

# Evolución de los mandatos de supervisión de seguros en África subsahariana: implicaciones para las prácticas de datos

Nichola Beyers  
Hui Lin Chiew  
Jeremy Gray  
Christine Hougaard



**Publicado por:**

Iniciativa de Acceso a los Seguros

**Acogida por:**

Financial Systems Approaches to Insurance

Deutsche Gesellschaft für  
Internationale Zusammenarbeit  
(GIZ) GmbH  
Dag-Hammarskjöld-Weg 1–5  
65760 Eschborn, Alemania

Teléfono: +49 61 96 79-1362  
Fax: +49 61 96 79-80 1362  
E-mail: [secretariat@a2ii.org](mailto:secretariat@a2ii.org)  
Internet: [www.a2ii.org](http://www.a2ii.org)

**Responsable:**

Secretaría de la Iniciativa de  
Acceso a los Seguros

**Texto y edición:**

Secretaría de la Iniciativa de  
Acceso a los Seguros

**Crédito de las fotografías**

Portada: © istock | 916520044

En asociación con:



---

# Evolución de los mandatos de supervisión de seguros en África subsahariana: implicaciones para las prácticas de datos

Nichola Beyers, Hui Lin Chiew, Jeremy Gray and Christine Hougaard

---

## Agradecimientos

Este documento es la primera parte de un proyecto más amplio, elaborado para respaldar a los supervisores de seguros en África subsahariana (ASS) en la obtención de la información necesaria para llevar a cabo una supervisión eficaz y evaluar el mercado asegurador. El proyecto surgió de las discusiones entre los supervisores de seguros de ASS sobre la necesidad de fortalecer las capacidades de los datos de supervisión en la región. El proyecto se lleva a cabo bajo la orientación del Grupo Directivo integrado por supervisores de seguros de Ghana, Kenia, Malawi, Mauricio, Uganda y África Occidental y Central (CIMA), presidido por Sudáfrica. Los miembros del Grupo Directivo son:

- Mvelase Peter (Presidente del Banco de la Reserva de Sudáfrica)
- Lehlogonolo Chuenyane (Autoridad de Conducta de Servicios Financieros, Sudáfrica)
- Jacky Huma (Autoridad de Conducta de Servicios Financieros, Sudáfrica)
- Deerajen Ramasawmy (Comisión de Servicios Financieros, Mauricio)
- Ignacio Kanthenga (Banco de la Reserva de Malawi)
- Edwin Mulenga (Banco de la Reserva de Malawi)
- Fabrice Ablegus (Conferencia Interafricana de Mercados de Seguros, CIMA)
- Gerald Kago (Autoridad Reguladora de Seguros, Kenia)
- Ivan Kilameri (Autoridad Reguladora de Seguros, Uganda)
- Seth Eshun (Comisión Nacional De Seguros, Ghana)
- Abdul-Rashid Abdul-Rahaman (Comisión Nacional de Seguros, Ghana)

Abdul-Rashid Abdul-Rahaman, Hui Lin Chiew, Hannah Grant y Loraine van Deventer, de la secretaría de la A2ii, colaboraron con este proyecto. De Cenfri, colaboraron Nichola Beyers, Jeremy Gray, Pamela Halse, Christine Hougaard, Nomahlubi Mavikela, Sakhumzi Mbilini, Karien Scribante y Mia Thom. Queremos agradecer a Abdul-Rashid Abdul-Rahaman, de la Comisión Nacional de Seguros (NIC) de Ghana, por ofrecer su tiempo e investigación dedicada como asesor externo de la A2ii.

Muchas gracias también a Janice Angove, Denis Garand, Michael Hafeman, Pascale Lamb y Elias Omondi, por sus invaluable revisiones y aportes. Por último, pero no menos importante, gracias a los miembros del Grupo Directivo por discutir, revisar y contribuir con su experiencia al documento.

---

## Índice

<b>LISTA DE SIGLAS</b> .....	3
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>1. EVOLUCIÓN DE LOS MANDATOS DE LOS SUPERVISORES DE SEGUROS</b> .....	6
1.1 Supervisión basada en riesgos y capital basado en riesgos .....	7
1.2 Conducción del negocio y resultados justos para los consumidores .....	9
1.3 Desarrollo del mercado .....	10
1.4 Seguros para el desarrollo sostenible .....	13
<b>2. ESTADO DE LOS KPI DE SUPERVISIÓN Y MEDICIÓN</b> .....	14
2.1 Prudencial .....	16
2.2 Conducta de mercado .....	17
2.3 Desarrollo del mercado de seguros .....	20
2.4 Seguros para el desarrollo sostenible .....	22
<b>3. PRÁCTICAS DE SUPERVISIÓN EN ASS</b> .....	26
<b>4. CONCLUSIÓN</b> .....	29
<b>RECURSOS Y REFERENCIAS</b> .....	30

---

## Figura, recuadros y tablas

Figura 1	Espectro de los regímenes de solvencia en los países de ASS .....	7
Recuadro 1.	Resumen del Proyecto de Reporte de KPI de A2ii-CENFRI-ASS .....	5
Recuadro 2.	Instancias del mandato de desarrollo del mercado en ASS .....	11
Recuadro 3.	Cómo las jurisdicciones están aplicando el enfoque TCF .....	18
Recuadro 4.	Trabajo de Sudáfrica en sostenibilidad y el sector de seguros .....	22
Recuadro 5.	Enfoque para la compilación de KPI del Proyecto A2ii-CENFRI-ASS .....	24
Tabla 1.	Lista de fuentes clave para cada pilar KPI de supervisión .....	14
Tabla 2.	Resultados de clientes en regulaciones y directrices de todo el mundo .....	19
Tabla 3.	Contribución de los seguros a los OSD .....	24

---

## Lista de siglas

<b>ASS</b>	África subsahariana
<b>CGAP</b>	Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres
<b>CIMA</b>	Conferencia Interafricana de Mercados de Seguros
<b>CISNA</b>	Comité de Seguros, Valores y Autoridades Financieras no Bancarias
<b>EMDE</b>	Economías de los mercados emergentes y en desarrollo
<b>ESG</b>	Factores ambientales, sociales y de gobierno
<b>FCA</b>	Autoridad de Conducta Financiera
<b>FMI</b>	Fondo Monetario Internacional
<b>FSC</b>	Comisión de Servicios Financieros (Mauricio)
<b>FSCA</b>	Autoridad de Conducta de Servicios Financieros (Sudáfrica)
<b>GIZ</b>	Corporación Alemana para la Cooperación Internacional
<b>IAIS</b>	Asociación Internacional de Supervisores de Seguros
<b>IRA</b>	Autoridad Reguladora de Seguros (Kenia)
<b>IRA</b>	Autoridad Reguladora de Seguros (Uganda)
<b>NIC</b>	Comisión Nacional de Seguros (Ghana)
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
<b>ODS</b>	Objetivo de Desarrollo Sostenible
<b>ONU</b>	Naciones Unidas
<b>PBS</b>	Principio Básico de Seguros
<b>PSI</b>	Principios para la Sostenibilidad en Seguros
<b>RBC</b>	Capital basado en riesgos
<b>RBS</b>	Supervisión basada en riesgos
<b>SADC</b>	Comunidad de Desarrollo de África Austral
<b>TCF</b>	Tratamiento justo hacia los clientes
<b>UNEP FI</b>	Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente

## INTRODUCCIÓN

Los indicadores clave de desempeño (KPI), definidos como “las medidas cuantificables que utiliza una organización para determinar en qué medida cumple sus objetivos operativos y estratégicos declarados”, son una herramienta esencial para orientar las estrategias de las organizaciones (Schrage & Kiron, 2018). La medición proporciona la evidencia necesaria para comprender el estado actual y predecir el probable impacto futuro de los cambios. Crea incentivos e impulsa el comportamiento, dado que “uno gestiona lo que mide” (Bester et al, 2016), y los supervisores de seguros no son una excepción. Los KPI permiten a los supervisores evaluar el estado y desempeño del mercado, construir una base de evidencias y determinar el mejor curso de acción regulatoria (Tatin-Jaleran & Chiew, 2019).

El Principio Básico de Seguros (PBS) 9 estipula que “... El supervisor obtiene la información necesaria para llevar a cabo una supervisión efectiva de las aseguradoras y evaluar el mercado de seguros.” En un Documento de Aplicación de 2010<sup>1</sup>, además de establecer lo que dicha información financiera, técnica y estadística podría ser, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) establece los mecanismos necesarios para su recopilación regular y sistemática. En la práctica, existe un amplio espectro de prácticas entre los supervisores en lo que atañe a los tipos, la calidad y el uso de los datos que recopilan, así como a la infraestructura de datos internos y los recursos disponibles. Los supervisores también reconocen cada vez más que, debido al avance tecnológico, las prácticas de datos heredados gradualmente están quedando desactualizadas, incluso en los mercados desarrollados.

Históricamente, los supervisores de seguros han centrado sus esfuerzos de medición principalmente en la solidez prudencial. Por lo tanto, los marcos de medición y presentación de informes para la supervisión prudencial están bien establecidos. Durante la última década, los mandatos u objetivos de los supervisores han adquirido un alcance más amplio. Cada vez más, los supervisores se centran en la conducción del negocio y los resultados de los clientes, los seguros inclusivos y el desarrollo proactivo del sector de seguros. Ahora también hay un mayor reconocimiento del vínculo entre los seguros y los desafíos de políticas más amplios, incluso el desarrollo económico inclusivo, el riesgo climático y la digitalización. Este enfoque más completo requiere la medición de un conjunto más amplio de indicadores, e impone demandas adicionales de recopilación y análisis de datos a los supervisores de seguros.

Los mercados emergentes, incluso el de ASS, no están excluidos de esta tendencia. Muchos supervisores de ASS están pasando paulatinamente de la supervisión basada en el cumplimiento a la supervisión basada en riesgos. Las reformas legislativas y regulatorias están allanando el camino hacia el logro de mejores normas de capital, un mercado de seguros más sólido y una mejor protección al consumidor. Las regulaciones en materia de gobierno corporativo y gestión de riesgos también están mejorando (EY, 2018). Según los supervisores de ASS, la presentación de datos y el análisis de las estadísticas del mercado de seguros son un desafío y una prioridad común. Varios supervisores de ASS han estado adoptando activamente medidas para abordar este problema, aunque el progreso varía en la región.

Este documento tiene por objeto proporcionar una descripción general de las prácticas de supervisión relacionadas con los KPI y la medición en la actualidad, tanto a nivel mundial como en ASS, en el contexto de la evolución de los objetivos de supervisión. La Sección 1 describe la evolución y expansión de las responsabilidades y los objetivos de los supervisores de seguros. La Sección 2 describe el estado actual y las tendencias en la medición correspondientes a cada objetivo. La Sección 3 describe las consideraciones relativas a la implementación en ASS, específicamente en los 7 países que conforman el Grupo Directivo del proyecto (ver Recuadro 1).

<sup>1</sup> Ver ‘Application Paper on Information Gathering and Analysis’ (IAIS, 2010). Disponible en: <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/application-papers//file/34109/application-paper-on-information-gathering-and-analysis>

## RECUADRO 1

### RESUMEN DEL PROYECTO DE REPORTE DE KPI DE A2II-CENFRI-ASS

Este documento es la primera parte de un proyecto de la Iniciativa de Acceso a los Seguros (A2ii) y el Cenfri junto con el Grupo Directivo compuesto por supervisores de siete jurisdicciones, a saber: Ghana, Kenia, Malawi, Mauricio, Uganda y África Occidental y Central (CIMA), presidido por Sudáfrica. El proyecto se inició para ayudar a los supervisores de ASS a obtener la información necesaria para llevar a cabo una supervisión eficaz y evaluar el mercado de seguros, en línea con el PBS 9, reconociendo al mismo tiempo que los mandatos de supervisión están cambiando con los tiempos. El proyecto tiene como objetivo desarrollar una lista de referencia consolidada de KPI que abarque los diferentes “pilares” de los objetivos de los supervisores de seguros, a saber: a) prudencial, b) conducta de mercado, c) desarrollo del mercado de seguros (incluidos los seguros inclusivos) y d) la contribución del sector de seguros al desarrollo sostenible<sup>2</sup>.

Este trabajo está integrado por tres elementos:

- **Parte I: Documento base:** Este documento establece el panorama de cómo están cambiando los mandatos de supervisión y las prácticas de medición, basándose en las experiencias regionales. La investigación presentada aquí informa el desarrollo de las Partes II y III.
- **Parte II: Lista de referencia de KPI:** Esta lista enumera todos los KPI relevantes para los cuatro “pilares” mencionados anteriormente. Las listas de cada pilar deben ser exhaustivas, pero los supervisores las utilizan de forma selectiva en función de las propias áreas de enfoque de supervisión y las consideraciones relacionadas con los recursos. Para llevar a cabo una supervisión eficaz o cumplir con los objetivos de cada pilar, no será necesario recopilar todos los KPI. Actualmente, muchos supervisores solo usan una fracción de la lista de KPI teóricamente posibles.
- **Parte III: Guía de implementación:** Notas prácticas complementarias sobre el uso y análisis de los KPI, basándose en la experiencia de ASS.

Juntos, respaldarán a los supervisores a medida que consideren qué métricas deben monitorear por su relevancia para su contexto y mandatos. El marco no recomienda realizar evaluaciones comparativas; tampoco tiene implicaciones para el cumplimiento de las normas internacionales. Más bien brinda una oportunidad para que los países de la región compartan entre pares, elijan indicadores aplicables y armonicen las prácticas según corresponda.

<sup>2</sup> Después de considerar la naturaleza de la información sobre gobierno corporativo, el equipo decidió no incluirlo como un pilar separado. La razón es que la evaluación de gobierno corporativo no se basa de la misma manera en los informes regulares y análisis de los KPI. Actualmente, el gobierno corporativo se evalúa holísticamente en base a la revisión de la supervisión in situ y remota de las políticas, los procesos y los controles de los aseguradores, el diálogo con los aseguradores, y las aprobaciones puntuales, en lugar de declaraciones regulatorias regulares o la vigilancia de los KPI. El gobierno corporativo débil es también una de las causas fundamentales de las fallas que afectan la solidez y la conducta financiera y, como tal, todos los KPI de estos pilares en su conjunto informan la evaluación sobre el gobierno corporativo. La IAIS está desarrollando activamente orientaciones sobre gobierno corporativo, incluyendo el gobierno y la cultura de la empresa, así como sobre la supervisión de las funciones de control en relación con los PBS 5, 7 y 8. Los documentos recientes de la IAIS sobre gobierno corporativo son: (i) ‘Application Paper on Proactive Supervision of Corporate Governance’ (2019); (ii) ‘Application Paper on the Composition and the Role of the Board’ (2019); y (iii) ‘Application Paper on Group Corporate Governance’ (2017), todos disponibles [aquí](#).

# 1. EVOLUCIÓN DE LOS MANDATOS DE LOS SUPERVISORES DE SEGUROS

Esta sección analiza la evolución de los mandatos y objetivos de supervisión. En los últimos años, los supervisores se han centrado cada vez más, en distinta medida, en las siguientes áreas:

- **Supervisión basada en riesgos (RBS) y capital basado en riesgos (RBC).** El mandato fundamental de los supervisores de seguros es la seguridad y solidez del sector. La supervisión basada plenamente en el cumplimiento ha demostrado ser ineficaz e infructuosa en el logro de este objetivo, también en ASS. Si bien la RBS requiere inversiones significativas de los aseguradores y supervisores para desarrollar capacidad, también permite una mejor asignación de recursos y puede impulsar el desarrollo y la innovación del mercado.
- **Conducción del negocio y resultados justos para el consumidor.** Como resultado de la crisis financiera mundial, la conducción del negocio ahora se considera un mandato de supervisión fundamental a nivel mundial. Sin embargo, su implementación continúa variando mucho, incluso en ASS. Los resultados considerados "justos", más allá de los principios de alto nivel, como garantizar que los proveedores de servicios financieros no se involucren en prácticas predatorias o perjudiquen a los clientes, no están grabados en piedra. Esto se aplica particularmente al caso de los seguros inclusivos.
- **Desarrollo del mercado de seguros.** Muchos supervisores, especialmente en los mercados emergentes, ahora también toman en cuenta cómo desarrollar activamente el sector asegurador y aumentar el acceso a los seguros. Esto se refleja en las revisiones recientes de la legislación de seguros en ASS. La IAIS también reconoce la importancia de este objetivo en su plan estratégico quinquenal<sup>3</sup>.
- **Seguros para el desarrollo sostenible.** El sector asegurador puede jugar un papel fundamental en una amplia gama de objetivos de las políticas de desarrollo sostenible. Aunque la tarea de la comunidad de supervisores de seguros es evidente, la discusión al respecto aún está en las primeras etapas. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) proporcionan un buen marco para llevar adelante el diálogo e interactuar con los formuladores de políticas.

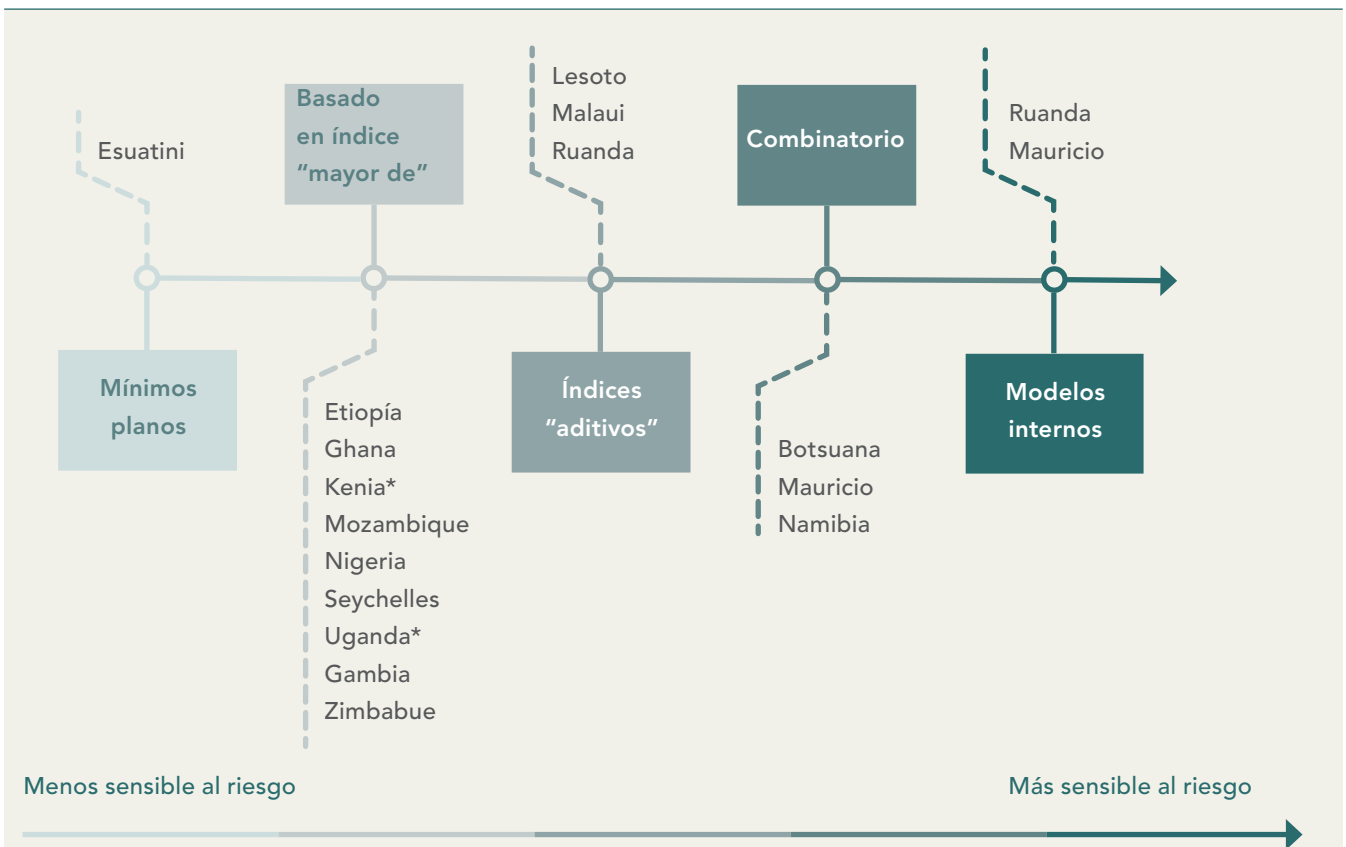
---

<sup>3</sup> Disponible en: <https://www.iaisweb.org/page/about-the-iais/strategic-plan//file/82533/2020-2024-strategic-plan>



## 1.1 Supervisión basada en riesgos y capital basado en riesgos

**Cambio global hacia los enfoques RBS y RBC.** Las pasadas crisis financieras mundiales y los riesgos emergentes en el entorno de mercado actual han subrayado los beneficios de los enfoques de supervisión basados en riesgos. En lugar de utilizar normas prescriptivas bajo un enfoque basado en el cumplimiento, los enfoques basados en riesgos requieren que los supervisores revisen los riesgos sistémicos e individuales de la empresa, verifiquen cómo los aseguradores identifican y controlan los riesgos y respondan de acuerdo con la evaluación (Banco Mundial, 2009). En el mismo sentido, el RBC mide los niveles mínimos de capital que un asegurador debe mantener en función de su tamaño y perfil de riesgo. Este tema está abordado en el PBS 17 – Adecuación de capital. En línea con las tendencias globales, los supervisores de ASS también están adoptando cada vez más enfoques RBS y RBC (ver Figura 1 para conocer el panorama actual de los regímenes de solvencia en ASS).



\* Ya han desarrollado más marcos de capital basados en riesgos, que entrarían bajo el enfoque combinatorio.

**Mínimo plano:** Utiliza requisitos mínimos absolutos y no distingue entre perfiles de riesgo, cartera de negocios y el tamaño o escala del asegurador. Es el régimen menos sensible al riesgo de este espectro.

**Basado en índice "mayor de":** Requiere que el capital de los aseguradores sea el mayor de una serie de tres o cuatro tipos de umbrales cuantitativos.

**Basado en índices aditivos:** Toma en cuenta una gama más amplia de riesgos, tanto para el pasivo como para el activo del balance, y determina una medida correspondiente de exposición al riesgo.

**Enfoque combinatorio:** Los factores de riesgo y los requisitos de capital se desarrollan para cada riesgo. Normalmente, esto incluye el riesgo de mercado, el riesgo de suscripción, el riesgo de catástrofe, el riesgo operativo y el riesgo de incumplimiento.

**Modelos internos:** Evita el uso de una fórmula estándar basada en supuestos comunes a toda la industria. Se basa en los propios datos y modelos del asegurador y, por consiguiente, es bien probable que refleje el perfil de riesgo particular del asegurador de la manera más apropiada.

**Figura 1:** Espectro de los regímenes de solvencia en los países de África subsahariana (Adaptado del próximo documento de la A2ii)<sup>4</sup>

**Los enfoques basados en riesgos requieren datos y el parecer de la supervisión.** Los enfoques basados en cumplimiento requieren una decisión del tipo "sí" o "no", mientras que los enfoques basados en riesgos requieren que los supervisores evalúen 'cuán bien' un asegurador maneja su negocio (Banco Mundial, 2009). Al aplicar los enfoques basados en riesgos, los supervisores necesitan contar con experiencia técnica y datos que les permitan comprender el perfil de riesgo del asegurador y del sector de seguros, y emitir un parecer sobre el nivel o tipo de respuesta o requisito de supervisión apropiados. La transición exige mucho tiempo y recursos y, como tal, debe ser una transición gradual (Thom, et al., 2019).

**Los enfoques RBS y RBC pueden impulsar el desarrollo del mercado**<sup>5</sup>. El enfoque RBS puede catalizar el desarrollo de la capacidad técnica en el sector asegurador, como la de actuarios, gerentes de riesgos y funciones de control. En Kenia, la transición a un régimen de solvencia basado en riesgos llevó a la Autoridad Reguladora de Seguros de Kenia (IRA) a capacitar a más de 50 actuarios en la industria durante la última década. Los esfuerzos deliberados de la Comisión Nacional de Seguros de Ghana (NIC) para desarrollar la capacidad actuarial interna se consideró un factor clave para el lanzamiento de innovaciones recientes de InsurTech<sup>6</sup>. Una cultura empresarial más sólida basada en riesgos ayudará a permitir que se realicen inversiones más sólidas y a contar con una mentalidad innovadora. Por el contrario, se observó que, en el caso de Ghana, Kenia, Nigeria y Ruanda, el aumento de los requisitos mínimos absolutos de capital no se tradujo en bases empresariales más sólidas (Thom, et al., 2019).

<sup>4</sup> Ver el próximo documento de la A2ii, 'Solvency frameworks in emerging markets: Variations across Sub-Saharan Africa, Asia and the Caribbean' (próxima publicación de la A2ii).

<sup>5</sup> Ver: "¿Por qué la reforma de capital basada en riesgos funciona mejor que los aumentos de capital nominales?" ("Why risk-based capital reform works better than nominal capital increases"), para obtener una descripción general de cómo los enfoques RBS y RBC pueden apoyar el desarrollo del mercado de seguros (Ghimire & Thorburn, 2020).

<sup>6</sup> Ver: Estudio de caso la NIC de Ghana en la Sección 3.2 de A2ii: 10 años después (A2ii:10 Years on) (Chiew et al, 2019). Disponible en: <https://a2ii.org/en/media/913/download>

## 1.2 Conducción del negocio y resultados justos para los consumidores

**Mayor reconocimiento de la materialidad del riesgo de conducción del negocio.** Tras la crisis financiera mundial de 2008-2009, los reguladores del sector financiero reconocen cada vez más que el riesgo sistémico puede ocurrir no solo debido a una mala gestión financiera y de capital, sino también como resultado de una mala conducta de mercado<sup>7</sup> (IAIS, 2014). La IAIS define el riesgo de conducta como ‘el riesgo de pérdidas financieras u otras consecuencias adversas que resultan de que los aseguradores y/o intermediarios realicen sus negocios de una manera que trate a los clientes de forma injusta o los perjudique’ (IAIS, 2019). Las prácticas comerciales “injustas o abusivas” afectan negativamente a los consumidores individuales, así como la reputación de los aseguradores individuales, los mercados o la confianza del consumidor en el sector como un todo (IAIS, 2014) y, por lo tanto, también tienen importancia sistémica y financiera. En la actualidad, se acepta generalmente que tanto las consideraciones prudenciales como las de conducta empresarial, conocidas también como conducta de mercado o protección del consumidor (ver el PBS 19), deben incluirse en la regulación y supervisión de seguros.

**Diversos regímenes de protección al consumidor.** En el nivel más básico, proteger a los asegurados consiste en garantizar que los aseguradores paguen los reclamos cuando corresponde. Los principios del tratamiento justo hacia los clientes (TCF, por sus siglas en inglés), articulados en el PBS 19, representan un cambio hacia una filosofía más centrada en el consumidor y basada en resultados, ya que articula expectativas mínimas sobre cómo se relacionan las empresas con los clientes a lo largo de la ‘cadena de valor de los seguros’ o la ‘trayectoria del cliente’, es decir, desde el desarrollo del producto hasta los reclamos. La Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido (FCA) y algunos otros supervisores exigen a las empresas que sean ellas mismas quienes articulen lo que significa el riesgo de conducta para su negocio específico, en lugar de usar una definición normativa estándar. Los principios TCF también pueden denominarse de otra forma, o alcanzarse de otra manera según las jurisdicciones<sup>8</sup>. Algunos supervisores los logran mediante procesos de supervisión, como los criterios de aprobación de productos, poderes de intervención en los productos y requisitos fijos sobre los plazos de los reclamos, en lugar de supervisar los datos de conducta. Tampoco existe un modelo uniforme en términos de estructura institucional, ya sea que “se lleve a cabo en divisiones separadas de una misma institución o en instituciones separadas” (OCDE, 2020).

**Enfoques personalizados para diferentes segmentos de clientes.** Dentro de su jurisdicción, un supervisor también puede variar los enfoques que utiliza para diferentes segmentos de clientes o líneas de productos<sup>9</sup>. Por ejemplo, un proceso de “asesoramiento adecuado” puede ser obligatorio para los productos de seguros de vida a largo plazo, pero no para los seguros no vida renovables anualmente. En los seguros inclusivos, los supervisores suelen aplicar una supervisión más rigurosa del producto: la Autoridad de Conducta de Servicios Financieros de Sudáfrica (FSCA) generalmente no requiere la aprobación

<sup>7</sup> Consulte también los Principios de alto nivel del G20 sobre protección del consumidor financiero, elaborados por la OCDE, que establecen principios comunes sobre la protección del consumidor en todos los sectores financieros. Los principios de alto nivel están diseñados para ayudar a los países del G20 y otras economías interesadas a mejorar la protección del consumidor financiero. Los principios complementan los principios y/o directrices internacionales y se aplican al sector financiero en general. Desde entonces, la OCDE ha publicado una serie de orientaciones sobre políticas específicas de seguros sobre la regulación de la conducta de mercado, que incluyen ejemplos de países dentro y fuera de la OCDE. Ver: <https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/>

<sup>8</sup> Ver el documento de la OCDE ‘Regulatory and Supervisory Framework for Insurance Intermediation’ (OCDE, 2020), donde se examina en profundidad cómo los países dentro y fuera de la OCDE regulan y supervisan la intermediación de seguros, centrándose en las reglas de conducta de mercado y normas relacionadas con la digitalización de la intermediación. Disponible en: <https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/Regulatory-and-Supervisory-Framework-for-Insurance-Intermediation.pdf>

<sup>9</sup> Como ejemplo, ver ‘Principles of Good Regulation’ de la FCA del Reino Unido: <https://www.fca.org.uk/about/principles-good-regulation>

previa del producto, pero exige una notificación previa de 31 días para los seguros funerarios y los microseguros. Un supervisor también puede influir más fuertemente en las características del producto o realizar un escrutinio más exhaustivo de los materiales de marketing. La NIC de Ghana exige la presentación de datos sobre la conducta de mercado especialmente para los productos de microseguros.

## 1.3 Desarrollo del mercado

**Ahora reconocido por la IAIS.** Los mandatos de muchos supervisores de seguros han evolucionado. De estar centrados exclusivamente en la estabilidad del sector de seguros y la protección del consumidor, ahora incluyen explícitamente el desarrollo del sector de seguros (IAIS, 2018). En su Plan Estratégico 2020-2024, la IAIS manifiesta claramente la importancia de asegurar el desarrollo del mercado. A pesar de tener diferentes objetivos, esto se aplica tanto a los mercados desarrollados como a los emergentes. En ASS, los supervisores han tratado de desarrollar el mercado poniendo en marcha proyectos para fomentar la innovación y la inclusión financiera a través de *sandboxes* regulatorios<sup>10</sup>, centros de innovación o reformas regulatorias generales. Este mandato aumenta los requisitos de capacidad y ejerce una mayor presión sobre los supervisores, quienes también deben lidiar con el fortalecimiento de la supervisión prudencial y de conducta.

**No siempre hay un mandato formal.** Muchas veces, el desarrollo del mercado de seguros no es un mandato explícitamente legalizado. Por ende, y aunque esto está cambiando, los supervisores no siempre cuentan con personal dedicado o una función de supervisión destinada al desarrollo de los seguros (ver **Recuadro 2**). Del mismo modo, frecuentemente, no habría un marco o procesos institucionalizados para recopilar datos específicos sobre el desarrollo del mercado, más allá de lo que ya se está recopilando para los objetivos de supervisión "básicos", como la estabilidad y, en cierta medida, la conducción del negocio. A nivel mundial, también es escasa la orientación o las mejores prácticas establecidas sobre datos de desarrollo del mercado. Por ejemplo, la penetración de los seguros sigue siendo el principal medio internacionalmente comparable para medir el acceso a los seguros, a pesar de sus limitaciones.

---

<sup>10</sup> Obtenga más información sobre el centro de innovación y sandbox de la IRA de Kenia aquí: <https://www.innovationhub.ira.go.ke/>

## RECUADRO 2

### INSTANCIAS DEL MANDATO DE DESARROLLO DEL MERCADO EN ASS

Hoy en día muchos supervisores tienen el mandato de desarrollar sus mercados. La mayoría de los entrevistados en la Revisión A2ii-IAIS de 2017 sobre Regulación y Supervisión de Apoyo a los Mercados de Seguros Inclusivos (2017 A2ii-IAIS Review on Regulation and Supervision Supporting Inclusive Insurance Markets), que son en gran medida mercados emergentes, indicaron que sus autoridades tienen un objetivo explícito: lograr el desarrollo de los seguros (Chiew et al, 2019). Varios países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)<sup>11</sup> también tienen este objetivo. Sin embargo, los objetivos precisos difieren ya que los mercados menos desarrollados aspiran a elevar los niveles de penetración, mientras que los mercados desarrollados apuntan a ver ciertos tipos de productos desarrollados o impulsar la expansión de los aseguradores locales en el extranjero (OCDE, 2018).

En África subsahariana, Kenia, Uganda y Sudáfrica proporcionan ejemplos indicando qué partes de los mandatos legislados del supervisor de seguros cambiaron expresamente para incluir el desarrollo del mercado de seguros. En el caso de Ghana y CIMA, el mandato está implícito.

- **Kenia**<sup>12</sup> La Sección 3A (2) (c) de la Ley de Seguros (revisada en febrero de 2020) establece claramente que los tres objetivos de la IRA, Kenia, son: a) 'promover el mantenimiento de un sector de seguros justo, seguro y estable'; b) 'proteger los intereses de los asegurados y beneficiarios' y c) 'en general, promover el desarrollo del sector de seguros'. En cambio, la primera iteración de la ley de seguros, concretamente la Ley de Seguros de 1984, no estableció deberes relacionados con el desarrollo del mercado de seguros de Kenia. La ley de 1984 se centró en el establecimiento de normas, estipulando que el Comisionado de Seguros es responsable, entre otras funciones, 'por la formulación y aplicación de normas en la conducción del negocio de seguros con las que un miembro de la industria de seguros debe cumplir'.
- **Uganda**<sup>13</sup> La Ley de Seguros de 2017 estipula que los objetivos de la IRA, de Uganda, incluye 'promover la competencia efectiva en el sector de seguros en interés de los consumidores, el crecimiento y desarrollo del sector de seguros y el desarrollo de un sector de seguros inclusivos' (Gobierno de Uganda, 2017). En cambio, la Ley de Seguros de 1996 menciona el objetivo 'asegurar la administración, supervisión, regulación y control del negocio de seguros en Uganda' (Gobierno de Uganda, 1996). Las funciones estipuladas cubrían la concesión de licencias, el establecimiento de normas, la supervisión y el control, y la protección de los derechos de los asegurados y beneficiarios.

<sup>11</sup> Chile, Colombia, Estonia, Francia para el regulador, Hungría, Israel, Japón, Corea, Letonia, Lituania, México, Polonia, Reino Unido, EE.UU. (OCDE, 2018)

<sup>12</sup> Ver (i) La Ley de Seguros (Capítulo 487) § (2020) disponible en: <https://www.ira.go.ke/images/docs/2020/THE-INSURANCE-ACT-REVISED-2020.pdf>. Ley de seguros de Kenia, revisada en febrero de 2020 (ii) Ley de Seguros de 1984 (1985).

<sup>13</sup> Ver (i) Ley de Seguros de 1996 (1996) disponible en: <https://ulii.org/ug/legislation/consolidated-act/213>. Ley de Seguros de Uganda, promulgada por primera vez en 1996. (ii) Ley de Seguros, 2017 (2017) disponible en: <https://ulii.org/ug/legislation/act/2017/6>. Ley de Seguros de Uganda, promulgada en 2017 para reemplazar la Ley de Seguros de 1996.

- **Sudáfrica**<sup>14</sup>. Un objetivo explícito de la Ley de Seguros de 2017 es ‘promover el mantenimiento de un mercado de seguros justo, seguro y estable; introducir un marco legal para los microseguros para promover la inclusión financiera’. El mandato de apoyo de la Autoridad Prudencial incluye la transformación (mediante la incorporación de nuevas pequeñas y medianas aseguradoras para transformar la industria de seguros), así como la inclusión financiera y la promoción de la competencia. La ley también establece que, en el desempeño de sus funciones, la Autoridad Prudencial debe considerar los objetivos de desarrollo, inclusión financiera y transformación.
- **Ghana**<sup>15</sup> Las entrevistas con la NIC, de Ghana, sugieren que la comprensión que el supervisor tiene de sus mandatos y objetivos significa que, aunque la NIC no tiene un mandato explícito encapsulado en la Ley de Seguros de 2006 (Ley 724), ha reivindicado un mandato implícito de desarrollo del mercado a través de su interpretación de la ley. El objetivo final de la NIC, según el Mensaje del Comisionado, es ‘establecer un mercado de seguros eficiente, justo, seguro y estable, que promueva la sana competencia y el crecimiento en el interés de los asegurados para beneficio de todos’.
- **África Central y Occidental**<sup>16</sup>. La Conferencia Interafricana de Mercados de Seguros (CIMA) es otro ejemplo de un regulador que reivindica un mandato implícito de desarrollo del mercado (Beyers, Gray, & Hougaard, 2018). El mensaje del Secretario General en el sitio web establece que la misión de CIMA es garantizar la protección de los asegurados y la estabilidad y las reformas financieras, pero también señala que los Estados Miembros están enfrentando ‘cuestiones relacionadas a la digitalización, la evolución de los canales de distribución de productos de seguros, el desempeño de los sistemas de información, la rentabilidad de los productos de seguros de vida, la evolución de los mercados financieros, y que la consolidación y unificación de los mercados también es una preocupación’. Por lo tanto, CIMA está tomando medidas para lograr la transformación de la industria y mejorar los servicios para los asegurados y beneficiarios. CIMA también cuenta con un marco regulatorio de microseguros.

<sup>14</sup> Ver: <https://www.gov.za/documents/insurance-act-18-2017-english-afrikaans-18-jan-2018-0000#:~:text=The%20Insurance%20Act%2018%20of%202017%20intends%3A%20to,of%20a%20fair%2C%20safe%20and%20stable%20insurance%20market%3B>

<sup>15</sup> Ver: <http://nicgh.org/about-us/commissioners-message/>

<sup>16</sup> Ver: <https://cima-afrique.org/mot-de-bienvenue-du-secretaire-general-de-la-cima-3/?lang=en> para el mensaje del Secretario General y el marco regulatorio de microseguros, disponible aquí: <https://www.findevgateway.org/sites/default/files/publications/files/mfg-fr-publications-diverses-reglementation-microassurance-dans-etats-membres-cima-04-2012.pdf>

## 1.4 Seguros para el desarrollo sostenible

**Mayor reconocimiento del vínculo con el desarrollo sostenible.** Los reguladores y los formuladores de políticas reconocen cada vez más que existe una fuerte interrelación entre los seguros y los objetivos del desarrollo socioeconómico. Los seguros fortalecen la resiliencia de las personas y los hogares, aumentan la resiliencia y productividad de las empresas y ayudan a desarrollar la demanda y la oferta de capital (Thom et al., 2019)<sup>17</sup>. A través de estos mecanismos, otorga más resiliencia a las comunidades frente a los desastres naturales, mejora el acceso a servicios esenciales como la educación y la salud, y ayuda a brindar oportunidades económicas más equitativas a las mujeres, entre otros. Sin embargo, en su mayor parte, los seguros no son bien reconocidos ni se utilizan como herramienta en las iniciativas de desarrollo nacional<sup>18</sup>.

**La alineación con los formuladores de políticas es clave.** El mandato de los supervisores de seguros no suele extenderse al desarrollo de sectores económicos fuera del sector asegurador. No obstante, algunos supervisores de seguros tienen un mandato para actuar como asesores del gobierno en materia de desarrollo económico, particularmente cuando el supervisor es una autoridad combinada, responsable también por la función de banca central. Los supervisores pueden aprovechar esta función para involucrar a los formuladores de políticas, a fin de enfatizar la importancia de los seguros para contribuir a los objetivos de las políticas nacionales<sup>19</sup>. Los supervisores de seguros también pueden ser una fuente de asesoramiento técnico confiable para los formuladores de políticas, ya sea sobre el desarrollo del sector de seguros privado, los planes de seguros nacionales o temas más amplios de protección social.

**Los Objetivos de Desarrollo Sostenible como marco.** La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que fue adoptada por todos los estados miembros de las Naciones Unidas (ONU) en 2015, establece 17 ODS<sup>20</sup>. Los ODS son hoy la base de los planes nacionales de desarrollo de muchos países. En dicha capacidad, proporcionan un marco y un lenguaje común para que los supervisores examinen e ilustren el impacto que tienen los seguros sobre varios objetivos de política pública. Estos pueden formar la base para el diálogo y las iniciativas conjuntas entre todas las partes interesadas: reguladores, formuladores de políticas y la industria. Sin embargo, los seguros solo se mencionan explícitamente una vez, en el ODS 8: 'Trabajo decente y crecimiento económico'. Los supervisores de seguros y la industria tendrán que articular concretamente el impacto de los seguros en los ODS para poder interactuar con los formuladores de políticas.

<sup>17</sup> Según la IAIS (2018), el sector asegurador mundial desempeña simultáneamente el papel de "gestor de riesgos, portador de riesgos e inversor". Ayuda a las personas, hogares y empresas a mantenerse estables y a recuperarse más rápidamente frente a las perturbaciones financieras, lo que les permite también asumir riesgos productivos. Los seguros también facilitan el acceso a la financiación de las personas, los hogares y las empresas. Además, en el caso de las personas y los hogares también mejora el acceso a servicios fundamentales como la educación y la salud. Para el sector empresarial, los seguros pueden ayudar a las exportaciones e importaciones y facilitar las inversiones extranjeras. Además, la implementación de herramientas y técnicas desarrolladas por la industria de seguros, como expertos en gestión y mitigación de riesgos, puede disminuir la probabilidad de que ocurran eventos de riesgo (Thom et al, 2019).

<sup>18</sup> Solo la mitad de los 36 países que respondieron la encuesta conjunta realizada por la A2ii y la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) han incluido o incluirán los seguros como un pilar principal en sus Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera (ENIF) y otras estrategias del sector financiero (Ströh de Martínez, 2018).

<sup>19</sup> En Ghana, la NIC aprovechó su buena relación con el gobierno y el Ministerio de Educación para introducir la educación obligatoria en materia de seguros en el nivel básico del plan de estudios ghanés. Esto ayudará a mejorar la sensibilización y apreciación de los seguros de la próxima generación de ciudadanos ghaneses. Ver también es. Ver también la publicación de la A2ii sobre el riesgo climático, si bien estas funciones fueron creadas con el riesgo climático en mente, las mismas funciones también pueden desempeñarse en cualquier cuestión política transversal, como la salud, la desigualdad de género, el desarrollo de la pobreza, el desarrollo agrícola, etc.

<sup>20</sup> Ver: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>

## 2. ESTADO DE LOS KPI DE SUPERVISIÓN Y MEDICIÓN

Esta sección hace un balance del estado de las prácticas de supervisión que rodean la medición de cada uno de los objetivos de supervisión establecidos anteriormente. El grado de consenso internacional y, por ende, la existencia de marcos de medición comúnmente implementados difieren entre los pilares. No sorprende, entonces, que exista gran cantidad de material y orientación disponible sobre los KPI prudenciales, seguidos de la conducta de mercado, el desarrollo del mercado de seguros y los seguros para el desarrollo sostenible.

Pilar	Fuentes clave Ver la sección de referencias y recursos para obtener una lista completa actualizada.
Prudencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A nivel mundial, la mayoría de los supervisores usan actualmente CAMELS o una variación de esta. CAMELS (por su sigla en inglés) es una metodología de evaluación de riesgos utilizada por muchos supervisores de seguros para monitorear la solidez de la empresa, con las siguientes categorías: Capital; Activos; Reaseguro; Disposiciones Actuariales; Gestión; Ganancias; Liquidez; y Subsidiarias (incluyendo partes y grupos relacionados). Es el equivalente de CAMELS, la metodología para los bancos.</li> <li>• La Guía de Compilación de Indicadores de Solidez Financiera del Fondo Monetario Internacional (FMI) recomienda una lista de KPI para monitorear la solidez del sector financiero desde una perspectiva macroprudencial y agregada. La versión de 2019, que es la última, contiene un total de 50 KPI, inclusive seis KPI recién agregados para el sector de seguros. El portal de vigilancia macroprudencial de la IAIS proporciona más información al respecto.</li> <li>• El Documento de Aplicación de la IAIS sobre recopilación y análisis de la información (2010) proporciona orientación sobre, entre otros temas, la información financiera mínima requerida de los aseguradores para calcular los índices y llevar a cabo el proceso de supervisión. También sugiere los principales índices financieros.</li> <li>• El documento sobre el uso de indicadores de estabilidad y solidez financieras en la supervisión de seguros iniciado por el Banco Mundial y el FMI (Hafeman, 2020). El estudio integral consolida las fuentes establecidas sobre los KPI prudenciales, se compara con las prácticas de supervisión existentes y proporciona orientación a los supervisores sobre cómo interpretar y utilizar los indicadores de solidez financiera correspondientes<sup>21</sup>.</li> </ul>

<sup>21</sup> Ver:

<http://documents.worldbank.org/curated/en/298031600662222680/Developing-Insurance-Markets-Use-of-Financial-Health-and-Stability-Indicators-in-Insurance-Supervision>



<p><b>Conducta de mercado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El PBS 19 Conducción del negocio estipula que los supervisores establezcan “que los aseguradores e intermediarios, en la conducción de sus negocios de seguros, traten a los clientes de manera justa”. El PBS 19 proporciona un marco basado en resultados que cubre la habilidad, que cubre el cuidado y la diligencia debidos, políticas y procesos, conflictos de interés, ventas y marketing, divulgación, asesoramiento, prestación de servicios, reclamos, quejas y protección de datos.</li> <li>• La IAIS está trabajando actualmente en un proyecto para sondear los KPI de conducta de mercado que están recopilando los supervisores y desarrollará una guía sobre indicadores para evaluar el desempeño relacionado con la conducta de los productos de seguros. La encuesta se encuentra actualmente en pleno desarrollo y, por lo tanto, no está incluida en este documento. Los resultados se incorporarán en la Parte II: Lista de referencia de KPI y en la Parte III: Guía de implementación de este proyecto.</li> <li>• Las prácticas de supervisión de jurisdicciones desarrolladas y emergentes que han trabajado en esta área incluyen el Grupo Directivo para este proyecto (especialmente la Comisión de Servicios Financieros de Mauricio (FSC), la NIC de Ghana y la FSCA de Sudáfrica), Australia, Reino Unido, Nueva Zelanda, Malasia, Singapur, entre otros.</li> <li>• Los aprendizajes de los seguros inclusivos, en particular el concepto de “valor”.</li> <li>• Los principios intersectoriales y el trabajo realizado por otras entidades internacionales, como los principios de protección al consumidor de la OCDE, y el trabajo futuro del Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres (CGAP) en un marco de resultados para el cliente.</li> </ul>
<p><b>Desarrollo del mercado de seguros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo existente sobre los KPI de seguros inclusivos, en particular el documento “Uso de indicadores clave de desempeño (KPI) en la supervisión de seguros inclusivos” (A2ii, 2019), basado en el trabajo de organizaciones clave como la red de Microseguros, el Centro de Microseguros de Milliman y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).</li> <li>• La investigación académica, de desarrollo y de la industria sobre el desarrollo de los seguros en mercados emergentes realizada por organizaciones clave como GIZ, el Cenfri, el Banco Mundial, el Instituto Swiss Re, la OIT y la A2ii.</li> <li>• Las prácticas de supervisión de jurisdicciones con experiencia en el desarrollo de seguros y en seguros inclusivos, como Brasil, Malasia, India, Indonesia, Ghana, Kenia, Perú, Filipinas y Sudáfrica.</li> </ul>

Pilier	Sources principales Voir la partie « Ressources et références bibliographiques » pour la liste complète.
Seguros para el desarrollo sostenible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La investigación académica, de desarrollo y de la industria, incluso la de GIZ, el Cenfri, el Banco Mundial, Swiss Re, el Instituto de Liderazgo en Sostenibilidad de la Universidad de Cambridge, la OIT, la A2ii.</li> <li>• Las metas de la industria y las publicaciones sobre contribuciones a los ODS, incluidos los informes de responsabilidad social corporativa y el trabajo en curso de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y Swiss Re.</li> <li>• El trabajo de plataformas globales de múltiples partes interesadas, como la IAIS y el Foro de Seguros Sostenibles, y la red NGFS (Network for Greening the Financial Sector).</li> </ul>

**Tabla 1:** Lista de fuentes clave para cada pilar KPI de supervisión

## 2.1 Prudencial

A nivel mundial, los marcos de medición prudencial son los más establecidos, uniformes y avanzados de todas las áreas de medición. La mayoría de los supervisores utilizan actualmente la metodología CARAMELS o una variación de esta. La infraestructura y los procesos de datos también están establecidos o institucionalizados. Los datos prudenciales generalmente se recopilan a través de supervisores de primera línea, respaldados por requisitos de cumplimiento claros con plantillas de informes de datos estandarizados, procesos de envío de datos predeterminados y plazos. Un gran número de supervisores también publican datos financieros agregados sobre el sector de seguros en línea, con informes públicos regulares sobre la solidez prudencial del sector. Muchas jurisdicciones también han digitalizado, al menos parcialmente, las declaraciones reglamentarias y se inclinan cada vez más hacia el uso de RegTech y SupTech<sup>22</sup>.

En base a las discusiones con el Grupo Directivo del proyecto, es evidente que los supervisores de ASS también reflejan esta tendencia. Las plantillas de informes se centran, principalmente, en datos prudenciales. Es más probable que los supervisores tengan recursos organizacionales dedicados a este pilar que a los demás. La sofisticación de estos marcos varía entre los países individuales. Algunos supervisores han establecido marcos de información prudencial desde hace años, mientras que otros todavía ven la necesidad de mejorar significativamente los marcos de información de los datos fundamentales. Esto también es, en parte, un reflejo de los requisitos de solvencia subyacentes: las jurisdicciones que han realizado una transición más orientada hacia los requisitos prudenciales basados en el riesgo también tienden a tener una mejor infraestructura de datos.

<sup>22</sup> Las tecnologías innovadoras utilizadas por las instituciones financieras con fines de cumplimiento se denominan Tecnología de Regulación (RegTech), mientras que la Tecnología de Supervisión (SupTech) es el uso de estas tecnologías por las agencias de supervisión. (Broeders & Prenio, 2018). Para una introducción a este tema, ver: <https://a2ii.org/en/knowledge-center/regtech-and-suptech-implications-for-supervision---a2iiiais-consultation-call-march-2019>

## 2.2. Conducta de mercado

Actualmente no existe un estándar global para los KPI de conducta de mercado para los supervisores de seguros. Hay principios de alto nivel bajo la forma del PBS 19 y el marco TCF, que es un ‘enfoque cuyo objetivo es elevar los estándares en la forma en que los proveedores llevan a cabo sus negocios’, dado que tiene resultados justos para los consumidores en su esencia (Banco Mundial, 2017). Según los principios TCF, gran parte de la atención se centra en el comportamiento de las empresas, en otras palabras, los controles, las políticas y los procesos que los aseguradores e intermediarios implementan para mitigar el riesgo de conducta.

Esto contrasta con los seguros inclusivos, que se centran en garantizar que el diseño y la entrega del producto sean adecuados desde el principio<sup>23</sup>. Se puede ver cierta convergencia entre ambos abordajes: un documento de los reguladores de Australia y los Países Bajos sobre divulgación observó que la divulgación simplificada no resuelve el desafío de un producto o proceso intrínsecamente complejo<sup>24</sup>. A partir de un trabajo en curso de la IAIS sobre los KPI de conducta de mercado, ya ha quedado claro que existe una fuerte superposición entre la conducción del negocio y los resultados de los clientes de seguros inclusivos<sup>25</sup>. Los conceptos continuarán evolucionando debido a la digitalización y al trabajo continuo de la IAIS sobre cómo la cultura y el gobierno corporativo interactúan con los riesgos de conducta y los riesgos prudenciales<sup>26</sup>.

Varias instituciones globales han desarrollado o están desarrollando marcos para la protección y los resultados del consumidor, parte de los cuales dieron forma a las prácticas de supervisión de seguros. Estos incluyen la OCDE<sup>27</sup>, FinCoNet<sup>28</sup>, la Smart Campaign<sup>29</sup> y el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS)<sup>30</sup>. Por ejemplo, los principios de la Smart Campaign van más allá de la prevención del sobreendeudamiento para incluir también el trato justo y respetuoso hacia los clientes (The Smart Campaign, 2019). La Smart Campaign ofrece certificación a las instituciones financieras que cumplan con sus 25 estándares adecuados de cuidado en la forma en que tratan a los clientes (que se corresponden con siete principios de protección al cliente). El CGAP está desarrollando actualmente un marco intersectorial que incorpora una mayor centralidad del cliente en la protección del consumidor (CGAP, 2020).

En cuanto a la conducción del negocio, en lo que refiere a la recopilación de datos comerciales, los KPI estándar, que la mayoría de los supervisores recopilan regularmente, son sobre reclamos, quejas,

<sup>23</sup> Ver SUAVE y la herramienta PACE de la OIT.

<sup>24</sup> Ver: <https://asic.gov.au/regulatory-resources/find-a-document/reports/rep-632-disclosure-why-it-shouldn-t-be-the-default/>

<sup>25</sup> A efectos de este trabajo, a menos que surja una delimitación más clara, los indicadores de seguros inclusivos se clasificarán en el pilar de desarrollo del mercado de seguros.

<sup>26</sup> Un tema clave del Plan Estratégico 2020-2024 de la IAIS es la conducta y la cultura, adoptando “un enfoque holístico para la conducta de mercado y la supervisión prudencial, reconociendo que las cuestiones de conducta y cultura podrían dar lugar a problemas de solidez y estabilidad financiera”.

<sup>27</sup> El Grupo de Trabajo de la OCDE para la protección del consumidor financiero (OCDE TF), ha desarrollado principios de alto nivel para la protección del consumidor financiero. El tercer principio es el trato equitativo y justo de los clientes, que se refiere a la consideración dada a los resultados de los clientes (OCED, 2011).

<sup>28</sup> La Organización Internacional para la Protección del Consumidor Financiero (FinCoNet), una organización internacional de autoridades para la protección del consumidor financiero, también menciona los resultados de los clientes en sus orientaciones sobre los incentivos para las ventas y los préstamos. En estas orientaciones, incluyen la consideración de evitar malos resultados de los clientes (FinCoNet, 2016).

<sup>29</sup> Lanzado en 2009 por la comunidad de microfinanzas para proporcionar un marco de principios de protección al cliente que cubra toda la gama de servicios financieros.

<sup>30</sup> El BCBS reitera la importancia de la protección del cliente tras la crisis financiera de 2008-2009. Los principios básicos del BCBS reconocen que una regulación de la protección del consumidor bien desarrollada es una condición previa para una supervisión bancaria eficaz. También incluyen el trato equitativo y justo de los clientes como un principio de protección del consumidor (Banco de Pagos Internacionales, 2015).

comisiones, lapsos, cancelaciones y controversias. Muchos de estos KPI se recopilaban inicialmente por razones prudenciales. Los supervisores también pueden confiar en clientes misteriosos, encuestas de demanda, revisiones temáticas y datos provenientes de otras organizaciones, como la oficina de reclamaciones o el Defensor del Pueblo Financiero, la autoridad de protección de datos y asociaciones de la industria o los medios de comunicación<sup>31</sup>. Entre los miembros del Grupo Directivo, todos actualmente recopilan por lo menos datos sobre reclamos. Solo la FSCA de Sudáfrica ha desarrollado extensas plantillas de informes para toda la industria que incluyen la conducta de mercado. La NIC de Ghana recopila datos de conducta de mercado en plantillas de informes de microseguros de acuerdo con su marco regulatorio de conducta de mercado para microseguros.

La asignación de responsabilidades y recursos también varía. En el caso de Mauricio, la Ley del Defensor del Pueblo para los Servicios Financieros de 2018 llevó a la creación de la Oficina del Defensor del Pueblo para los Servicios Financieros, lo que significa que la FSC de Mauricio ya no examina ni supervisa las quejas. El Banco de la Reserva de Malawi cuenta con una división de conducta de mercado que es independiente del Departamento Supervisión de Pensiones y Seguros del Banco de la Reserva. En cuanto a la NIC de Ghana, la oficina de reclamaciones y liquidaciones se encuentra dentro del departamento de supervisión.

## RECUADRO 3

### CÓMO LAS JURISDICIONES ESTÁN APLICANDO EL ENFOQUE DE TRATO JUSTO AL CLIENTE

La FCA del Reino Unido fue la primera en introducir el enfoque de Trato Justo al Cliente (TCF, por su sigla en inglés para Treating Customers Fairly) en 2006. Sudáfrica instituyó el TCF a raíz de la crisis financiera de 2011, cuando el país avanzó hacia un enfoque regulatorio de picos gemelos (twin peaks). Desde entonces, muchas jurisdicciones han adoptado alguna forma de principios TCF. En el alto nivel, estos principios tienden a ser más o menos similares (ver la comparación entre la Autoridad Monetaria de Singapur, el Banco de la Reserva de la India y la FSCA en la tabla a seguir), aunque su aplicación tiende a diferir. En los seguros inclusivos, es común que los supervisores tengan mayores expectativas en las empresas, yendo más allá del enfoque “no causar daño” para intervenir más activamente en cómo se diseñan y entregan los productos para garantizar resultados positivos para los consumidores vulnerables.

Si bien estos principios de alto nivel brindan una orientación útil, es un desafío traducirlos a métricas concretas. Si los resultados previstos para el consumidor se están logrando, esto es, a menudo, algo subjetivo y depende en gran medida del nivel de tolerancia del supervisor y las circunstancias del consumidor en cuestión. Los esfuerzos de supervisión para tornar los principios de conducta más prácticos han incluido:

- La herramienta de autoevaluación TCF de la FSCA de Sudáfrica, que es un conjunto de herramientas que las empresas completan para evaluar su propio cumplimiento de los principios TCF. Las empresas se clasifican, a sí mismas, en una escala de 0 a 4, basada

<sup>31</sup> Esto se basa en las primeras impresiones de los autores y se aclarará después de que se realice la encuesta de la IAIS sobre KPI de conducta en 2020.

principalmente en si existen o no procesos en marcha que consideren los principios TCF, sin especificar cuáles deben ser.

- La Autoridad Monetaria de Singapur publicó sus directrices sobre trato justo en 2009. Entre otras, contienen ilustraciones de situaciones importantes en las que se produce un trato justo y cómo esto afecta las decisiones y los procesos a nivel práctico.
- El Manual sobre conducción del negocio de seguros (ICOBS) de la FCA del Reino Unido establece normas acordes con TCF y publica de forma regular las expectativas sobre el comportamiento que deben tener las empresas, como una reciente<sup>32</sup> relacionada con garantizar el valor del producto durante la pandemia de COVID-19.

TCF de Sudáfrica y Gran Bretaña	Estatuto de protección del consumidor de la India	Directrices sobre transacciones justas de Singapur
1. Principio de cultura y gobierno corporativo	1. Derecho al trato justo	1. Los clientes confían en que tratan con instituciones financieras que consideran que las transacciones justas son esenciales para su cultura corporativa
2. Principio de adecuación del producto	2. Derecho a la transparencia, y a las negociaciones justas y honestas	2. Las instituciones financieras ofrecen productos y servicios adecuados para sus segmentos de clientes objetivo
3. Principio de divulgación	3. Derecho a la adecuación	3. Las instituciones financieras cuentan con representantes competentes que proporcionan a los clientes asesoramiento de calidad y recomendaciones adecuadas
4. Principio de asesoramiento adecuado	4. Derecho a la privacidad	4. Los clientes reciben información clara, pertinente y oportuna para tomar decisiones financieras informadas
5. Principio de desempeño y servicio conforme con las expectativas	5. Derecho a la reparación y compensación de reclamos	5. Las instituciones financieras tratan las quejas de los clientes de forma independiente, eficaz y rápida
6. Principio de reclamos, quejas y cambios		

**Tabla 2:** Resultados de clientes en las regulaciones y directrices de todo el mundo

<sup>32</sup> Ver: <https://www.fca.org.uk/publications/finalised-guidance/product-value-and-coronavirus-guidance-insurance-firms>

## 2.3. Desarrollo del mercado de seguros

No existe un estándar mundial sobre lo que engloba concretamente el desarrollo del mercado de seguros<sup>33</sup>, y probablemente tampoco sea necesario que exista. Los objetivos de desarrollo del mercado de seguros y los KPI tienen que depender del contexto del mercado local, determinado de acuerdo con los objetivos de desarrollo nacional. Estos podrían abarcar desde el crecimiento económico inclusivo hasta la digitalización, la resiliencia climática y la protección social de los trabajadores informales. A lo largo de los años, se realizaron diversas investigaciones sobre cómo podría ser el desarrollo de seguros o un “mercado de seguros desarrollado”.

En lo que atañe específicamente a los seguros inclusivos, la A2ii y la IAIS, junto con otros socios, han generado un gran banco de recursos durante la última década. En general, medir el desarrollo del mercado de seguros es algo muy complejo, especialmente dado que puede haber múltiples objetivos y desafíos que compiten por la atención.

Por ejemplo, en un país típico con un mercado de seguros incipiente, puede haber una gran población vulnerable que carece de acceso a los seguros inclusivos. Al mismo tiempo, la industria puede tener bajos niveles de innovación, competencia y capacidad técnica, debido a que se han tarifado a los seguros de automóviles y contra incendios durante mucho tiempo, o un sector que históricamente está monopolizado por un único asegurador estatal. El regulador también podría estar enfrentando una presión cada vez mayor por parte de los formuladores de políticas y los aseguradores extranjeros para habilitar modelos digitales. Y para colmo, esta jurisdicción también podría ser vulnerable al riesgo de desastres, pero carecer de capacidad de reaseguro. ¿Cómo decide el supervisor cuáles son sus objetivos de desarrollo de seguros y cómo se pueden medir?

Los aspectos del desarrollo están interrelacionados, y los vínculos causales no siempre son claros. Organizaciones como el Banco Mundial y el Cenfri se han propuesto investigar los componentes y factores subyacentes al desarrollo del mercado de seguros. Por ejemplo, Chamberlain et al (2017) trazan una diferencia entre los factores que están bajo el control de los operadores y supervisores del mercado de seguros (endógenos) y los factores fuera de la esfera de influencia directa de los aseguradores y supervisores (exógenos). Los factores endógenos incluyen escala, competencia y valor para el cliente; los factores exógenos incluyen la oportunidad de mercado. El mapeo de estos elementos<sup>34</sup> puede ayudar a proporcionar una imagen más completa del desarrollo del mercado de seguros y, por lo tanto, ayudar a los supervisores a concentrar mejor sus esfuerzos o ajustar mejor el ritmo de las prioridades y recursos.

<sup>33</sup> Este documento adopta una visión multidimensional del desarrollo del mercado de seguros, es decir, más allá del crecimiento representado por indicadores financieros como las primas, los activos o el tamaño del sector en porcentaje del PIB.

<sup>34</sup> (i) La escala mide si el mercado de seguros está creciendo de manera sostenible y si el estado de la inclusión financiera está mejorando (Tatin-Jaleran & Chiew, 2019). (ii) La competencia se refiere al “proceso de rivalidad entre proveedores” (FCA, 2017). Cuando este proceso es efectivo, reduce los costos y los precios, aumenta los estándares y la calidad del servicio y el acceso a los servicios financieros”, al mismo tiempo que impulsa la innovación y la productividad (FCA, 2017). (iii) El valor del cliente mide “la adecuación para los clientes, la asequibilidad de los productos, la accesibilidad y la equidad de los procesos, y la calidad del servicio”, todos ellos son elementos cruciales para fomentar la confianza y desarrollar el mercado de seguros (A2ii, 2019). El valor depende de los beneficios funcionales derivados (hasta qué punto y cuán bien se satisfacen las necesidades) versus los costos incurridos, en otras palabras, si los productos de seguros se adaptan a las necesidades de los grupos objetivo y son de alta calidad, la satisfacción del cliente resultante y la percepción de que los clientes están recibiendo beneficios adecuados para el monto que gastan (Rinehart et al, 2018). (iv) La medida en que los seguros son factibles y necesarios, en función de si existe “un nivel suficiente de ingresos, estabilidad en el entorno económico y la presencia de actividad industrial” (v) El mercado falla cuando “no se suministran una gama completa de productos para satisfacer las necesidades de los clientes corporativos y privados, o se suministran pero proporcionan un valor subóptimo” Ver ‘Cenfri: ‘Funding the frontier’ (Chamberlain, D., Camargo, A. & Coetzee, W., 2017). Disponible en: <https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/02/Funding-the-frontier.pdf>

Como era de esperar, tampoco existe un marco de medición estandarizado. Las jurisdicciones que buscan desarrollar sus mercados a menudo desarrollan su propio conjunto de KPI para capturar sus objetivos de desarrollo. Los miembros del Grupo Directivo expresaron la necesidad de medir los componentes del desarrollo del mercado de seguros en términos más concretos; por ejemplo, ¿cómo sabe un supervisor cuál es el nivel de inclusión, la combinación de canales de distribución, el valor del producto o la estructura de costos más apropiados?



Como hacen muchos supervisores, los miembros del Grupo Directivo también monitorean un puñado de indicadores discretos que, cuando se ven de forma aislada, brindan una imagen incompleta del desarrollo del mercado de seguros. “Monitoreado” indica que estos datos o indicadores se recopilan a través de las plantillas del supervisor de seguros o se transmiten periódicamente a las partes interesadas en forma de informes anuales (según se encuentren disponibles en los sitios web de los respectivos supervisores).

- Al menos tres de los siete miembros del Grupo Directivo monitorean la **tasa de penetración de los seguros**<sup>35</sup> (primas de seguros totales como porcentaje del producto interno bruto) como medida de acceso. A pesar de ser el único indicador comparable de acceso a seguros disponible internacionalmente, la tasa de penetración tiene numerosas limitaciones. Entre ellas, que: a) enmascara cuántas personas están realmente cubiertas por un seguro; b) no proporciona una indicación de la calidad de la cobertura del seguro y c) no revela si el seguro proporciona valor a los clientes (A2ii, 2017).
- La **densidad de los seguros (primas brutas per cápita)** es monitoreada por al menos tres de los siete miembros del Grupo Directivo. Este indicador también facilita las comparaciones interregionales y da una idea un poco más acabada sobre la distribución de la cobertura del seguro entre la población, pero está sujeto a muchas de las mismas limitaciones de la tasa de penetración. También puede estar sesgado si la cantidad total de la población utilizada incluye segmentos que están por debajo o por encima del promedio de edad.
- Al menos tres de los siete miembros del Grupo Directivo monitorean el **número de pólizas**. Esto les da una idea mejor sobre cuántas personas tienen realmente una póliza. Sin embargo, este dato sobreestima debido a la posibilidad de que una misma persona tenga múltiples pólizas, a la vez que subestima debido a que las pólizas grupales se cuentan como una única póliza. Solo un miembro monitorea el número total de vidas con cobertura. Ninguno de estos indicadores ofrece datos sobre la cantidad o calidad de la cobertura.

Como punto de partida, los supervisores pueden recopilar datos que ya estén siendo reportados por los aseguradores o que se pueden obtener fácilmente sin tener que ajustar drásticamente los requisitos de información, tales como la investigación de desarrollo, encuestas de demanda, datos públicos o internos recolectados por otras autoridades y formuladores de políticas. El Instituto Swiss Re (Swiss Re, 2017) reconoce que la medición del desarrollo del mercado de seguros representa un verdadero desafío y

<sup>35</sup> Esto no es sorprendente, ya que el índice de penetración de los seguros es un “indicador amplio y de alto nivel” de acceso que permite comparar las regiones entre sí y, como tal, es una de las medidas más utilizadas para el desarrollo del mercado de seguros (IAIS, 2017).

que ciertos indicadores pueden servir como indicadores indirectos. Por ejemplo, la participación de los productos obligatorios en las primas y pólizas en relación con los productos voluntarios, así como el porcentaje de pequeñas y medianas empresas que tienen una póliza, pueden reflejar el grado de aceptación voluntaria y la accesibilidad de los seguros a mercados objetivo tradicionalmente difíciles de alcanzar.

## 2.4. Seguros para el desarrollo sostenible

Este último pilar es el más incipiente de todos. Varios estudios académicos modelan el efecto de los seguros sobre el crecimiento, confirmando que “es mucho más probable que los países experimenten un crecimiento sostenido si sus mercados de seguros se desarrollan bien”, y que “la función de los seguros juega un papel fundamental en el apoyo y mantenimiento del crecimiento inclusivo” (Chamberlain et al, 2017). Más allá del crecimiento económico inclusivo, los supervisores de seguros apenas han comenzado a tomar en cuenta y discutir activamente el vínculo con los objetivos de políticas más amplias. A nivel mundial, se han establecido algunas plataformas para facilitar los debates y trabajar hacia la armonización de la visión, como el Foro de Seguros Sostenibles (SIF), el Foro de Desarrollo de Seguros (IDF) y la Iniciativa PSI (Principios para la Sostenibilidad en Seguros) de UNEP FI.

Sudáfrica es un ejemplo de una jurisdicción que ha estado participando activamente en estas plataformas (Ver Recuadro 4). Algunas jurisdicciones, como Argentina y Malasia, han dado prioridad a las políticas de igualdad de género o están recopilando datos desglosados por sexo (UNSGSA, 2020).

### ENCADRÉ 4

#### TRABAJO DE SUDÁFRICA EN SOSTENIBILIDAD Y EL SECTOR DE SEGUROS

Contribución de la FSCA de Sudáfrica

A nivel internacional, la sostenibilidad ha adquirido una importancia cada vez mayor en la agenda de los entes regulatorios en los últimos 3 años. La Autoridad Prudencial (PA) ha participado activamente en debates sobre sostenibilidad y cambio climático a través de su membresía en la Network for Greening the Financial System (NGFS), el Foro de Seguros Sostenibles (SIF), así como los comités establecidos bajo la IAIS y el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS). Los aprendizajes adquiridos se canalizaron a varias sesiones de información para los miembros del personal de la PA con el fin de crear conciencia y mejorar la comprensión colectiva en materia de regulación y supervisión de este problema mundial.

El Banco de la Reserva de Sudáfrica (SARB) se unió formalmente a la NGFS en julio de 2019. El propósito de la NGFS es ayudar a fortalecer la respuesta global necesaria para cumplir los objetivos del Acuerdo de París y mejorar el papel del sistema financiero para gestionar los riesgos y movilizar capital para inversiones ecológicas y de baja emisión de carbono en el contexto más amplio del desarrollo ambientalmente sostenible. La SARB también es un miembro activo en los flujos de trabajo clave que abordan las prácticas de supervisión relacionadas con el clima, el desarrollo de marcos analíticos para abordar los riesgos climáticos y el desarrollo de taxonomías verdes.



La Autoridad Prudencial también es miembro activo del SIF. Como parte del trabajo realizado por el SIF, en 2019 la Autoridad Prudencial encuestó tanto al sector bancario como el de seguros sobre la implementación de las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por su sigla en inglés). Los resultados de esta encuesta se publicaron en un informe en abril de 2020. Las conclusiones extraídas de la encuesta indican que las instituciones financieras (bancos y aseguradores) son plenamente conscientes de que el cambio climático afectará a las empresas. No obstante, la encuesta también muestra que es imprescindible contar con más informes sobre el riesgo climático para mejorar la comprensión de la industria sobre el tema, y así lograr una planificación de negocios y debates estratégicos mejor informados.

La Autoridad Prudencial tiene la intención de proporcionar más orientación sobre el cambio climático y la sostenibilidad a través de la publicación de un documento en el que propone a los aseguradores y bancos considerar los riesgos climáticos como parte de sus evaluaciones de capital del Pilar 2. La Autoridad Prudencial mejorará sus procesos y actividades de supervisión en el marco de su proceso global de evaluación del riesgo de las instituciones financieras. Además, la Autoridad Prudencial reconoce la importancia de introducir informes climáticos específicos como un componente de los requisitos de los informes normativos. Aunque los trabajos sobre la presentación de informes privados aún no han comenzado, la Autoridad Prudencial espera que se introduzca algún nivel de requisitos de presentación de informes hacia finales de 2020 o principios de 2021. No está previsto que se impongan requisitos de divulgación pública obligatorios en un futuro inmediato, sino más bien que la divulgación sea voluntaria utilizando marcos como el TCFD.

Ningún supervisor o emisor de estándares globales ha comenzado a medir metódicamente el vínculo entre los seguros y los ODS. El diálogo también se encuentra en sus etapas iniciales al interior de la industria. Los aseguradores individuales han comenzado a incorporar los riesgos de sostenibilidad en las decisiones comerciales bajo el marco ambiental, social y de gobierno corporativo (ESG)<sup>36</sup>. Este es un buen punto de partida hacia el mapeo de los seguros con los ODS, un proceso que apenas está comenzando y que hasta ahora es, en gran medida, cualitativo y está reflejado en los informes de Responsabilidad Social Corporativa elaborados por aseguradores y reaseguradoras individuales que, de manera proactiva, han hecho de esto una prioridad organizacional. Al momento de redactar este artículo, UNEP FI y el Instituto Swiss Re han iniciado los trabajos con los "ODS de seguros" (iSDG, por su sigla en inglés), un marco global utilizado para medir el avance de la industria hacia los ODS.

La literatura limitada que existe hasta el momento muestra que no hay consenso entre las partes interesadas con respecto a dónde se conectan los seguros con los ODS. Una publicación de GIZ (Wanczeck et al, 2017) señala que los seguros inclusivos serán muy importantes para 11 de los 17 ODS, contribuyendo directamente a seis e indirectamente a otros cinco. Según Swiss Re (2017), la contribución de la industria de seguros a los 17 ODS es "alta" para 7, "media" para 5 y "baja" para los 5 restantes.

<sup>36</sup> Las cuestiones ESG han recibido una atención creciente de la industria. En 2019, la Iniciativa PSI de UNEP FI y el grupo Allianz lanzaron la primera guía global para gestionar los riesgos ESG en la suscripción de seguros, con un enfoque inicial en los seguros no vida. La guía está disponible aquí: <https://www.unepfi.org/psi/underwriting-esg-risks/>

Objetivo ODS	Contribución de los seguros (GIZ, 2017)	Contribución de los seguros (Swiss Re, 2017)
Objetivo 1 Fin de la pobreza	Directa	Alta
Objetivo 2 Hambre cero	Directa	Alta
Objetivo 3 Salud y bienestar	Directa	Alta
Objetivo 4 Educación de calidad	Indirecta	Baja
Objetivo 5 Igualdad de género	Directa	Media
Objetivo 6 Agua limpia y saneamiento	---	Baja
Objetivo 7 Energía asequible y no contaminante	---	Media
Objetivo 8 Trabajo decente y crecimiento económico	Directa	Alta
Objetivo 9 Industria, innovación e infraestructura	Indirecta	Alta
Objetivo 10 Reducción de las desigualdades	Indirecta	Media
Objetivo 11 Ciudades y comunidades sostenibles	Indirecta	Media
Objetivo 12 Producción y consumos responsables	---	Alta
Objetivo 13 Acción por el clima	Directa	Media
Objetivo 14 Vida submarina	---	Baja
Objetivo 15 de ecosistemas terrestres	---	Baja
Objetivo 16 Paz, justicia e instituciones sólidas	---	Baja
Objetivo 17 Alianzas para lograr los objetivos	Indirecta	Alta

**Tabla 3:** Contribución de los seguros a los ODS.

## RECUADRO 5

### ENFOQUE PARA LA COMPILACIÓN DE KPI DEL PROYECTO A2II-CENFRI-ASS

La lista de referencia de KPI cubre cada uno de los pilares descritos y puede ser utilizada por los supervisores y los responsables de la formulación de políticas del sector financiero como una referencia "de ventanilla única". Cada pilar tiene una lista separada de KPI conteniendo definiciones o fórmulas, fuentes de referencia para estudios posteriores e indicaciones de uso por parte de los supervisores. Cada lista está anclada en un marco conceptual que, o bien se basa en marcos existentes o en el caso de que no existan o estén incompletos, es desarrollado por el equipo del proyecto. Teniendo en cuenta los diferentes estados de los KPI de supervisión y la medición para cada pilar, la A2ii y el Cenfri adoptaron el siguiente enfoque para compilar la Lista de Referencia de KPI. Esta lista pretende ser un documento vivo y se actualizará a medida que avance el trabajo.

Pilar	Enfoque para la lista de KPI	Justificación
<b>Prudencial</b>	Compilar y referenciar las fuentes existentes.	Las prácticas estándares están bien establecidas a nivel mundial, tanto en términos de marcos conceptuales, como CAMELS, como al nivel de los KPI individuales. La necesidad clave de los supervisores de ASS y los países en desarrollo reside en el análisis más que en identificar los KPI de supervisión.
<b>Conducta de mercado</b>	Desarrollar un marco conceptual que mapee los KPI con los principios de alto nivel existentes a fin de recopilar los KPI existentes y proponer nuevos. La IAIS tiene un flujo de trabajo activo sobre este tema, por lo que el proyecto se actualizará y alineará según sea necesario.	Los principios de alto nivel están bastante bien establecidos, como los principios TCF. Sin embargo, su adopción entre los supervisores está menos difundida en comparación con los marcos prudenciales, y aún hay mucha variación en términos de implementación y aplicación de los principios. En la actualidad, son pocos los supervisores que usan marcos de medición estructurados para la conducta de mercado más allá del uso de unos pocos indicadores comunes.
<b>Desarrollo del mercado de seguros</b>	Desarrollar un tablero y un marco conceptual que mapee los diversos elementos que constituyen el desarrollo del mercado de seguros, incluidos los seguros inclusivos. Extraer y proponer posibles KPI en base a un recorte de trabajo establecido sobre seguros inclusivos, prácticas de supervisión, investigación académica y de desarrollo.	No existe un enfoque estándar más allá de unos pocos indicadores comunes como la penetración de los seguros. Algunos supervisores de mercados emergentes tienen experiencia de larga data con el desarrollo del mercado de seguros, pero esto varía según cada jurisdicción.
<b>Seguros para el desarrollo sostenible</b>	Mapear los KPI del sector asegurador y los resultados de las políticas usando los ODS como marco base. Extraer KPI de la limitada literatura disponible y proponer posibles KPI.	No existe en la actualidad un enfoque de supervisión metódico que permita capturar la relación entre los resultados de los seguros y los de políticas más amplias.

### 3. PRÁCTICAS DE SUPERVISIÓN EN ASS

Esta sección describe las prácticas de datos de los supervisores de ASS que son miembros del Grupo Directivo del proyecto. Las consideraciones prácticas varían entre jurisdicciones. Al igual que lo que ocurre en otras regiones, en ASS los supervisores se encuentran en diferentes etapas de desarrollo con respecto a la infraestructura de datos y la capacidad de supervisión. Las iniciativas en curso, destinadas a promover la armonización regional, como en el marco de la Comunidad de Desarrollo de África Austral (SADC), han descubierto que un desafío clave es encontrar una plantilla o enfoque común que concilie con éxito los objetivos y las realidades prácticas de todos los miembros. Por otra parte, existe una diversidad significativa dentro del Grupo Directivo. El intercambio continuo de prácticas y conocimientos técnicos entre pares será clave para impulsar mejoras en las capacidades y el uso de datos en la región.



La SADC estableció el Comité de Seguros, Valores y Autoridades Financieras no Bancarias (CISNA) como un comité de autoridades responsables de la regulación y supervisión de las instituciones financieras no bancarias, entre otras cosas, en respuesta a la creciente necesidad de armonización de regímenes de supervisión, intercambio de información dentro de la región, desarrollo de capacidades, sensibilización de los consumidores y desarrollo económico. Para permitir la comparabilidad regional, CISNA recopila anualmente de las Autoridades Miembro datos de seguros relacionados con el número de aseguradores de vida y no vida, primas emitidas brutas y netas, gastos de suscripción, activos y pasivos totales, y capital y reservas.

Contar con una lista de referencia consolidada de datos publicados por fuentes oficiales, podría ser una herramienta valiosa, por ejemplo, para calcular la penetración de los seguros en un estado miembro o una región en particular. El desafío para crear una lista de referencia de este tipo es la disponibilidad de todos los puntos de datos, la falta de estandarización en las definiciones de datos de seguros y en las normas de contabilidad.

**Poder para recopilar información.** Todos los supervisores tienen el poder legal necesario para hacer cumplir la presentación de datos de la industria. Esto incluye la recopilación de datos adicionales a través de encuestas ad hoc, solicitudes, visitas in situ o acceso a datos de los aseguradores que no formen parte de las declaraciones reglamentarias, como los datos de Conozca a su Cliente (KYC). En la actualidad, todos los miembros del Grupo Directivo recopilan, datos relativos a la oferta por lo menos trimestralmente, y algunos tienen un proceso para exigir informes mensuales para los aseguradores de alto riesgo.

**Herramientas digitales.** Todos los miembros recopilan datos con regularidad y en línea. En la actualidad, todos están usando, o desarrollando envíos a través de portales en línea seguros. Los miembros del Grupo Directivo también recopilan otra información, como datos cualitativos de sus inspecciones in situ y mediante encuestas o solicitudes de datos ad hoc. Esto se hace de manera menos regular que los datos reportados.



- **Ghana** utiliza un portal en línea seguro para la recopilación y Vizor para el análisis de datos.
- **Malawi** utiliza actualmente un portal de informes de datos desarrollado mediante el esfuerzo colectivo dentro de la SADC. La plataforma permite la generación de diferentes niveles de análisis e informes personalizados.
- **Ruanda** ha desarrollado un almacén de datos empresariales (EDW). La herramienta permite la recopilación, el análisis y la centralización de datos. El sistema tiene la capacidad de extraer datos directamente de los sistemas TI de las instituciones, validando y consolidando los datos de forma automatizada.
- **Kenia** tiene un sistema regulatorio electrónico en la forma de una aplicación en línea que gestiona todas las comunicaciones formales con el regulador. Los aseguradores pueden completar y enviar todas las declaraciones requeridas en línea. El sistema permite la validación, consolidación y preparación automáticas de informes
- **CIMA** actualmente recopila las declaraciones reglamentarias mediante la presentación de plantillas de Excel. También están desarrollando un portal en línea que se espera que esté operativo en breve.

**Flexibilidad de los datos.** Algunos supervisores del Grupo Directivo señalaron que pueden cambiar las plantillas de informes con relativa facilidad. La NIC de Ghana puede adaptar fácilmente el portal y las plantillas de informes en línea para incluir nuevos datos. Es importante destacar que la NIC cuenta con el personal de TI competente necesario para este tipo de actualizaciones. Algunos indicaron que cuentan con un debido proceso para cambiar los requisitos de presentación de informes. En Malawi, los requisitos de presentación de informes están especificados en la legislación secundaria, y cualquier cambio requiere consultas con los agentes del mercado y el Ministerio de Justicia. Esto es aún más rápido que cambiar la legislación primaria, lo que requiere la aprobación del Parlamento. La FSC de Mauricio y CIMA destacan la importancia de garantizar que la industria cuente con los sistemas de información de gestión necesarios para suministrar los datos necesarios. CIMA planea establecer especificaciones mínimas para los sistemas de información.

**Coordinación e interacción.** Tres miembros del Grupo Directivo son actualmente reguladores conjuntos de servicios financieros de banca y seguros, y algunos tienen divisiones dedicadas a la conducta de mercado o quejas. Algunos supervisores tienen una coordinación externa con el banco central y los departamentos nacionales de estadística dado que deben proporcionar datos a estas autoridades. La FSCA de Sudáfrica también ha establecido una coordinación con la Autoridad Prudencial para llevar a cabo inspecciones conjuntas. La FSC de Mauricio actúa en coordinación periódicamente con la industria, por ejemplo, mediante el intercambio de información a través de un grupo de trabajo conjunto regulador-industria y reuniones trimestrales con la asociación de la industria. La FSC de Mauricio rediseñó recientemente las plantillas de informes trimestrales basándose en un taller realizado con los titulares de licencias para garantizar que los cambios sean viables.

**Fuentes de datos alternativas.** Los miembros del Grupo Directivo aprovechan actualmente los datos más allá de los informes regulatorios estándar y las herramientas de supervisión hasta cierto punto. Más allá del sector financiero, Malai destaca que las encuestas de FinScope han sido útiles para obtener datos sobre la demanda. Uno mencionó el uso ocasional de datos de redes sociales, particularmente en el caso de protestas de los consumidores sobre un tema específico, mientras que otro señaló que los datos de las redes sociales no se utilizan actualmente debido a cuestiones de fiabilidad y confidencialidad.

**Compartir datos con el público y la industria.** Todos los miembros del Grupo Directivo tienen diferentes plataformas para compartir datos con la industria y el público. Todos publican como mínimo un informe anual, y la mayoría publica estadísticas agregadas en línea. La FSC de Mauricio también destacó el uso de publicaciones informativas, boletines y talleres regulares. El supuesto es que la mayoría de los datos se centran en la solidez financiera. Si bien la FSCA de Sudáfrica ha desarrollado declaraciones reglamentarias sobre conducción del negocio, aún no han comenzado a compartirlas con el público y la industria de forma sistemática.

**Desafíos principales.** Algunos supervisores del Grupo Directivo observaron que la calidad de los datos es buena y el análisis, suficiente. Sin embargo, otros enfrentan problemas como retrasos, falta de confiabilidad de la información y entregas incompletas. Otros desafíos incluyen:

- Cuando la recopilación de datos es manual, los recursos están asignados a la recopilación de datos en lugar del análisis.
- Los recursos para el análisis de datos son inadecuados y a menudo, subvalorados, incluso cuando existe un departamento específico.
- Sistemas inadecuados de información de gestión dentro de los aseguradores.
- Los KPI utilizados en la actualidad son insuficientes para monitorear mandatos nuevos o emergentes.

## 4. CONCLUSIÓN

A medida que se desarrollan los mercados y se expanden los mandatos de supervisión, también deben evolucionar los datos de supervisión y las prácticas de presentación de informes. La cantidad de KPI potenciales es ilimitada, pero los recursos de supervisión no lo son. Como la experiencia de ASS deja en evidencia, es posible que algunos aseguradores de mercados en desarrollo tampoco cuenten con sistemas adecuados que puedan respaldar la presentación de informes regulatorios intensivos, pero oportunos. En el ámbito de los seguros inclusivos, se ha observado que los requisitos onerosos de presentación de información hacen que los aseguradores eviten ofrecer productos bajo los marcos regulatorios de los seguros inclusivos, y opten en cambio por ofrecer productos con una carga de cumplimiento menor. Los indicadores solo son útiles en la medida en que se puedan monitorear con facilidad. Afortunadamente, la digitalización será instrumental para apoyar esta medida. Pero el primer paso es que los supervisores sepan qué resultados quieren medir y monitorear. Al ofrecer un marco conceptual y un listado de posibles KPI correspondientes a cada resultado, este proyecto pretende apoyar a los supervisores con este primer paso. Se espera que los supervisores puedan utilizar esto como base para priorizar sus esfuerzos y adaptar el fortalecimiento de sus capacidades en materia de datos a sus necesidades específicas.

## RECURSOS Y REFERENCIAS

**A2ii y IAIS.** *Informe de la 21ª Llamada de Consulta de la IAIS-A2ii: Medir el desarrollo de los seguros: Más allá de la tasa de penetración de los seguros.* A2ii, 2017

<https://a2ii.org/en/knowledge-center/21st-a2iiiais-consultation-call-on-measuring-insurance-development-beyond-the-insurance-penetration-rate-23-march-2017>

<https://a2ii.org/es/knowledge-center/la-supervisi%C3%B3n-e-indicadores-de-gesti%C3%B3n-kpis/medici%C3%B3n-del-desarrollo-de-los-seguros-m%C3%A1s-all%C3%A1-de-la-tasa-de-seguros-llamada-de-consulta-de-iaisa2ii>

**Beste, Hennie, Mia Thom y Jeremy Gray.** *Deepening measurement in financial inclusion.* Insight2impact, 2016

<https://i2ifacility.org/insights/blog/deepening-measurement-in-financial-inclusion?entity=blog>

**Michael, Schrage, y David Kiron.** "Leading with Next-Generation Key Performance Indicators." MIT Sloan Management Review, 26 de junio de 2018.

<https://sloanreview.mit.edu/wp-content/uploads/2018/06/9dbcc7b64e.pdf>

**Beyers, Nichola, Jeremy Gray y Christine Hougaard.** Publicación. *Regulating for Innovation.* Cenfri, 2018. [https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/01/Regulating-for-innovation\\_Cenfri-FSDA\\_January-2018\\_updated-15-March-2018.pdf](https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/01/Regulating-for-innovation_Cenfri-FSDA_January-2018_updated-15-March-2018.pdf)

**Clémence, Tatin-Jaleran, y Hui Lin Chiew.** "Using Key Performance Indicators (KPIs) in Inclusive Insurance Supervision", 2019. <https://a2ii.org/en/media/734/download>.

**Chamberlain, Doubell, Andrea Camargo, y Wicus Coetze.** Rep. *Funding the Frontier: The Link Between Inclusive Insurance Market, Growth and Poverty Reduction in Africa.* Cenfri et FSD Africa, 2017. <https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/02/Funding-the-frontier.pdf>

**Chiew, Hui Lin, Christine Hougaard, y Nichola Beyers.** Rep. *A2ii: 10 Years On.* A2ii, 2019. <https://a2ii.org/en/media/734/download>.

**EY.** Rep. *Sub-Saharan Africa – the Evolution of Insurance Regulation.* EY, 2018.

[https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-sub-saharan-africa-the-evolution-of-insurance-regulation/\\$FILE/EY-sub-saharan-africa-the-evolution-of-insurance-regulation.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-sub-saharan-africa-the-evolution-of-insurance-regulation/$FILE/EY-sub-saharan-africa-the-evolution-of-insurance-regulation.pdf)

**Izquierre, Juan Carlos.** Rep. *Making Consumer Protection Regulation More Customer-Centric.* CGAP, 2020. <https://www.cgap.org/research/publication/making-consumer-protection-regulation-more-customer-centric>.

**Randle, Tony.** Rep. *Risk Based Supervision (English).* Primer Series on Insurance. Issue No.14. Washington, D.C: World Bank Group. Fecha de acceso: 20 de julio de 2020.

<http://documents.worldbank.org/curated/en/807661468177834997/Risk-based-supervision>.

**Thom, Mia, Christine Hougaard, Jeremy Gray, Baraka Msulwa, Kate Rinehart-Smit, y Jana de Waal.** *Insurance for Inclusive and Sustainable Growth: Imperatives for Action from a Four-Country Synthesis.* Cenfri y FSD Africa, 2019.

<https://www.fsdafrica.org/wp-content/uploads/2019/10/Insurance-for-growth-01.10.19.pdf>



**IAIS, Insurance Core Principles and Common Framework for the Supervision of Internationally Active Insurance Groups (2019).** <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/insurance-core-principles-and-comframe//file/89885/iais-icps-and-comframe-adopted-in-november-2019>.

**IAIS, Application paper on approaches to conduct of business supervision (2014).** <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/application-papers/file/34552/application-paper-on-approaches-to-conduct-of-business-supervision>.

**Glosario de la IAIS IAIS.** Fecha de acceso: 20 de julio de 2020. <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/glossary>.

**OCDE, Policy Guidance on the Structure of Insurance Regulation and Supervision (2020).** <https://www.oecd.org/daf/fin/insurance/Policy-Guidance-on-the-Structure-of-Insurance-Regulation-and-Supervision.pdf>.

**IAIS y Grupo del Banco Mundial. Módulo 2.1.1 Supervisory Objectives. Versión 2.0 June 2018ed. Currícula básica para Supervisores de seguros.** IAIS. Fecha de acceso: 20 de julio de 2020. <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/implementation-and-capacity-building/core-curriculum/supervisor-internal/file/75828/211-supervisory-objectives>

**OCDE. The Institutional Structure of Insurance Regulation and Supervision, 2018.** <https://www.oecd.org/finance/The-Institutional-Structure-of-Insurance-Regulation-and-Supervision.pdf>.

**FinCoNet. Guidance to Supervisors on the Setting of Standards in the Field of Sales Incentives and Responsible Lending, 2016.** [http://www.finconet.org/Guidance\\_SS\\_Sales\\_Incentives\\_Responsible\\_Lending.pdf](http://www.finconet.org/Guidance_SS_Sales_Incentives_Responsible_Lending.pdf).

**La Smart Campaign. Putting the Principles to Work – Detailed Guidance on the Client Protection Principles: Protecting and Empowering Financial Consumer, junio de 2019.** [http://smartcampaign.org/storage/documents/2019\\_06\\_19\\_Principles\\_Guidelines\\_FINAL2.pdf](http://smartcampaign.org/storage/documents/2019_06_19_Principles_Guidelines_FINAL2.pdf).

**UNSGSA. Collecting and Using Gender-Disaggregated Data for Financial Policymaking: Key Findings from 11 Countries, 2020.** [https://www.unsgsa.org/files/9815/9303/5375/Policy\\_Note\\_Gender-Disaggregated\\_Data\\_FINAL.pdf](https://www.unsgsa.org/files/9815/9303/5375/Policy_Note_Gender-Disaggregated_Data_FINAL.pdf).

## Recursos para KPI prudenciales

**Hafeman, Michael J. Developing Insurance Markets: Use of Financial Health and Stability Indicators in Insurance Supervision (Inglés).** Grupo del Banco Mundial, 2020. <http://documents.worldbank.org/curated/en/298031600662222680/Developing-Insurance-Markets-Use-of-Financial-Health-and-Stability-Indicators-in-Insurance-Supervision>

**“Especificación de los indicadores de solidez financiera.”** En *Indicadores de solidez financiera: Guía de Compilación*. Fondo Monetario Internacional. Fecha de acceso: 20 de julio de 2020. <https://www.imf.org/~media/Files/Data/2019/2019-fsi-guide.ashx?la=en>.

**Das, Udaibir S., Richard Podpiera, et Nigel Davies.** "Insurance and Issues in Financial Soundness." - *IMF Working Papers* 03, no.138 (2003): 1. <https://doi.org/10.5089/9781451856002.001>.

---

**AICA,** *Application Paper on Information Gathering And Analysis* (2010).

<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/application-papers/file/34109/application-paper-on-information-gathering-and-analysis>

---

**Kwon, W. Jean, et Leigh Wolfrom.** "Analytical Tools for the Insurance Market and Macro-Prudential Surveillance." *OECD Journal: Financial Market Trends* 2016, no. 1 (2017): 1 – 47.

<https://doi.org/10.1787/fmt-2016-5jln6hnvwdzn>.

---

**El Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial / La Internacional.** "Financial Sector Assessment: A Handbook," 2005. <https://doi.org/10.1596/978-0-8213-6432-1>.

---

## Recursos para KPI de conducta de mercado

**"Complaints data."** Financial Conduct Authority (UK), April 16, 2020. Fecha de acceso: 20 de julio de 2020. <https://www.fca.org.uk/data/complaints-data>.

---

**"General Insurance Value Measures."** Autoridad de Conducta Financiera (GB), 24 de marzo de 2020. Fecha de acceso: 20 de julio de 2020. <https://www.fca.org.uk/data/general-insurance-value-measures>.

---

**"PBS 19 Conducción del negocio."** *En Insurance Core Principles and Common Framework for the Supervision of Internationally Active Insurance Groups*. Actualizado en noviembre de 2019. IAIS.

<https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/insurance-core-principles-and-comframe//file/89885/iais-icps-and-comframe-adopted-in-november-2019>.

---

**Comisión Australiana de Valores e Inversiones.** *REP 498 Life Insurance Claims: An Industry Review*. Comisión Australiana de Valores e Inversiones, 12 de octubre de 2016.

<https://download.asic.gov.au/media/4042220/rep498-published-12-october-2016a.pdf>.

---

**Banco Negara de Malasia.** *Development of Bancassurance in Malaysia.* "En *Insurance Annual Report 2004.*" Banco Negara de Malasia. Fecha de acceso: 20 de julio de 2020. <https://www.bnm.gov.my/files/publication/dgi/en/2004/book.en.pdf>.

---

<https://www.bnm.gov.my/files/publication/dgi/en/2004/book.en.pdf>.

---

**Goh, Joseph, Heedon Kang, Zhi Xing Koh, Jin Way Lim, Cheng Wei Ng, Galen Sher y Chris Yao.**

*Cyber Risk Surveillance: A Case Study of Singapore*. Autoridad Monetaria de Singapur, febrero de 2020

<https://www.mas.gov.sg/publications/staff-papers/2020/mas-staff-paper-no-57-february-2020>.

---

**Directrices sobre la notificación de las violaciones de la seguridad de los datos personales de acuerdo con el Reglamento 2016/679 § (2018).**

[https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item\\_id=612052](https://ec.europa.eu/newsroom/article29/item-detail.cfm?item_id=612052)

<https://www.aepd.es/sites/default/files/2019-09/wp250rev01-es.pdf>

---

**Tang, Khai Sheng.** "Evolution of Life Insurance and Family Takaful Distribution Channels." *En The Financial Stability and Payment Systems Report 2016*. Bank Negara Malaysia. Fecha de acceso: 20 de julio de 2020.

[https://www.bnm.gov.my/files/publication/fsps/en/2016/fs2016\\_book.pdf](https://www.bnm.gov.my/files/publication/fsps/en/2016/fs2016_book.pdf).

---

**Wiedmaier-Pfister, Martina, y Janina Voss.** *Discussion Paper Consumer Protection in Microinsurance: An Input to the Consumer Protection Task Force of the Microinsurance Network.* GIZ y la Microinsurance Network 2013.

<https://a2ii.org/en/knowledge-center/discussion-paper-consumer-protection-in-microinsurance>.

---

## Recursos para KPI de desarrollo del mercado de seguros

**A2ii y IAIS.** *Informe de la 21ª Llamada de Consulta de la IAIS-A2ii: Medir el desarrollo de los seguros: Más allá de la tasa de penetración de los seguros.* A2ii, 2017.

<https://a2ii.org/en/knowledge-center/21st-a2iiiais-consultation-call-on-measuring-insurance-development-beyond-the-insurance-penetration-rate-23-march-2017>

<https://a2ii.org/es/knowledge-center/la-supervisi%C3%B3n-e-indicadores-de-gesti%C3%B3n-kpis/medici%C3%B3n-del-desarrollo-de-los-seguros-m%C3%A1s-all%C3%A1-de-la-tasa-de-seguros-llamada-de-consulta-de-iaisa2ii>

---

**Allott, Adrian, y Jinny Leong.** *An overview of the life insurance sector in New Zealand (2020).* Banco de la Reserva de Nueva Zelanda.

<https://www.rbnz.govt.nz/research-and-publications/reserve-bank-bulletin/2020/rbb2020-83-01>.

---

**Chamberlain, Doubell, Andrea Camargo, y Wicus Coetze.** *Rep. Funding the Frontier: The Link Between Inclusive Insurance Market, Growth and Poverty Reduction in Africa.* Cenfri y FSD Africa, 2017.

<https://cenfri.org/wp-content/uploads/2018/02/Funding-the-frontier.pdf>.

---

**Chiew, Hui Lin.** "Expanding Insurance and Takaful Solutions for the Underserved Segment." In *The Financial Stability and Payment Systems Report 2017.* Banco Negara Malasia. Fecha de acceso: 20 de julio de 2020.

[https://www.bnm.gov.my/files/publication/fsps/en/2017/fs2017\\_book.pdf](https://www.bnm.gov.my/files/publication/fsps/en/2017/fs2017_book.pdf).

---

**Clémence, Tatin-Jaleran, y Hui Lin Chiew.** "Using Key Performance Indicators (KPIs) in Inclusive Insurance Supervision," 2019. <https://a2ii.org/en/media/734/download>.

---

**Feyen, Erik, Rodney Lester, y Roberto Rocha.** "What Drives the Development of the Insurance Sector? An Empirical Analysis Based on a Panel of Developed and Developing Countries." *Policy Research Working Papers*, 2011. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-5572>.

---

**Giné, Xavier, Bernardo Ribeiro, y Peter Wrede.** "Beyond the S-Curve: Insurance Penetration, Institutional Quality and Financial Market Development." *Policy Research Working Papers*, 2019.

<https://doi.org/10.1596/1813-9450-8925>.

---

**Global Financial Development Database.** Banco Mundial, s.f.

<https://datacatalog.worldbank.org/dataset/global-financial-development>.

---

**Insurance: Adding Value to Development in Emerging Markets.** Instituto Swiss Re, 2017.

[https://www.swissre.com/dam/jcr:0c654530-302f-4442-b01e-585d11ea3beb/sigma4\\_2017\\_en.pdf](https://www.swissre.com/dam/jcr:0c654530-302f-4442-b01e-585d11ea3beb/sigma4_2017_en.pdf).

---

**McCord, Michael J.** *Microinsurance Product Development for Microfinance Providers.* Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA), el Centro de Microseguros y el Centro de Microfinanzas, octubre de 2012. <https://www.ifad.org/documents/38714170/39144386/Microinsurance+Product+Development+for+Microfinance+Providers.pdf/bf81e93a-971d-41c2-9913-a87212f77dc6>.

---

**Thorburn, Craig.** *Developing Insurance Markets: Does Fragmentation and a Reliance on Compulsion Hinder Innovation, Growth and Development?* Grupo del Banco Mundial, 2019.

<http://documents1.worldbank.org/curated/en/810771577710977236/pdf/Developing-Insurance-Markets-Does-Fragmentation-and-a-Reliance-on-Compulsion-Hinder-Innovation-Growth-and-Development.pdf>.

---

## Recursos para KPI de desarrollo sostenible

**Instituto de Liderazgo en Sostenibilidad de la Universidad de Cambridge.** *Mutual Microinsurance and the Sustainable Development Goals: An Impact Assessment Following Typhoon Haiyan*, 2019.

<https://www.cisl.cam.ac.uk/resources/publication-pdfs/mutual-microinsurance-sustainable-development.pdf>.

---

**Objetivos de Desarrollo Sostenible en Seguros (iSDG).** PSI de UNEP FI y Swiss Re, 2020. <https://www.swissre.com/institute/conferences/sustainability-leadership-in-insurance/sustainability-leadership-in-insurance-live-session-3.html>.

---

**Insurance: Adding Value to Development in Emerging Markets.** Instituto Swiss Re, 2017.

[https://www.swissre.com/dam/jcr:0c654530-302f-4442-b01e-585d11ea3beb/sigma4\\_2017\\_en.pdf](https://www.swissre.com/dam/jcr:0c654530-302f-4442-b01e-585d11ea3beb/sigma4_2017_en.pdf).

---

**Wanczeck, Solveig, Michael J McCord, Martina Wiedmaier-Pfister, y Katie Biese.** Rep. *Inclusive Insurance and the Sustainable Development Goals*. GIZ, 2017.

<https://microinsurancenetwork.org/sites/default/files/Inclusive%20Insurance%20and%20the%20Sustainable%20Development%20Goals%20.pdf>.

---

## Portales de datos sobre seguros

### Datos sobre seguros globales y regionales

A continuación hay una lista de las bases de datos accesibles al público que proporcionan datos económicos y de seguros mundiales, que son extremadamente útiles para los supervisores y formuladores de políticas que trabajan con seguros. Las bases de datos permiten a los países comparar sus indicadores con otros mercados en desarrollo, emergentes o avanzados, dentro o fuera de sus regiones. También ofrecen información técnica útil sobre el cálculo y la base de cada indicador, lo que puede ayudar a los supervisores a formular y analizar sus propios datos y requisitos en materia de informes.

### 1. 1. Estadísticas de la OCDE (<https://stats.oecd.org/>)

El portal de datos de la OCDE ofrece estadísticas e indicadores anuales de seguros de vida y no vida, e indicadores para más de 60 países dentro y fuera de la OCDE que se remontan a 2008. Esta base de datos permite realizar un rápido cotejo entre mercados en diferentes estadios de comparación.

Entre los indicadores enumerados figuran las primas, reclamos, gastos, densidad, penetración, participación en el mercado de las primas de seguros de vida, participación en el mercado en la OCDE, participación del mercado extranjero en el nacional, primas por empleado, tasa de reaseguro aceptada y tasa de retención. Cada indicador viene con un "concepto estadístico clave", es decir, una fórmula o explicación de su fundamento.

### 2. Sigma Explorer del Instituto Swiss Re (<https://www.sigma-explorer.com/>)

Sigma Explorer está compuesta por dos grupos principales de datos: "Catástrofes" y "Primas de seguros globales". La sección "Primas de seguros globales" cubre datos de vida y no vida que se remontan a 1980 y abarcan a 147 países. Las estadísticas incluyen primas directas devengadas, crecimiento real de las primas, primas per cápita, primas como porcentaje del PIB (penetración) y estadísticas de PIB. Los datos pueden verse por región geográfica o por agrupaciones, por ejemplo, mercados emergentes y avanzados, de acuerdo con las convenciones del FMI. Los datos a nivel nacional para países seleccionados pueden encontrarse en los informes Sigma World Insurance que se publican anualmente<sup>37</sup>. La función de visualización de los datos permite generar gráficos e identificar, analizar y comparar tendencias con facilidad. La sección "Catástrofes" cubre datos clave sobre brechas de protección de riesgos de desastres, como ser el número de víctimas, eventos, pérdidas (totales y no aseguradas).

El Mapa Mundial de Microseguros proporciona datos mundiales clave sobre microseguros que abarcan 89 países. Los indicadores en el mapa son las cifras estimadas de cobertura (vidas cubiertas) y la tasa de cobertura (vidas identificadas cubiertas/ población total). Los datos pueden desglosarse por regiones o países. Cada indicador se desglosa en las siguientes líneas de productos: accidente, agricultura, crédito vida, salud, accidente de vida, vida y propiedad.

También se ofrecen hojas de perfiles nacionales de muchos países, que contienen otros datos útiles como, por ejemplo, primas de inclusión financiera y otros datos socioeconómicos. Se puede encontrar más información mundial sobre primas, reclamos, etc. en los "Landscape Studies", que son la fuente de los datos que constan en los mapas. Son estudios trianuales del panorama regional dirigidos por la Microinsurance Network y la Fundación Munich Re, en colaboración con organismos de desarrollo internacional y la industria.

## Datos de supervisión de seguros a nivel nacional

Lo que sigue a continuación es una muestra de los portales estadísticos de los supervisores. El PBS 24.5 estipula que: "El supervisor publica datos y estadísticas relevantes sobre el sector asegurador" para permitir la transparencia e inculcar disciplina en el mercado. Muchos supervisores de seguros recopilan y publican datos agregados del sector asegurador provenientes de los datos encontrados en los infor-

<sup>37</sup> Por ejemplo, el informe World Insurance Report de 2020'sigma 4/2020: World insurance: riding out the 2020 pandemic storm' está disponible aquí: <https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research/sigma-2020-04.html>.

mes de los aseguradores. Como mínimo, suelen estar disponibles en el informe anual del supervisor, en boletines mensuales o en otros materiales de comunicación pública.

Además, algunos también mantienen plataformas de datos que actualizan de forma regular y que incluirían, como mínimo, datos financieros clave. Otros también publican “instantáneas” o “tableros” que resumen los principales indicadores que reflejan el estado de la industria aseguradora. Recientemente, los supervisores han comenzado a aventurarse a publicar datos clave sobre conducta de mercado dirigidos a los consumidores, para ayudarlos a ‘comparar productos’ y tomar decisiones informadas. Esto contribuye aún más a reducir la asimetría de la información y a inducir una sana competencia entre los proveedores de seguros.

Exemples de portails statistiques des contrôleurs d’assurances :

- MAS Singapore: <https://www.mas.gov.sg/statistics/insurance-statistics/annual-statistics>
- SUSEP, Brasil: <http://www.susep.gov.br/english-susep/insurancemarket>
- Kenia: <https://www.ira.go.ke/index.php/publications/statistical-reports/quarterly-reports?id=286>

La **FSC Mauricio publica** las principales estadísticas de seguros anuales y trimestrales en su página de estadísticas (<https://www.fscmauritus.org/en/statistics/insurance-and-pensions>). Además de datos financieros clave sobre activos, valores, pasivos, ganancias, también hay datos que pueden ser analizados para fines de conducta de mercado, desarrollo de seguros e inclusión financiera, como ser: reclamos desagregados por asegurador individual, cantidad de pólizas vigentes o finalizadas y cantidad de intermediarios de seguros por tipo. Estas estadísticas también se publican en los boletines estadísticos anuales que están disponibles en el sitio de la FSC.

La **Autoridad Australiana de Regulación Prudencial** recopila y publica estadísticas sobre reclamos y controversias (<https://www.apra.gov.au/life-insurance-claims-and-disputes-statistics>), que luego son publicadas por la ASIC, la autoridad de conducta, en un formato fácil de usar por el consumidor para facilitar su educación y comparación (<https://moneysmart.gov.au/how-life-insurance-works>).

Desde 2017, la **FCA de Gran Bretaña publica** “medidas de valor de seguros generales” para “proporcionar indicadores de valor comunes a una gama de productos de seguros a las empresas, los comentaristas y organizaciones como grupos de consumidores” (<https://www.fca.org.uk/data/general-insurance-value-measures>). Los indicadores clave son la frecuencia de los reclamos, las tasas de aceptación de los siniestros y el promedio de los pagos de siniestros en cantidades absolutas para cuatro líneas de productos seleccionadas. La FCA de Gran Bretaña también publica datos agregados y por empresa sobre reclamos específicos para que “las empresas puedan comparar su desempeño con sus pares, y los consumidores tengan una fuente adicional para saber cuáles son las empresas que regulamos”. (<https://www.fca.org.uk/data/complaints-data>).

Socio de Implementación:



Auspiciado por:



Ministerio Federal de  
Cooperación Económica  
y Desarrollo



Ministry of Foreign Affairs of the  
Netherlands

Acogidos por:



Iniciativa de Acceso a los Seguros  
Patrocinada por el Sector del Proyecto  
de Sistemas Financieros de GIZ  
Enfoques para los Seguros  
Deutsche Gesellschaft für Internationale  
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH  
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5  
65760 Eschborn, Germany

Teléfono: +49 61 96 79-1362

Fax : +49 61 96 79-80 1362

E-mail: [secretariat@a2ii.org](mailto:secretariat@a2ii.org)

Internet: [www.a2ii.org](http://www.a2ii.org)



Promoviendo el acceso a los seguros responsables e inclusivos para todos.