documentos de Aplicación de IAIS**

Los documentos de aplicación proporcionan material adicional relacionado con uno o más Principios Básicos de Seguros, incluyendo ejemplos reales o estudios de casos que ayudan a la aplicación práctica del material de supervisión. Los documentos de aplicación podrían proporcionarse en circunstancias en que la aplicación práctica de los principios y normas puedan variar o cuando su interpretación y aplicación puedan suponer retos. Los documentos de aplicación pueden proporcionar más consejos o recomendaciones a los supervisores sobre cómo el material de supervisión puede ser implementado.

Este documento fue preparado por el Grupo de Trabajo de Conducta del Mercado, en consulta con la IAIS Miembros y

Observadores.

Esta publicación está disponible sin costo alguno en la página web de la IAIS ([www.iais.org](http://www.iais.org))

Asociación Internacional de Supervisores de seguros (2014). Derechos reservados. Breves extractos de este documento podrán ser reproducidos o traducidos si se cita la fuente

## Contenido

1. Introducción .....	5
1.1. Antecedentes y finalidad.....	4
1.2. Encuesta IAIS de enfoques de supervisión.....	5
1.3. Estructura de este documento de aplicación.....	5
2. Enfoques para el mandato de supervisión MDN .....	7
2.1. Definiendo y determinando el alcance de la supervisión MDN.....	6
2.2. Factores específicos a tener en cuenta en la definición y determinación del alcance del mandato de supervisión MDN.....	7
2.3. Monitoreo de riesgos MDN.....	13
2.4. Contexto y condiciones específicas de la jurisdicción.....	14
2.5. Enfoques de supervisión MDN basados en principios frente a enfoques basados en reglas.....	17
2.6. Características de supervisión MDN.....	18
2.7. Importancia del abastecimiento de recursos y capacidad.....	21
3. Aspectos de la supervisión de MDN con referencia al PBS 9 .....	23
3.1. Marco de supervisión basada en riesgos.....	22
3.2. Cooperación de supervisión.....	25
3.3. Poderes de supervisión.....	25
3.4. Fuentes de información.....	26
3.5. Informes de supervisión o monitoreo externo.....	28
3.6. Inspecciones In Situ.....	31

3.7. Retroalimentación y seguimiento de la supervisión.....	33
3.8. Otras respuestas a cuestiones identificadas.....	36
4. El PBS 19 y enfoques acerca del monitoreo externo y de la inspección in situ .....	40
4.1. Políticas de trato justo, procedimientos y cultura.....	38
4.2. Desarrollo de productos.....	41
4.3. Promoción y divulgación de productos.....	42
4.4. Asesoramientos y conflictos de interés.....	46
4.5. Mantenimiento e información de post venta.....	48
4.6. Denuncias de siniestro.....	50
4.7. Quejas.....	52
4.8. Protección de privacidad.....	55
5. Otras herramientas de supervisión y alcances a la supervisión MDN .....	59
5.1. Economía del comportamiento.....	57
5.2. Comunicación con el sector y los consumidores.....	58
5.3. Otros enfoques.....	59

## 1. Introducción

### 1.1. Antecedentes y finalidad

1. Los Principios Básicos de Seguros de la IAIS (PBSs) reconocen el doble propósito del sistema regulatorio y de supervisión de seguros de proteger los intereses de los asegurados y de contribuir a la estabilidad del sistema financiero<sup>1</sup>. Históricamente, los supervisores de seguros trataron de proteger los intereses de los asegurados sobre todo centrándose en la solidez financiera de las aseguradoras individuales y, en tiempos más recientes, extendiendo este enfoque a la solidez financiera de los grupos y conglomerados de seguros. A pesar de que hace mucho se reconoció que los sistemas de supervisión también deben proteger a los consumidores contra las prácticas comerciales desleales o abusivas, esto por lo general ha sido considerado de manera secundaria al hecho de mantener la solidez financiera.

2. La crisis financiera mundial puso en relieve la importancia no sólo de monitorear amenazas a las instituciones o grupos individuales, sino de monitorear activamente los riesgos para la estabilidad del sistema financiero en su conjunto. La crisis ha demostrado que pueden surgir riesgos sistémicos no sólo a través de fallas en las instituciones individuales y grupos de gestión financiera y de capital, sino también en las malas prácticas en el **Manejo de Negocios** (COB, por sus siglas en inglés MdN en español). La comercialización indiscriminada y ventas mal dirigidas de productos hipotecarios de alto riesgo son un ejemplo bien documentado de cómo fallas MDN pueden contribuir a la inestabilidad financiera.

3. La crisis y sus secuelas han puesto de relieve la necesidad de servicios financieros en los cuales los consumidores lleguen a confiar. Esta confianza implica tanto la confianza en la solidez de las instituciones y la confianza en que las instituciones actúen en el mejor interés de sus clientes y tratándolos de manera justa. En consecuencia, los responsables políticos del sector financiero reconocen la necesidad de garantizar que los marcos de regulación y supervisión aborden adecuadamente tanto los riesgos prudenciales como los MDN. Esto incluye los riesgos inherentes a los sectores e instituciones que supervisan, y las interrelaciones entre estos riesgos.

4. Malas prácticas MDN y el trato no justo a los clientes tienen consecuencias importantes para los individuos, pero estos también pueden ser indicadores de problemas financieros subyacentes dentro de una aseguradora. Los supervisores deben tener herramientas para detectar lo antes

---

<sup>1</sup> Véase el párrafo de introducción a PBSs.

posible cualquier riesgo MDN que podría afectar negativamente a los asegurados individuales, compañías de seguros y, potencialmente, al sistema financiero en su conjunto.

5. En este contexto, en 2012 la IAIS revisó el PBS 9 (revisión de supervisión y presentación de informes) destacando la necesidad de que los supervisores de seguros se enfoquen en la MDN y en la protección de los clientes, además de las cuestiones prudenciales y problemas de solidez financiera.

6. Este Documento de Aplicación documenta ideas sobre el alcance de, y enfoques a la supervisión de la MDN que los miembros de la IAIS pueden desear considerar en la aplicación de los componentes relacionados al PBS 9, así como supervisar el cumplimiento de los requisitos del PBS 19 (Dirección de negocios), y su incorporación en los marcos de supervisión más amplios.

### ***1.2. Encuesta IAIS sobre los enfoques de supervisión MDN***

7. En preparación para la redacción de este documento, el Subcomité de Conducta de Mercado de la IAIS (MCSC) encuestó a miembros de la IAIS en 2013 ("la encuesta MDN" por sus siglas en inglés "Conduct of Business"), haciendo preguntas relacionadas con su marco legal. Cuarenta y cuatro autoridades miembros de la IAIS participaron en la encuesta. Entre ellos 39 autoridades son responsables tanto de la supervisión prudencial y MDN, y sólo 5 de la supervisión prudencial. La encuesta abarcó:

- Mandatos de los supervisores
- La cooperación entre los supervisores prudenciales y los MDN
- Revisión de supervisión y presentación de informes sobre los asuntos MDN
- Facultades y poderes de supervisión y fuentes de información
- Enfoques en general a la supervisión MDN.

8. Varios ejemplos de enfoques de supervisión de la MDN discutidos en este trabajo se han extraído de las respuestas de la encuesta. Aspectos relevantes de respuestas de la encuesta se destacan o resumen en cuadros de texto encabezados "respuestas a la encuesta MDN".

### ***1.3. Estructura de este documento de aplicación***

9. Este trabajo está estructurado de la siguiente manera:

- La sección 2 discute diferentes enfoques para definir y determinar el alcance del mandato MDN de un supervisor. También discute cómo ciertos contextos y condiciones de jurisdicción específica influyen en el enfoque de supervisión MDN.
- La sección 3 sigue la secuencia de PBS 9. Las subsecciones 3.1 a 3.7 discuten cada una de las normas del PBS 9 y su orientación de apoyo desde la perspectiva de la supervisión MDN.
- La sección 4 elabora sobre posibles enfoques para el monitoreo externo y en las inspecciones in situ desde una perspectiva MDN. Estos se discuten en relación con la supervisión del trato justo a los clientes en las distintas etapas del ciclo de vida del producto de seguros, como se contempla en el PBS 19. En la presentación de los enfoques, la Sección 4 distingue entre (i) los requisitos específicos que puedan ser establecidos por el supervisor; (ii) los procesos de gestión dentro de las aseguradoras que los supervisores pueden monitorear para determinar si se están cumpliendo los requisitos de supervisión; y (iii) las actividades específicas de las aseguradoras que los supervisores pueden monitorear para determinar si se están cumpliendo los requisitos de supervisión.

- La sección 5 discute algunas herramientas adicionales de supervisión MDN y enfoques que algunas jurisdicciones han adoptado, que también pueden ser de interés para las jurisdicciones en desarrollo o revisión de su enfoque de la supervisión MDN.
- El anexo I contiene referencias a otras normas internacionales y material jurisdiccional específico aplicable a la supervisión MDN.

## ***2. Enfoques para el mandato de supervisión MDN***

### ***2.1 Definiendo y determinando el alcance de la "supervisión MDN"***

10. Los enfoques de supervisión MDN difieren según la jurisdicción, como se refleja en sus marcos de supervisión de seguros y sus marcos de supervisión del sector financiero más amplios. Las jurisdicciones pueden no utilizar el término "MDN", o cuando lo hacen, pueden definirlo o interpretarlo de diferentes maneras. Sin embargo, por lo general la autoridad supervisora requerirá- ya sea explícita o implícitamente- supervisar la forma en la cual las aseguradoras llevan a cabo sus negocios en relación a los asegurados.

11. La guía introductoria PBS 19<sup>2</sup> describe la conducta en el manejo del negocio de seguros como "principalmente preocupada por el trato justo de los clientes", y es en este sentido que el término "MDN" se discutirá en este documento.

#### ***Respuestas a la encuesta MDN***

*Se preguntó a los encuestados si su autoridad tiene el mandato de supervisión MDN, y si es así, si y cómo este mandato está definido y abordado en la legislación.*

Las respuestas indicaron diversos grados en los cuales los mandatos de supervisión MDN son explícitamente abordados, con la mayoría de encuestados describiendo el mandato de supervisión MDN con referencia a la legislación que permite al supervisor la activación o fundación de la legislación. En varios casos, el mandato de supervisión MDN no parece estar establecido de forma explícita, pero está implícito en el sentido de que la legislación que regula a las aseguradoras establece ciertas obligaciones MDN para las mismas aseguradoras, y a cambio el supervisor está obligado a supervisar el cumplimiento de esas obligaciones.

Ejemplos de mandatos MDN más explícitos o definiciones de las respuestas de la encuesta incluyen:

- Un mandato para supervisar elementos descritos como "prácticas comerciales"; "principios reconocidos de actividades comerciales ordenadas"; "trato justo a los clientes"; " buenas prácticas comerciales"; "acuerdos justos"; "gestión responsable, diligente y respetuosa de los intereses de los clientes"; " prácticas comerciales de

<sup>2</sup> Véase PBS 19.0.6



empresa a consumidor"; y términos similares.

- Mandatos que impliquen supervisión de adhesión a las normas de negocios específicas documentadas, buenas prácticas o códigos de conducta y / o prohibiciones de ciertos documentos debido a malas práctica o trato no justo.
- Mandatos que requieren supervisores para monitorear activamente e intervenir en los casos de abuso o conducta impropia, perjudicial o desleal.
- Mandatos generales que se refieren explícitamente a la protección del asegurado o de los consumidores como responsabilidad del supervisor.
- Los modelos "Twin Peaks"<sup>3</sup> de la supervisión financiera en que el comportamiento del mercado "pico" tiene un mandato de supervisión MDN explícito.

## ***2.2 Factores específicos a tener en cuenta en la definición y determinación del alcance del mandato MDN***

12. Las jurisdicciones deben considerar qué tan amplio deberá de ser el mandato otorgado a la autoridad de supervisión con respecto al MDN. Por ejemplo, podría incluir:

- Supervisión más amplia en el "comportamiento de mercado".
- Educación de los consumidores y / o educación financiera.
- Inclusión financiera.
- Promoción de la competencia.
- Lucha contra la delincuencia financiera.
- Solución independiente de disputas.

Cada uno de éstos se discute a continuación.

### **2.2.1 ¿Es la supervisión MDN un subcomponente de un mandato de "conducta de mercado" más amplio?**

13. En algunos casos, el término "supervisión de conducta de mercado" se usa indistintamente con el de "supervisión MDN". En estos casos, tanto la supervisión de la MDN (en el sentido de "trato al cliente") y la supervisión de la eficacia y la integridad del mercado se ven como subcomponentes de un mandato de "comportamiento en el mercado" más amplio.

14. Otras jurisdicciones consideran que la "supervisión de conducta de mercado" está separada – basada en eficiencia e integridad a través de asuntos de supervisión tales como divulgación de información a los mercados financieros, las infraestructuras del mercado financiero (por ejemplo, valores u otros intercambios), uso de información privilegiada y abuso de mercado, y actividades relacionadas.

15. En cualquier caso, el enfoque debería reflejar el alcance y los objetivos del mandato MDN del supervisor. Dónde diferentes supervisores son responsables de la eficiencia del mercado MDN / supervisión de la integridad, es importante asegurarse de que las responsabilidades estén

---

<sup>3</sup> El término "Twin Peaks" se utiliza para describir modelos de supervisión donde la supervisión prudencial y conducta de mercado o supervisión MDN son atribuidos a diferentes autoridades.

delineadas y coordinadas adecuadamente. Cuando el supervisor supervisa ambas dimensiones, el marco debe ser estructurado para asegurar que cada componente goce de la prioridad adecuada.

#### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se les preguntó a los encuestados si su mandato de supervisión MDN se extiende a la supervisión de la eficiencia e integridad del mercado (por ejemplo, la supervisión de la divulgación de información a los mercados financieros, intercambios en las bolsas de valores, la supervisión de las operaciones de intercambio con información privilegiada y abuso de mercado, etc.).*

Aproximadamente la mitad de los encuestados respondieron "Sí", en la mayoría de los casos debido a que el supervisor de seguros forma parte de una agencia que también es responsable de la supervisión de las infraestructuras de los mercados financieros (como las bolsas de valores y los sistemas de compensación y liquidación). Aquellos encuestados que respondieron "No" a la pregunta por lo general indican que la supervisión de las infraestructuras de los mercados financieros se enmarca en un organismo separado o, incluso cuando recae en la misma agencia, se considera ésta como un mandato separado del mandato MDN.

En algunos casos, se desprende de las respuestas de la encuesta que, si bien el supervisor MDN no es necesariamente también el supervisor de las infraestructuras de los mercados financieros, el supervisor MDN ve su mandato, incluyendo la eficiencia de los mercados y la integridad de las aseguradoras a través de la supervisión de las divulgaciones de información de mercado por las aseguradoras y / o a través de la supervisión general de los procesos de gestión de riesgos de las aseguradoras.

#### **2.2.2 ¿El mandato MDN incluye la responsabilidad de educación del consumidor y / o la educación financiera?**

16. Uno de los objetivos clave de la supervisión MDN es proteger a los consumidores de posibles abusos derivados de la asimetría de información entre los consumidores y las instituciones financieras. En las jurisdicciones donde los consumidores tienen bajos niveles de educación financiera, el riesgo de tales abusos se agrava.

17. EL PBS 19.13.4 proporciona orientación sobre cómo el supervisor debe promover la comprensión de los consumidores de los contratos de seguros. En él se establecen los pasos que los consumidores pueden tomar para protegerse a sí mismos y tomar decisiones informadas.

18. Una serie de jurisdicciones confieren al supervisor de seguros un mandato de educación financiera para complementar su mandato MDN. El supervisor puede tener la tarea explícita de desarrollar e implementar la educación de los consumidores y de los programas de educación financiera, o se le puede pedir de manera indirecta que apoye estrategias sectoriales y jurisdiccionales más amplias en este sentido.

19. En varios casos, las agencias adoptan múltiples enfoques para la educación del consumidor, incluyendo el desarrollo y la difusión de sus propios materiales y programas, a veces en colaboración con otros grupos de interés.

#### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se le preguntó a los encuestados si su mandato MDN incluye la responsabilidad de la educación del consumidor y / o la educación financiera. También se les preguntó si creen que los supervisores deben desempeñar un papel en la educación financiera y lo que su autoridad está haciendo o planificando hacer en la actualidad en este sentido.*

Aproximadamente la mitad de los encuestados indicaron que ellos si tienen una educación de consumidores y / o mandato de educación financiera, aunque el mandato se expresa de

diferentes maneras. Ejemplos de cómo tales mandatos se cumplen incluyen:

- Manejar servicios para la educación financiera del consumidor tales como sitios web dedicados.
- El establecimiento de un departamento de educación del consumidor / función específica dentro de la agencia.
- Tener disponible material de educación del consumidor en el sitio web de la agencia.
- Apoyar y participar en amplias estrategias de alfabetización financiera e iniciativas de educación del consumidor conjuntas con el sector de servicios financieros y / o de los órganos de representación de los consumidores.
- La organización de campañas de educación financiera dirigida a consumidores específicos sobre los riesgos puntuales de los consumidores o para tipos de consumidores vulnerables.
- El diseño de programas de educación financiera dirigidos a los escolares, estudiantes universitarios y / o maestros, por lo general junto con las autoridades de educación formal y en algunos casos incluyendo premios académicos u ofertas de becas.
- Incluir un enfoque en la educación financiera de los intermediarios.
- Se utilizan diferentes enfoques para la financiación del mandato de educación financiera de los consumidores según sea el caso. Estos incluyen: requerir que el supervisor elabore presupuestos para este tipo de programas a través de sus fuentes habituales de fondos; subvenciones fiscales explícitas; un requerimiento para asignar algunos o todos los ingresos de multas administrativas a fondos para la educación de los consumidores; el poder para cobrar a las instituciones reguladas un impuesto de educación al consumidor específico; o el solicitar al sector u otros donantes contribuciones voluntarias. En algunos casos el supervisor opera o apoya fondos de educación para el consumidor financiero / fideicomisos / estructuras similares para financiar iniciativas financieras de educación al consumidor.

Cuando los encuestados declararon no tener un mandato de educación financiera, en algunos casos ello se debió a la existencia de una autoridad independiente responsable de la educación del consumidor financiero en la jurisdicción. Un número de encuestados indicó que, aun cuando no tienen el mandato explícito de educación del consumidor, ellos, no obstante, llevan a cabo algunas actividades de educación de los consumidores.

### **2.2.3 ¿El mandato MDN incluye la responsabilidad de la inclusión financiera?**

20. Algunos mandatos de supervisión MDN incluyen un nivel de responsabilidad para asegurar un mayor acceso a los productos o servicios de seguros para los consumidores. Este mandato está a veces relacionado con la educación de los consumidores y la responsabilidad de la educación financiera. El papel del supervisor puede ser establecido en un mandato explícito, o puede ser menos directo requiriendo que el supervisor apoye los objetivos estratégicos de inclusión financiera más amplios.

21. Sin comprometer el nivel de protección que se ofrece a los consumidores, el apoyo a la inclusión financiera podría incluir:

- Tomar medidas para mejorar la inclusión (por ejemplo, la creación de productos de micro seguros y marcos de referencia, o incluso el establecimiento de objetivos de inclusión específicos).

- Asegurar que los marcos de supervisión y regulación no establezcan barreras para la inclusión (por ejemplo, la creación de licencias y marcos de supervisión personalizados y menos densos para las aseguradoras e intermediarios que operan en mercados enfocados en la inclusión).
- Permitir la suficiente flexibilidad para el uso de enfoques innovadores en la prestación de servicios financieros.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se preguntó a los encuestados si su mandato MDN incluye la responsabilidad de la inclusión financiera.*

Sólo una minoría de los encuestados indicó que tienen un mandato de inclusión financiera explícito, aunque expresado de diferentes maneras. En varios de estos casos, las actividades de inclusión financiera están estrechamente vinculadas con los mandatos de educación de los consumidores y las iniciativas discutidas anteriormente. En algunos casos, se logró la inclusión financiera a través de medidas para prevenir prácticas de suscripción discriminatorias o excluyentes. Algunas jurisdicciones indicaron que una política dedicada de micro-seguros estaba establecida para abordar los objetivos de inclusión. Los casos en que esta pregunta se respondió "No" fueron apoyados por explicaciones de que la jurisdicción es principalmente un mercado al por mayor, o que el acceso a los seguros ya está en un nivel alto en la jurisdicción por lo que hay menos necesidad de un objetivo específico de inclusión. Algunos de los encuestados indicaron que, a pesar de que no tienen ningún mandato explícito de educación al consumidor, la agencia, no obstante, promueve prácticas inclusivas, mientras que otros indicaron que los objetivos de inclusión financiera explícitas se llevarán a cabo próximamente.

### **2.2.4 ¿El mandato MDN incluye la promoción de la competencia en el sector?**

22. Los enfoques MDN varían desde conferir un mandato explícito al supervisor para promover la competencia (es decir, el precio y la calidad que beneficie a los consumidores), hasta requerir que el supervisor tenga debidamente en cuenta la competencia.

23. Los supervisores pueden necesitar encontrar un equilibrio entre la conducta de supervisión y los requisitos reglamentarios y la competencia que promueve los objetivos de protección de los consumidores. Por ejemplo, un supervisor de seguros, que tiene la autoridad para aprobar estructuras de producto o para establecer las características del producto, tiene que equilibrar esta autoridad con el riesgo de paralizar la innovación y la competencia. Cuando el supervisor tiene la autoridad para solicitar la divulgación de productos estandarizados (como plantillas estandarizadas "información clave"), se puede necesitar prestar atención para garantizar que el nivel de la normalización tenga por objeto mejorar la comparabilidad de los consumidores (un fin favorable a la competencia), sin indebidamente dictar el diseño del producto.

24. Cuando una autoridad independiente es responsable de la regulación de la competencia, el supervisor de seguros MDN debe garantizar la existencia de mecanismos de coordinación eficaces para alinear las prioridades de política.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se preguntó a los encuestados si su mandato MDN incluye la promoción de la competencia en el sector.*

Las respuestas a esta pregunta de la encuesta se dividieron de manera bastante uniforme, aunque el concepto de un mandato de competencia fue interpretado, evidentemente, de

diferentes maneras. Las respuestas que dijeron "SI" incluyen ejemplos de mandatos explícitos para promover la competencia; casos en que el mandato principal de la competencia se llevó a cabo por una agencia independiente, pero el supervisor de seguros también ve su mandato en relación con la eficiencia de los mercados financieros y la integridad y / o prácticas justas en general, que incluye la responsabilidad relacionada con la competencia; casos en que la autoridad considera que habilitar a los participantes extranjeros en el sector se considera como promoción de la competencia; y los casos en que la autoridad indicó que el hecho de que las aseguradoras son en gran parte libres de diseñar productos, condiciones políticas y cargos establecidos sin la intervención reguladora de material es de apoyo a la competencia.

Cuando la pregunta fue contestada en sentido negativo, ello se debió principalmente a la existencia de una autoridad de competencia independiente en la jurisdicción. En un caso, aunque el supervisor no tenía un mandato de competencia explícita, el supervisor estaba obligado a tener en cuenta, como principio rector, la "conveniencia de reducir al mínimo los efectos adversos de las actividades [del supervisor] sobre la competencia en el sector de los servicios financieros".

### **2.2.5 ¿Cuál es la responsabilidad del supervisor de la MDN en relación con la lucha contra la delincuencia financiera?**

25. Los PBSs 21 y 22 abordan las responsabilidades del supervisor de seguros en relación a la lucha contra el fraude de seguros y el combate al lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

26. Requisitos y otras medidas que buscan combatir la delincuencia financiera (como el fraude de seguros) a veces pueden afectar el trato justo de los asegurados. Por ejemplo, el requerir que las aseguradoras tengan procesos efectivos establecidos para detectar y evitar demandas fraudulentas, podría entrar en conflicto con el requisito de que las aseguradoras tengan políticas para manejar las demandas de una manera oportuna y justa.<sup>4</sup> Los procesos rigurosos de control AML / CFT (por sus siglas en inglés) podrían ser vistos como restricciones poco razonables e injustas al adquirir o mantener pólizas, o como potenciales barreras para la inclusión financiera. El supervisor MDN necesita equilibrar sus objetivos con relación a la lucha contra la delincuencia financiera y la promoción de un trato justo, por ejemplo a través de asegurar que se establezcan procedimientos adecuados y suficientemente rigurosos para cumplir ambos objetivos, así como los requisitos legales aplicables.

27. Mitigar la delincuencia tiene tanto un componente de supervisión prudencial como de MDN. Ya que la supervisión prudencial y el MDN se llevan a cabo por autoridades separadas, las funciones y responsabilidades de cada autoridad deben ser claras.

### ***Respuestas a la encuesta MDN***

*Se preguntó a los encuestados cual es la responsabilidad del supervisor MDN respecto a la lucha contra la delincuencia financiera.*

La mayoría de los encuestados indicó que tienen un mandato de supervisión AML / CFT. Ejemplos de cómo este mandato se estructura incluyen; un mandato explícito celebrado directamente por el supervisor de la MDN correspondiente; casos en que el mandato principal AML / CFT está en manos de una agencia separada, pero el supervisor de seguros MDN tiene una responsabilidad

---

<sup>4</sup> Véase PBS 19.9

explícita de cooperar con y / o llevar a cabo la supervisión AML / CFT en nombre de ese organismo; los casos en que la supervisión AML / CFT se lleva a cabo por una división o unidad específica dentro de la supervisión; y casos en los que, además de sus propias actividades AML / CFT, el supervisor observa la supervisión indirecta por las organizaciones de autorregulación.

Cuando la pregunta fue contestada en sentido negativo, esto se basó principalmente en la existencia de una autoridad de supervisión AML / CFT diferente en la jurisdicción. Sin embargo, algunos de los encuestados indicaron que, sin embargo, tienen la obligación de cooperar con o reportar asuntos AML / CFT a la autoridad específica correspondiente.

Ejemplos de enfoques para luchar contra la delincuencia financiera, por encima de las medidas AML / CFT, incluyeron el definir las demandas fraudulentas como un delito específico; la revisión de los controles de las aseguradoras como un área específica de enfoque en el lugar; y la emisión de lineamientos para la gestión de riesgo de delitos financieros en el sector.

### **2.2.6 ¿Cuál es la responsabilidad del supervisor MDN en relación a los mecanismos independientes para la resolución de controversias o mecanismos de solución?**

28. La orientación del PBS 19<sup>5</sup> incluye recomendaciones para mecanismos eficaces de resolución de conflictos.

29. Diferentes jurisdicciones utilizan diferentes enfoques para alcanzar y establecer mecanismos "independientes" (o "alternativos") para la resolución de controversias (IDR por sus siglas en inglés), y al hacerlo, tienen por objeto garantizar que los objetivos y la práctica de la IDR se alineen con los de la reglamentación y el marco legal. Por ejemplo, las jurisdicciones pueden diferir en:

- La estructura y el número de mecanismos IDR.
- Métodos que consideren más eficaces para garantizar la accesibilidad de la estructura IDR.
- Formas que garanticen la independencia de la estructura IDR (incluyendo, por ejemplo, si se trata de financiamiento de gobierno o del sector, y el proceso que se utiliza para nombrar a sus funcionarios).
- Grado en que se utilizan los enfoques puramente legales / contractuales para la resolución de controversias en lugar de un enfoque basado en la equidad o justicia que pueden ir más allá de los términos estrictos del contrato y tener en cuenta circunstancias más amplias.
- Grado en que sus decisiones son vinculantes y / o sujetas a apelación o revisión, y por qué partes.
- Relación entre las estructuras IDR y el sistema legal formal.
- Tipos de controversias y de las partes sobre los que las estructuras IRC tienen jurisdicción.
- Tipos de soluciones y reparaciones que tienen la facultad de conceder.

30. Las estructuras legales de mecanismos IDR varían. Las opciones incluyen:

- Una o más estructura(s) IDR creadas por ley.
- Estructuras creadas voluntariamente por el sector, pero con sujeción a las normas de control y supervisión.
- Estructuras totalmente voluntarias.

---

<sup>5</sup> Véase PBSs 19.10.7 y 19.10.9

31. En algunas jurisdicciones, con el fin de obtener una licencia, las aseguradoras u otras entidades deben suscribirse a una estructura IDR reconocida. Las jurisdicciones pueden favorecer:

- tener una sola estructura IDR en materia de consumo en general,
- tener una estructura única para todos los litigios de servicios financieros, o
- tener diferentes estructuras IDR para los subsectores de la industria o diferentes tipos de productos.

32. Por lo general, los supervisores no tienen el papel de la adjudicación o arbitraje de los conflictos, sino que pueden monitorear y analizar los datos pertinentes y tomar esto en cuenta en la evaluación de riesgos de conducta y determinar su enfoque de supervisión.

33. Los supervisores podrán crear, o recomendar la creación de, canales IDR, tales como:

- Defensor del Pueblo
- Arbitraje
- Conciliación
- Otros enfoques cuasi-judiciales.

### ***Respuestas a la encuesta MDN***

*Se le preguntó a los encuestados cuál es la responsabilidad de supervisión MDN en relación a la solución independiente de controversias o mecanismos de solución.*

Aunque más de la mitad de los encuestados manifestaron que si tienen responsabilidades a este respecto, las respuestas indican una amplia gama de enfoques. Ejemplos de los supervisores encuestados son los siguientes:

- las entidades autorizadas están obligadas a ser miembros de un esquema de IDR, como condición para la concesión de licencias
- el propio supervisor opera y / o supervisa el esquema IDR
- el supervisor actúa como secretariado de un órgano independiente encargado del reconocimiento y supervisión de los planes de IDR basados en el sector
- el supervisor requiere que las aseguradoras mantengan sus propias políticas y procesos de resolución de controversias, a menudo sujetos a las normas establecidas por el supervisor, y el supervisor monitorea la adhesión a estas políticas y procesos
- el propio supervisor lleva a cabo una función de mediación / conciliación en relación a las controversias
- el supervisor está facultado para ordenar a las aseguradoras a compensar a los consumidores (entre otras soluciones) en los casos de incumplimiento de las obligaciones de protección al consumidor.

Cuando los supervisores respondieron que ellos no tienen un mandato en relación con la resolución alternativa de controversias o mecanismos de solución, esto fue en algunos casos debido a la existencia de un marco alternativo de resolución independiente de controversias, no vinculado al supervisor MDN. Algunos de los encuestados indicaron que, aunque no existe un mandato de resolución de controversias, el supervisor de vez en cuando media en la resolución de los mismos.

### ***2.3 Monitoreo de riesgo MDN***

34. De conformidad con el PBS 9.3, el marco de supervisión debería proporcionar al supervisor una visión integral de todos los riesgos a los que están expuestas y enfrentan las aseguradoras. Esto incluye el riesgo MDN.

35. Los riesgos MDN requieren atención no sólo sobre riesgos a los que la propia compañía de seguros está expuesta, sino también sobre riesgos a los que la conducta de las aseguradoras expone a sus clientes. Los supervisores MDN necesitan utilizar indicadores de riesgo que sean diferentes a, o adicionales a, los invocados en la supervisión prudencial. Por ejemplo, los supervisores MDN tienen que considerar el grado en que los marcos de gestión y herramientas de categorización de riesgos utilizados por las aseguradoras son eficaces en la identificación de riesgos MDN.

36. Como los riesgos MDN pueden no constituir amenazas inmediatas o directas a la sostenibilidad o la solidez de las aseguradoras, y, en consecuencia, pueden llamar la atención de los supervisores MDN, pero no el de los supervisores prudenciales, hay una necesidad del MDN y de los supervisores prudenciales de comunicarse y colaborar. Si bien no debe haber un conflicto entre la gestión de riesgos MDN y de solidez financiera / riesgos prudenciales, puede haber, en el corto o mediano plazo, compensaciones en el manejo de estos dos tipos de riesgos.

37. La incapacidad material y persistente para manejar los riesgos MDN puede aumentar la exposición de una aseguradora a riesgos de reputación, legales y reglamentarios<sup>6</sup> y en última instancia poner en peligro la solidez y sostenibilidad de ésta. Como se mencionó anteriormente, la falta de manejo de los riesgos MDN puede crear un riesgo sistémico. También, los riesgos sistemáticos, o amplios de mercado, pueden amenazar la reputación del mercado de seguros en general y del sistema financiero. En este sentido, los riesgos MDN y la consideración de su potencial impacto financiero requieren una estrecha comunicación y cooperación entre la conducta y los supervisores prudenciales.

38. Podrán existir diferentes "líneas de defensa" para identificar, gestionar y mitigar los riesgos de MDN. Estas "líneas de defensa" por lo general comprenden una amplia gama de estructuras de gobierno y personas en puestos de manejo de riesgos, que operan en los diferentes niveles, tanto dentro de las aseguradoras como externamente. El supervisor MDN debe considerar el rango de "líneas de defensa" y las interrelaciones entre ellas, al evaluar la exposición al riesgo de una aseguradora.

39. Las instancias que juegan un papel en este sentido son:<sup>7</sup>

- Los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección de las aseguradoras, con el apoyo de sus estructuras de gobernanza interna.<sup>8</sup>
- Estructuras externas a la gobernanza de las aseguradoras, tales como auditores externos.<sup>9</sup>
- Organismos del sector y profesionales (por ejemplo, asociaciones del sector, las organizaciones de autorregulación y organizaciones de estándares profesionales<sup>10</sup> para contadores, auditores, actuarios, y los oficiales de cumplimiento).

---

<sup>6</sup> Riesgo de violación de la regulación que resulta en una acción regulatoria.

<sup>7</sup> Véase también varias referencias de estructuras y administración de riesgos en 9.4 y 9.8.

<sup>8</sup> Véase también PBS 7

<sup>9</sup> Véase también PBS 7

<sup>10</sup> Véase también referencias en PBS 18



- El supervisor u otros supervisores con jurisdicción sobre la entidad pertinente.
- Defensores del pueblo u otros esquemas de solución de conflictos.<sup>11</sup>
- Los organismos internacionales de normalización, incluyendo, pero no limitado a la IAIS.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Como parte de la respuesta a una pregunta más general sobre los cambios recientes y pendientes en su enfoque de supervisión MDN, un número de supervisores mencionó un mayor enfoque en la supervisión basada en riesgos y requerimientos mejorados en materia de gobernanza corporativa y los marcos de gestión de riesgos para las aseguradoras.*

## **2.4 Contexto y condiciones específicas de jurisdicción**

40. Como se señala en el PBS 19, las prácticas de negocio MDN, están estrechamente vinculadas con la tradición, la cultura, el régimen jurídico de la jurisdicción y el grado de desarrollo del sector de seguros. Por esta razón, los enfoques de regulación y supervisión MDN tienden a variar.<sup>12</sup>

41. La medida en que los supervisores MDN protegen a los clientes individuales puede estar influida por la disponibilidad de mecanismos de recursos del consumidor. Algunas de las estructuras de soporte de los consumidores establecidas en los puntos 2.4.1 a 2.4.4 que se señalan a continuación serán más frecuentes en los mercados de seguros desarrollados que en los mercados emergentes. Cuando no existan, o existan solo algunas estructuras de apoyo al consumidor, o en los casos en que no estén bien desarrolladas, sobre todo cuando el nivel de educación financiera del consumidor también sea bajo, una jurisdicción puede colocar mayor responsabilidad en el supervisor para proteger los derechos individuales de los consumidores y / o proporcionar educación financiera.

42. Por el contrario, si la educación financiera de los consumidores es alta y tienen acceso a todas o muchas de las estructuras de apoyo mencionadas, la necesidad de intervención de supervisión adicional puede ser correspondientemente menor. Esto no quiere decir, sin embargo, que los supervisores de esas jurisdicciones no deban permanecer atentos a los riesgos de asimetría de la información financiera. Incluso los consumidores relativamente bien educados pueden estar en desventaja en relación a los aspectos más técnicos de los productos financieros. En estas jurisdicciones, el supervisor puede adoptar un enfoque "colectivo" para la protección del consumidor. Esto significa que el supervisor no suele participar en los incidentes de conducta relacionados que afectan a los asegurados individuales, sino que supervisa que las aseguradoras cumplan las leyes y otros requisitos de supervisión que protejan y garanticen resultados justos para los asegurados en forma colectiva.

43. Incluso en las jurisdicciones en las que las estructuras de soporte de los consumidores son relativamente avanzadas, todavía se requiere la supervisión MDN, pero el enfoque puede ser adaptado teniendo en cuenta estas estructuras de soporte adicionales.

44. Elementos de la tradición de una jurisdicción, la cultura y régimen jurídico que mantengan los consumidores y que por ello puedan influir en el enfoque de la supervisión MDN incluyen:

- El nivel de la educación financiera de los consumidores.
- El papel de las asociaciones de protección de los consumidores.

<sup>11</sup> Véase también PBS 18

<sup>12</sup> PBS 19.0.2

- El papel de las asociaciones y del sector.
- El papel y la accesibilidad del sistema judicial.

#### **2.4.1 Nivel de educación financiera de los consumidores**

45. El enfoque de supervisión necesaria para fomentar las prácticas adecuadas MDN y los resultados justos para los clientes varían considerablemente dependiendo del nivel de educación financiera. En las jurisdicciones o sectores donde los consumidores tienen un alto nivel de educación financiera, el enfoque de la supervisión MDN podría permitir al supervisor poner menos énfasis en las medidas específicas de protección al consumidor. Este enfoque sería menos adecuado donde una alta proporción de los consumidores son vulnerables al abuso debido a los bajos niveles de educación general o financiera, y en tales casos podría ser apropiado un enfoque más intensivo en prácticas específicas MDN.

#### **2.4.2 Rol de las asociaciones de protección a los consumidores y otros participantes emergentes**

46. En algunas jurisdicciones, existen asociaciones fuertes de defensa al consumidor. Estas instituciones pueden desempeñar un valioso papel de protección de los consumidores, por ejemplo:

- Revisar y comparar la calidad de los productos de seguros y contratos.
- La utilización del cliente incógnito.<sup>13</sup>
- Ofrecer capacitación y servicios educativos en temas de consumo.
- Emplazar a las aseguradoras que son conocidas por tratar a los clientes de manera injusta.

47. Por lo general, estas asociaciones aseguran que sus materiales y opiniones sean publicados y accesibles a los consumidores. Algunos marcos legislativos jurisdiccionales les permiten demandar a las aseguradoras en casos tipo "acciones de clase" en nombre de los clientes o grupos de clientes.

48. Con el creciente papel que desempeña la Internet, han surgido otros participantes que si bien no se identifican como asociaciones de protección de los consumidores, pueden ser útiles para proporcionar al consumidor información comparativa en línea. Comparan los proveedores y productos de seguros disponibles en el mercado. En particular, cuando estos servicios son productos neutros e independientes de las aseguradoras, las plataformas de sitios web pueden complementar la información disponible de otras fuentes, lo que ayuda al consumidor a tomar una decisión más informada en el precio, las características del producto y divulgaciones. Mientras que los sitios web de comparación pueden proporcionar información útil a los consumidores, los supervisores MDN deben ser conscientes de que este tipo de sitios web pueden asumir una función de intermediario<sup>14</sup> y por lo tanto potencialmente requerir una supervisión adecuada.

#### **2.4.3 Rol de las asociaciones del sector**

---

<sup>13</sup> El supervisor podrá considerar el recolectar información directamente de los consumidores usando representantes nombrados (que pueden incluir individuos que pertenecen a una asociación de protección al consumidor o a una empresa de investigación de mercado) para así llegar a las aseguradoras, a sus agentes o representantes nombrados en el papel de potenciales consumidores individuales. Esto se conoce como "cliente incógnito". Los supervisores utilizan esta figura para ayudar a proteger a los consumidores buscando información sobre una práctica en particular dentro de un rango de aseguradoras, o las prácticas de una aseguradora en particular. Un riesgo que enfrentan los consumidores es el de que se les venda productos financieros inadecuados, y puede ser muy difícil establecer lo que la aseguradora le dice al cliente "real" durante el proceso de venta. Al registrar lo que la aseguradora le dice al "cliente incógnito" durante las negociaciones, el supervisor podrá establecer cuáles son las prácticas usuales de la aseguradora, cosa que no podría ser posible de establecer a través de otros medios.

<sup>14</sup> Véase reporte EIOPA sobre comparación de sitios web (como se señala en el anexo 1).

49. Asociaciones eficientes y suficientemente representativas del sector pueden desempeñar un papel útil en el apoyo de los objetivos de supervisión MDN del supervisor de seguros. Por ejemplo, en las jurisdicciones donde no se requiere la aprobación del producto por parte del supervisor, algunas asociaciones del sector emiten "contratos tipo". Estos proporcionan a sus miembros orientación justa y apropiada sobre los términos contractuales.

50. Asociaciones del sector normalmente desempeñan un papel en la coordinación de información de la industria en los desarrollos normativos, manteniendo informados a los miembros de dichos desarrollos y asegurando que haya un entendimiento compartido de las expectativas del supervisor. A veces se proporciona información pública que es útil para los consumidores. Las asociaciones del sector también pueden emitir directrices específicas sobre asuntos MDN que apoyen a sus miembros.

51. En algunas jurisdicciones las asociaciones del sector ofrecen a las aseguradoras y asegurados opciones IDR para resolver los conflictos que surjan de las operaciones de seguro.

#### **2.4.4 Rol y accesibilidad del sistema judicial**

52. Los tribunales sirven como un último recurso para los consumidores cuando las disputas con una compañía de seguros no pueden resolverse en otro lugar. Este enfoque implica costos legales que pueden no ser totalmente recuperables, incluso si gana el consumidor. Para mejorar el acceso al sistema judicial, muchas jurisdicciones proporcionan asistencia legal si el consumidor no puede costear los gastos pero tiene un caso razonable.

### ***2.5 Enfoques de supervisión MDN basados en principios frente a enfoques basados en reglas***

53. Como se señaló en el PBS 19.2.3, el equilibrio entre los enfoques de supervisión basados en principios y los basados en reglas depende en gran medida del marco legal de las jurisdicciones y del enfoque de supervisión, así como el tener en cuenta factores como las necesidades de protección de los consumidores vulnerables y los beneficios para los consumidores que surgen a través de la innovación de productos. Aunque varía de una jurisdicción a otra, la mayoría de los enfoques de supervisión utilizan un espectro de disposiciones basadas en reglas y en principios. En algunos casos, el enfoque se describe como "basado en resultados", con el supervisor determinando la combinación más adecuada de principios y reglas para alcanzar los resultados de supervisión deseados.

54. La supervisión MDN, en particular, requiere un enfoque considerable sobre los principios, los resultados y los marcos de gobierno por encima del cumplimiento de las normas específicas. Esto es porque abarca:

- Una amplia gama de actividades aseguradoras en todo el ciclo de vida del producto de seguros.<sup>15</sup>
- Una amplia gama de actividades de las aseguradoras a través de la cadena de valor de los seguros.<sup>16</sup>
- Evaluación de la cultura de trato al cliente de las aseguradoras.

---

<sup>15</sup> La estructura de la sección 4 de este documento sigue la secuencia del ciclo de vida del producto del PBS 19.

<sup>16</sup> La cadena de valor del seguro incluye la relación entre el propio asegurador y las distintas partes y procesos involucrados en la provisión y mantenimiento del producto de seguros, tales como compañías de seguros, las inversiones y los gestores de suscripción, otros proveedores de servicios tercerizados, intermediarios, etc.

- 55. Los factores que los supervisores pueden tener en cuenta en la determinación del equilibrio óptimo entre los requerimientos basados en reglas o en principios, incluyen lo siguiente:
- Las disposiciones basadas en reglas, apoyan la seguridad reglamentaria y la previsibilidad, pero también pueden dar lugar a que las aseguradoras y los supervisores adopten un enfoque de "casillas" para garantizar el cumplimiento de normas específicas en lugar de diseñar sus prácticas de negocios o marcos de supervisión para lograr resultados más amplios o más justos. Las disposiciones basadas en reglas podrían estar en riesgo de quedar obsoletas o de ser no "aptas para el propósito" si se produce la innovación de mercado o surgen nuevos riesgos de conducta.
- Las disposiciones basadas en principios permiten una mayor flexibilidad para que las aseguradoras diseñen procesos de negocio que se adapten a sus modelos de negocio y estrategias. También permiten una mayor flexibilidad para que los supervisores adapten su enfoque de supervisión a una gama de modelos de negocio. Por otra parte, las disposiciones basadas en principios pueden plantear inquietudes acerca de que las expectativas del supervisor no sean claras. Las disposiciones basadas en principios proporcionan un mayor margen para la innovación en el diseño de productos y procesos, y los marcos de regulación y supervisión para responder a los nuevos riesgos potenciales de estas innovaciones, sin tener necesariamente que introducir nuevas normas.

#### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se les preguntó a los encuestados si describirían su enfoque a las necesidades MDN impuestas a las aseguradoras como principalmente basado en reglas, principalmente basados en principios, o una mezcla bastante equilibrada de ambos.*

La mayor proporción de respuestas indica una mezcla bastante equilibrada de ambos, aunque un número considerable de los encuestados indicaron que su enfoque es principalmente basado en reglas. Muy pocos encuestados indicaron un enfoque principalmente basado en principios. Algunos de los encuestados explicaron que el equilibrio entre las reglas y principios difieren para diferentes actividades reguladas. Por ejemplo, un supervisor adopta un enfoque principalmente basado en reglas para la supervisión de intermediarios, pero un enfoque más basado en principios para la supervisión de las aseguradoras, mientras que otro adopta un enfoque basado en reglas para el diseño del producto, pero un enfoque más basado en principios para otras fases del ciclo de vida del producto. Algunos encuestados indicaron que a pesar de que su enfoque actual es en gran parte basado en reglas, están en el proceso de cambiar a un enfoque basado más en principios.

#### **2.6 Características de supervisión MDN**

56. Sin perjuicio de la jurisdicción, del contexto específico y del enfoque de supervisión, los marcos de supervisión MDN suelen incluir algunas o todas de las siguientes características subyacentes:

- Supervisión global y coherente.
- Supervisión profunda e intrusiva.
- Supervisión basada en riesgos y proporcional.

- Supervisión preventiva y proactiva.
- Disuasión real.

57. Estas características están relacionados entre sí, y en algunos casos será necesario el supervisor MDN para encontrar el equilibrio adecuado entre ellas. Por ejemplo, la supervisión global y coherente debe equilibrarse con la supervisión basada en riesgos y proporcional para garantizar que al minimizar el alcance del arbitraje no se dé lugar a una "talla única" que resulte inflexible. Del mismo modo, un enfoque correctivo para mitigar el riesgo a través de la supervisión preventiva no debe poner en peligro la aplicación de la disuasión real cuando se haya producido una mala práctica, o viceversa.

### **2.6.1 Supervisión integral y consistente**

58. El marco normativo y de supervisión debe tener como objetivo cerrar las brechas en la cobertura de las actividades MDN de las aseguradoras y, en su caso, otras entidades pertinentes que forman parte de la cadena de valor de seguros. El marco también debería delimitar las oportunidades de arbitraje regulatorio entre las aseguradoras y otras entidades financieras supervisadas.

59. El enfoque de supervisión también debe aspirar a la Cobertura e intensidad consistente, teniendo debidamente en cuenta los riesgos MDN relevantes.<sup>17</sup>

60. En los marcos basados en principios, los principios de trato justo a los clientes deben aplicarse a todas las entidades supervisadas pertinentes. Del mismo modo, en los marcos basados en reglas, los elementos basados en las normas del marco deben ser tan consistentes como sea posible a través de actividades comparables.

### **2.6.2 Supervisión profunda e intrusiva**

61. Para que el supervisor pueda realizar juicios justos e informados sobre los riesgos MDN en una aseguradora en particular, el supervisor MDN tendrán una visión clara y profunda de la cultura de la aseguradora, las estructuras de gobierno, modelos de negocio y las prácticas empresariales. Esto puede requerir una inspección in situ y monitoreo externo más profundo de lo que sería en el caso de que se hubiese adoptado un enfoque "más ligero".

62. Una vez que los riesgos han sido identificados, el supervisor MDN puede requerir una forma más intrusiva de compromiso con la aseguradora para rectificar la situación e impedir que se produzca un perjuicio para los consumidores, o pedir reparación donde se haya producido el daño.

### **2.6.3 Supervisión basada en riesgos y proporcional**

63. Como se destaca en los PBS<sup>18</sup> el supervisor debe realizar sus actividades teniendo en cuenta:

- La naturaleza, escala y complejidad de la aseguradora y su modelo de negocio
- Naturaleza del cliente
- Tipo de seguro proporcionado
- Riesgos potenciales que se plantean a los clientes.

64. Esto es igualmente cierto para la supervisión MDN y la evaluación de los riesgos MDN. Como resultado, las aseguradoras que reúnan las cualidades para satisfacer al supervisor al tratar a los clientes de manera justa y cumplir con las demás obligaciones establecidas en la MDN PBS 19 normalmente serán sometidas a menos escrutinio y proporcionalmente menos supervisión. Las jurisdicciones donde el enfoque de la supervisión de seguros ha sido principalmente en los riesgos prudenciales, tendrán que revisar los modelos basados en riesgos actuales (utilizados por el

<sup>17</sup> Ver también el PBS estándar 2.5, que establece, entre otras cosas, que el supervisor debe aplicar los requisitos reglamentarios y los procedimientos de supervisión "coherente y equitativa".

<sup>18</sup> Véase en particular el apartado 8 de la Introducción a la PBSs y PBS estándar 2.5.

supervisor y / o aseguradoras) para determinar si son apropiados para identificar y gestionar los riesgos MDN.<sup>19</sup>

### Respuestas a la encuesta MDN

*Se le preguntó a los encuestados si describirían su enfoque de la supervisión MDN como basado en el riesgo (es decir, teniendo en cuenta la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos planteados por las aseguradoras y que las aseguradoras pueden ser expuestos).*

Casi todos los encuestados respondieron "Sí" a esta pregunta, lo cual no es sorprendente, dado el énfasis basado en el riesgo de los PBSs y otras normas internacionales y mejores prácticas.

#### 2.6.4 Supervisión preventiva y proactiva

65. Cualquier marco de supervisión tiene elementos reactivos, lo que requiere que el supervisor responda a los riesgos o eventos que ya han cristalizado. Preferiblemente, sin embargo, el supervisor identificará los riesgos MDN lo suficientemente pronto como para intervenir y evitar resultados negativos para los clientes antes de que se produzcan daños materiales, o al menos para mitigar daños mayores. El supervisor debe desarrollar procesos para identificar los riesgos MDN de una manera temprana, incluso mediante la obtención de acceso a la aseguradora adecuada y fuentes de información de terceros que le ayudarán a identificar las tendencias emergentes que afectan a los consumidores financieros y aseguradoras.

66. La capacidad de identificar problemas potenciales MDN de forma proactiva con el fin de anticiparse a los resultados negativos para los clientes es un objetivo importante de la supervisión. Este enfoque proactivo debería cubrir los riesgos emergentes dentro de las aseguradoras específicas, así como las preocupaciones a nivel del sector, del mercado o del modelo de negocio.

67. Con un enfoque preventivo a la supervisión, el supervisor MDN toma medidas proactivas, en su caso. Cuando se trate de riesgos MDN de todo el sector, la respuesta del supervisor debe lograr un cambio consistente en toda la industria en conducta. Cuando se identifican riesgos MDN en aseguradoras o grupos específicos, el supervisor tendría que tomar medidas preventivas para evitar o minimizar el daño a los titulares de pólizas de la aseguradora en particular.<sup>20</sup>

68. El supervisor tiene que encontrar un equilibrio entre la acción correctiva y acción de cumplimiento, la adopción de un enfoque coherente en este sentido (por ejemplo, al tratar constantemente con delitos similares cometidos por diferentes aseguradoras).

69. Los supervisores que toman un enfoque proactivo y preventivo para manejar los riesgos tienen que hacer cada vez más juicios a futuro con respecto a la probabilidad de que estos riesgos de conducta se materialicen y tener una respuesta de supervisión más eficaz para prevenir un perjuicio a los consumidores. Hay riesgos asociados a este enfoque de supervisión basado en el juicio. Se requiere que los supervisores logren un equilibrio cuidadoso entre la necesidad de seguridad en el mercado y la necesidad de usar su discreción para hacer frente a los riesgos identificados. El riesgo de un supervisor de obtener una predicción errónea de un perjuicio futuro es potencialmente mayor que el riesgo de evaluar correctamente el impacto de los perjuicios que ya se cristalizaron. Sin embargo, el riesgo de un enfoque reactivo es que a menudo no será posible asegurar una reparación adecuada para los clientes que ya han sufrido un daño, una vez que se prueba la mala conducta. Los beneficios de la acción de supervisión proactiva normalmente no son visibles para el mercado, por lo que pueden exponer a los supervisores a las críticas de la reacción exagerada o inconsistencia. Por otro lado, un enfoque más visible pero reactivo expone a los

<sup>19</sup> Véase también el apartado 2.3 anterior.

<sup>20</sup> Ver también PBS Normas 9.2.4, 9.3.3 y 9.7.1.

supervisores a las acusaciones de falta de previsión y de haber hecho "demasiado poco y demasiado tarde".

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se le preguntó a los encuestados si describirían su enfoque de la supervisión MDN como principalmente proactivo, principalmente reactivo, o una mezcla bastante equilibrada de ambos.*

La mayoría de los encuestados describió su enfoque como "una mezcla bastante equilibrada", con una relativamente pequeña minoría que ven su enfoque como principalmente reactivo y un grupo aún menor como fundamentalmente proactivo.

Varios encuestados citaron las siguientes herramientas de supervisión como proactivas: Inspecciones in situ (incluyendo el proceso de priorización de éstos); examinar el entorno del sector; probar inquietudes, problemas y prácticas; los requisitos de aprobación de productos; el proceso de elaboración de normas y reglamentos; seguimiento de la innovación financiera, comunicados de prensa y los contratos; la emisión de orientación normativa y recomendaciones; cliente incognito; recopilación y análisis de datos para identificar tendencias potenciales; educación financiera.

Los siguientes fueron vistos como herramientas reactivas: En respuesta a las demandas u otra información de inteligencia; manejo de violaciones de conducta.

Algunos de los encuestados señalaron que, aunque el enfoque es principalmente reactivo, los resultados de una intervención de supervisión reactiva se utilizan de forma proactiva para evaluar si podría producirse o se ha producido un problema similar. Algunas jurisdicciones indicaron que a pesar de que su enfoque actual es principalmente reactivo, que están en el proceso de pasar a un enfoque más proactivo.

### **2.6.5 Disuasión real**

70. La efectiva supervisión MDN requiere que ambos, aseguradoras y consumidores tengan un alto grado de confianza en que el supervisor detectará y tomara medidas significativas contra la mala conducta y el tratamiento injusto a los consumidores. Los marcos de supervisión tendrán que tener en cuenta las normas específicas de competencia en relación con los poderes de aplicación y la confidencialidad. Sin embargo, para tener un efecto disuasorio (en vez de simplemente un efecto punitivo), consecuencias significativas de mala conducta material deben de ser visibles para los consumidores y otros participantes del sector.

## ***2.7 Importancia del Abastecimiento de recursos y capacidad***

71. La autoridad legal con respecto a la MDN debe ser clara y bien entendida por los integrantes del personal y del mercado de supervisión. El personal debe de estar debidamente capacitado y tener niveles adecuados de experiencia y antigüedad. La supervisión MDN requiere un conjunto diferente de conocimientos, destrezas y habilidades de supervisión prudencial, incluyendo una sólida comprensión de:

- Las leyes y regulaciones de seguros.

- Las prácticas de protección de los consumidores en general.
- Modelos de negocio de seguros, productos y prácticas.
- Las mejores prácticas y los riesgos relacionados con el tratamiento justo a los consumidores.

72. Debe tenerse cuidado de asegurar de que tanto la inspección in situ y el monitoreo externo cuenten con suficientes recursos desde una perspectiva MDN y que la supervisión MDN tenga la misma prioridad que otras tareas de supervisión.

73. El abastecimiento de la función de supervisión MDN dependerá del enfoque adoptado. Por ejemplo, un enfoque "profundo e intrusivo" requerirá personal de supervisión del sector de seguros, conocimiento del producto y el modelo de negocio, más allá del conocimiento jurídico y normativo. Un enfoque "preventivo y proactivo" puede requerir habilidades económicas y análisis de mercado para identificar los riesgos de todos los sectores emergentes.

74. Los supervisores MDN tienen las habilidades necesarias para "seguir el dinero". Ellos no deben subestimar el nivel de experiencia financiera cuantitativa (como actuarial, auditoría y conocimientos contables) requerido. No es sólo un conjunto de habilidades requeridas por la supervisión prudencial. Para entender las causas de la cultura y el comportamiento en las organizaciones, es importante entender los impulsores de las ganancias y el costo.

75. Los supervisores MDN podrían considerar fuentes complementarias de especialización. Las opciones incluyen:

- Expertos "persona sabia" paneles de asesoramiento.
- Asociaciones con académicos, economistas, organizaciones no gubernamentales competentes, las asociaciones profesionales y los medios de comunicación.
- El uso de "grupos de reflexión"
- Invitar a expertos a participar en la discusión de documentos.
- Adscripciones temporales de personal de la aseguradora correspondiente al supervisor o viceversa.

### **3. Aspectos de la supervisión MDN con referencia al PBS 9**

#### ***3.1. Marco de supervisión basada en riesgos <sup>21</sup>***

76. Una de las características clave del PBS 9 es el requisito de que el supervisor debe tener un "enfoque basado en el riesgo a la supervisión". Desde la perspectiva de la supervisión MDN, esto significa que se requiere que el supervisor tenga una idea de los riesgos MDN y la forma en que interactúan con otros riesgos (particularmente prudenciales), con el fin de formar una visión integral de los riesgos que enfrentan y que plantean las aseguradoras.

77. Al igual que con la supervisión prudencial, la supervisión MDN debe ser sistemática, basada en el riesgo y proactiva, y llevarse a cabo dentro de un marco documentado. El marco no debe ser una carga excesiva en el sector y por lo general se emplean una combinación de herramientas.

78. Al establecer un marco de supervisión MDN, los supervisores necesitan reconocer la gama completa y la magnitud de los riesgos MDN, con especial atención a los riesgos para el trato justo a los clientes en todas las etapas del ciclo de vida del producto de seguros. Los supervisores

---

<sup>21</sup> Otros PBS relevantes son PBSs 8 y 9 (que discuten modelos y evaluación), PBS 7 (gobernanza) PBS 21 (fraude), PBS 22 (CLD / CFT) e PBS 23 (supervisión de grupo).



consideran indicadores para determinar estos riesgos, por lo tanto pueden diferir de los utilizados para evaluar los riesgos prudenciales o financieros.

79. Los supervisores que toman un enfoque basado en el riesgo, por lo general evalúan a cada aseguradora para determinar su perfil de riesgo y / o asignarla a una categoría de riesgo. El alcance de la supervisión, los instrumentos de supervisión utilizados y la interacción entre el supervisor y las aseguradoras puede ser determinado basándose en el perfil de riesgo de la aseguradora o categoría.

80. Los supervisores utilizan diferentes metodologías para asegurar que sus marcos de supervisión sean proporcionales a la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos planteados por las aseguradoras y de los riesgos a los que las aseguradoras pueden estar expuestas. Ejemplos incluyen:

- El desarrollo de un conjunto de categorías de riesgo (por ejemplo, de alto riesgo, riesgo moderado, bajo riesgo) y la asignación de cada aseguradora a una categoría de riesgo
- El desarrollo de un sistema de puntuación de riesgo o "puntos" del sistema y la asignación de una calificación de riesgo o "score" para cada aseguradora
- Combinaciones de los anteriores

81. Al evaluar los perfiles de riesgo y el desarrollo de metodologías de perfiles de riesgo, los supervisores pueden considerar factores de riesgo MDN; como el tamaño del mercado, la base de clientes, líneas de seguros, estructura de propiedad, y el número de quejas de los consumidores. Por ejemplo, se suelen priorizar a las empresas para una supervisión MDN más intensiva (por ejemplo, más frecuente inspección in situ o más detallados informes de monitoreo externo) por:

- tener el mayor número de clientes
- estar involucrados en líneas personales de negocio (frente a las líneas comerciales)
- estar activo en el mercado de la pequeña empresa (frente a los mercados comerciales)
- tener una base de clientes poco sofisticados o vulnerables
- oferta de productos más complejos o de alto riesgo
- estar en una situación financiera difícil
- tener productos o prácticas comerciales que el supervisor ha identificado previamente como con riesgo para los clientes.<sup>22</sup>

82. Cuando el supervisor ha evaluado a una aseguradora como de menor riesgo, por ejemplo, como consecuencia de haber demostrado un modelo de menor riesgo de negocio, una buena cultura empresarial y de administración, y buenos resultados de los clientes respecto de las cuestiones MDN, se puede determinar que la aseguradora merece un enfoque de supervisión menos intensivo que una aseguradora evaluada como de mayor riesgo.

83. Del mismo modo, el supervisor reconoce que la incidencia de prácticas ilegales o perjudiciales de mercado pueden variar por línea de negocio, clase de riesgo, enfoque de marketing y área geográfica.

84. Con el fin de que la supervisión MDN refleje el carácter evolutivo, escala y complejidad de los riesgos que pueden plantearse por las aseguradoras y de los riesgos a los que las aseguradoras pueden estar expuestas, el marco de supervisión de la MDN no sólo debe tener en cuenta el perfil de riesgo de la aseguradora individual en cuestión, sino también reflejar la naturaleza, escala y complejidad del mercado y el entorno más amplio en el que operan las aseguradoras. Por lo tanto, en el desarrollo de marcos y planes de supervisión de la MDN, los supervisores pueden beneficiarse del análisis periódico de mercado.

85. Los productos considerados en el análisis del mercado suelen incluir:

- Las condiciones económicas generales.

---

<sup>22</sup> PBS 9, Orientación 9.8.6.

- Tasa de crecimiento del mercado.
- El tamaño, la estructura, la mezcla de productos del sector de seguros.
- Los modelos de distribución.
- Tipos de quejas de los consumidores.
- Tipos de clientes.
- Cambios en las leyes o reglamentos.
- Otras tendencias subyacentes en el sector, incluyendo las tendencias de consumo.

86. Los supervisores pueden mejorar el uso de análisis de información de comportamiento de mercado como una herramienta de supervisión. Los datos recogidos se pueden utilizar para revisar la actividad de todo el mercado de seguros de una manera consistente y comparar el desempeño de las aseguradoras e identificar aquellas cuyas prácticas están fuera de los rangos normales.<sup>23</sup>

87. Los elementos de datos recopilados pueden incluir las denuncias, las primas, las políticas en vigor, las nuevas políticas escritas, las no renovaciones y cancelaciones, la actividad relacionada con la sustitución, demandas y quejas sobre una base de todo el sector. Si el rendimiento de la empresa parece ser inusual en comparación con el sector, esto puede provocar que el supervisor lleve a cabo una nueva revisión de esa aseguradora. La revisión adicional puede ser tan simple como llamar a la compañía para obtener más información o aclaraciones o la realización de un análisis más detallado.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se preguntó a los encuestados si analizan las tendencias del mercado o de consumo.*

Una mayoría de encuestados indicó que analizan las tendencias. Los encuestados analizan una variedad de información, tales como:

- informes y análisis de la industria
- las organizaciones de consumidores
- reportes financieros
- monitoreo de medios
- quejas de los consumidores
- el volumen de ventas de líneas específicas de seguros.

88. La información obtenida a partir del análisis de mercado o las tendencias de consumo puede ayudar a una jurisdicción a dar forma a un enfoque de supervisión MDN que sea apropiado para sus circunstancias. Por ejemplo, un mercado caracterizado en gran parte por productos al por menor proporcionados por muchas compañías de seguros es probable que requiera un enfoque de supervisión diferente a uno caracterizado por productos al por menor estándar proporcionados por unas pocas aseguradoras. El enfoque de supervisión también es probable que difiera en función de factores económicos, con un enfoque diferente siendo adoptada en los mercados donde la economía es fuerte y los consumidores son, en general, relativamente seguros, en oposición a los mercados con una economía débil, donde muchos consumidores son financieramente limitados.

89. Adicionalmente, los supervisores tratan de encontrar el equilibrio adecuado entre la evaluación de los riesgos relacionados con la MDN en un nivel específico de la aseguradora y en una industria o nivel de subsector (a veces referido a la conducta de supervisión como conducta

<sup>23</sup> En los Estados Unidos, los supervisores de seguros del estado, a través de la NAIC, han implementado un Informe sobre La Conducta Anual del Mercado (MCAS) para recopilar y analizar los datos de conducta en el mercado de las aseguradoras. Las MCAS se diseñaron inicialmente como ayuda en inspecciones dirigidas, así como una alternativa a las inspecciones MDN en el lugar.

de supervisión micro vs conducta de supervisión macro). Por consiguiente, el trabajo MDN puede incluir una combinación de:

- supervisión específica de la aseguradora, que implica una revisión de los códigos de conducta, planes estratégicos, políticas y procedimientos y controles internos con respecto a los riesgos de la MDN para determinar si las políticas y controles internos de la aseguradora mitigan eficazmente los riesgos de la MDN y para determinar si se están cumpliendo o no los requisitos de supervisión
- comentarios e investigaciones temáticas, relacionadas con el examen de los tipos específicos de las aseguradoras, empresas de seguros, o funciones de negocios para determinar los posibles riesgos MDN. Un ejemplo podría incluir el examen de la venta de determinados tipos de productos de seguros de crédito
- producto de revisión y aprobación procesos
- revisión de casos individuales y las investigaciones de quejas.

90. Es importante destacar que el supervisor debe asegurarse de que el perfil de riesgo o el riesgo de categorización de una aseguradora se mantenga hasta la fecha. Todas las conclusiones pertinentes de monitoreo externo, las inspecciones in situ, análisis de mercado y por lo tanto otras fuentes de información pertinentes deben utilizarse para informar y actualizar el perfil de riesgo de la aseguradora en forma permanente.

91. Independientemente de la estructura del marco MDN, es importante que el marco esté bien documentado para los usuarios internos y externos.

### ***3.2. Cooperación de Supervisión***

92. En algunas jurisdicciones la responsabilidad de supervisión de las aseguradoras se comparte entre varias autoridades. Cuando este es el caso, las autoridades competentes deben cooperar en la aplicación del PBS 9 para asegurar una comprensión de todos los riesgos que pudieran ser relevantes para la revisión y presentación de informes de supervisión.<sup>24</sup>

93. Desde una perspectiva de supervisión MDN, mecanismos de coordinación y de intercambio de información deben de ser establecidos para permitir una comprensión de todos los riesgos relevantes relacionado con la MDN donde:

- La supervisión MDN y la supervisión prudencial se dividen entre dos autoridades (como en el modelo de regulación "Twin Peaks") o dentro de una jurisdicción (por ejemplo, entre los niveles federal y provincial)
- Más de un supervisor, o más de un departamento del mismo supervisor, es responsable de la supervisión MDN (ya sea por diferentes partes de un grupo o para diferentes actividades llevadas a cabo por la misma entidad).
- Una autoridad general de protección al consumidor también tiene un cierto grado de supervisión de la aseguradora.
- Una autoridad independiente es responsable de la supervisión de la estabilidad sistémica del sector financiero.

---

<sup>24</sup> Véase el párrafo 10 de la introducción a los PBSs.

94. Diferentes formas de cooperación interinstitucional y de intercambio<sup>25</sup> de mecanismos de información podrían ser considerados, incluyendo:

- Prescriptivo y / o principios basados en mecanismos legislados.
- Memorándums formales de entendimiento. (MMoU)
- Mecanismos informales.

95. Adicionalmente a cooperar con las autoridades competentes dentro de la jurisdicción, los supervisores necesitan tomar en consideración como cooperar con las autoridades de supervisión, tanto los supervisores MDN como los prudenciales, en otras jurisdicciones donde similares asuntos MDN puedan surgir o tener impacto sobre una o más entidades de un grupo a lo largo de las jurisdicciones. La cooperación en asuntos MDN a nivel internacional necesita ser explorada a fondo, dado que el mercado en una jurisdicción puede tener impacto sobre el mercado en otra ya sea desde una perspectiva MDN, o de una perspectiva prudencial.

96. Los supervisores también deben tomar medidas para poner en marcha los acuerdos de coordinación adecuados para hacer frente a los problemas MDN que surgen en los negocios transfronterizos realizado por grupos o por otros medios, tales como pasaportes. Por ejemplo, los supervisores implicados podrían establecer un memorándum de entendimiento (MMoU), o utilizar los colegios de supervisores para plantear y tratar cuestiones MDN transfronterizas.<sup>26</sup>

### ***3.3. Poderes de supervisión***

97. Los poderes que tienen los supervisores para realizar monitoreo externo y la realización de inspecciones in situ generalmente no se limitan a la propia compañía de seguros, pero se basan en forma amplia y se extienden a los servicios y actividades subcontratadas por la aseguradora. Sujeto a restricciones legales y de confidencialidades aplicables, el supervisor puede tener facultades para realizar inspecciones y recoger información de las terceras partes tales como:

- Intermediarios
- Administradores de terceros.
- Gestores de inversiones.
- Administradoras de fondos de pensiones.
- Bancos (en relación con las actividades de banca seguros).
- Socios de empresas conjuntas.
- Otros proveedores de servicios a la aseguradora.

#### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se preguntó a los encuestados si tienen acceso a información relacionada con la MDN de terceros no aseguradores a los que la aseguradora ha subcontratado para externalizar cualquier actividad frente a los clientes.*

Casi todos los encuestados indicaron que tenían la autoridad para acceder a este tipo de información directamente. Una jurisdicción indicó que si bien no tienen el poder para acceder a la información directamente, podrían tener acceso a la información a través de la aseguradora.

<sup>25</sup> Principalmente abordado en PBS 3 (intercambio de información y confidencialidad) y 25 (transfronterizo).

<sup>26</sup> Ver PBSs 25.1 y 25.1.2

98. Acuerdos entre la aseguradora y entidades que prestan actividades subcontratadas - en particular, terceros no aseguradores a los que la aseguradora ha externalizado cualquier cliente frente a las actividades - idealmente deberían reconocer el papel del supervisor en la supervisión MDN y garantizar que la capacidad del supervisor para recoger, analizar y apoyarse en esta información esté asegurada. Un reconocimiento claro de tales acuerdos ayuda a la supervisión y vigilancia, asegurándose de que las normas que se aplican a estas entidades no sean menos estrictas que las que se aplicaría a la aseguradora si las actividades no se habrían externalizado.

99. Al igual que con las actividades subcontratadas, el supervisor debe tener la capacidad de acceder a la información pertinente a las actividades MDN dentro de los grupos corporativos, ya sea directa o indirectamente.<sup>27</sup>

### ***3.4. Fuentes de información***

100. Cuando los supervisores buscan documentos de información o solicitudes, esperan que las aseguradoras sean abiertas y cooperativas. Las fuentes de información pertinentes a la supervisión MDN tienden a ser más amplias que las utilizadas en otros trabajos de control de seguros e incluyen datos MDN de la aseguradora y datos de fuentes que no sean la misma compañía de seguros, tales como:

- Quejas de los consumidores
- Los servicios del defensor del pueblo u otras estructuras de resolución de disputas alternativa
- Organizaciones de consumidores
- Asociaciones del sector
- El sector o medios de consumo
- Otras agencias / protección del consumidor MDN reguladores o de supervisión
- Intermediarios
- Denunciantes
- Casos judiciales
- Datos sobre los factores económicos y ambientales generales que influyen en el comportamiento y las expectativas de los consumidores.

101. Dependiendo de la naturaleza, escala y complejidad del mercado, se podrían utilizar otras fuentes de información, como encuestas a los consumidores y "cliente incognito", o técnicas similares.

102. En todo momento los supervisores deben ser conscientes de las limitaciones legales o de confidencialidad y de abordarlas de manera apropiada.<sup>28</sup>

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se preguntó a los encuestados si obtienen información sobre la MDN de las aseguradoras de fuentes distintas a la propia compañía de seguros, y si es así, de qué tipo y en qué condiciones. Las fuentes de información incluyen:*

- Planes del defensor del pueblo u otras estructuras de resolución de disputas alternativa: muchas jurisdicciones respondieron que reciben información de los planes del defensor

<sup>27</sup> De acuerdo con el PBS 9.1.2 "Servicios o actividades que son subcontratadas por la compañía de seguros deben estar sujetos al mismo nivel de supervisión y presentación de informes que los servicios o actividades que no están externalizados y se llevan a cabo por la propia aseguradora. El supervisor puede hacerlo a través de la propia compañía de seguros, pero también debe tener la capacidad de obtener información y llevar a cabo inspecciones in situ de las entidades que participan en la prestación de servicios o actividades externalizadas de la aseguradora, cuando sea necesario. "

<sup>28</sup> Sujeto a las leyes pertinentes, los supervisores pueden considerar que comunicarán todas las violaciones de la seguridad de datos a las partes afectadas.

del pueblo o estructuras alternativas de resolución de conflictos. Algunas jurisdicciones respondieron que no obtienen la información de dichos organismos, algunos señalando que no existen tales órganos en su jurisdicción actualmente.

- Las asociaciones de consumidores o del sector: muchas jurisdicciones indicaron que reciben información, ya sea formal o informalmente de las asociaciones de consumidores o del sector, incluyendo las organizaciones de autorregulación. La frecuencia y el alcance del intercambio de información varían considerablemente entre las jurisdicciones.
- Medios de consumo: muchas jurisdicciones indicaron que reciben información, ya sea formal o informalmente a partir de medios de consumo. Algunas jurisdicciones indicaron que mantienen una vigilancia sistemática de medios, mientras que otros lo hicieron de una manera más informal adecuada.
- Otros organismos reguladores o de supervisión MDN: muchas jurisdicciones indicaron que obtienen información de otras autoridades reguladoras o de supervisión de la MDN. Las otras agencias que proporcionan información aparentan ser bastante más amplias, que van desde otros supervisores de seguros a reguladores de valores y pensiones a otras agencias dedicadas a las finanzas, el comercio justo y asuntos del consumidor.
- Intermediarios: muchas jurisdicciones indicaron que reciben información, ya sea formal o informalmente de los intermediarios.
- Denunciantes: algunas jurisdicciones indicaron que reciben información de los denunciantes. Varias de estas jurisdicciones han señalado, sin embargo, la recepción de dicha información como un hecho infrecuente.
- Las demás (gerentes de inversión, por ejemplo, administradores de terceros): algunas jurisdicciones indicaron que reciben información, ya sea formal o informalmente de otros grupos. Algunas de las fuentes mencionadas incluyen actuarios, gestores de inversión, administradores de terceros, los tribunales de arbitraje, los jueces y los funcionarios electos.
- Otras (por ejemplo, gerentes de inversión, administradores de terceros): algunas jurisdicciones indicaron que reciben información, ya sea formal o informalmente de otros grupos. Algunas de las fuentes mencionadas incluyen actuarios, gestores de inversión, administradores de terceros, los tribunales de arbitraje, los jueces y los funcionarios electos.
- Cliente incognito: algunas jurisdicciones indicaron que llevan a cabo técnicas de cliente incognito para probar el tratamiento de los consumidores por las aseguradoras y / o intermediarios. La forma y la frecuencia de esta práctica varían entre jurisdicciones.

### ***3.5. Informes de supervisión y monitoreo externo***

103. El monitoreo fuera de las instalaciones o externo se basa generalmente en la revisión de una combinación de informes ordinarios o regulares de supervisión que deben presentarse por las aseguradoras, e información ad hoc o temática obtenida de las aseguradoras o las fuentes de información de terceros.

104. La frecuencia, tipo y nivel de detalle de los informes periódicos deben ser coherentes con la evaluación del perfil de riesgo que se discute en el párrafo 75. Los informes periódicos deben ser

más frecuentes y / o requerir un mayor nivel de detalle en las situaciones de mayor riesgo, como los descritos en el párrafo 78.

105. Las jurisdicciones tienen diferentes sistemas para reunir información MDN a través de informes regulares. Deberán diseñarse requerimientos de información de la supervisión para proporcionar indicadores de trato justo a los clientes en las distintas etapas del ciclo de vida del producto y otra información sobre los riesgos relacionados con la MDN. La presentación de informes periódicos permite al supervisor hacerse con el tiempo una imagen de las circunstancias y el comportamiento de las aseguradoras, con el fin de informar y actualizar el perfil de riesgo de las aseguradoras en forma permanente.

106. Al considerar qué información de rutina debe ser reportada, los supervisores normalmente consideran riesgos MDN conocidos, así como la evolución reciente de los mercados de seguros y establecen requerimientos de información de manera anticipada, centrándose en asuntos de conducta de mercado que podrían afectar a las aseguradoras y a los asegurados, ahora y en el futuro.

107. El supervisor también puede considerar que requiere una combinación de información cualitativa y cuantitativa. La información cualitativa puede ser útil para evaluar el cumplimiento de los requisitos basados en principios tales como el grado en que se inserta una cultura de trato justo o la efectividad de los procesos de gobierno, mientras que las estadísticas cuantitativas no pueden dar una idea completa.

108. La Sección 4 de este documento discute con más detalle algunos de los posibles indicadores de trato justo y de riesgo MDN que puedan ser controlados a través de informes periódicos. En términos generales, la información incluida en la presentación periódica normalmente cubre:

- acuerdos corporativos de gobernanza, y cualquier cambio significativo en ellos
- funciones y actividades materiales externalizadas
- estructuras organizacionales incluyendo si una aseguradora tiene estrechos vínculos con otras entidades, y la naturaleza de la relación
- una amplia gama de cumplimiento y otros informes estadísticos y operacionales con respecto a los productos y servicios de la aseguradora, para ayudar al supervisor a determinar si una aseguradora está cumpliendo con los requisitos de control pertinentes y las normas de trato justo.

109. Los informes periódicos señalados anteriormente deberían incluir el análisis de tendencias, cuando sea posible, sobre periodos prescritos para habilitar al supervisor a identificar y consultar tendencias notorias o desviaciones en los indicadores de trato al cliente. Estos análisis deben complementar la información prudencial o financiera para informar el perfil general de riesgo de la aseguradora.

110. Además de la presentación de informes de control regular, el supervisor podrá solicitar a las aseguradoras o a algunas de ellas, una base amplia de mercado o sector específico, para proporcionar información especial relacionada con las prácticas MDN existentes o nuevos desarrollos. Ejemplos de eventos que dan lugar a tales solicitudes de información temática podrían ser:<sup>29</sup>

- Una queja grave en particular o un aumento de las quejas de un tipo específico
- Un cambio en el comportamiento del consumidor o intermediario
- La evolución económica o reglamentaria que afecta el comportamiento del consumidor o aseguradora
- Aparición de un nuevo tipo de producto o servicio

---

<sup>29</sup> Ver PBC 9.5

- Los cambios de gobernanza o de gestión de estructuras de una aseguradora o cambios en las estrategias de producto, servicio, mercado o distribución de destino, a nivel de una aseguradora individual.
- Un cambio significativo o tendencia, ya sea en la aseguradora o a nivel del sector.

111. Mediante el análisis de la información de manera oportuna, los supervisores pueden profundizar su comprensión de las tendencias en desarrollo. Mediante la revisión de la información de forma "horizontal" - es decir, la comparación de la información de diferentes compañías de seguros - el supervisor puede identificar a las empresas que pueden requerir atención adicional.

112. Más allá de informes periódicos o temáticos del monitoreo externo, el supervisor general, tiene el poder de acercarse a una compañía de seguros en particular sobre una base ad hoc con solicitudes de información específicas (a veces conocidas como un "interrogatorio"). Dicha solicitud normalmente toma la forma de un conjunto de preguntas utilizadas para evaluar el manejo que tiene una aseguradora de los problemas de cumplimiento o de procesamiento. Estos se pueden adaptar a una necesidad muy específica de información y son una opción útil para determinar el cumplimiento con las normas o derecho particular. Este tipo de solicitud de información es también una herramienta que puede ser utilizada por el supervisor en la preparación para una inspección in situ. Ejemplos incluyen:

- El envío de un cuestionario a una aseguradora, preguntando acerca de una práctica comercial específica, por ejemplo, aspectos específicos de las prácticas de manejo de reclamos.
- El envío de un cuestionario a una aseguradora sobre su plan de acción para cumplir con un nuevo estatuto particular.
- El envío de un cuestionario a una compañía de seguros sobre el cumplimiento de los requisitos de idoneidad del producto.

113. Datos de los estados financieros también se utilizan en el monitoreo MDN externo de las instalaciones. Por ejemplo, el supervisor se preocupará cuando los estados financieros indiquen estrés financiero porque los problemas financieros suelen ir acompañados de problemas MDN, como retrasos en los pagos de siniestros y el abandono de servicio al cliente. La información relacionada con los siniestros es de particular importancia para el desempeño del mercado y el aumento de las reservas de quejas podría indicar problemas MDN. El supervisor debe investigar la razón de estos aumentos o picos dentro de una compañía de seguros y comprobar las denuncias presentadas contra la aseguradora, las tendencias en el tiempo y los niveles de reservas para las empresas comparables en el mercado.

114. También es importante una revisión de los datos financieros para habilitar al supervisor de la MDN a "seguir el dinero" con el fin de identificar: fuentes de pérdidas y ganancias de las aseguradoras; incentivos pagaderos a la administración, los intermediarios y otras partes; prioridades de gastos generales; y / o los flujos de efectivo dentro del grupo - todos los cuales pueden ser valiosos indicadores de riesgos MDN en una organización.

115. Además de la información regular y especial solicitada por el supervisor, éste también puede considerar que requiere que las mismas aseguradoras le reporten proactivamente (es decir, no sólo a petición del supervisor) en asuntos que puedan ser de interés para él. Posibles asuntos en los cuales las aseguradoras podrían ser obligadas a reportar a medida que surgen son:

- Cambios o nuevas estrategias del mercado objetivo, el diseño del producto o servicio, modelos de distribución u otros cambios del negocio que podría materialmente tener impacto en los clientes.
- Litigios materiales, denuncias, resoluciones desfavorables del defensor del pueblo o publicidad negativa.



- identificar las infracciones legales o reglamentarias.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se le preguntó a los encuestados qué tipos de información requieren que las aseguradoras reporten. La información requerida incluye:*

- Cambios / nuevas estrategias para mercados objetivos, el diseño del producto o servicio, modelos de distribución u otros cambios en el negocio que podrían afectar a los clientes: muchas jurisdicciones indicaron que existen requisitos generales que las aseguradoras deben notificar al regulador acerca de los acontecimientos significativos / materiales. Algunas jurisdicciones enumeran las obligaciones de notificación de las aseguradoras (como cambios o modificaciones a las bases actuariales utilizadas para el cálculo de las primas, la adquisición o transmisión de empresas de seguros, la participación en negocios no relacionados con seguros, etc.). En algunas jurisdicciones se requieren que las aseguradoras obtengan la aprobación previa del supervisor para algunos o cualquier cambio o introducción de nuevos productos / servicios y canales de distribución. En algunas jurisdicciones no existe, la obligación formal de reportar información general, sin embargo, en muchos casos los cambios materiales serían evidentes a partir de información financiera, estadística y el riesgo presentado como parte de los requisitos de presentación de informes prudenciales.
- Litigios materiales: había una división uniforme entre aquellas jurisdicciones que tienen la obligación de reportar litigios materiales y las que no lo hacen. El alcance de la información requerida por el supervisor varía entre jurisdicciones; se pueden solicitar informes en forma regular o a pedido del supervisor. Varias de las jurisdicciones que no reportaron ningún requisito indicaron que dicha información podría ser captada a través de requisitos más amplios (por ejemplo, la obligación de informar hechos significativos). Otros indicaron que dicha información podría obtenerse mediante solicitud especial, la inspección periódica in situ o se requiere para ser incluida en el informe anual de la aseguradora.
- Quejas graves o un aumento de las quejas específicas: algunas jurisdicciones indicaron que no tienen o tendrán en un futuro próximo la obligación de reportar dichas quejas. Algunos de los encuestados indican que dicha información podría ser capturada a través de requisitos más amplios (por ejemplo, un requisito de reportar un aumento en el riesgo). Otros indicaron que dicha información podría obtenerse mediante solicitud especial, la inspección periódica in situ o se requiere incluir en el informe anual de la aseguradora.
- Resoluciones desfavorables del defensor del pueblo: un pequeño número de jurisdicciones indicaron que tienen tal requisito. Varias de las jurisdicciones con tal requisito indicaron que no existía un servicio de defensor del pueblo o se había introducido recientemente. En las jurisdicciones que tienen este requisito, las aseguradoras notificarán al supervisor de resoluciones desfavorables del defensor del pueblo o el supervisor interactuará directamente con el defensor del pueblo y los intercambios de información. En las jurisdicciones que no tienen obligación de información específica, las aseguradoras pueden ser obligadas a informar sobre sus riesgos más importantes, incluyendo los riesgos operativos y riesgos legales y regulatorios - por lo tanto, las decisiones materiales desfavorables del defensor del pueblo podrían ser reportadas, en su caso, a través de este mecanismo.
- La publicidad negativa: un pequeño número de jurisdicciones indicaron que tienen la obligación de informar de la publicidad negativa. Algunas de las jurisdicciones con tal

requisito indicaron que este tipo de información se puede obtener a través de peticiones especiales o por medio de información general del mercado. Algunas jurisdicciones requieren que las aseguradoras informen sobre una variedad de asuntos que surgen de sus obligaciones de información generales. Incluso si no hay ninguna obligación de información específica en relación con la publicidad negativa, las aseguradoras pueden ser obligadas a informar sobre sus riesgos más importantes, incluyendo los riesgos operativos, riesgos legales y regulatorios. El riesgo de reputación suele clasificarse en una de estas partidas. Por lo tanto, la publicidad negativa material podría ser reportada, en su caso, a través de estos mecanismos.

- Informes de riesgo y cumplimiento que incluyen asuntos MDN: muchas jurisdicciones indicaron que sí había un requisito. Algunas de las jurisdicciones sin tal requisito indicaron que este tipo de información se puede obtener a través de peticiones especiales. Otros indicaron que puede ser necesaria como parte de las nuevas exigencias que la MDN está desarrollando. En algunas jurisdicciones se requiere que las aseguradoras, como parte de sus requisitos de presentación de informes prudenciales regulares, informen sobre sus procesos de gestión de riesgos en general, así como sobre los riesgos relevantes identificados fuera de su necesidad de riesgo.
- Cualquier otro asunto relacionado MDN-: algunas jurisdicciones indicaron que tienen algunos requisitos de información adicionales. Algunos de estos incluyen: información de licencia (incluidos los registros de las acciones disciplinarias o terminaciones), el desarrollo de nuevos productos, informes de auditoría interna relacionados con la MDN, los requisitos legislativos generales de divulgación, cuestionarios anuales sobre las prácticas comerciales, información sobre las actividades subcontratadas y una declaración anual de conducta de mercado que ofrece información sobre los datos clave de rendimiento de mercado.

### **3.6. Inspecciones In Situ<sup>30</sup>**

116. Las inspecciones in situ proporcionan información que complementa el análisis del monitoreo externo y da al supervisor la oportunidad de verificar la información que ha recibido. La inspección in situ también puede ayudar a detectar problemas que pueden no ser evidentes a través del monitoreo externo.<sup>31</sup> Este tipo de inspecciones in situ permiten la participación cara a cara con la alta dirección y otros niveles de gestión en una compañía de seguros, siendo más adecuadas para evaluar los aspectos cualitativos de la idiosincrasia de las aseguradoras que las herramientas de monitoreo externo.

117. Normalmente las inspecciones in situ se adaptan a cada aseguradora en particular así como a su perfil de riesgos.<sup>32</sup> La frecuencia, el alcance y la profundidad de una inspección in situ deben de tomar en cuenta el modelo de negocio de las aseguradoras, la naturaleza, el tamaño y la sofisticación de la base de sus clientes así como su importancia relativa en el mercado.

118. Las inspecciones in situ deben ser más frecuentes y más profundas en situaciones de mayor riesgo, como las señaladas en el párrafo 78.

---

<sup>30</sup> Otros PBSs relevantes incluyen los PBSs 1 y 2 (que se refieren a las facultades de supervisión y el mandato), PBS la gestión empresarial), y el PBS 18 (intermediarios).<sup>7</sup> (que se ocupa de la gestión empresarial), y el PBS 18 (intermediarios).

<sup>31</sup> PBS 9, Orientación 9.8.1.

<sup>32</sup> PBS 9, Orientación 9.8.2.

119. Las inspecciones MDN in situ focalizadas evalúan y aseguran el trato justo de los clientes por las aseguradoras, incluyendo el cumplimiento de los requerimientos MDN y las regulaciones de protección al consumidor.<sup>33</sup> Estas pueden ser a escala real o limitada / temática, y pueden involucrar a las investigaciones, inspecciones sorpresa<sup>34</sup> o inspecciones dirigidas y programadas.

120. Las inspecciones a escala real implican una revisión de la totalidad o la mayor parte de las líneas de trabajo y operaciones de las aseguradoras. En algunas jurisdicciones, las inspecciones integrales, a menos que sea requerido por ley, sólo se llevarán a cabo si se consideran necesarias como resultado del análisis realizado por monitoreo externo.

121. Las inspecciones limitadas o temáticas a menudo se producen cuando el monitoreo externo o en general el trabajo de análisis de mercado ha identificado la necesidad de revisar, ya sea una línea específica de trabajo o prácticas empresariales específicas. Los ejemplos de las áreas que pueden ser elegidas para las revisiones temáticas son:

- suscripción y clasificación
- procesos de desarrollo de productos
- marketing y ventas
- manejo de quejas
- operaciones/gerencia
- materiales de publicidad
- cumplimiento de las condiciones de licencias
- servicios de pólizas
- manejo de demandas
- cumplimiento de un requisito legislativo o reglamentario en particular (por ejemplo, un nuevo requisito)
- llenado de formularios.

122. Cuando sea posible, el supervisor debe tratar de coordinar las inspecciones in situ (en particular, las inspecciones a gran escala) de la misma aseguradora para que sean realizadas por diferentes supervisores o diferentes departamentos de la aseguradora deberán de ser asignados al mismo supervisor.

123. El supervisor normalmente da aviso a la aseguradora de una inspección in situ y le comunica cual será el alcance de ésta, aunque la mayoría de las jurisdicciones también permiten inspecciones sorpresas, es decir sin previo aviso, en ciertas circunstancias. El tipo y grado del aviso otorgado por lo general dependerá de las dudas específicas del supervisor (si las hubiera) respecto a la conducta de la aseguradora, y la necesidad de lograr un equilibrio adecuado entre permitir a la aseguradora una oportunidad razonable para preparar y otorgar aportes de importancia y el riesgo de tener respuestas "ensayadas" u oportunidades para ocultar o manipular información.

124. El equipo de supervisión que participa en una inspección in situ necesita tener la competencia y antigüedad suficientes como para poder involucrar eficazmente a los miembros del Consejo y la Alta Dirección en:

- evaluar la cultura, el liderazgo, calidad de gobernanza y compromiso de trato justo a los clientes, en lugar de centrarse en la vigilancia del cumplimiento basado en normas
- apreciar los riesgos tomados por la MDN derivados de los elementos del "panorama general" del modelo de negocio de la aseguradora, la estructura del grupo, de la cadena de valor global y las interrelaciones con los proveedores, intermediarios y otros terceros
- cuestionar la razón de las decisiones, estrategias o políticas de la empresa

---

<sup>33</sup> PBS 9, Orientación 9.8.7.

<sup>34</sup> Inspecciones realizadas sin previo aviso.

- discutir las debilidades ya identificadas en las funciones de gobierno o controlar funciones desde una perspectiva MDN
- persuadir a los miembros del Consejo o a la Alta Dirección a tomar medidas en relación con los problemas actuales o emergentes, y entablar un diálogo productivo con respecto a las posibles soluciones
- proveer a la dirección de una guía y visión hacia el futuro así como responder adecuadamente a las preguntas sobre las expectativas del supervisor, futuras áreas de interés previstas, y el impacto de la legislación pendiente.

125. El supervisor debe contar con las apropiadas garantías de confidencialidad y competencia en caso de delegar cualquier aspecto de la inspección in situ a un experto independiente.

### ***3.7. Retroalimentación y seguimiento de la supervisión***

#### **3.7.1 Formas de retroalimentación y seguimiento**

126. Después de una inspección in situ, los supervisores proporcionan retroalimentación a las aseguradoras, incluyendo el seguimiento para aclarar algunos aspectos, solicitar información adicional, o verificar la información proporcionada por la aseguradora. Esto puede tomar varias formas y, a menudo depende de la gravedad del problema y el nivel de cooperación de la aseguradora.

- Correspondencia - ésta puede enfocarse en un problema potencial o totalmente identificado que se abordarán de forma rápida por la aseguradora. También sirve como un registro de las intenciones de la aseguradora sobre el cumplimiento normativo, en el caso de que el problema no sea corregido posteriormente. Ejemplos incluyen:
  - El envío de una carta a una aseguradora para recordarle de un requisito regulatorio específico después de que el supervisor ha observado casos de incumplimiento
  - El envío de una carta a una aseguradora informándole de un aumento en el número de quejas encontradas durante el proceso de revisión de los supervisores.
  - El seguimiento con la aseguradora para garantizar que las acciones necesarias hayan sido tomadas por ésta.
- Entrevistas con la aseguradora – mediante una llamada o conferencia cara a cara, las entrevistas con la aseguradora son útiles cuando hay una necesidad de diálogo, discusión o aclaración. Proporciona tanto al supervisor como a la entidad supervisada la oportunidad de hacer preguntas, aclaraciones y verbalizar los puntos de vista de cada uno sobre asuntos de cumplimiento. Las entrevistas con el personal de la aseguradora pueden ser útiles para obtener información acerca de divisiones o funciones específicas, y confirmar los resultados de la inspección in situ. Ejemplos incluyen:
  - Hacer una llamada telefónica a la administración de una compañía de seguros para discutir preocupaciones relacionadas con el cambio de la aseguradora en su estrategia de marketing.
  - Solicitar una reunión con un gerente de aseguramiento para aprender de primera mano cómo la aseguradora utiliza la información del historial de pérdidas.
  - La creación de una declaración grabada con el fin de pedir a un examinador de reclamos información sobre las políticas y procedimientos relativos al manejo de reclamos problemáticos.
- Contactos de seguimiento con otras partes interesadas - a veces el supervisor considera que se necesita más información más allá de lo que se obtiene de los oficiales de las

aseguradoras, y decide ponerse en contacto con miembros específicos de la población, como los asegurados y demandantes actuales o pasados, expertos independientes o la intermediarios de la aseguradora para verificar la información proporcionada por la misma. Normalmente estos contactos tienen por objeto descubrir información muy específica sobre la aseguradora y el comportamiento potencialmente dañino que ésta podría tener si se encuentra bajo investigación. Ejemplos incluyen:

- Ponerse en contacto con los intermediarios para pedir su punto de vista acerca de la información proporcionada por la aseguradora.
- Ponerse en contacto con los consumidores que compraron un producto de seguro específico para preguntarles cómo se les presentó y se les vendió el producto.
- Consultar a expertos independientes para obtener sus puntos de vista sobre las opiniones o preocupaciones planteadas por la aseguradora.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se pidió a los encuestados que describan cómo verifican ellos la información recibida de las aseguradoras, mediante un seguimiento con la misma o a través de expertos independientes.*

Todos los encuestados indicaron que hacen un seguimiento directo para verificar la información recibida de las aseguradoras. Esto incluye una amplia gama de prácticas de supervisión incluido el monitoreo externo y las inspecciones in situ, inspecciones especiales y reuniones, a través de un seguimiento general de la aseguradora y las comunicaciones con el Consejo y la Alta Dirección. Algunas jurisdicciones indicaron que utilizan expertos externos para el seguimiento, pero muchos no lo hacen.

### **3.7.2 La acción preventiva o correctiva**

127. Dependiendo del régimen legal de la jurisdicción hay un abanico de posibilidades cuando se requiere una acción preventiva o correctiva. Por lo general, un supervisor optará por una respuesta más intervencionista cuanto más grave sea la violación o contravención cometida por la aseguradora. Los siguientes son ejemplos de medidas preventivas o correctivas ordenadas de menos a más severa; dichas acciones no son necesariamente excluyentes entre sí y podrían aplicarse en combinación unas con otras según sea el caso:

- Acuerdos informales - Un acuerdo informal para cambiar las prácticas o implementar procedimientos puede ser escrito o verbal. Tal acuerdo sería el más apropiado para situaciones de incumplimiento sobre asuntos de regulaciones técnicas y donde ningún daño significativo se ha producido a los consumidores u otras partes interesadas. Podría incluir por ejemplo modificaciones de las prácticas de negocio, material promocional u otros documentos.
- Acuerdos de transacción negociados / órdenes de consentimiento / compromisos exigibles – Un acuerdo ya negociado se puede utilizar para llegar a una conclusión mutuamente aceptada en materia de discusión. Un acuerdo de este tipo suele negociarse y registrarse en forma de una orden de consentimiento escrito. Dicho acuerdo puede incluir componentes tales como la solución / restitución, decomisos voluntarios (multas), acuerdos de cese y desistimiento, acuerdos para poner en práctica planes de acción, autoevaluaciones y, posiblemente, informes al supervisor después de un período acordado de tiempo. El acuerdo de transacción puede carecer o no de determinación administrativa de que se ha producido una violación específica y puede o no indicar también que la entidad supervisada ni afirma ni niega las acusaciones específicas. El acuerdo se hace como un medio para resolver el conflicto.

- Quejas administrativas y audiencias – Se presenta una queja administrativa cuando el supervisor tiene razones para creer que una entidad supervisada tiene un comportamiento de incumplimiento. El documento de queja alegará que se ha producido o puede producirse una violación de la ley de seguros, y acordará realizar una audiencia administrativa donde se les permite a ambas partes presentar pruebas y testimonios referentes a las acusaciones.

Típicamente, una audiencia administrativa seguiría el procedimiento de una queja administrativa formal en contra de la entidad supervisada, comenzando por establecer un tiempo y lugar para que tenga lugar la misma. La entidad supervisada tendrá una oportunidad para ofrecer testimonios y pruebas ante un oficial de audiencias, quién decidirá el resultado de la acción. Del mismo modo, el representante de supervisión presentará pruebas y solicitará una conclusión o determinación, junto con una solicitud de resolución. A veces, un plan de cumplimiento voluntario o un acuerdo de consentimiento pueden realizarse con anterioridad a una audiencia administrativa. La naturaleza del resultado de la audiencia administrativa o sanción impuesta dependerá del régimen jurídico y de supervisión de que se trate, pero puede incluir uno o más tipos de intervenciones que se describen en esta sección.

- Las multas administrativas o sanciones - Una entidad supervisada podría ser obligada a pagar una multa administrativa o penalidad como "castigo" por incumplimiento de la legislación o de otras conductas indebidas. En algunos casos, una multa o penalidad de este tipo sólo podrá imponerse después de una audiencia administrativa, mientras que en otros casos, el supervisor tiene la facultad de imponer multas o sanciones en su propia instancia. La imposición de una multa o sanción a menudo se combina con una orden de resolución o restitución, u otras formas de acción discutidas en esta sección.
  - Ordenes de cese y desistimiento de "prácticas comerciales indeseables" El supervisor puede emitir una orden a una aseguradora para prohibir a una persona o empresa de continuar todas o ciertas operaciones o violaciones del derecho objetivo. Dicha orden será emitida cuando el daño a los consumidores se considera inminente y sea necesario tomar acciones inmediatamente. El supervisor puede entonces citar a una audiencia administrativa para determinar acciones futuras.
- Monitoreo constante / auditoría interna - Si se ha identificado un error sistemático de cumplimiento, el supervisor podrá solicitar que la aseguradora realice una auditoría MDN interna y dirigida. Esto le permite a una aseguradora tomar las medidas correctivas correspondientes y reportar sus hallazgos al supervisor. Además, como parte de los acuerdos de transacción o luego de los informes de inspección final, una aseguradora puede ser obligada a presentar auditorías regulares de las áreas en cuestión. Las auditorías se presentarán al supervisor durante el período de un año o más para ayudar a demostrar el cumplimiento continuo en el área de interés.
- Planes de resolución o restitución - En los casos en que el daño puede ser medido y corregido, las resoluciones o soluciones pueden darse en forma de reembolsos de primas, pagos adicionales de demandas, la eliminación de los endosos restrictivos no aprobados o administrados de forma incorrecta u opciones de cambio de políticas. El objetivo es la obtención de soluciones o restituciones para los asegurados, los demandantes y las partes afectadas por una situación adversa, con el objetivo de ponerlos en la misma posición que habrían tenido de no haberse producido el error o la mala conducta.
- Compensación - Cuando las acciones u omisiones de una aseguradora han hecho daño a los asegurados o demandantes, la ley puede requerir que se hagan compensaciones para reparar el daño. Se otorgará una compensación por la pérdida real o daños sostenidos. Diferenciándose de la resolución o restitución, que por lo general requieren algún tipo de

inversión de un error, pero no necesariamente una compensación total por las consecuencias del error o la mala conducta.

- Post-investigación o exámenes de seguimiento - Puede haber casos en los que una entidad supervisada modifica los procedimientos en respuesta a un hallazgo. En algunos casos, el supervisor puede programar una serie de investigaciones dirigidas para monitorear los procedimientos durante un período prolongado de tiempo para asegurarse de que los cambios se mantengan en efecto.
- Periodo de prueba, suspensión, revocación de la licencia - Dependiendo de la gravedad y la frecuencia de violaciones específicas, o la variedad de violaciones, el supervisor podrá revocar, suspender o limitar la autorización de una compañía de seguros para operar en la jurisdicción. Se ordenó un periodo de prueba a las entidades culpables de violaciones menores o las que incurrieron en primeras faltas, lo que les permite seguir dentro de la actividad de seguros bajo vigilancia. Para los cargos más graves, la licencia puede ser suspendida por lo general por un período de tiempo especificado. Si las violaciones son graves o de naturaleza general, o si el periodo de prueba o suspensión no han dado lugar a la solución de los problemas, la licencia o permiso para llevar a cabo la actividad de seguro puede ser revocada.

### **3.7.3 Comunicando la posición del supervisor**

128. Las preocupaciones de supervisión se registran generalmente en un informe tras la inspección in situ. En algunos casos una carta de cierre dirigida a la administración puede ser apropiada.

129. Cuando el problema abarque más que a una aseguradora específica, el supervisor puede querer transmitir su posición de manera más amplia. El uso de correos dirigidos, artículos del boletín de noticias, boletines y avisos del sitio web permiten a los supervisores abordar una preocupación o proporcionar información relativa a los nuevos temas, interpretaciones jurisprudencia pertinente, las políticas de implementación de nuevas leyes, o la discusión de las prácticas o tecnologías industriales nuevas. A veces la educación (en la forma de comunicación de supervisor o de divulgación proactiva) se puede utilizar para proporcionar información a la industria de seguros.

130. Ejemplos prácticos de comunicaciones de supervisión incluyen:

- la emisión de avisos de advertencia a los consumidores
- la emisión de una comunicación formal para aclarar la interpretación de la autoridad de control de una ley específica y expectativas de supervisión
- publicar una carta de comunicación de consultas para responder a las múltiples solicitudes de información sobre un tema específico de cumplimiento
- facilitar el acceso a las leyes y regulaciones de seguros a través de la página web de la autoridad de control
- proporcionar respuestas a "preguntas frecuentes" de las aseguradoras en el sitio web de la autoridad de control
- discutir problemas de supervisión específicos en el boletín trimestral o comunicación similar.

### **3.8. Otras respuestas a problemas identificados**

131. El proceso de supervisión puede resultar en lecciones aprendidas u otras en respuestas rápidas y / o acciones no limitadas a las aseguradoras o a el propio supervisor. La capacidad de

tomar otras acciones en respuesta basadas en asuntos específicos dependerá del mandato y / o la autoridad del supervisor.

### **3.8.1 Proporcionar información a los intermediarios**

132. El supervisor podría desear transmitir información a los intermediarios. Adicionalmente a la utilización de los correos y las comunicaciones, el supervisor podrá elegir un tipo más eficiente de difusión de la información. Esta difusión podría realizarse a través de charlas, seminarios de supervisor-patrocinado y eventos de capacitación, comunicados de prensa, entrevistas con los medios de comunicación, artículos para publicaciones, carteles y anuncios, folletos y anuncios de radio. Identificar al público objetivo y adaptar el contenido de la información a ellos son claves para una campaña de difusión exitosa.

133. Ejemplos prácticos de divulgación proactiva a los intermediarios incluyen:

- Hosting o patrocinio de un seminario dirigido a los profesionales de seguros para discutir cambios en las leyes o reglamentos específicos.
- Participación en un seminario industrial o comercial patrocinado por los supervisores para compartir información sobre nuevas normas que afectan a la supervisión MDN.
- Solicitar que las organizaciones comerciales coloquen recordatorios periódicos en sus publicaciones sobre la importancia de líneas específicas de seguros para los consumidores.

### **3.8.2 Iniciando el alcance o educación a los consumidores**

134. El supervisor tiene una oportunidad única para determinar qué temas relacionados a seguros son confusos o poco claros para los consumidores. Artículos en periódicos y revistas, comunicados de prensa, difusión de actos públicos y charlas pueden ayudar proporcionando a los consumidores consejos sobre cómo ser más "inteligentes" en materia de seguros y puede ayudar a prevenir las técnicas de venta abusivas y las ventas no apropiadas.

135. Ejemplos prácticos de iniciativas de alcance a los consumidores o la educación son:

- Iniciar una campaña para informar a los consumidores sobre el peligro de las aseguradoras fraudulentas y no autorizadas.
- La publicación de un folleto explicando un determinado producto de seguros confuso, solicitando su distribución en los puntos de venta.
- El desarrollo de comunicados de prensa para enseñar a los consumidores la mejor forma de presentar reclamos a las aseguradoras después de un desastre natural.
- Utilizar paneles publicitarios para recordar al público que el fraude de seguros es un delito.

### **3.8.3 Derivación a otros organismos**

136. En ocasiones, problemas o dudas cruzan fronteras entre autoridades dentro de una misma jurisdicción. Los organismos de supervisión pueden desear establecer canales de comunicación con otros organismos, para entender sus funciones y cómo poder aplicarlas en materia de seguros.

### **3.8.4 Solicitud de cambios legislativos o reglamentarios<sup>35</sup>**

137. Un tema MDN, para el que no existe una autoridad reguladora o de vigilancia para hacerle frente o donde la ley no ha seguido el paso de las nuevas condiciones del mercado, puede salir a la luz. A veces, se identifica una práctica que es técnicamente legal, pero que está causando daño a los consumidores o afectando el mercado. En otros casos, el trabajo de supervisión podrá resaltar

---

<sup>35</sup> Cuando se trata de cambios legislativos o reglamentarios, los supervisores deben tener en cuenta que enfoques - basados en principios, basados en reglas o una combinación - son los más apropiados para mejorar la protección del consumidor (consulte la Sección 2.5).



las diferencias en la interpretación de la legislación o la existencia de disposiciones poco claras. Aunque en algunos casos las aseguradoras pueden estar dispuestas a cambiar estas prácticas en forma voluntaria, siempre que pueden estar seguros de la igualdad de condiciones, en otros momentos los problemas deben ser abordados de manera más amplia y segura a través de la reglamentación, cambios legislativos, etc.

138. Ejemplos prácticos de pedidos de cambios en las reglas legislativas o reglamentarias incluyen:

- abordar riesgos MDN derivados de las nuevas tecnologías, como la necesidad de regulación de la publicidad en las ventas por Internet, "micro mecenazgo", moneda virtual, etc.
- hacer frente a la necesidad de modificar los estatutos de seguros existentes para captar nuevos tipos de regímenes o de marketing o aclarar disposiciones poco claras.

#### **4. El PBS 19 y enfoques acerca del monitoreo externo y de la inspección in situ**

139. Esta sección discute los posibles enfoques de la supervisión tanto externa o fuera de las instalaciones y las inspecciones in situ que los supervisores podrían considerar al monitorear la conducta de aseguradora respecto a la forma en que tratan a sus clientes. La sección sigue en líneas generales la estructura del PBS 19, teniendo en cuenta los enfoques de supervisión a la conducta aseguradora en las distintas etapas del ciclo de vida del producto de seguros. Para cada etapa del ciclo de vida del producto, la discusión se distingue entre los siguientes (donde se aplica):

- Requisitos de supervisión: Los requisitos específicos que puedan ser establecidos por el supervisor;
- Monitoreo de la gobernanza: Los procesos de gobernanza dentro de las aseguradoras que los supervisores pueden monitorear para determinar si se están cumpliendo los requisitos de supervisión;
- Monitoreo de la actividad: actividades específicas de las aseguradoras que los supervisores pueden monitorear para determinar si se están cumpliendo los requisitos de supervisión.

##### ***4.1. Políticas de trato justo, procedimientos y cultura***

###### *Requisitos de supervisión*

140. De acuerdo con el PBS 19, el supervisor establece los requisitos para la realización de la actividad de seguros asegurando que los clientes reciban un trato justo, tanto antes de la celebración de un contrato hasta que todas las obligaciones derivadas de éste hayan sido satisfechas.<sup>36</sup>

141. El supervisor debe exigir a las aseguradoras a actuar con la habilidad, cuidado y diligencia correspondientes al tratar con los clientes, así como establecer y poner en práctica políticas y

---

<sup>36</sup> PBS 19.

procedimientos sobre el trato justo a los clientes que son una parte integral de su cultura empresarial.<sup>37</sup>

142. Los requisitos reflejan la tradición, la cultura, el régimen legal, el grado de desarrollo del sector de los seguros.<sup>38</sup> Por ejemplo, las necesidades de los clientes en los países en desarrollo, en relación con el trato justo y sobre todo en el campo de micro-seguros, pueden ser sustancialmente diferentes de las necesidades de los clientes en los países desarrollados. Véase también la discusión en la sección 2.4.

#### *Monitoreo de la gobernanza*

143. El supervisor puede revisar si las aseguradoras tienen un "trato justo a los clientes" o política similar que incorpora una cultura de trato justo en todas las fases del ciclo de vida de un producto, desde su diseño hasta el servicio post-venta y desde el momento que surgen las obligaciones hasta su expiración. Al revisar el cumplimiento y efectividad de una política de este tipo, el supervisor podría evaluar si la política está integrada adecuadamente en la estructura y procesos de las aseguradoras desde las estrategias de planeamiento hasta la toma de decisiones y desde la estructura de gobernanza hasta sus operaciones.

144. El supervisor puede revisar hasta qué punto el trato justo de los clientes se implementa en determinadas áreas de las operaciones de la aseguradora, incluyendo la gestión del rendimiento y los procesos de recompensa, ya sea por una acción acordada, un compromiso firme y un fuerte liderazgo en los niveles de toma de decisiones.

145. Cuando la aseguradora es parte de un grupo, es importante que el supervisor de seguros entienda la dinámica entre las políticas y procedimientos que se aplican a nivel de grupo y entidad. En algunos casos, la administración a nivel de grupo, la gestión de riesgos y las funciones de control interno pueden promover una política de grupo amplia para el trato justo a los clientes.<sup>39</sup> Sin embargo, el supervisor de seguros desea estar convencido de que la responsabilidad por el manejo de los asuntos de MDN de seguros sea apropiadamente asignada dentro de la entidad aseguradora.

146. Al evaluar el enfoque de una aseguradora, el supervisor normalmente evalúa:

- Hasta qué punto los intereses de los asegurados están incluidos en la estrategia de la compañía de seguros. Preguntarse si la estrategia de riesgo del asegurado, y los marcos para manejo de riesgo de las empresas (ERM por sus siglas en inglés)<sup>40</sup> toman en cuenta los riesgos relacionados con la MDN, y no solamente los riesgos de solvencia.<sup>41</sup>
- La manera en que se asigna la responsabilidad de los asuntos de la MDN dentro de la Junta y la Alta Dirección de la aseguradora. En particular, ¿Quién rinde cuentas?, ¿Cómo la rendición de cuentas se refleja en la gestión del rendimiento de la aseguradora y las estructuras de incentivos y recompensas, y en qué medida el compromiso con el trato justo de los clientes se refleja en el proceso de planificación estratégica de la compañía de seguros y todos los códigos aplicables de ética o políticas corporativas?<sup>42</sup>

---

<sup>37</sup> PBSs 19.1 y PBS 19.2.

<sup>38</sup> Ver PBS 19.0.2.

<sup>39</sup> PBS 19.0.6 " Cuando las aseguradoras participan en un grupo de seguros o conglomerado financiero, la aplicación de políticas y procedimientos adecuados sobre la administración de los negocios en todo el grupo debe dar lugar a un trato justo a los clientes sobre una base a nivel de grupo, incluso si las disposiciones legales en algunas jurisdicciones establecen requisitos que son potencialmente más bajos que los utilizados por el grupo ".

<sup>40</sup> PBSs 16 y 17 discuten el ERM desde una perspectiva de capital de solvencia.

<sup>41</sup> Consulte PBS 16.

<sup>42</sup> Ver también PBS 9.2.6.

- ¿Qué controles existen para identificar, abordar y mitigar los conflictos de interés? En general, el consejo de administración debe tener la obligación de establecer códigos de conducta y normas éticas para la gestión de conflictos de intereses.
- La medida en que los sistemas de información de gestión y otras estructuras de control permiten comprender la experiencia del cliente y los riesgos relacionados con la conducta. Esto incluye una revisión de:
  - gestión de riesgos y control interno
  - cumplimiento
  - auditoría interna
  - cualquier estructura de gobierno relacionadas con los clientes , como un "comité de protección de los asegurados" o "comité de asuntos de los clientes" de la Junta
  - controles establecidos para asegurar el trato justo de los clientes cuando cualquiera de las funciones que tienen impacto en los clientes se subcontratan
  - cualquier otra medida, controles e información de la administración que la aseguradora ha puesto en marcha para supervisar asuntos MDN - incluyendo la calidad de los informes sobre estos asuntos a los miembros del Consejo y la Alta Dirección
  - controles establecidos para asegurar la imparcialidad de los modelos de asesoramiento y distribución.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se les preguntó si ellos evalúan la cultura de la organización, la gobernanza y el compromiso con el trato justo de los clientes.*

Más de la mitad de los encuestados indicaron que sí evalúan estos factores y la evaluación parece variar desde enfoques informales a enfoques más sistemáticos que implican la evaluación de riesgos en general, y la evaluación de la administración y controles internos relacionados con la MDN. Los encuestados también manifestaron que desafían la lógica de las decisiones, estrategias y políticas de las aseguradoras relacionadas con la MDN.

*Se les preguntó acerca de los rangos de monitoreo de supervisión sobre los asuntos MDN.*

Muchos de los encuestados indicaron que monitorean las siguientes áreas:

- La manera en la que se asigna la responsabilidad de los asuntos MDN dentro del Consejo y la Alta Dirección; la cuál es evaluada por la inspección in situ y / o informes de monitoreo externo. En algunos encuestados este monitoreo se lleva a cabo dentro de la evaluación general de riesgos
- De qué manera el tratamiento justo a los clientes se refleja en las estrategias de planeamiento y en los códigos de conducta. Sin embargo, en la mayoría de los casos correspondientes los encuestados indican que esto es parte de una evaluación global de riesgos y no se concentran tanto en asuntos específicos de la MDN
- La calidad en general de las medidas de control e información en materia de gestión de la MDN; monitoreo, por lo general como parte del marco de revisión de control interno, se lleva a cabo mediante inspección in situ y / o monitoreo externo.

#### *Monitoreo de la actividad*

147. Además de supervisar las estructuras de gobernanza de las aseguradoras en relación con el tratamiento justo al cliente, el supervisor MDN puede revisar los indicadores basados en la

evidencia de la efectividad de estas estructuras, como las autoevaluaciones, informes o resultados de la encuesta en relación con la satisfacción del cliente o tratamiento del cliente. Dicha revisión debe ser hecha a la medida de los hallazgos encontrados con el fin de mejorar las debilidades identificadas.

## ***4.2. Desarrollo de productos***

### *Requisitos de supervisión*

148. Los supervisores deben exigir a las aseguradoras a tomar los intereses del cliente en cuenta en el desarrollo de productos y la comercialización de productos de seguros.<sup>43</sup> Las jurisdicciones utilizan diferentes enfoques para lograr esto, que van desde pre-aprobar productos, monitorear la administración del producto propio de la aseguradora, e intervenir cuando no están satisfechos.

149. Las normas de productos: Muchos supervisores establecen requisitos en términos de los contratos de seguros con el fin de asegurar que la información facilitada al consumidor sea clara, correcta, y no induzca a error. También en muchas jurisdicciones la ley y / o reglamento establece las normas o estándares que los productos de seguros deberán cumplir. Tales requisitos pueden establecer cláusulas o garantías obligatorias para algunos productos y / o prohibir las cláusulas contractuales indeseables o injustas, por ejemplo cláusulas que restringen los derechos de los consumidores, las cláusulas escritas en idioma extranjero, cláusulas que no especifican las condiciones de pago o la tasa de interés, etc.

150. La administración del desarrollo del producto: En algunos casos los supervisores sugerirán los procedimientos de desarrollo de productos y políticas que las aseguradoras deben tener para garantizar que las necesidades del cliente se tengan en cuenta. Por ejemplo, los procedimientos y las políticas pueden requerir que las aseguradoras:

- Establecer un proceso de aprobación formal que tenga en cuenta los intereses de los diferentes tipos de clientes.
- Establecer procedimientos de aprobación claros para materiales de marketing asociados a nuevos productos.
- Entrenar al personal de marketing y / o intermediarios para que puedan entender para quien es adecuado el producto y todas sus características, especialmente en relación con los requisitos legales.
- Si el desarrollo o la comercialización de un producto se subcontrata, éste debe de tener en cuenta los derechos de los clientes.

151. Pre- aprobación de productos: Algunos supervisores podrán pre-aprobar alguno o todos los productos. Las prácticas varían con respecto a la pre-aprobación de:

- requerir la aprobación previa de todos los productos de seguros nuevos (o sustancialmente modificados) antes de su emisión
- requerir la aprobación previa en función del tipo de producto
- prefiriendo no pre aprobar productos
- prohibiendo explícitamente la pre aprobación de productos.

---

<sup>43</sup> PBS 19.3

152. Intervención del producto: En caso de que las características del producto o material de éstos no cumplan con los requisitos de supervisión, o en general no sean los adecuados, algunos supervisores tienen poderes para ordenar el retiro o suspensión temporal del producto en el mercado. Esto permite que el supervisor pueda determinar si las aseguradoras han tenido en cuenta los intereses de los diferentes tipos de clientes. En algunos países, las decisiones del supervisor podrán ser publicadas.

#### *Monitoreo de la gobernanza*

153. Aun cuando el supervisor no señale específicamente los requisitos de gobernanza en el desarrollo de productos como se explica en el párrafo 143 el supervisor MDN podrá usualmente examinar la eficacia de los procesos de aprobación de productos de la aseguradora desde la perspectiva de garantizar un trato justo de los clientes. Dicha revisión suele considerar el alcance de los procesos de aprobación de productos de la aseguradora frente a los factores establecidos en el párrafo 143.

#### *Monitoreo de la actividad*

154. El supervisor puede controlar una variedad de indicadores para determinar si las aseguradoras tienen debidamente en cuenta los intereses de los consumidores en el desarrollo de productos y marketing, por ejemplo mediante la recepción y evaluación de:

- Información detallada sobre productos nuevos o modificados, incluyendo los términos y condiciones de los contratos.
- Estadísticas / informes sobre el desarrollo de nuevos productos, incluyendo cualquier prueba de consumo del producto que se lleve a cabo.
- Los volúmenes de ventas / datos de cuota de mercado.
- Mercado objetivo / información demográfica del cliente.
- Caída de cartera, terminación y retención de datos.
- Datos de quejas relacionadas con el producto.

155. Incluso cuando no hay aprobación previa del producto, los supervisores suelen mantenerse atentos a lanzamientos de nuevos productos, particularmente en los productos relacionados con la innovación financiera, evaluando así si el producto podría ser potencialmente perjudicial para el cliente.

#### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se les preguntó a los encuestados si ellos monitorean a las aseguradoras en relación a cómo se toman en cuenta los intereses de los clientes en el desarrollo de productos y servicios.*

La mayoría de los encuestados indicaron que ellos consideran este factor a través de diversos enfoques. Algunas jurisdicciones requieren que las aseguradoras tengan un proceso de desarrollo de productos que tome en cuenta los intereses de los diferentes tipos de clientes y procedimientos de aprobación claros para materiales de comercialización de los productos de seguros. Otras jurisdicciones revisan las tarifas y condiciones generales de seguros que se utilizarán para el aseguramiento de líneas específicas de trabajo, tales como los planes de pensión para trabajadores y para el seguro complementario y el seguro de salud obligatorio. Algunos de los encuestados declararon que las aseguradoras definen su público objetivo con el fin de ayudar a garantizar que el producto se distribuirá a los clientes adecuados, y que se revise esto con regularidad para asegurarse de que siga dirigida a su público objetivo.

#### **4.3 Promoción y Divulgación del Producto**

156. De acuerdo con el PBS 19 el supervisor requiere que las aseguradoras promuevan los productos y servicios de una manera que sea clara, justa y no engañosa y que establezcan requisitos en relación con el tiempo, la entrega, y el contenido de la información proporcionada a los clientes en el punto de la venta.<sup>44</sup>

157. El supervisor debe asegurarse de que el control de calidad de la aseguradora sobre la promoción del producto y la divulgación a los clientes, incluyendo tanto los controles previos a la publicación y controles para rectificar información incorrecta, permitan a los clientes tomar decisiones informadas acerca de los productos, antes, durante y después de su compra . En la revisión de supervisión de las aseguradoras el supervisor evaluará si las aseguradoras cuentan con políticas y procedimientos adecuados con respecto a la promoción del producto y la divulgación a los clientes, y que estas políticas y procedimientos estén implementadas de una manera efectiva y permanente.

158. El supervisor puede observar muestras de la documentación de la aseguradora para evaluar la equidad, la claridad y la calidad de la promoción de productos de seguros y divulgación de la información, para determinar si es que ésta es suficiente para permitir a los clientes entender las características del producto que están comprando y ayudarles a entender si y por qué se ajusta a sus necesidades específicas.<sup>45</sup> Esto incluiría la revisión de muestras de material de publicidad, la información precontractual, información sobre los productos suministrados a clientes y documentos de apoyo de ventas proporcionados a los intermediarios por las aseguradoras. El supervisor también podría evaluar la comprensión de los consumidores acerca de la divulgación y otros documentos, por ejemplo a través de los grupos de prueba y de enfoque.

#### **4.3.1 Publicidad**

##### *Requisitos de supervisión*

159. Teniendo en cuenta que la publicidad o anuncios son a menudo el primero, y a veces el único, documento que el consumidor analizará antes de tomar una decisión, el supervisor puede tratar de establecer requisitos basados en principios de que los anuncios son:

- justos y no proporcionan ninguna información deshonesto y engañosa
- verificables (con respecto a la información técnica o los datos proporcionados)
- identificables como publicidad, por una mención clara de su naturaleza y como material independiente con sus propias características
- distinguirse de la información precontractual y contractual
- clara para que el lector pueda comprender fácilmente el significado de la información proporcionada.

160. El supervisor también podrá establecer requisitos específicos en relación con el contenido de los anuncios, por lo general, teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del producto vendido.

Sujeto al tipo de producto, los requisitos pueden incluir:

- mostrar claramente el nombre de la institución
- indicar la naturaleza del producto que se promueve, sus ventajas potenciales con los correspondientes riesgos potenciales
- cuando hay una mención de los resultados anteriores (en particular para los productos de seguros de vida de inversión), se debe de incluir una advertencia de que los resultados anteriores de este producto no son necesariamente un indicador de resultados futuros. El rendimiento pasado no debe ser el argumento central en material publicitario <sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> PBS 19.4 y PBS 19.5.

<sup>45</sup> PBS 19.5.9

<sup>46</sup> PBS 19.5.2

- requisitos específicos para proporcionar los datos de rendimiento de las inversiones y los gastos de gestión de inversiones
- requisitos específicos relacionados con la divulgación de información sobre los diversos tipos de garantías.

#### *Monitoreo de la gobernanza*

161. El supervisor generalmente vigilará la eficacia de los procesos formales de una aseguradora como la revisión de material publicitario antes de su publicación para asegurarse de que cumple los requisitos de protección de los consumidores y que el personal que trabaja en esta área (o personas relevantes en la función de cumplimiento) están debidamente capacitados, especialmente en relación con los requisitos legales pertinentes. El supervisor puede revisar, entre otras cosas, los controles destinados a garantizar que:

- Antes de ser difundida, la publicidad relativa a los productos de la aseguradora se revisará independientemente de quien fue la persona que la preparó o diseñó para la aseguradora.
- Cualquier publicidad de productos que resulten engañosas, poco clara o imprecisa será inmediatamente modificada y / o retirada.
- Información adecuada y apropiada del producto se proporcionará a los intermediarios que comercializan productos de la aseguradora.
- Cuestiones relativas a la información, como los derechos de los consumidores otorgados por ley no se presentarán de una manera tal que parezcan ser una oferta de la compañía de seguros o profesional de seguros.

#### *Monitoreo de la actividad*

162. El monitoreo de la publicidad de los productos de seguros por el supervisor es de suma importancia. Para el supervisor, este control tiene tres objetivos principales:

- detectar y buscar remedios por incumplimiento de la legislación o de los requisitos de supervisión
- identificar los cambios en las prácticas de negocio y detectar nuevos productos, y asegurar que estos cumplan con las normas legales y reglamentarias
- Para resaltar las buenas prácticas.

163. Por lo general, el supervisor monitorea la publicidad de forma regular y lleva a cabo inspecciones por muestreo. De manera óptima el seguimiento se aplicaría a todos los medios, incluyendo televisión, radio, prensa, vallas publicitarias y publicidad en línea. También debe incluir la promoción fuera de los medios, como las actividades de marketing de la calle, campañas de comunicación o eventos. El monitoreo también puede incluir el seguimiento de la publicidad y los gastos de marketing de la compañía de seguros, para identificar las tendencias y áreas de enfoque.

164. El supervisor puede optar por centrarse en temas específicos (por ejemplo, las tasas de retorno) o en categorías específicas (por ejemplo, tipos de productos, tipos de compañía de seguros). Otros factores que podrían afectar el alcance del trabajo del supervisor incluyen:

- el número de participantes en el mercado
- la duración, el volumen o la repetición del anuncio
- la identidad del anunciante
- la gravedad de las infracciones (y los riesgos que representan para el consumidor)
- el público hacia quien va dirigido (especialmente en el caso de los consumidores vulnerables)
- quejas de los consumidores en relación con la publicidad o cualquier otra información pertinente.

165. Más aún, el supervisor puede tener que prestar especial atención a las cuestiones específicas en un corto período de tiempo. En efecto, el carácter temporal de la publicidad requiere que el supervisor pueda responder rápidamente en términos de supervisión, intervención y sanciones.

#### **4.3.2 información precontractual comprensible**

##### *Requisitos de supervisión*

166. El supervisor puede considerar el establecer normas específicas o emitir directrices relativas a la información precontractual.

167. La información precontractual debe facilitarse al consumidor antes de la compra del producto de seguro. El supervisor puede establecer los requisitos en cuanto al momento específico de información precontractual y requisitos para que la información precontractual (así como la documentación final de la política) deba ser:

- proporcionada gratuitamente a los consumidores
- preparada en formato escrito o, al menos, en un soporte duradero y accesible (electrónico, por ejemplo)
- escrita en un lenguaje sencillo
- 168. El supervisor podría requerir a las aseguradoras divulgar la información precontractual definida a los asegurados potenciales, tales como:
  - datos de contacto de la aseguradora
  - principales características del producto
  - los riesgos cubiertos
  - políticas de manejo de quejas
  - limitaciones de Cobertura del seguro
  - el término del contrato.

##### *Monitoreo de la gobernanza*

169. Al igual que en los enfoques utilizados en relación con la promoción del producto y la divulgación del mismo (ver sección 4.3), el supervisor puede monitorear la efectividad de la calidad y controles que la aseguradora emplea con respecto a la producción y difusión de la información contractual y precontractual. Esto puede incluir una revisión de los controles que la aseguradora utiliza para asegurar que la información se encuentra en "lenguaje simple" y apropiado a su público objetivo.

##### *Monitoreo de actividad*

170. Para evitar las ventas inapropiadas, el supervisor puede considerar la revisión de la calidad de la información suministrada al cliente, ya sea antes de que un contrato se celebre o por muestreo a partir de entonces.

#### **4.3.3 Formas contractuales obligatorias y documentos de información estandarizados**

##### *Requisitos de supervisión*

171. En algunas jurisdicciones, el supervisor adopta formatos específicos de contratos obligatorios. Los objetivos de un formato obligatorio son tres: estandarizar la redacción, simplificar la información proporcionada al cliente, y para que sea más fácil para el cliente comparar productos. Pueden ser obligatorios, ya sea debido a las necesidades del público objetivo o debido a la naturaleza del contrato.

172. Muchos de los productos de seguros son complejos, por lo que es difícil para los consumidores entender las características del mismo. Esto ha llevado a algunos supervisores a presentar documentos de información estandarizados (a veces llamado "Documento de



Información Clave", o "KID"), o a solicitar que estas plantillas sean desarrolladas. Un "KID" contiene información como las principales características del producto, sus riesgos, costos y beneficios.

#### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se les preguntó a los encuestados si ellos monitorean a las aseguradoras en relación con la equidad, la claridad y la calidad de las promociones y divulgaciones de productos.*

Una gran mayoría de los encuestados indicaron que vigilan activamente la equidad y la calidad de las promociones de productos y revelaciones. Diferentes enfoques se aplican de una jurisdicción a otra, incluyendo las siguientes:

- utilizando una inspección in situ para verificar que las aseguradoras den información suficiente para los clientes en la forma prescrita, si fuese necesaria. Otras jurisdicciones prefieren utilizar sólo un control fuera de las instalaciones, por ejemplo, mediante la presentación de informes periódicos por las aseguradoras. Sin embargo, se observa que muchas jurisdicciones combinan ambos enfoques para cubrir la mayor cantidad posible de fuentes de perjuicio para el consumidor.
- llevar a cabo en este sentido programas de compras con "cliente incognito"
- legislación pertinente que establece que todos los servicios de publicidad, promoción y oferta proporcionados por las aseguradoras deben de estar basados en la buena fe y los hechos veraces, es decir, la publicidad debe ser coherente con lo que se ofrece a los usuarios
- el supervisor emitirá directrices relativas a la información precontractual a las aseguradoras.

#### **4.4. Asesoramientos y Conflictos de Interés**

##### *Requisitos de supervisión*

173. El supervisor requiere que las aseguradoras tengan mecanismos de control funcionando para asegurar de que cuando los consumidores reciban asesoramiento antes de finalizar un contrato de seguros, éste sea el apropiado, teniendo en cuenta las circunstancias de divulgación de los clientes, y de que los conflictos de intereses que puedan surgir sean manejados de una manera apropiada.<sup>47</sup>

174. Además, el supervisor usualmente necesita que las aseguradoras y los intermediarios cuenten con el conocimiento adecuado del marco legal aplicable al mercado de seguros, incluyendo las provisiones legales aplicables a los productos de seguros, participantes del mercado y protección al consumidor. Las aseguradoras e intermediarios deberán actuar ética y profesionalmente y sus conocimientos profesionales tienen que ser apropiados y estar actualizados. El supervisor deberá establecer requisitos basados en principios y/o reglas específicas sobre esta materia.

175. En algunas jurisdicciones, el supervisor recomendará utilizar requisitos administrativos específicos relacionados a la administración y divulgación de los conflictos de interés entre intermediarios, aseguradoras y clientes- por ejemplo, solicitando a las aseguradoras a tener establecida una "política para el manejo de conflicto de intereses", la cual deberá cumplir con ciertos estándares. En algunos casos deberán incluir prohibiciones de algunos tipos particulares de incentivos o beneficios que el supervisor considera como un conflicto inaceptable.

---

<sup>47</sup> PBS 19.6 y PBS 19.7

176. Algunas jurisdicciones recomendarán la cantidad, tipo o frecuencia de las comisiones u otro tipo de remuneración o incentivo que las aseguradoras entreguen a los intermediarios.

177. Requisitos adicionales impuestos por algunos supervisores en relación a asesoramientos y a conflictos de intereses incluyen el solicitar a las aseguradoras a:

- utilizar procesos para verificar si el intermediario ha recogido la información necesaria acerca del cliente previa a la venta de un producto de seguros. Una manera de lograr esto es hacer que el intermediario utilice un cuestionario detallado preestablecido. Nuevamente, los requisitos podrán variar dependiendo del estatus del intermediario.
- proveer a los intermediarios de un entrenamiento o acreditación relacionada con los productos de la aseguradora antes de permitirles comercializar los productos de la misma.
- comunicar a los clientes el estatus del intermediario
- utilizar procesos para asegurar que el modelo de distribución utilizado en cada caso en particular sea el adecuado para el tipo de producto y/o el grupo de clientes. Por ejemplo, se les pedirá a las aseguradoras que decidan si es apropiado comercializar tipos particulares de productos sin dar un aviso previo, y a establecer controles que aseguren un trato justo a los clientes.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se le solicitó a los encuestados si ellos controlan a las aseguradoras en relación a los asesoramientos establecidos por éstas para asegurar imparcialidad de consejos y modelos de distribución.*

La mayoría de los encuestados indicaron que controlan esto a través de la utilización de una diversa gama de herramientas incluyendo algunas sofisticadas que utilizan revisiones temáticas, clientes incógnitos e inspecciones in situ impulsadas mayormente por quejas.

En algunas jurisdicciones todos los distribuidores tienen que proporcionar información esencial y comprensible acerca de la póliza de seguros, para identificar los requerimientos y necesidades del cliente, para formalizar en forma escrita los asesoramientos otorgados y para mantener actualizada la carpeta e información del cliente.

Otros encuestados manifestaron que ellos se aseguran a través de información MDN otorgada, de que los mecanismos de control estén establecidos para así asegurar la imparcialidad de los asesoramientos y los modelos de distribución.

Se les preguntó a los encuestados si ellos monitorean que las aseguradoras tengan mecanismos de control establecidos para solucionar conflictos de intereses.

Una gran mayoría de los encuestados nos indicaron que ellos les solicitan a las aseguradoras y a los intermediarios que establezcan principios y mecanismos internos para identificar, prevenir y manejar conflictos de interés, asegurándose de que cuando un conflicto de interés verdaderamente surja, el cliente sea tratado de manera justa.

Algunos encuestados declararon que ellos les solicitan a las aseguradoras que establezcan una barrera entre las actividades operacionales y las funciones de cumplimiento. Alientan a las aseguradoras a adoptar códigos de conducta éticos (Además de leyes/reglamentos más formales). Estas normas variarán dependiendo de la complejidad del producto vendido. Por ejemplo, los códigos de conducta serán más estrictos cuando están relacionados a ventas de productos de seguros de inversión.

Algunas jurisdicciones aprueban códigos de conducta propuestos por asociaciones de la industria. Un número de supervisores evalúan el marco de control interno con respecto al trato justo de clientes. De otro lado, algunas jurisdicciones tienen un enfoque más indirecto debido a estructuras de negocio y recursos variables, los supervisores aplican los principios generales de

conducta pero no toman decisiones administrativas dentro de las compañías aseguradoras. Por ejemplo, los supervisores pueden solicitar el trato justo de clientes pero no solicitar explícitamente que esos estándares se reflejen en el plan estratégico de la compañía o en el código de conducta.

Algunos encuestados señalaron que también establecen normas para los intermediarios para asegurarse de que estén bien conscientes de normas relativas a la prevención de conflictos de intereses.

#### *Monitoreo de gobernanza*

178. Aun cuando el supervisor no sugiera específicamente controles en relación a asesoramiento y conflictos de interés como se mencionó anteriormente, éste podrá usualmente revisar la efectividad de los controles y procesos propios de las aseguradoras desde la perspectiva de poder asegurar asesorías adecuadas a los clientes. Usualmente, el supervisor revisará los mecanismos para identificar, prevenir, divulgar y manejar los conflictos de interés. Tal revisión deberá considerar hasta qué punto los procesos de las aseguradoras toman en cuenta los factores expuestos en los párrafos 166 al 170 como “requisitos de supervisión”, aun cuando estos factores no estén señalados específicamente.

179. Los supervisores revisaran la forma de remuneración para aquellos que vendan o provean asesoramiento a los clientes asegurándose de no poner en riesgo los intereses de los mismos. El supervisor podrá determinar el nivel de divulgación (ej. manera y/o detalle) requerido. Aun cuando no sea específicamente prescrita, la remuneración e incentivos de venta no deberán de influir en la asesoría dada al cliente.

#### *Monitoreo de Actividades*

180. El supervisor puede controlar una variedad de indicadores a fin de evaluar la imparcialidad de distribución de las aseguradoras y prácticas de asesoramiento, tales como:

- ventas, finalización y caída de información por tipo de canal de distribución
- tipo y cantidad de remuneración pagada a los intermediarios
- información de fuerza de distribución como el número de intermediarios reclutados/contratados, retención de intermediarios, etc.
- información relacionada a quejas sobre el asesoramiento.

181. Adicionalmente, el supervisor le podrá pedir a la aseguradora que le notifique cualquier cambio importante en los modelos de distribución o en las prácticas de remuneración a los intermediarios

### ***4.5. Mantenimiento e información de post venta***

#### *Requerimientos de Supervisión*

182. El supervisor solicita a las aseguradoras el mantenimiento adecuado de las pólizas hasta el punto en que todas las obligaciones de la misma hayan sido satisfechas. El supervisor también solicitará a las aseguradoras que divulguen a los clientes información referente a cambios contractuales que ocurran durante la vigencia del mismo, así como cualquier tipo de información relevante dependiendo del tipo de productos de seguros.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> PBS 19.8

183. Los supervisores podrán solicitarles a las aseguradoras que informen a los clientes cuando finalice un contrato acerca de temas específicos tales como:

- cambios en la información o términos esenciales de los contratos.
- requerimientos adicionales
- en el caso de contratos de ahorro o inversión , detalles de desempeño de inversiones de cuando en vez ( ej. desempeño de carteras, ganancias, monto de bonos, el valor de las unidades asignadas al cliente, modificaciones sustanciales en las evaluaciones de un fondo de inversión de riesgos).

184. Los supervisores podrán también solicitar el momento de las divulgaciones en curso, por ejemplo, solicitándoles a las aseguradoras presentar una declaración de beneficios actualizada por lo menos una vez al año.

185. En algunas jurisdicciones, los supervisores solicitaran a las aseguradoras tener controles establecidos en lo que se refiera a servicios externos, para asegurar que el servicio al cliente no se vea afectado y que el proveedor del servicio externo cumpla con los estándares de servicio pertinentes.

#### *Monitoreo de la gobernanza*

186. los supervisores podrán controlar la eficacia de los controles que la aseguradora tiene establecidos para monitorear la calidad del mantenimiento post venta de pólizas e información, incluyendo servicios de información otorgados por proveedores externos de servicio. En general, el supervisor podrá controlar los sistemas de divulgación de la aseguradora que les permitan a los clientes determinar si el producto continúa satisfaciendo sus necesidades y expectativas. Los puntos que se revisan usualmente se relacionan con:

- Transacciones de post venta.
- Desempeño.
- Enmiendas de contrato durante su vigencia.
- Los derechos y obligaciones de los clientes en relación a los cambios, si fuese aplicable.
- Sustitución o reemplazo de un producto.
- Cambios de cartera.
- Cambios en el entorno, tales como enmiendas legales que tengan impacto en los productos que tienen los clientes.
- Cambios en la organización u operación que involucren a las aseguradoras que tengan un impacto en los clientes, productos o servicios relativos.

#### *Monitoreo de Actividades*

187. La mayor parte de los supervisores evalúan la calidad de las políticas y procedimientos de post venta de las aseguradoras para determinar si éstas promueven el trato justo de los clientes, asegurados, beneficiarios o terceros afectados. También podrán evaluar si la aseguradora está actuando responsablemente en los casos donde la información provista por el cliente antes del término del contrato cambie a posteriori. El supervisor también podrá evaluar los procedimientos que utiliza la aseguradora para respaldar el deseo de los clientes de reemplazar o sustituir un producto, cambiar proveedores y los riesgos asociados.

188. Otros indicadores de la calidad del mantenimiento de post venta que los supervisores podrán revisar pueden incluir:

- muestras de documentación de mantenimiento post venta, tales como modelos de cartas, solicitudes de beneficios anuales, etc.

- reportes de adhesión a/ desviaciones de estándares de servicios internos y niveles de servicio de proveedores externos de servicio
- información sobre quejas de servicio
- información sobre encuestas de satisfacción de cliente.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se le preguntó a los encuestados si controlan la calidad de las política de monitoreo post venta e información existentes.*

*Más de la mitad de los encuestados indicaron que esto está incluido en el proceso de control MDN y en general a través de inspecciones in situ. Los enfoques de monitoreo incluyen:*

- monitoreo externo
- formas de manejar las quejas
- revisiones temáticas MDN
- llamadas telefónicas post venta a los clientes (para productos relacionados a inversiones)
- indicadores de largo impacto
- pruebas regulares y aleatorias para identificar si la información otorgada por la aseguradora es correcta.

Algunos encuestados señalaron que también utilizan técnicas o programas como las del cliente incognito para monitorear el trato justo de los clientes por las aseguradoras.

### **4.6. Denuncias de siniestro**

#### *Requisitos de Supervisión*

189. Los supervisores le exigen a las aseguradoras que manejen las denuncias de siniestro eficientemente y de manera justa, y que cuenten con procedimientos para el manejo de las mismas que sean simples, transparentes y accesibles.<sup>49</sup> Cuando se compra un producto de seguros (ej. Al preparar el contrato), y nuevamente más adelante si se hace una demanda, los supervisores requerirán que las aseguradoras les comuniquen a los clientes lo siguiente:

- que está cubierto y que no
- que involucra el proceso de demanda, documentación requerida, a quien contratar, etc.
- tiempos de respuesta para el tratamiento de las denuncias
- a quien contratar en el caso de disputa en la denuncia de siniestro.

190. En algunas jurisdicciones, se crearan líneas de tiempo específicas para el manejo de las denuncias, como periodos máximos de tiempo en los cuales una decisión deba de ser comunicada al demandante, periodos en los cuales un demandante podrá disputar una decisión, etc.

191. Los supervisores podrán también solicitar que varios aspectos de los procesos de administración deban tener relación con el manejo de denuncias tales como solicitar a las aseguradoras que:

- desarrollen y mantengan un manual de procedimientos de denuncias de siniestro
- tengan una función dedicada al manejo de denuncias con adecuados recursos y personal debidamente calificado/ entrenado

<sup>49</sup> PBS 19.9

- al recibir una denuncia de siniestro, se deberá proveer al demandante de todos los requisitos necesarios para la misma y pasos a seguir. Esto deberá incluir detalles de la participación de los proveedores de servicios de terceros tales como topógrafos, ajustadores de pérdidas, servicios de reparación, etc. También deberá incluir detalles de cualquier excedente relevante, copagos, subrogaciones o procesos promedio
- mantener al demandante informado del estado de su denuncia (incluyendo razones para retrasos) y/o asesorarlos en como poder seguir el proceso
- otorgar razones adecuadas ante cualquier rechazo de denuncia de siniestro, ya sean rechazos parciales.
- otorgar contacto y detalles del proceso relacionados a como apelar o disputar una resolución de la denuncia (incluyendo cualquier alternativa relevante como mecanismo de resolución de controversias)
- mantener un record sobre denuncias mínimas
- establecer un control para combatir el fraude y lavado de dinero que sea apropiado a su exposición y vulnerabilidad. Esto podrá incluir: hacer que el cliente/ demandante esté consciente de las consecuencias por otorgar información falsa; proporcionando al personal del departamento de denuncias el adecuado entrenamiento en indicadores de fraude; llevando a cabo campañas o programas de conciencia al público en el manejo de demandas y documentación; cuando sea legalmente posible, participar en bases de datos donde las denuncias fraudulentas estén reportadas.

192. Adicionalmente al manejo de las denuncias de siniestro y requisitos administrativos, los supervisores podrán también establecer requisitos o proporcionar orientación relativa al manejo de estándares para denuncias justas. Esto podrá por ejemplo incluir prohibir a la aseguradora de:

- ocultar cualquier disposición de una póliza de seguros cuando ésta sea pertinente para una denuncia
- disuadir a los clientes, demandados o beneficiarios de obtener los servicios u asesoramientos de un abogado o topógrafo
- tratar de asentar denuncias por menos del monto al que el demandante tenga derecho a recibir de acuerdo a cualquier material publicitario ya sea escrito o impreso adjunto a las solicitudes de adhesión
- denegar una denuncia sin una investigación previa y adecuada
- transferir la responsabilidad de la denuncia a otros (por ej. proveedores de servicios de terceros tales como topógrafos, ajustadores de pérdidas, servicios de reparación, etc.) excepto que pueda ser previsto expresamente en las condiciones de la póliza.

#### *Monitoreo de la gobernanza*

193. Aun cuando el supervisor no establezca específicamente procesos de gobernanza en relación al manejo de denuncias de siniestros discutidas anteriormente, el supervisor usualmente revisará la efectividad de los propios controles y procesos de la aseguradora desde la perspectiva de asegurar prácticas de manejo justo de las denuncias. Tal revisión podrá considerar el punto hasta el cual los procesos de la aseguradora nombran los factores desplegados en los párrafos 182 a 185, aun cuando estos factores no estén señalados específicamente.

194. Los supervisores generalmente analizan las reservas de denuncias de siniestro de las aseguradoras. Un incremento en reservas puede ocurrir por un número de razones, algunas de las cuales nos señalan problemas MDN. Un incremento de reservas sin el correspondiente cambio en pérdidas pagadas deberá de ser investigado.

#### *Monitoreo de Actividades*

195. Los supervisores monitorean, y en algunas jurisdicciones hacen públicas estadísticas de manejo de demandas tales como:

- tasa de denuncias/ perdidas
- tiempos de respuesta promedios para atender las denuncias de siniestro
- acuerdos
- número y valores de denuncias rechazadas, incluyendo las razones de rechazo
- número y valores de denuncias que terminan en litigio
- número y causa de quejas relativas a denuncia de siniestro
- número, edad y valores de denuncias pendientes.

196. La información de las tasas de pérdidas identifica a las compañías con mayor cantidad de denuncias de siniestro. Desviaciones significativas de las normas podrían indicar estrés financiero si la tasa de perdidas es muy alta- o resaltar las dudas potenciales acerca del manejo de denuncias de siniestro o prácticas de suscripción, si la tasa de pérdida es inusualmente baja. Se debe de tener en cuenta, sin embargo, que es una tasa de pérdida normal, consistente con operaciones rentables, podrá variar significativamente dependiendo del giro del negocio y, especialmente para líneas de negocio de “cola larga” en cambios en condiciones económicas generales.

197. Los supervisores generalmente revisan (típicamente a través de una inspección in situ) la efectividad operativa del proceso de manejo de denuncias, incluyendo adherencia a servicios estándar internos y externos y la competencia del personal que maneja las denuncias de siniestro.

#### ***Respuestas a la encuesta MDN***

*Se le preguntó a los encuestados si controlan los procesos de manejo de denuncias de siniestro y si las tasas de quejas, información y denuncias de siniestro están incluidas en las revisiones de los supervisores.*

La mayoría de los encuestados indicaron que el monitoreo de denuncias/ procesos de manejo de quejas dentro de las aseguradoras es un área de alta prioridad en el proceso de revisión de supervisores a través de varios medios, incluyendo inspecciones in situ, reportar requisitos a través de regulaciones o pautas; evaluaciones cualitativas y cuantitativas de la administración corporativa; evaluaciones de riesgo dirigidas a la MDN; o en el transcurso de evaluaciones de desempeño de las aseguradoras. En la misma línea, la mayoría de encuestados manifestaron que la información de quejas y tasas de denuncias de siniestro son revisadas y analizadas regularmente al momento de realizarse el monitoreo fuera del sitio ya que los indicadores relacionados a la MDN y otros investigados, eran necesarios, a través de inspecciones in situ de áreas específicas.

#### ***4.7. Quejas***

##### ***Requisitos de Supervisión***

198. El supervisor necesita que las aseguradoras e intermediarios tengan políticas y procesos establecidos para manejar quejas de una manera pronta y justa.<sup>50</sup> Las quejas son producto del funcionamiento normal del mercado de seguros y las aseguradoras son generalmente requeridas a tener sistemas para hacerles frente. Los supervisores rastrean las tendencias en las quejas, ya que podrían dar pie a mayores problemas.

---

<sup>50</sup> PBS 19.10

199. En algunas jurisdicciones el supervisor juega un rol importante en relación al establecimiento u operación de estructuras de resolución alternativa de conflictos. En otros casos, los supervisores mismos tienen un rol directo en el manejo de quejas. Ver discusión en el párrafo 2.2.6.

200. En algunas jurisdicciones, se recomiendan tener líneas de tiempo específicas para el manejo de quejas por las aseguradoras, tales como periodos máximos dentro de los cuales la queja deberá de ser resuelta o respondida.

201. Es común para los supervisores el intervenir en los diferentes aspectos de los procesos de administración que las aseguradoras deberían de tener establecidos en relación al manejo de quejas, tal como solicitar a las aseguradoras a:

- implementar y mantener una política de gestión de quejas que usualmente necesitará ser aprobada por el Consejo o Alta Gerencia. El supervisor también podrá requerir que algunos asuntos menores sean tratados en las políticas de gestión de quejas, incluyendo: que los clientes deberán de ser capaces de presentar una queja a través de diferentes canales sin costo alguno; reconocimiento y manejo de las quejas recibidas; el tiempo de resolución requerido en los procesos desde el reconocimiento de la queja hasta las disposiciones finales; el tratamiento adecuado de la información y datos personales del cliente que presenta la queja, de acuerdo con los marcos legales aplicables.
- tener una dedicada función de gestión de quejas precedida por un gerente senior o estructura de la Alta Gerencia quien reportará a un nivel ejecutivo alto. El supervisor también podrá requerir que esta función sea protegida de conflictos de interés (por ejemplo teniendo el control sobre su propio presupuesto).
- mantener un registro de quejas que contenga hasta los mínimos detalles tales como: El motivo de la queja; datos del cliente que interpone la queja, fecha de recepción y respuesta de la queja; resultado/ consecuencia de las quejas; categoría de la queja por ejemplo el tipo de seguro involucrado, asunto de la queja, etc.
- mantener bien informados a los clientes que interponen la queja acerca del progreso de su queja y de las razones de cualquier tipo de demora o decisiones, incluyendo posibles apelaciones.
- comunicar detalles y cooperar con los foros de resolución alternativa de disputas.
- organizar y analizar quejas para poder identificar y dirigir cualquier problema recurrente y potenciales riesgos legales y operacionales.
- entregar información de quejas ya prescritas al supervisor, incluyendo detalles de tendencias identificadas o problemas recurrentes o sistemáticos. En algunas jurisdicciones también se pide reportar públicamente la información de las quejas.

### ***Respuestas a la encuesta MDN***

*Se le preguntó a los encuestados si les solicitan a las aseguradoras reportar quejas graves o un aumento en quejas específicas.*

*Algunos encuestados indicaron que les solicitan a las aseguradoras el reportar quejas/demandas serias o un aumento en quejas específicas en forma regular para así poder identificar los problemas más comunes o potenciales en el mercado. Adicionalmente, algunas jurisdicciones le solicitan a las aseguradoras el mantener un registro de quejas para así poder estar al tanto de todas las quejas de los clientes y tenerlo disponible para entregarlo a los supervisores cuando lo pidan. Sin embargo, otras jurisdicciones a pesar de no contar con un requerimientos explícito, también señalaron que los requisitos para reportar quejas/ demandas granulares serán desarrollados e implementados en un futuro cercano.*



### *Monitoreo de la gobernanza*

202. Aun cuando el supervisor no solicite de manera específica procesos administrativos en relación al manejo de quejas como se señaló anteriormente, el supervisor generalmente revisará la eficacia de los controles y procesos propios de las aseguradoras para así poder asegurar prácticas justas para el manejo de quejas. Tal revisión podrá considerar hasta qué punto los procesos de las aseguradoras toman en cuenta los factores establecidos en los párrafos 191 al 194 señalados anteriormente, aun cuando estos factores no estén específicamente ordenados.

203. El supervisor también podrá revisar la cultura de manejo de quejas de la aseguradora como un indicador de su cultura general de trato justo. Por ejemplo, el supervisor podrá evaluar si las quejas son manejadas estrictamente en relación a los términos señalados en el contrato, o si la aseguradora también toma en cuenta las expectativas generales y razonables del cliente que interpone la queja así como sus circunstancias particulares para llegar a un desenlace justo.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se le preguntó a los encuestados si manejan quejas de clientes y beneficiarios.*

*La gran mayoría de encuestados indicaron que manejan las quejas de clientes y beneficiarios ya sea directa o indirectamente con la expectativa de los siguientes beneficios de supervisión:*

- ser capaz de identificar y monitorear prácticas abusivas de mercado o señales sobre violaciones MDN de la regulación de seguros
- considerar si tomar acción supervisora proactiva para la protección de los consumidores
- proveer al público de una recomendación general basada en el análisis exhaustivo de las quejas recopiladas
- llevar a cabo inspecciones in situ relacionadas a la MDN de una manera más eficiente y efectiva. Aun en casos donde las quejas contra las aseguradoras sean manejadas por órganos autorregulados, las autoridades supervisoras mantienen un rol de monitoreo y control para garantizar que las quejas sean gestionadas de acuerdo a las normas y regulaciones dentro del marco legal establecido.

En algunas jurisdicciones las aseguradoras publican detalles de sus procesos para el manejo de quejas incluyendo:

- como interponer una queja (el tipo de información que deberá ser entregada por quien la interpone)
- la entidad y los detalles de contacto de la persona o departamento a quien la queja deberá ser dirigida.
- el proceso que deberá seguirse al manejar una queja ( ej. cuando será reconocida, plazos para el proceso)
- la existencia y disponibilidad de una autoridad competente, un defensor del pueblo o un plan alternativo de resolución de disputas

### *Monitoreo de Actividades*

204. Los supervisores deberán revisar la información de quejas. Esto puede incluir información cuantitativa (como volumen de quejas, tasas de resolución, incrementos, etc.) e información cualitativa relacionada a quejas (como muestras de correspondencia relacionada a quejas, y reportes del análisis de hallazgos de quejas de la aseguradora). De un análisis eficiente de quejas el supervisor puede detectar problemas potenciales en compañías individuales y niveles en todo el sector. La información de quejas puede servir como un sistema de advertencia temprano para

detectar problemas (incluyendo potenciales problemas de mitigación de riesgos) y para proveer una base para próximas evaluaciones MDN.

205. a pesar de la relación obvia entre quejas de clientes y dudas MDN, los supervisores deberán de ser cuidadosos de no llegar a conclusiones solamente basándose en la información de las quejas, tampoco deberán concluir de que la ausencia de quejas significa la ausencia de problemas relacionados a la MDN. La atención exclusiva a las quejas de los clientes no podrá ser usada como sustituto a una investigación más profunda de las actividades de la aseguradora.

206. Sin embargo, la información de quejas es usualmente la fuente más útil de información para fines de revisión de supervisión de MDN. Las quejas proveen de una gran cantidad de información acerca del sector, aseguradoras individuales y dudas de los clientes en tiempo real, incluyendo asuntos emergentes en el mercado.

207. La información de quejas es uno de los factores que deberán ser considerados al determinar la categorización de riesgos de una aseguradora, en la selección de aseguradoras para evaluaciones posteriores y en determinar la naturaleza y alcance de tal evaluación. Identificar a las aseguradoras con altos y consistentes índices de actividad de quejas puede ser el primer paso para establecer medidas correctivas.

208. la información de quejas deberá de ser revisada tan frecuentemente como sea posible, ya sea trimestral o mensualmente, para identificar tendencias a tiempo. El supervisor puede detectar problemas fácilmente comparando información estadística pasada a niveles de todo el sector, por línea de producto o tipo de queja, o a nivel de cada empresa.

209. A pesar de que el foco del análisis sean patrones y tendencias, algunas quejas individuales por su naturaleza plantearán serias preguntas acerca de la conducta de las aseguradoras, que requerirán seguimiento aun si las tendencias de quejas de las aseguradoras no tengan complicaciones. El supervisor generalmente establece criterios para que los analistas de quejas puedan identificar quejas para ser revisadas posteriormente.

Esto podría incluir consultas de intermediarios o consumidores acerca de prácticas de negocios particulares

210. Usualmente los supervisores monitorean la resolución de quejas fuera del lugar, usando indicadores tales como:

- número de quejas
- número de incrementos al supervisor, foros de solución alternativa de disputas, u otros canales.
- tiempo de respuesta para resoluciones
- número de quejas que resultaron en litigio

211. El supervisor llevará a cabo inspecciones in situ dependiendo de la efectividad de los procedimientos de manejo de queja de las aseguradoras, y de quejas específicas o asuntos temáticos a través de un enfoque focalizado. Otros enfoques incluyen:

- cliente incognito
- encuestas de clientes e intermediarios
- información sobre sistemas alternativos de resolución de disputas, otros reguladores, organizaciones de consumidores y los medios de comunicación.

#### ***4.8. Protección de privacidad***

##### *Requisitos de Supervisión*

212. Los supervisores requieren que las aseguradoras e intermediarios tengan políticas y procedimientos para la protección de información privada de los clientes, incluyendo políticas y procedimientos establecidos para prevenir el robo, pérdida o uso indebido de la misma.<sup>51</sup>

Esto se requiere debido al riesgo a clientes y la amenaza a la reputación de las aseguradoras.

213. Aun cuando sean externalizadas, todas las actividades relacionadas a la recepción, almacenamiento y procesamiento de información personal se mantendrán como responsabilidad de la aseguradora. Los supervisores por consiguiente requerirán que las aseguradoras tengan establecidos suficientes mecanismos de seguridad, en el contrato de externalización, y en los procesos internos de la aseguradora, para evitar el abuso y uso inapropiado de información a través de métodos apropiados para proteger la confidencialidad y seguridad de la información personal.

214. La ley identifica provisiones referentes a protección de la privacidad bajo las cuales las aseguradoras y los intermediarios están permitidos a recolectar, retener, usar o comunicar información personal de clientes a terceros.<sup>52</sup>

215. Cuando el supervisor de seguros no sea el único responsable de la protección de información personal, deberán existir canales de comunicación claros, a través de MMoU o medios administrativos, para el intercambio apropiado de información sobre temas tales como:

- abuso o comunicación inapropiada de información personal
- violaciones de la ley, regulaciones, reglas o pautas
- sanciones, procedimientos o decisiones penales o criminales, etc.

#### *Monitoreo de la gobernanza*

216. El supervisor usualmente evaluará la efectividad de las medidas que tiene la aseguradora para proteger la privacidad del cliente tales como:

- Políticas y procedimientos relacionados a la protección de la privacidad para poder asegurar el cumplimiento de provisiones legales y mejores prácticas del sector.
- La calidad del entrenamiento necesario de empleados a todo nivel de la organización, para así promover la conciencia sobre requerimientos de protección a la privacidad.
- Mecanismos de control interno que alcancen los objetivos de protección de privacidad y respalden el logro de tales objetivos.
- Si la tecnología adecuada está disponible y en su lugar para manejar adecuadamente la información financiera, médica y personal que la aseguradora mantiene del cliente.
- Políticas y procedimientos relacionados que van desde el manejo de riesgos hasta violaciones de seguridad.
- Garantizar que las estructuras de grupo no sean utilizadas para evitar prohibiciones al compartir información personal.

217. Adicionalmente, el supervisor podrá evaluar controles orientados a asegurar que:

- Los clientes sean notificados de una manera oportuna sobre cualquier violación de la confidencialidad responsable de poner en peligro sus intereses o derechos.
- Los supervisores son informados de cualquier violación de la protección de la información privada responsable de poner en riesgo los intereses o derechos de los clientes y la reputación de la aseguradora.
- Las personas responsables en las aseguradoras serán informadas de cualquier violación de la confidencialidad de manera oportuna.

---

<sup>51</sup> PBS 19.12

<sup>52</sup> PBS 19.11

### *Monitoreo de Actividades*

218. Los supervisores evalúan los procedimientos y mecanismos de seguridad de las aseguradoras, y su cumplimiento de las leyes de protección de información, a través de inspecciones in situ o monitoreo externo. Esto debe incluir procedimientos de protección de información y controles donde aspectos de los negocios sean externalizados.

### **Respuestas a la encuesta MDN**

*Se le preguntó a los encuestados si monitorean controles para garantizar la protección a la confidencialidad de la información de los clientes.*

En muchas jurisdicciones, la protección de la información personal se trata con legislación interna en vez de con la legislación de seguros. Una autoridad diferente podría ser entonces enteramente responsable del cumplimiento de las aseguradoras con obligaciones en la protección de la información personal. Esta responsabilidad podría también ser compartida con el supervisor de seguros.

Sin embargo, aun si otra autoridad está involucrada, algunos supervisores de seguros requieren que las aseguradoras tengan controles apropiados, mecanismos de protección y procedimientos para proteger la información personal de los clientes.

La mayoría de supervisores controlan esto a través de inspecciones in situ, Sin embargo, en algunas jurisdicciones se controla a través de monitoreo externo, divulgación por parte de la aseguradora a través de su requerimientos reportados anualmente, o en relación con el manejo de las quejas de los clientes.

## **5. Otras herramientas de supervisión y alcances a la supervisión MDN**

### ***5.1 Economía del comportamiento***

219. El uso de “empujones” para influenciar el comportamiento de los consumidores, empujándolos gentilmente hacia una decisión de compra se ha vuelto un concepto familiar – por ejemplo, los supermercados no están distribuidos de la manera en que lo están por accidente. En algunos sectores sin embargo, incluyendo servicios financieros, esas tendencias no son tan fáciles de detectar. Como consecuencia, algunos supervisores están acudiendo a la economía del comportamiento para ayudarnos a entender las elecciones de los consumidores. Hay varias razones por las cuales la gente comete errores al elegir o utilizar productos financieros, y pueden sufrir pérdidas considerables como resultado. Al utilizar la economía del comportamiento, los supervisores tienen una herramienta adicional que los ayuda a entender cómo se cometen estos errores y por qué se repiten. Esto a cambio podría ayudar a informar decisiones sobre que se podría hacer para mitigarlas.

220. La creciente literatura sobre la economía del comportamiento demuestra que algunos errores cometidos por los consumidores son persistentes y predecibles. Esto eleva la perspectiva de que

las firmas diseñen sus modelos de negocio para explotar estos comportamientos, en vez de competir en precio o calidad. Entender la economía del comportamiento permite a los supervisores determinar como mejor contrarrestar aquellos modelos de negocios y asegurar mejores resultados para los consumidores.

221. Mientras que es común que las personas cometan errores, la economía del comportamiento va más allá de la intuición y ayuda a detectar, entender y remediar problemas que surgen de los errores de los consumidores. Los supervisores pueden dar una mirada más profunda a los perjuicios que tienen los efectos más dañinos en las decisiones que el consumidor toma, y que se puede hacer para mitigar estos efectos. Estos hallazgos pueden ser incorporados en las estrategias de supervisión, incluyendo integrar la economía del comportamiento como una conducta de regulación de negocios y supervisión para resaltar la efectividad regulatoria y de supervisión.

## ***5.2 Comunicación con el sector y los consumidores***

### *Publicación de evaluaciones de riesgo vanguardistas*

222. Algunos supervisores están utilizando un enfoque más vanguardista en los riesgos MDN. Esto involucra establecer una evaluación de los riesgos que se ven venir en un futuro cercano, típicamente dentro de los siguientes 12 a 18 meses, junto con la acción de supervisión adecuada si esos riesgos se materializan. La evaluación podrá también incluir un mensaje explícito sobre las expectativas del supervisor de como las firmas deben comprometerse y reaccionar al análisis contenido en tal evaluación de riesgos.<sup>53</sup> Tales evaluaciones de riesgo podrán incluir riesgos derivados de los modelos de negocio y prácticas de las aseguradoras y otras instituciones financieras, así como riesgos derivados de economías más amplias, desarrollos normativos o externos.

223. Comunicar tales evaluaciones de riesgo puede alentar a las aseguradoras a tener en cuenta riesgos a mediano y largo plazo, y a tomar en cuenta estos riesgos en sus planes de negocios y estrategias actuales y futuras y desarrollo de productos. Adicionalmente, cuando hay asuntos que los supervisores no pueden resolver por ellos mismos al tratarse de la causa o raíz de algunos riesgos MDN identificados, resaltar tales asuntos de manera proactiva puede ayudar a impedir que estos asuntos se conviertan en problemas mayores

### *Dialogo*

224. Los supervisores pueden utilizar elementos de comunicación regular que están diseñados para discutir temas relacionados al tratamiento justo de los clientes. A través de dicho dialogo el supervisor puede tomar la oportunidad de compartir un claro y común entendimiento de lo que significa este principio, así como el promover y discutir formas en las que el sector pueda cumplir la meta de tratar a los clientes de manera justa. Dichos diálogos se pueden llevar a cabo a través de varios foros, incluyendo eventos organizados por el mismo supervisor, eventos del sector o de asociaciones profesionales, eventos del consumidor o, cuando sea apropiado, eventos organizados por instituciones específicas.

### *Revelaciones públicas*

---

<sup>53</sup> Véase por ejemplo El Panorama de Conducta Financiera de Riesgos de la UK 2014.

225. Algunos supervisores publican información relativa a conductas de negocios, que podrían incluir información tal como:

- advertencias
- desempeños del sector en relación a indicadores de conducta o en contra de puntos de referencia relacionados a conductas ( por ejemplo información que refleje desempeños relacionados a quejas de clientes o información sobre demandas de seguros).
- progreso del sector o firmas individuales en reconocer debilidades particulares o en tomar medidas correctivas específicas
- acciones de supervisión aplicadas ( incluyendo acciones ejecutadas)

226. El reporte al público de esa información por el supervisor puede:

- contribuir significativamente alentando el progreso del sector al identificar temas potenciales de conducta de marketing, de una manera proactiva y transparente.
- influir en el comportamiento de la conducta de mercado del sector lidiando con consumidores y clientes
- influir en la cultura y conciencia financiera de los consumidores al adquirir un seguro
- reforzar y resaltar la conciencia en temas de conductas de mercado proveyendo retroalimentación desde varios canales y de una amplia gama de clientes.

227. Algunos supervisores también publican o solicitan a las mismas aseguradoras que publiquen información sobre el desempeño de ciertas aseguradoras relacionado a indicadores de conducta apropiada o puntos de referencia- tales como información referente a quejas o demandas de siniestros. El impacto en la reputación al realizar tal divulgación pública puede actuar como un freno al trato no justo de clientes, y como un incentivo para que las aseguradoras compitan sobre la calidad de la experiencia al consumidor que ellas entregan.

#### *Directrices de regulación*

228. Algunos supervisores publican directrices dirigidas al sector referente a conductas de requisitos de negocios para suplir conductas formales de los mismos. El estatus legal de dichas directrices dependerá del régimen legal de la jurisdicción, variando de directrices no vinculantes en algunos casos a otros en que las directrices son vinculantes pero no necesariamente sujetas al mismo proceso de cumplimiento que los requerimientos basados en normas explícitas.

Las directrices sirven para establecer las expectativas del supervisor sobre ciertos requerimientos de conducta; son indicadores de como el supervisor interpreta o pretende supervisar un requerimiento particular de conducta; o ejemplos de lo que el supervisor considera buenas o malas prácticas de conducta. Dichas directrices, aun cuando no sean vinculantes, pueden ser herramientas valiosas para evitar disputas en cuanto a las expectativas del regulador en el caso de que se requiera una acción de cumplimiento formal, particularmente en el caso de requerimientos basados en principios. Cuando un supervisor levanta dudas a una aseguradora referente a su cumplimiento con un requerimiento basado en principios, es más difícil para la aseguradora rebatir que las expectativas del supervisor referentes al cumplimiento del principio no fueron claras, cuando se proporcionaron directrices al respecto.

### **5.3 Otros enfoques**

#### *Identificación complementaria de riesgos*

229. Algunos supervisores tienen establecido un sistema central para reunir indicadores relacionados a la protección financiera del consumidor. Todos estos indicadores convergen en un

punto central de análisis que toma en cuenta otra información relevante interna y pública y son luego referidos para tomar acción cuando sea relevante.

230. La fuente de dichos indicadores puede incluir:

- consumidores
- aseguradoras
- otras agencias de gobierno y consumidor
- autoridades de supervisión fronteras e internacionales.

231. El supervisor podría también compartir los resultados de tal análisis con dichas organizaciones cuando éste se refiera a riesgos a la protección al consumidor fuera de su propia competencia.

232. Los resultados de tal análisis serán usados por lo general para informar el contenido de evaluaciones de riesgos publicadas, como se hizo referencia anteriormente en la sección 5.2, donde éstas se originaron.

#### *Cambios internos para aumentar la protección al consumidor*

233. Algunas veces los supervisores le solicitan a las aseguradoras hacer cambios de estructura interna buscando así asegurar el brindar suficiente atención a los intereses de los consumidores. Cuando esto sucede, los supervisores pueden evaluar el impacto de estos planes sobre trato a los consumidores. Dicha evaluación puede centrarse en el alcance y estructura de los planes de cambio así como en la rapidez de su implementación. El supervisor puede tomar en consideración como se manejan las organizaciones de una manera integral, incluyendo si la alta gerencia predica con el ejemplo, como se comunica al personal el principio de trato justo a los clientes, como se encaja una cultura dentro de la aseguradora que promueve factores importantes tales como la implicación del cliente, conducción de personas hacia el cambio, reacción frente a la retroalimentación y administración efectiva del Consejo en materia de protección al consumidor.

#### *Cambios a la estructura de supervisión*

234. Algunas jurisdicciones revisaron su estructura de supervisión e hicieron o planean hacer cambios para asegurar que la supervisión de conducta reciba los recursos y la atención adecuada.

#### *"Cuadros de mando" u otras herramientas similares de calificación*

235. Los supervisores pueden desarrollar conductas de mercado "dashboards" u otras herramientas de evaluación basadas en indicadores de trato de clientes para poder medir hasta qué punto las aseguradoras priorizan los intereses de los clientes y entregan resultados justos para los mismos. Estas medidas se pueden trasladar a una tabla de puntuación, y ser usadas para identificar tendencias (ya sean positivas o negativas) o áreas de interés.

236. Discusiones individuales con diferentes compañías sobre los resultados de esta evaluación habilitan al supervisor a utilizar diferentes compañías como punto de referencia, así como a identificar buenas prácticas y áreas para mejoras posteriores. Adicionalmente, los resultados generales de la evaluación pueden ser compartidos (sin identificar aseguradoras particulares) con el sector de una manera más amplia, para así promover un entendimiento compartido de las buenas y malas prácticas, y ayudar a las aseguradoras a comparar los resultados de sus evaluaciones con los de sus pares en el sector.

#### *Autoevaluación*

237. Algunos supervisores animan a las aseguradoras a evaluar su propio cumplimiento del ejercicio de actividades, y compartir el resultado con el supervisor. Algunas veces esta autoevaluación es usada en combinación con otra información reunida y analizada por el supervisor.

La información adicional ayuda al supervisor a juzgar la credibilidad de la autoevaluación, participar en una mayor interacción con la aseguradora para fines de validación, y luego tomar en cuenta la autoevaluación al momento de realizar su propia evaluación de la aseguradora. En consecuencia, la autoevaluación contribuye pero no determina la evaluación del supervisor de la aseguradora. Cuando se identifiquen debilidades éstas pueden ser usadas para determinar el grado de intensidad de supervisión requerida, así como las mejoras necesarias que se necesitan hacer.

238. Tales autoevaluaciones pueden ser en forma de “dashboards” u otras herramientas de autoevaluación como se describe anteriormente en el párrafo 228. La herramienta de autoevaluación puede ser desarrollada por la misma aseguradora, en algunos casos el supervisor podrá desarrollar una herramienta de autoevaluación la cual podrá ser adaptada o usada voluntariamente por la aseguradora. Por otra parte, el discutir los resultados de la autoevaluación con la aseguradora ayudará al supervisor a entender los retos y logros que la aseguradora experimenta en relación al trato justo del cliente, e identificar y acordar la acción a seguir.

### ***Respuestas a la encuesta MDN***

*Se le preguntó a los encuestados si han realizado cambios recientes en su enfoque a la supervisión MDN, o si planean hacerlo en un futuro cercano.*

Las respuestas a esta pregunta resaltan un enfoque de supervisión creciente en temas MDN. Casi la mitad de los encuestados otorgaron detalles de iniciativas recientes o pendientes para intensificar las prácticas de supervisión MDN, incluyendo:

- nueva legislación de seguros y/o directrices reguladoras con disposiciones MDN mejoradas
- fortalecimiento del mandato del supervisor en relación a la conducta de mercado/prácticas de negocio
- enfocarse en cláusulas abusivas de contrato
- una creciente tendencia hacia la recolección de información y análisis relacionada con la MDN
- cambiar a un modelo “twin peaks”, con supervisión prudente y de conducta de mercado llevada a cabo por distintos reguladores, con un enfoque orientado a la supervisión MDN



## **Anexo I**

### **Referencias específicas a estándares o materiales internacionales en supervisión MDN**

- AMF, Quebec: Directrices para Buenas Prácticas Comerciales (Junio 2013)
- EIOPA: Directrices sobre Manejo de Quejas por las Empresas de Seguros (Junio 2012)
- EIOPA: Reporte sobre Buenas Prácticas de Manejo de Quejas por las Empresas de Seguros (Junio 2012)
- EIOPA: Reporte sobre Buenas Prácticas en Sitios Web (Enero 2014) FCA, UK: Jornada a la FCA (Octubre 2010)
- FCA, UK: Aplicando la Economía del Comportamiento en la Autoridad de Conducta Financiera (Abril 2013)
- FSA, UK: Guía para el Cliente Incógnito (Noviembre 2006)
- FSA, South África: Implementando el modelo “twin peaks” de regulación financiera en África del Sur (Febrero 2013)
- NAIC: Manual de Regulación de Mercado (2013)
- OECD: Principios G20 de Alto Nivel en la Protección Financiera del Consumidor (Octubre 2011)