



## Deloitte en DComentarios

Javier Vázquez

# CLAVES PARA FORTALECER AL SECTOR ASEGURADOR

El sector asegurador enfrenta una sofisticación de productos y regulación a pasos agigantados, sin embargo, desafíos como los cambios demográficos, los desastres naturales y la regulación ocupan gran parte de la agenda.

En México, para el sector una de las prioridades es aumentar su participación en la economía del país, ya que se ubica en 1.8 puntos del Producto Interno Bruto (PIB), mientras que en los mercados desarrollados alcanza rangos de entre 5 y hasta 10 puntos del PIB.

Medidas como establecer una obligatoriedad en la contratación de seguros para autos o bien estímulos fiscales para los seguros de vida y retiro podrían beneficiar al sector, pero el alcance sería insuficiente. Por tanto, será imprescindible que las compañías aseguradoras mexicanas desarrollen una mayor cantidad de propuestas que combinen productos, servicios y estrategias de distribución.

Contar con una cultura de seguro implica proporcionar información clara y sencilla sobre la importancia de preservar el patrimonio familiar en caso de un desastre natural, contar con una protección ante accidentes o enfermedades, así como prever recursos para la edad de retiro, además de fortalecer el servicio tanto en la venta de la póliza como al atender los siniestros para reforzar en el asegurado el valor del costo-beneficio de estar protegido.

El sector también busca ganar mayor eficiencia a través de una integración de los sistemas para tener una visión completa de la relación entre agentes, clientes y el soporte de venta cruzada, lo que proporcionaría información uniforme que puede compararse cruzando las fronteras de cada área desde el diseño del producto, pasando por la introducción del mismo y su distribución final.

Así, algunas compañías brindan a sus agentes entrenamiento especializado, soporte de sistemas y líneas telefónicas gratis, además

### Los pilares de Solvencia II

Requerimientos financieros cuantitativos	Requerimientos cualitativos del proceso de revisión y supervisión	Requerimientos de revelación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reservas técnicas</li> <li>Requerimiento de capital</li> <li>Valuación de activos</li> <li>Riesgos incluidos</li> <li>Medición y supuestos de riesgos</li> <li>Dependencias de riesgos</li> <li>Fórmulas de cálculos</li> <li>Enfoque de modelo interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control interno</li> <li>Administración de riesgos</li> <li>Pruebas de estrés</li> <li>Continuidad de las pruebas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fase II de las IFRS</li> <li>Unificación de teoría</li> <li>Revelación pública</li> <li>Revelación privada del regulador</li> </ul>

### Cambios en las aseguradoras debido a Solvencia II

Administración de riesgos y gobierno	Riesgo operativo	Modelos internos	Administración de información
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas efectivos</li> <li>Entrenamiento a empleados</li> <li>Identificación y control de riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de riesgos operativos</li> <li>Fortalecer infraestructura para reducir requerimientos de capital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos propios de los riesgos de la empresa</li> <li>El Consejo de Administración como responsable de los modelos internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información adecuada de supuestos actuariales</li> <li>Información adecuada y disponible</li> </ul>

de dar acceso a un portal de Internet que ayude a simplificar procesos y acelerar los tiempos de atención de siniestros.

Otra estrategia es desarrollar productos que van evolucionando con las necesidades a lo largo de las diferentes etapas de la vida del asegurado, en especial en el rubro de vida.

En el caso de las aseguradoras en mercados maduros, la tendencia es mejorar la habilidad para llegar al cliente al mismo tiempo que equilibrar la eficiencia y costos de control con un constante requerimiento de altos niveles de servicio para éste.

Respecto de otras estrategias de crecimiento vale la pena comentar que según una encuesta practicada por Deloitte en Estados Unidos, aquellas compañías que optan por crecer a través de adquisiciones obtienen un crecimiento significativo en primas.

Sin embargo, el retorno hacia los accionistas fue mayor en aquellas compañías que tuvieron solamente un crecimiento orgánico de sus propias operaciones.

#### Solvencia II, una regulación a cumplir

Uno de los temas que adquirirá mayor relevancia en Europa en el ámbito regulatorio será el requerimiento "Solvencia II", que entrará en vigor en el 2010 en la Unión Europea. Su objetivo es crear requerimientos de solvencia mejor alineados a los riesgos que cubren las empresas de seguros para tener una mayor uniformidad en la supervisión de los países pertenecientes a esa zona.

Similar a lo que ocurre con Basilea II en la industria bancaria, Solvencia II establece que las empresas de seguros fijen un capital con fines de regulación basado en el

monto de los riesgos tomados y que existan incentivos para reducir estos requerimientos de capital para aquellas compañías que cuenten con sistemas de administración de riesgos y sistemas de control interno estrictos, robustos y efectivos.

Además, Solvencia II requiere de la utilización de las Normas de Información Financiera Internacionales (IFRS) para efectos de la valuación de activos y pasivos.

En el caso de México es prácticamente un hecho que las compañías aseguradoras deberán aplicar en forma gradual las normas de información financiera para lograr la convergencia con las IFRS.

En el 2010 también se prevé que entren en vigor las disposiciones votadas por la National Association of Insurance Commissioners (NAIC) respecto de los procedimientos de auditoría sobre control interno, incor-

porando temas similares a la Ley Sarbanes-Oxley, por lo que las compañías de seguros estadounidense no públicas que no tenían estas obligaciones ahora tendrán que implementar la infraestructura necesaria para el cumplimiento de la nueva normatividad.

En México los reguladores ya requieren que bancos, casas de bolsa y afores efectúen auditorías a sus sistemas de control interno. La tendencia apuntaría a que el sector asegurador también deberá hacerlo, por lo que será conveniente que las aseguradoras revisen sus actuales estructuras de control interno con el fin de modificar o corregir lo necesario para enfrentar de manera adecuada este tipo de requerimientos.

Cada compañía deberá ser capaz de documentar y defender la forma en que la administración supervisa y está alerta de los asuntos de cumplimiento, para lo cual es necesario asegurar tener la gente adecuada en los trabajos correctos, asegurar la excelente operación de las líneas de reporte y protocolos de promoción y que los recursos estén dedicados a los sistemas y personal de acuerdo con los riesgos y la experiencia de cada aseguradora.

#### Estrategias en acción

Gran parte del éxito futuro de las compañías aseguradoras dependerá de la habilidad y el tiempo para ejecutar adecuadamente los planes e iniciativas en programas con altos niveles de precisión y eficiencia.

Sin duda, la industria aseguradora tiene grandes oportunidades de crecimiento en un ambiente altamente competitivo y con perspectivas de mayor regulación, donde la innovación, los adecuados canales de distribución y las estrategias para fortalecer la lealtad de los asegurados serán claves. ■

Le invitamos a conocer más del tema en [www.deloitte.com/mx/dcomentarios](http://www.deloitte.com/mx/dcomentarios)

Javier Vázquez es socio de auditoría en Deloitte.