



# “Marco Conceptual del modelo de Supervisión Conducta de Negocio”

Mayo, 2021

# “Marco conceptual modelo Supervisión Conducta de Negocio”

*Panelistas*



**Tomás Soley Pérez**  
Superintendente General  
*Sugese*



**Carlos Montalvo**  
Socio y líder global de  
regulación de seguros,  
*PwC*



**Daniel García**  
Director general de  
supervisión de conducta de  
mercado,  
*Comisión para el mercado  
financiero de Chile*



**German Rodríguez**  
Director jurídico  
*Sugese*

# Aclaración y consentimiento

- ❖ Este webinar está siendo grabado. Al mantenerse en la sesión usted da su consentimiento informado de que ésta grabación será compartida en los canales oficiales de comunicación de la Superintendencia General de Seguros (Sugese).
- ❖ Puede hacer sus consultas por medio del chat de participantes, en cualquier momento del webinar.

# Agenda

**8:30-08:35 a.m. Bienvenida**

Tomás Soley Pérez Superintendente General, Sugese

**8:36-09:06 a.m. “Los riesgos de conducta en el mercado de seguros”**

Carlos Montalvo, Socio y Líder Global de Regulación de Seguros, PwC

**9:07 -9:12 a.m. Preguntas**

**9:13 – 9:38 a.m. “Avances en la supervisión de riesgos de conducta en América Latina”**

Daniel García, Director General de Supervisión de Conducta de Mercado y Carlos Moltalvo, Socio y Líder Global de Regulación de Seguros, PwC

**9:39 – 9:44 a.m. Ronda de preguntas**

**9:45 – 10:00 a.m. “Proyecto de Supervisión de Conducta de Negocio en Costa Rica.”**

German Rodríguez Aguilar, Director Jurídico Sugese

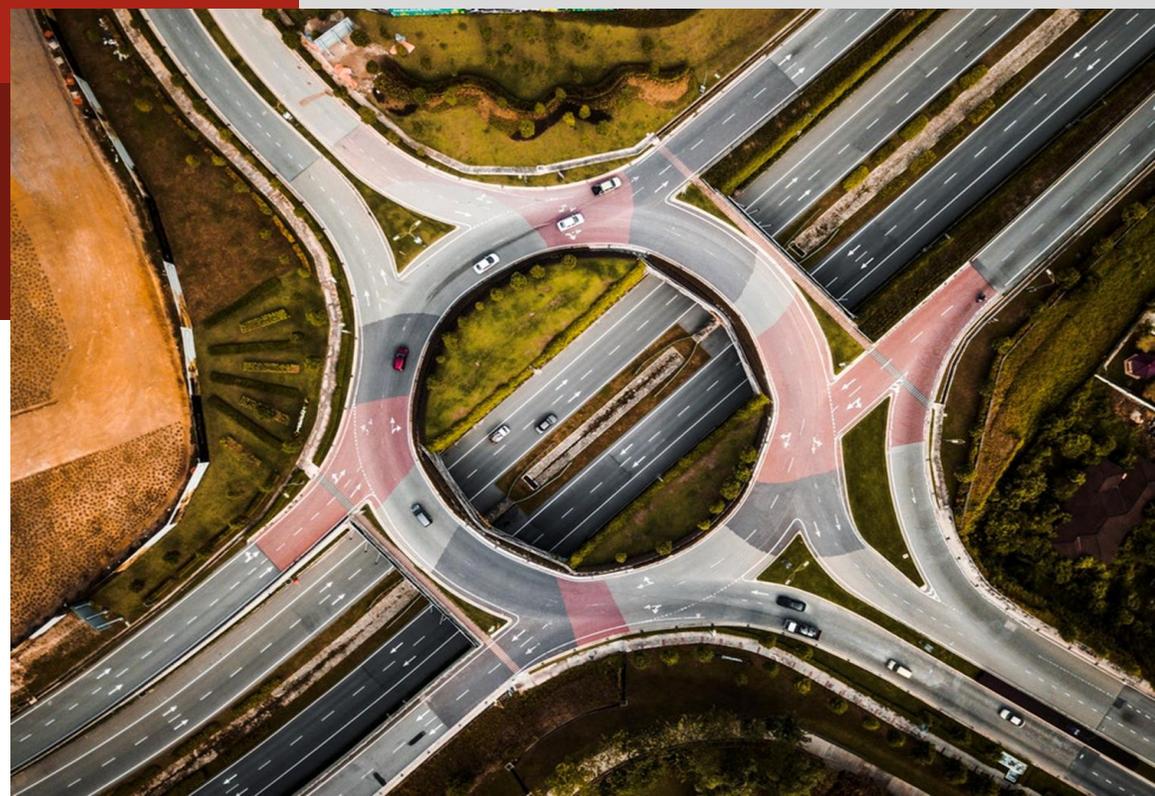
**10:01 – 10:05 a.m. Cierre**

Tomás Soley Pérez Superintendente General Sugese



# EL RIESGO DE CONDUCTA: SU REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN

SEMINARIO SUGESE; COSTA RICA  
06-V-2021

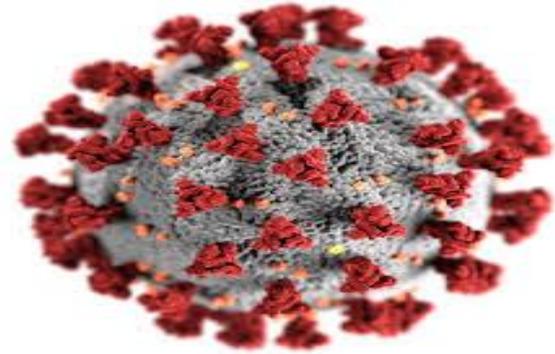


# Agenda

- **Introducción**
- **El riesgo de conducta y su regulación**
- **El riesgo de conducta y su supervisión**
- **El riesgo de conducta y el Seguro**
- **Epílogo**

# *INTRODUCCIÓN*

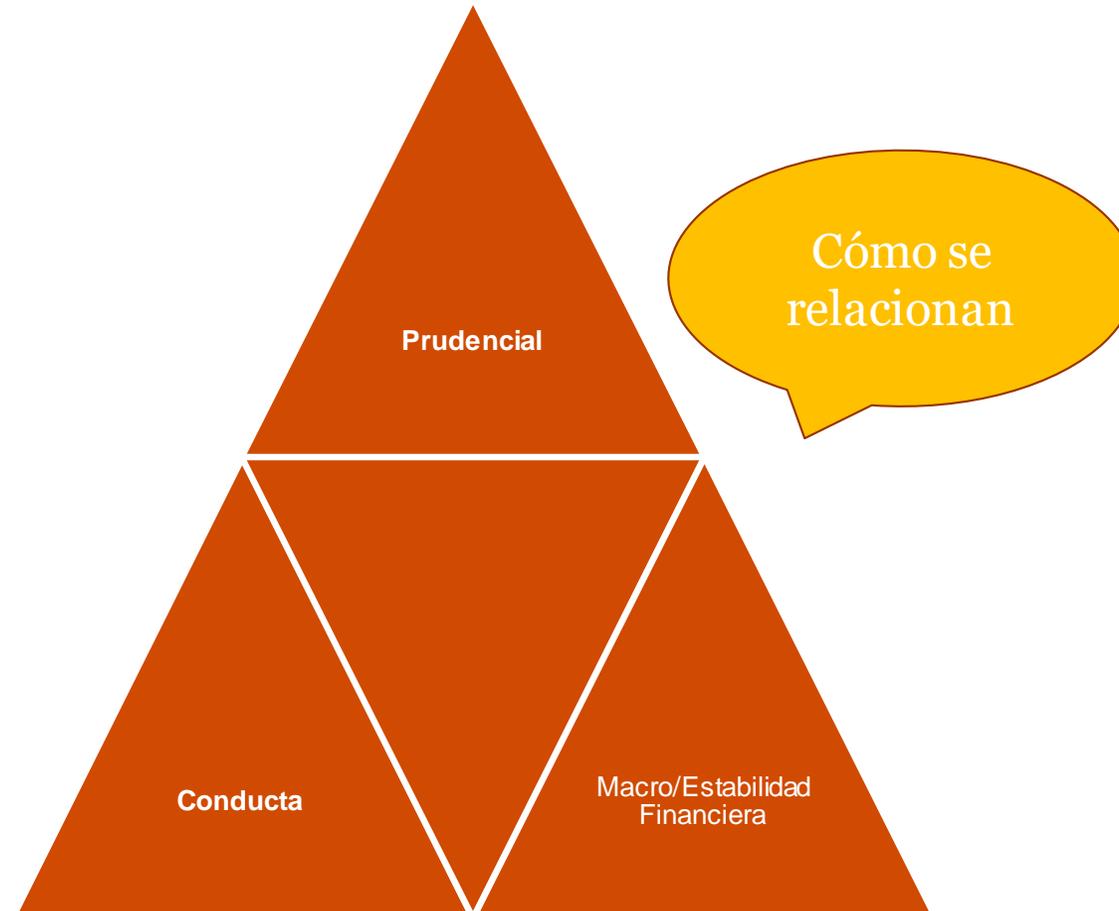
# El contexto



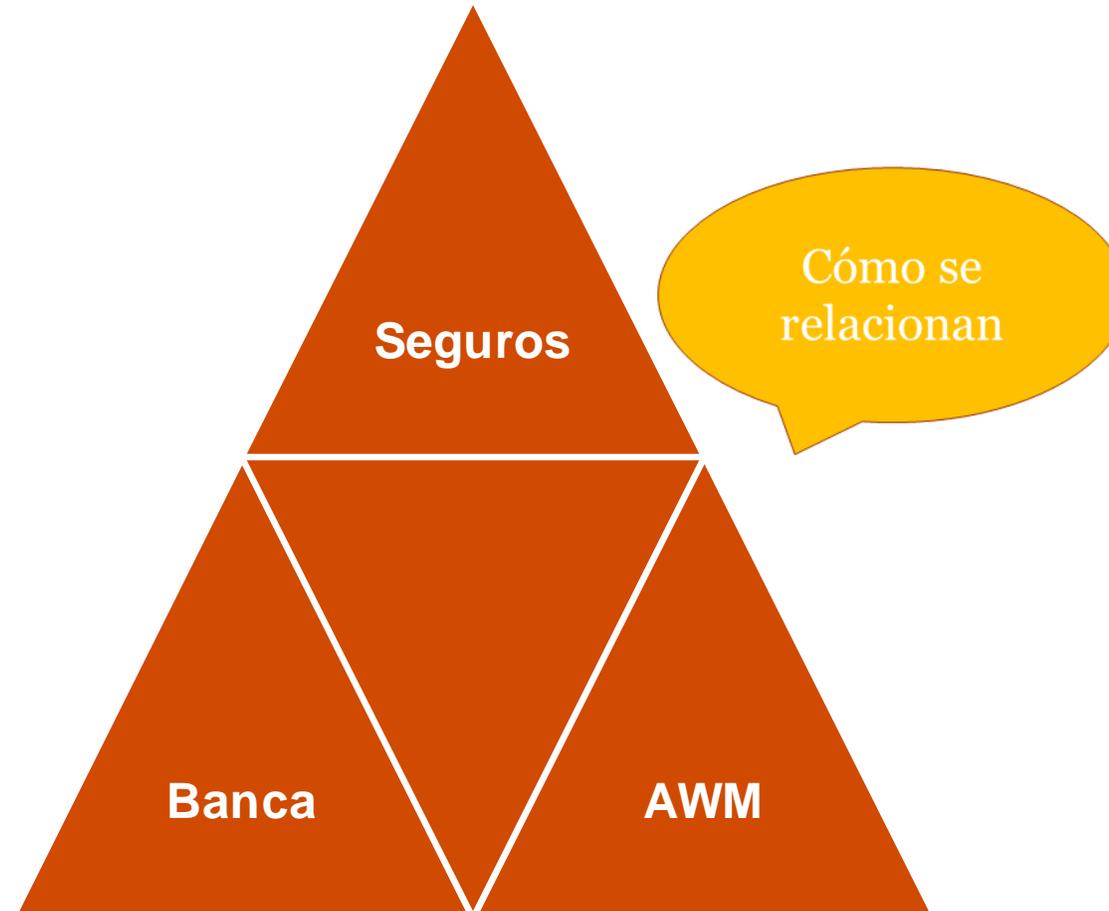
# Las paradojas de Zenón aplicadas a la regulación y la supervisión



# Rompiendo los muros...



# Terminando con los prejuicios...



# *EL RIESGO DE CONDUCTA Y SU REGULACIÓN*

# El riesgo de Conducta y su regulación

## AYER

- Derecho Mercantil (foco en el Contrato de Seguro)
- Alcance limitado: punto de venta (distribución)
- Debate sobre la regulación del precio
- Debate (muy limitado) sobre la transparencia (mayor foco en publicidad que en claridad y contenido)
- “infringir sale barato”

## ~~MAÑANA~~ HOY

- Normativa específica
- Objetivo claro: valor para el cliente
- Ámbito objetivo: producto, canal, información, servicio
- Ámbito subjetivo: fabricante, distribuidor... pero también cliente
- Integración paulatina de elementos sociales (cliente vulnerable)
- Enfoque sancionador-punitivo

# *EL RIESGO DE CONDUCTA Y SU SUPERVISIÓN*

# El riesgo de Conducta y su supervisión

## AYER

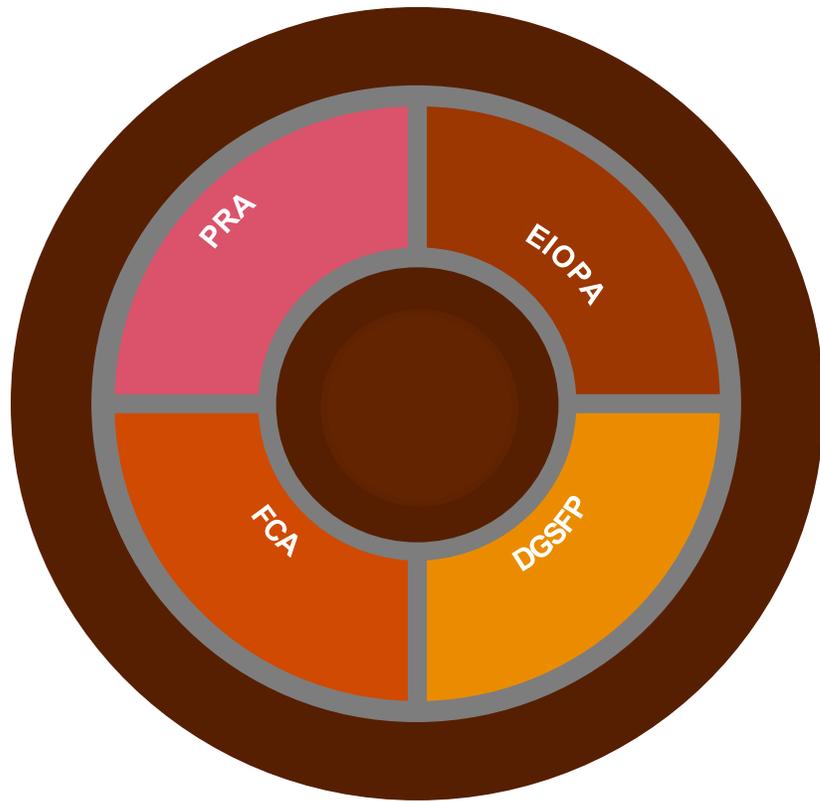
- Residual
- Subordinada a prioridades prudenciales
- Replicando enfoques de AWM
- Reactiva
- “infringir sale barato”

## ~~MAÑANA~~ HOY

- Sigue el dinero
- Atribución de responsabilidades
- Enfoque a nivel entidad y grupo
- Vínculos entre Conducta y Prudencial (RAF...)
- Relevancia del cliente vulnerable(links to ESG)
- Uso de juicio cualitativo e información vía Mystery Shopping
- Importancia del trato justo: clientes consolidados
- Un nuevo enfoque de la proposición de valor
- Cultura y ética

# Prioridades supervisoras: los Planes como base del análisis

*Ejemplos actuales: Nivel nacional y regional; Modelo Twin peak e independiente*



## **PRA (Insurance supervision: 2021 priorities)**

- Formato de carta al CEO
- Foco en la “resiliencia” financiera (de Liquidez a ST, a RRP)
- “Operational resilience”
- Nuevos riesgos (relevancia del riesgo climático) y realidad post-Brexit



## **EIOPA (Supervisory Convergence plan 2021 y Strategic supervisory priorities 2021)**

- Se combinan la dimensión prudencial con la de conducta
- Sostenibilidad del modelo de negocio y Diseño de producto adecuado como prioridades
- Foco en los nuevos riesgos; extensión del manual de supervisión; revisiones temáticas



## **DGSFP (Prioridades de Supervisión 2020-2022)**

- 11 áreas + Covid19
- Qué nos dice el orden... con la suficiencia de las provisiones técnicas como #1
- Integración, por primera vez, de consideraciones de Conducta en cuestiones prudenciales



## **FCA (Business Plan 2020-2021)**

- Dos bloques diferenciados: Covid19 y plan a medio plazo
- Combina temas relevantes para todos los sectores con elementos específicos
- Elementos específicos para Seguros: fair pricing, remuneración, valor del producto o acceso al mismo
- Establece sus objetivos (en forma del resultado que espera obtener con las medidas)



# ¿Qué miraría hoy si fuese el supervisor? (Conducta)

## IMPACTO EN PyG

Por línea de producto  
Proyecciones



## INCORPORACIÓN EN ORSA y RAF

Entender el riesgo  
Cuanticarlo  
Aceptarlo (o no)



## ENFOQUE VIDA DEL PRODUCTO

Desde el diseño hasta la  
prestación



## IMPLEMENTACIÓN DE IDD

- Políticas, Procesos...
- Pero sobre todo, su aplicación práctica



## NUEVAS TENDENCIAS SUPERVISORAS

- “Cliente fidelizado”
- Add-ons
- Mystery shopping



## VALOR PARA EL CLIENTE

- Mejor interés?
- Precio... y más allá
- Indicadores



## RESPUESTA EN COVID

Nuevo foco y relevancia  
de las E&N y los T&C



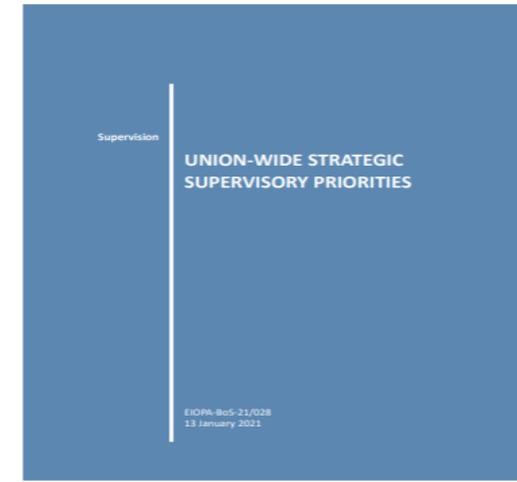
## TÉRMINOS Y CONDICIONES

- **Apetito por producto y canal**
- **Valor para el cliente**



# EIOPA: Prioridades estratégicas de la supervisión

- **Novedad de la Revisión de las ESAs:** máximo 2 prioridades, que se incorporarán en el plan de supervisión de los supervisores nacionales
- **(1) Sostenibilidad del modelo de negocio:** viabilidad y sostenibilidad del modelo; transformación; distribución (dividendos); stress-test
- **(2) Diseño adecuado del producto y monitoreo del POG:**

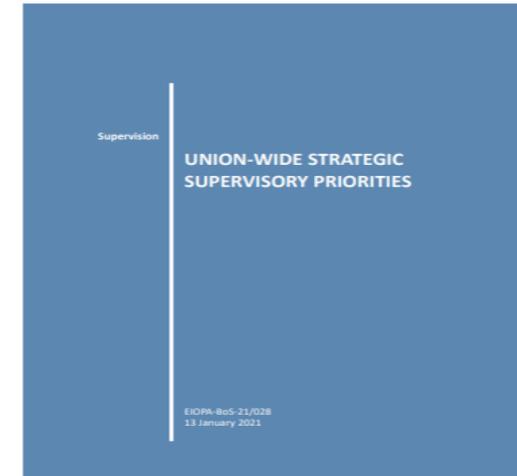


# El riesgo de Conducta y su supervisión

In terms of consumer protection and conduct of business aspects, regular quantitative and qualitative monitoring activities revealed that **possible risks for consumers may** materialise with regards to:

- Business continuity, for both insurance and occupational pensions sectors;
- Exclusions and product design;
- Lack of clarity in terms and conditions;
- Changes in coverage for active contracts or at renewal;
- Product design and pricing not adequately reflecting the risk levels;
- Structural issues in the retail investment market, with a particular focus on the unit-linked market, which may be heightened by the crisis due to early surrenders and/or the prolonged low interest rate environment;
- Issues with regards to travel insurance products.

These risks and challenges further raise the question on the sustainability of the current business models in terms of financial viability but also in terms of the availability of adequate coverage expected or required by the target markets.



# Lecciones desde Australia

- “Good enough” frente a “Mejor interés del Cliente”
- Cómo el Mejor interés ha de ser parte de la Cultura de la entidad
  - “Forzando” la respuesta... Adecuación y rapidez!
  - “Forzando” la respuesta ... Responsabilidad
  - El “Hawking”
  - De distribuidor a “vendedor”... ¿Reversión de la carga de la prueba?
- Nuevo enfoque para las comisiones y gastos (potencialmente disruptivo)

Australia está en las Antípodas... pero todo llega!



## Final Report

Royal Commission into  
Misconduct in the Banking,  
Superannuation and  
Financial Services Industry

# El riesgo de Conducta y la judicialización por el supervisor (la vía civil)

## COVID-19: Insurance - The UK Supreme Court Judgment Brings Positive News for Policyholders in FCA's Business Interruption Test Case

Tuesday, January 19, 2021

### Background to the Test Case

Following a four day hearing in November 2020, the UK Supreme Court has handed down the appeal judgment in the test case brought by the Financial Conduct Authority (FCA) on behalf of UK based small and medium enterprises (SMEs) seeking clarity on the coverage provided by certain extensions of cover for COVID-19 related business interruption losses (The Financial Conduct Authority v Arch and Others). The test case related to the interpretation of certain Disease Clauses, Prevention of Access and so-called Hybrid Clauses, and whether or not they provide insurance cover under English law for business interruption losses resulting from the COVID-19 pandemic and related measures taken by UK authorities. Further information on the High Court judgment can be found in our alert '[COVID-19: Considering the Wider Implications of the FCA's Test Case](#)' from 22 September 2020.

# El riesgo de Conducta y la judicialización por el supervisor (la vía criminal)

## Allianz faces criminal charges for mis-selling travel insurance

23 February 2021

Published in: Risk, Conduct risk, ROW

Companies: Allianz Australia



Two of Allianz's Australian operations are facing criminal charges from the corporate conduct regulator alleging false or misleading statements when selling travel cover.

The conduct was referred to the Australian Securities & Investments Commission (Asic) by Australia's recent Royal Commission into Misconduct in the Banking, Superannuation and Financial Services Industry.

The charges levelled by Asic and pursued by Australia's Commonwealth Director of Public Prosecutions allege Allianz Australia Insurance (AAI) Limited and AWP Australia misrepresented the level of cover in Allianz travel insurance sold via their own websites.

AAI, the underwriter, faces seven counts. The distributor, AWP Australia, faces one. Asic alleges maximum benefits payable were advertised without stating that "particular sub-limits, terms, conditions or exclusions could ... limit those benefits".



# *EL RIESGO DE CONDUCTA Y EL SEGURO*

# El riesgo de Conducta y el Seguro

## AYER

- Enfoque encapsulado
- “Tick the box”
- Foco en la norma, no en su espíritu
- Evaluación desde la perspectiva de la entidad
- Foco en el punto de venta
- Reactivo
- Riesgo
- Bajo perfil y atención limitada

## ~~MAÑANA~~ HOY

- Vinculado a ORSA, RAF, Plan de negocio
- Foco en la Cultura corporativa
- Evaluación desde la perspectiva del cliente
- Enfoque de la vida del producto (diseño a pago de la prestación)
- Dimensión de oportunidad sobre la base de servicio y confianza
- ¿Judicialización?
- (Aquí para quedarse)

# El Negocio ante el cambio: regulatorio, supervisor... y social

## IMPACTO EN PRODUCTOS NUEVOS Y PRE-EXISTENTES



### 1 DISEÑO Y TARIFICACIÓN

- Oportunidad para reevaluar mi cartera: Cuánto riesgo de conducta estoy tomando?
- Oportunidad para racionalizar mi cartera.
- El precio como indicador para el supervisor de valor para el cliente

### 2 DISTRIBUCIÓN Y VENTA

- Reevaluar los canales actuales y su riesgo.
- Alinear canales con productos (no todos los canales son adecuados).
- Asegurar el flujo de información...y su trazabilidad.
- ¿A quién “pertenece” el cliente? ¿Fabricante o distribuidor?
- Importancia del modelo de retribución.

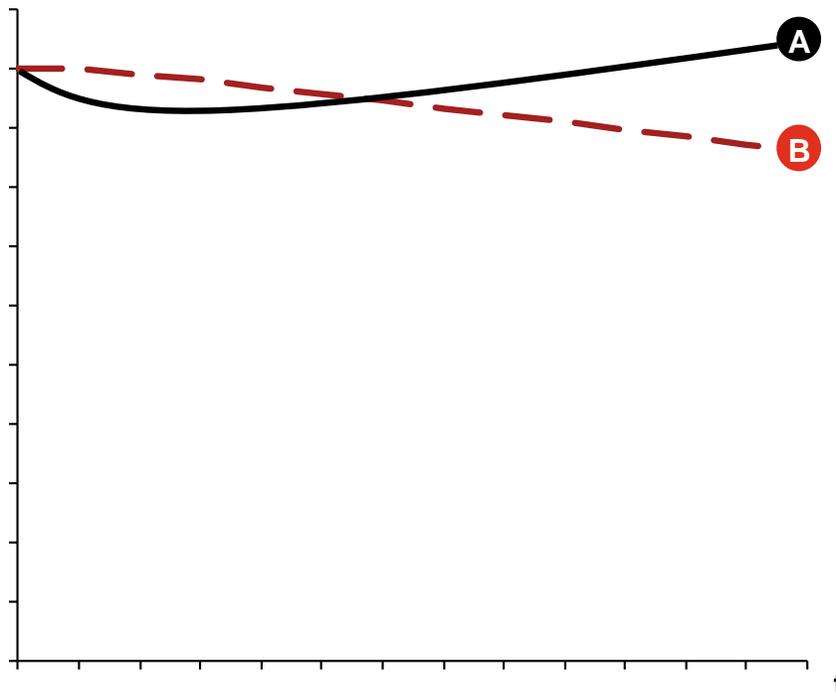
### 3 SERVICIO Y PRESTACIONES

- Gestión de la siniestralidad como prioridad (Covid19).
- Gestión de la siniestralidad como oportunidad para desarrollar la relación con el cliente.
- Vínculo entre servicio y reputación.

# Riesgo de conducta y Negocio

## POSIBLES ESCENARIOS DE EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO DE SEGUROS

Ingresos negocio de seguros



CONCEPTUAL

### A De “conducta” a “cultura”

- **Corto plazo:** Potencial impacto negativo en ingresos y reducción del riesgo regulatorio
- **Medio plazo:** Impacto positivo por el lanzamiento de productos más personalizados y la mejora de fidelización de clientes. Refuerzo del valor de Marca.
- Cambio de tendencia **controlado y accionable**

### B Cumplimiento normativo

- **Corto plazo:** Mantenimiento del nivel de ingresos y riesgo regulatorio actual
- **Medio plazo:** Ingresos en peligro por la entrada de competidores con mayor orientación a cliente o de *incumbents* adaptados al nuevo contexto
- Cambio de tendencia **menos controlable** (dado por cambios de mercado)

# ¿Qué está haciendo el Sector?

- Foco en la visibilidad interna de las cuestiones de Conducta
- Clientes vulnerables (EEUU, EU...)
- Tono desde lo más alto?
- La revolución del cliente fidelizado
- Análisis: esto me podía haber pasado a mi; ¿Qué hago al respecto?
- ¿Tengo las herramientas necesarias para responder al reto?
- El papel de la Primera línea...
- Las tensiones derivadas de "servir a dos amos"
- Grupos globales: ¿Puedo tratar de manera diferente a mis clientes?

# *EPÍLOGO*

# Cuestiones para la reflexión

- Los buenos productos me protegen siempre del mis-selling
- Siempre lo hice, nunca pasó nada...
- Todos mis competidores lo hacen, así que no puede estar mal.
- Incentivar la generación de nueva cartera incrementa la viabilidad del negocio, así que no puede estar mal
- Ya tengo al cliente en el centro
- Si apenas tengo reclamaciones... ¿Cómo puedo tener problemas de Conducta?
- Quiero ser “second mover”
- Aquellos productos que son muy rentables tiene que ser buenos para la compañía
- ¿Son los indicadores cuantitativos buenos o malos para el cliente?
- ¿Se deben regular los precios?

# Gracias!

Carlos Montalvo Rebuelta  
Global Insurance Regulatory Leader

[carlos.montalvo.rebuelta@pwc.com](mailto:carlos.montalvo.rebuelta@pwc.com)

[pwc.com](http://pwc.com)

© 2019 PwC. All rights reserved. Not for further distribution without the permission of PwC. “PwC” refers to the network of member firms of PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL), or, as the context requires, individual member firms of the PwC network. Each member firm is a separate legal entity and does not act as agent of PwCIL or any other member firm. PwCIL does not provide any services to clients. PwCIL is not responsible or liable for the acts or omissions of any of its member firms nor can it control the exercise of their professional judgment or bind them in any way. No member firm is responsible or liable for the acts or omissions of any other member firm nor can it control the exercise of another member firm’s professional judgment or bind another member firm or PwCIL in any way.



# “Marco Conceptual del modelo de Supervisión Conducta de Negocio”

Mayo, 2021

# Contenido

## Introducción

- Marco de Supervisión IAIS
- Diagnóstico
- Experiencia Internacional
- Supervisión Conducta de Negocio Actual

## Marco Conceptual

- Qué es Conducta de Negocio?
- Por qué supervisarla?
- Cómo supervisarla?

## Alcance reformas normativas

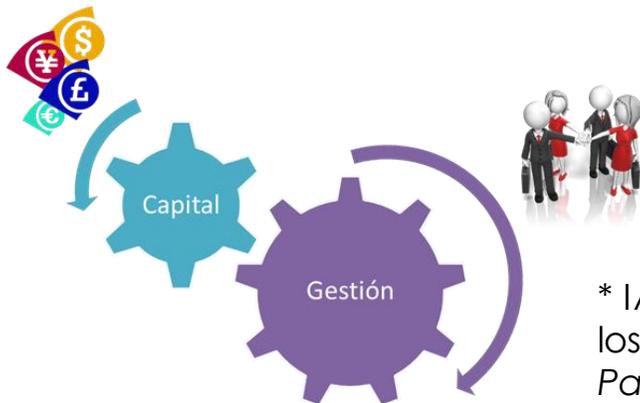
## Cronograma

# Introducción

# Marco de supervisión IAIS\*

## Objetivo estratégico

Profundizar la aplicación de buenas prácticas internacionales



1. Solvencia y requerimiento de capital.
2. Valoración de activos y pasivos.
3. Formas de capital.
4. Reporte financiero e información.

Financiero 

1. Gobierno corporativo.
2. Directores, accionistas y gerencial.
3. Control interno.
4. Administración de riesgos.
5. Relaciones con grupos de interés.

Gobierno 

1. Integridad como inversionista institucional.
2. Revelación de información relevante al mercado y los accionistas.
3. Transparencia y trato justo al asegurado.

Conducta de mercado 

loading...

## Dimensiones de la regulación y supervisión del mercado

\* IAIS aborda directamente el enfoque de supervisión de conducta de negocio en los PBS 19 y 18 y los documentos *Application Paper on Approaches to Conduct Business Supervision (2014)*, *Issues Paper on Conduct of Business Risk and its Management (2015)*, *Issues Paper on Conduct of Business in Inclusive Insurance (2015)*, *Application Paper on Approaches to Supervising the Conduct of Intermediaries (2016)*.

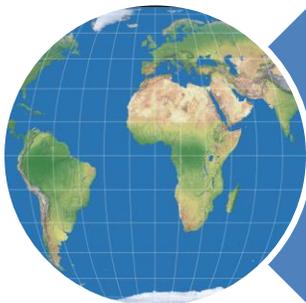
# Diagnóstico: Principales insumos



Delimitación del mandato legal de Sugese y diagnóstico de modelo actual de supervisión de conducta



Análisis de Documentación sobre estándares internacionales y su aplicación (IAIS, EIOPA, OECD, Banco Mundial entre otros.)



Identificación y análisis de mejores prácticas implementadas por otros Supervisores en la materia



- PBS 19 "Conducta de Negocio": Enfoque de Supervisión según Ciclo de Vida del Producto (2017)
- Documento temáticos y aplicativos sobre Conducta de Negocio (2014 - Revisión de Pares sobre Conducta de Negocio (2021)



- Marco para evaluar el riesgo de conducta a lo largo del ciclo de vida del producto (2019)
- Riesgos con el Modelo Negocio y su Gestión
- Riesgos en diseño, proceso de venta y post venta



- **UK (FCA):** Principios de buena regulación y para empresas (ICOBS)
- **Chile (CMF):** Enfoque SBR en CN proporcional
- **Perú (SBS):** Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros (2019)



# Lo avanzado....

## Oferta de Seguros y Registro de Pólizas

- Obligación Aseguradoras LRMS 25 inc g – h – k –

## Normas sobre publicidad, promoción e información al asegurado o contratante del seguro

- Obligación Aseguradoras LRMS 25 inc o – t

## Regulación y Supervisión Intermediarios

- Licencia LRMS 26 inc b - i
- Asesoría LRMS 26 inc m - q
- Información que se entrega a clientes LRMS 26 incisos f – o – r

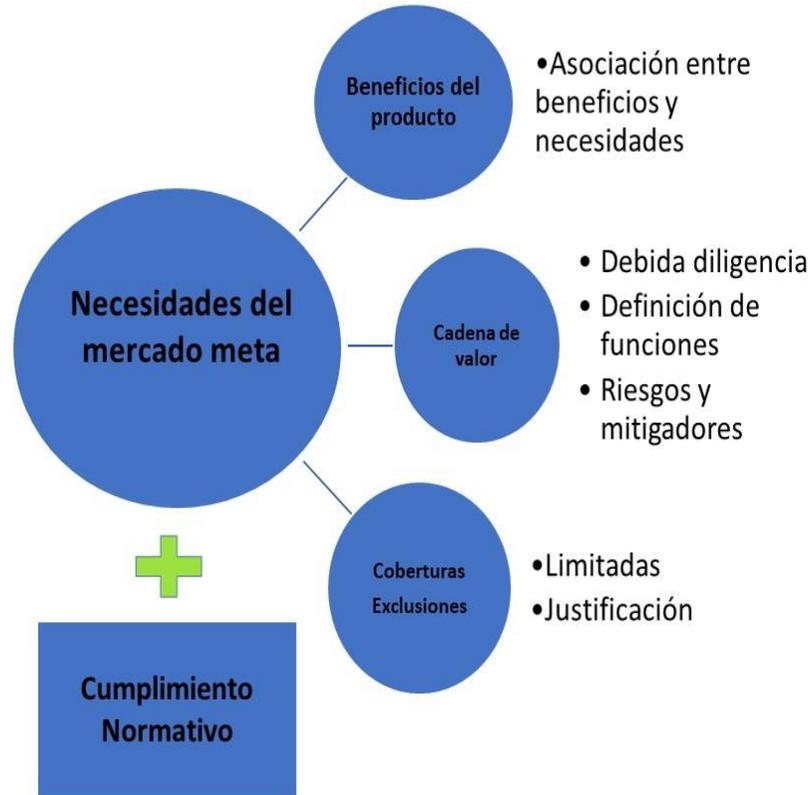
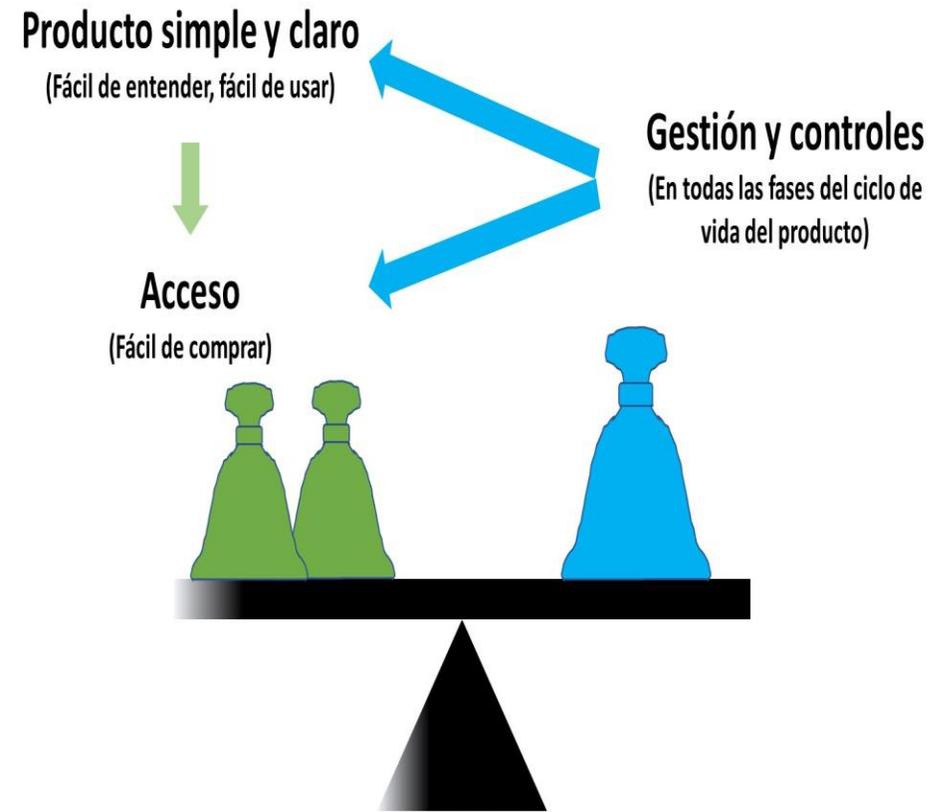
## Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos

- Obligación Aseguradoras LRMS 25 inc m-n; 48 LRCS

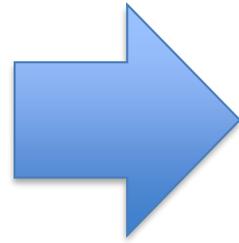
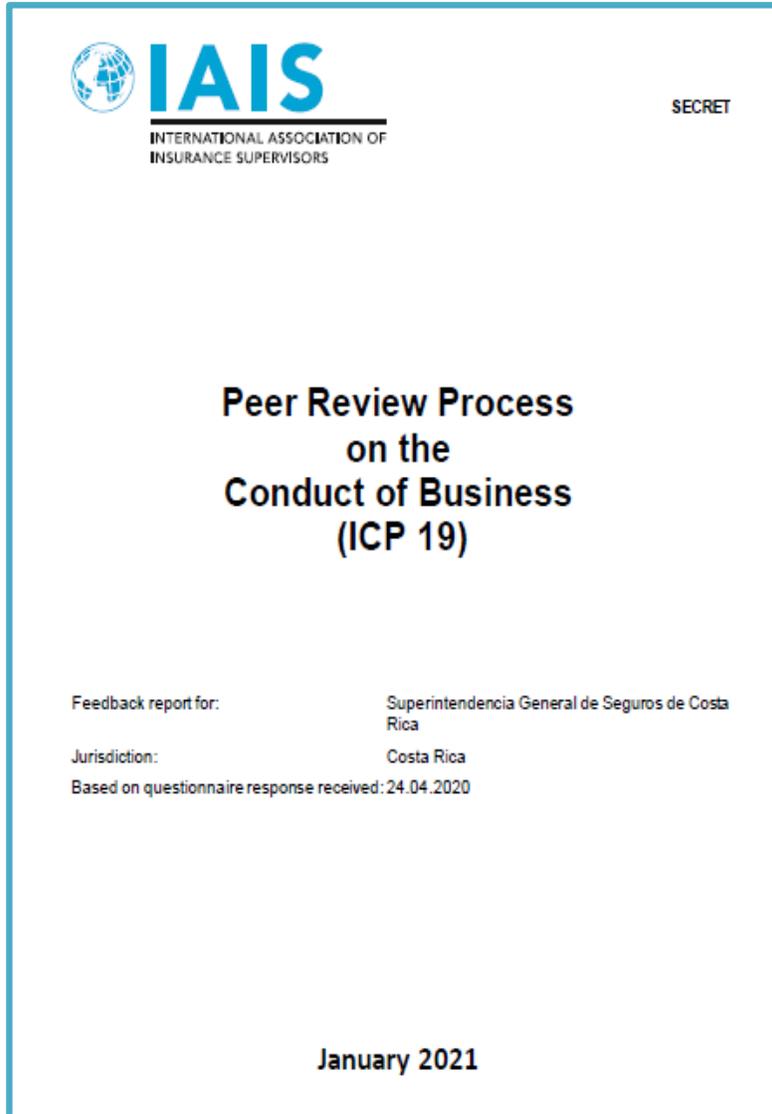
## Gobierno corporativo de las entidades aseguradoras y autorregulación

- Creación de una unidad que se encargue de atender los reclamos de los clientes y resolver los conflictos.

# Lo avanzado: Reglamento sobre Inclusión y Acceso al Seguro (2020)



# Lo avanzado....



Principios Básicos de Supervisión	Nivel de Observancia Costa Rica
ICP 19 Conducta de Negocio	Ampliamente Observado
Aseguradoras	11 Observados / 2 Ampliamente Observados
Intermediarios	3 Observados / 6 Ampliamente Observados

\* Evaluación realizada por IAIS en enero 2021, como parte del programa de evaluación de pares

Políticas y procedimientos de trato justo dentro de cultura organizacional

Asesoramiento y promoción de productos de manera clara, justa y transparente

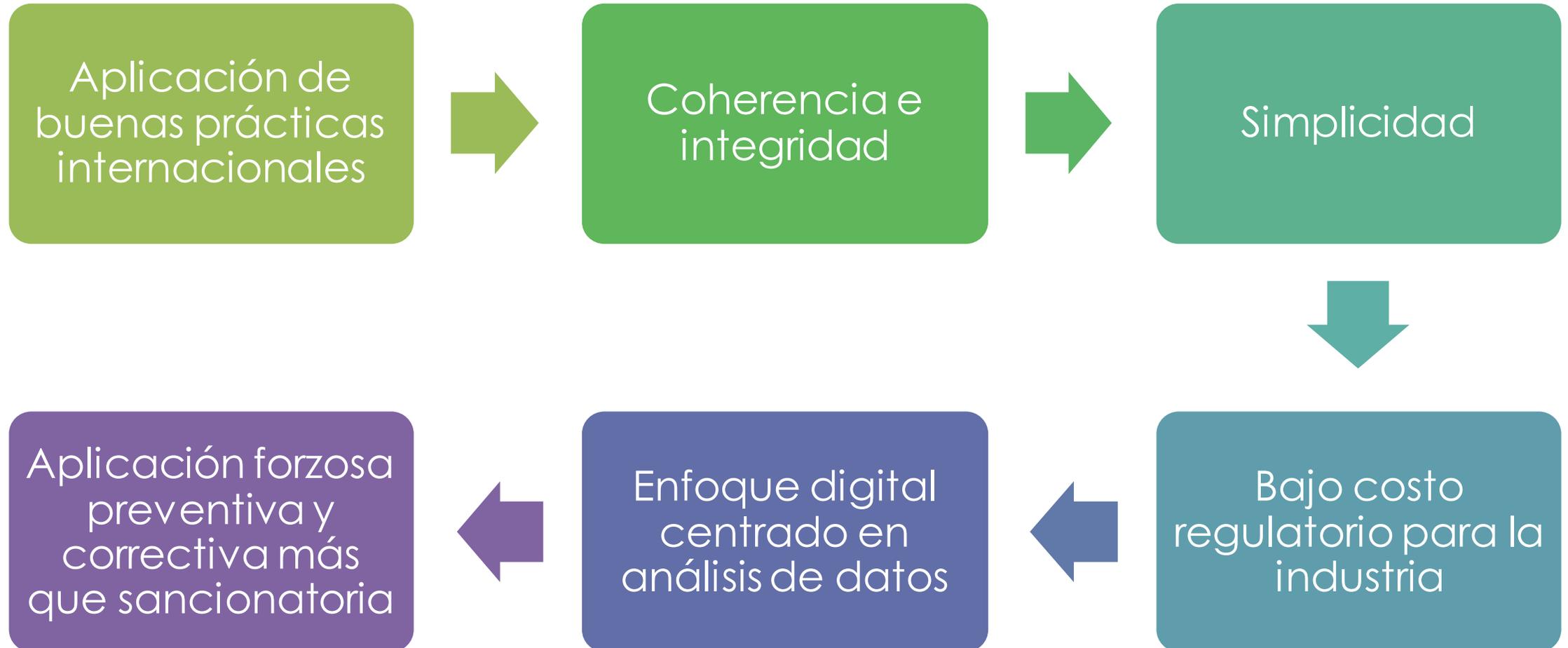
Manejo de reclamos y quejas de manera oportuna y justa

- Necesidad de inspecciones in situ
- Informes periódicos (anuales) sobre nivel de cumplimiento efectivo de aseguradoras e intermediarios
- Necesidad de supervisar el monitoreo externo de las aseguradoras sobre los intermediarios en el cumplimiento efectivo del trato justo

# Marco Conceptual

Criterios, ¿Qué?, ¿Porqué? y ¿Cómo?

# Criterios para la definición del modelo



**¿Qué es conducta de negocio de seguros?**



**Conducta de negocio de seguros:** Forma en que los proveedores de servicios de seguros conducen su negocio. Se considera apropiada cuando se enfoca en el trato justo al consumidor, la transparencia y confianza en la integridad del mercado.

**Riesgos de Conducta.** Riesgo para consumidores, aseguradores y sector asegurador que surge a partir de una conducción de negocio por parte de los proveedores de servicios que no procura un trato justo al cliente (IAIS).

**Buena gobernanza del producto y cultura.** Modelo de negocio, gestión, control, políticas y procedimientos.

**Resultados.** Trato justo al consumidor, información adecuada, productos adecuados, correcto manejo de quejas y reclamos, privacidad, confianza en el sector, mitigación de riesgos reputacionales y prudenciales

Propuesta de valor,  
propósito y objetivos

Cultura, sistemas y  
procesos

Estructura que  
soporta el negocio

Convenios con otras  
entidades de la  
cadena de valor

Modelo de negocio y gestión

Diseño de producto

Entrega de producto  
(Intermediarios)

Gestión de producto  
(Intermediarios)

- Desarrollo y diseño de producto
- Valor por costo y tarificación
- Definición de mercado meta

- Mercadeo
- Distribución
- Ventas

- Monitoreo y revisión del producto
- Revelación continuada
- Manejo de reclamos
- Manejo de quejas y compensación

**¿Porqué supervisar la conducta  
de negocio de seguros?**

# IAIS

—

# OECD

-

# SUGESE

## - Principios básicos de seguros:

- **19. Conducta de negocio.** “El supervisor requiere que, en su conducta del negocio de seguros, aseguradores e intermediarios traten justamente a sus clientes desde antes de iniciar el contrato hasta que se cumplan todas las obligaciones contractuales.
- **9: Revisión supervisora y reportes.** “El supervisor usa monitoreo extra-situ e inspecciones in-situ para examinar el negocio de cada asegurador, evaluar su condición financiera, conducta de negocio, marco de gobierno corporativo y perfil general de riesgo y evaluar el cumplimiento de la legislación y requisitos de supervisión relevantes.
- **7. Gobierno Corporativo.**
- **8. Gestión de riesgo y controles internos.**
- **18. Intermediarios**

## - Temas estratégicos 2020-2024

- Conducta y cultura
- Inclusión financiera y desarrollo económico sostenible

## - Principios de alto nivel G20/OECD sobre Protección al Consumidor Financiero:

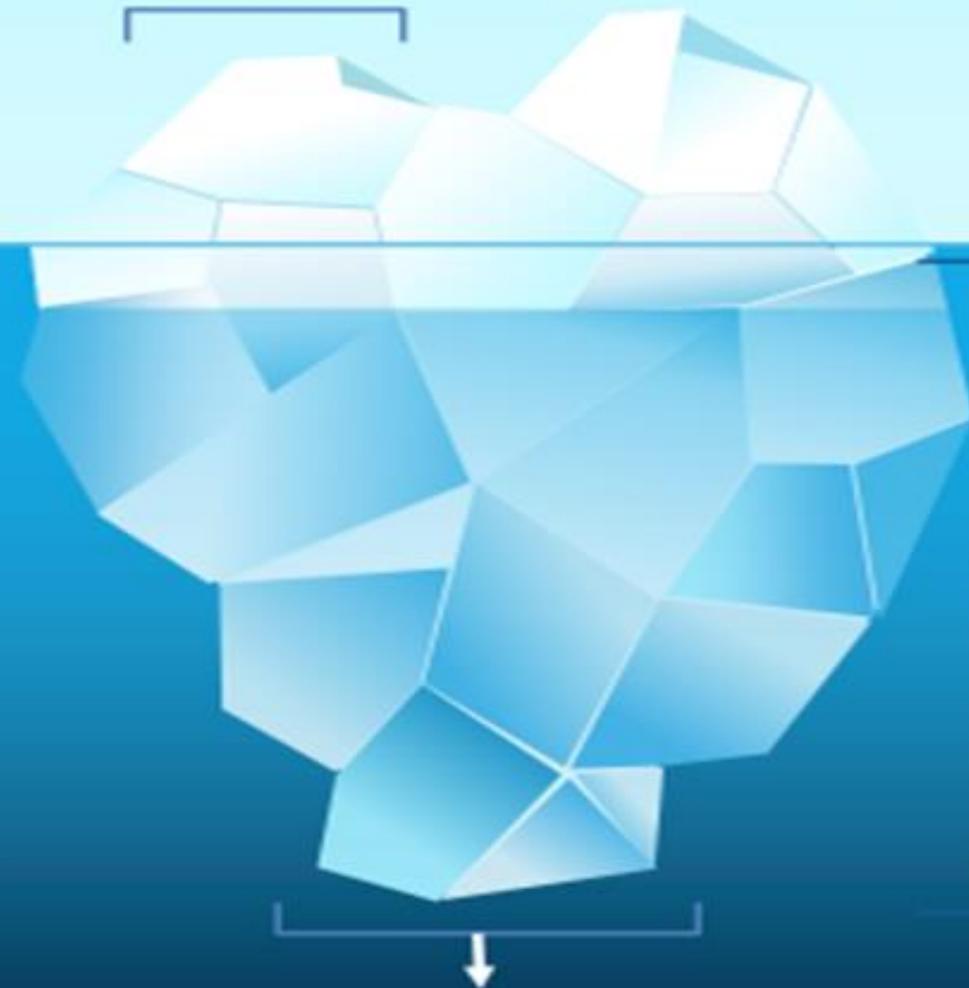
- **6:** Conducta de negocio responsable de los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados
- **3:** Trato justo y equitativo a consumidores
- **4:** Revelación y transparencia
- **7.** Protección de los activos del consumidor contra el fraude y uso indebido
- **8:** Protección de datos del consumidor y privacidad
- **9:** Manejo de quejas y reparación

- **Objetivo legal de velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros. (Arts. 1 y 29 LRMS)**
- **Mandato legal de actuar de manera consistente con principios de IAIS. (art. 1 Ley 8622 TLC, Cap 12, Anexo 12.9.2., Sección H.II.)**
- **Estrategia 1. Regulación y Supervisión. Profundizar la aplicación de buenas prácticas internacionales**
- **Enfoque de supervisión basado en riesgo**

# Trato al consumidor de seguros y confianza en el mercado

Trato injusto

Desconfianza en el mercado



## Conducta de negocio

Gobernanza del producto



Cultura y modelo de negocio

Estrategia y gobierno corporativo

¿Cómo supervisar la conducta de negocio de seguros (Modelo propuesto)?

# Características de SBR\*



Recursos limitados del supervisor (Eficiente y efectiva asignación de recursos)



Enfoque en los riesgos más significativos según los objetivos de supervisión



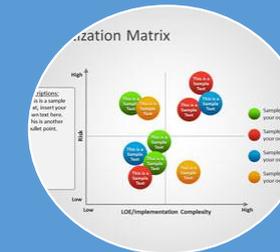
Prospectiva y basada en criterio informado



Considera el impacto de las firmas y sus riesgos para identificar riesgos sistémicos



No pretende eliminar el riesgo pero dispone una manera sistemática y analítica para identificarlo y abordarlo



Una priorización rigurosa entendiendo que algunas fuentes de riesgo no se abordan o reciben menos atención

\*Toronto Centre (2019), Turning Risk Assessments into Supervisory Actions

# Principales modelos

Abordaje indirecto mediante evaluación de riesgos prudenciales dentro del riesgo operativo, técnico, estratégico.

Abordaje directo, con enfoque específico e independiente para la CN pero integrado en una sola evaluación de riesgo

Abordaje independiente mediante una evaluación de riesgo separada de la prudencial (twin peaks)



Coherencia, integridad, simplicidad, menor costo para supervisados,

# Riesgo de conducta inherente al seguro

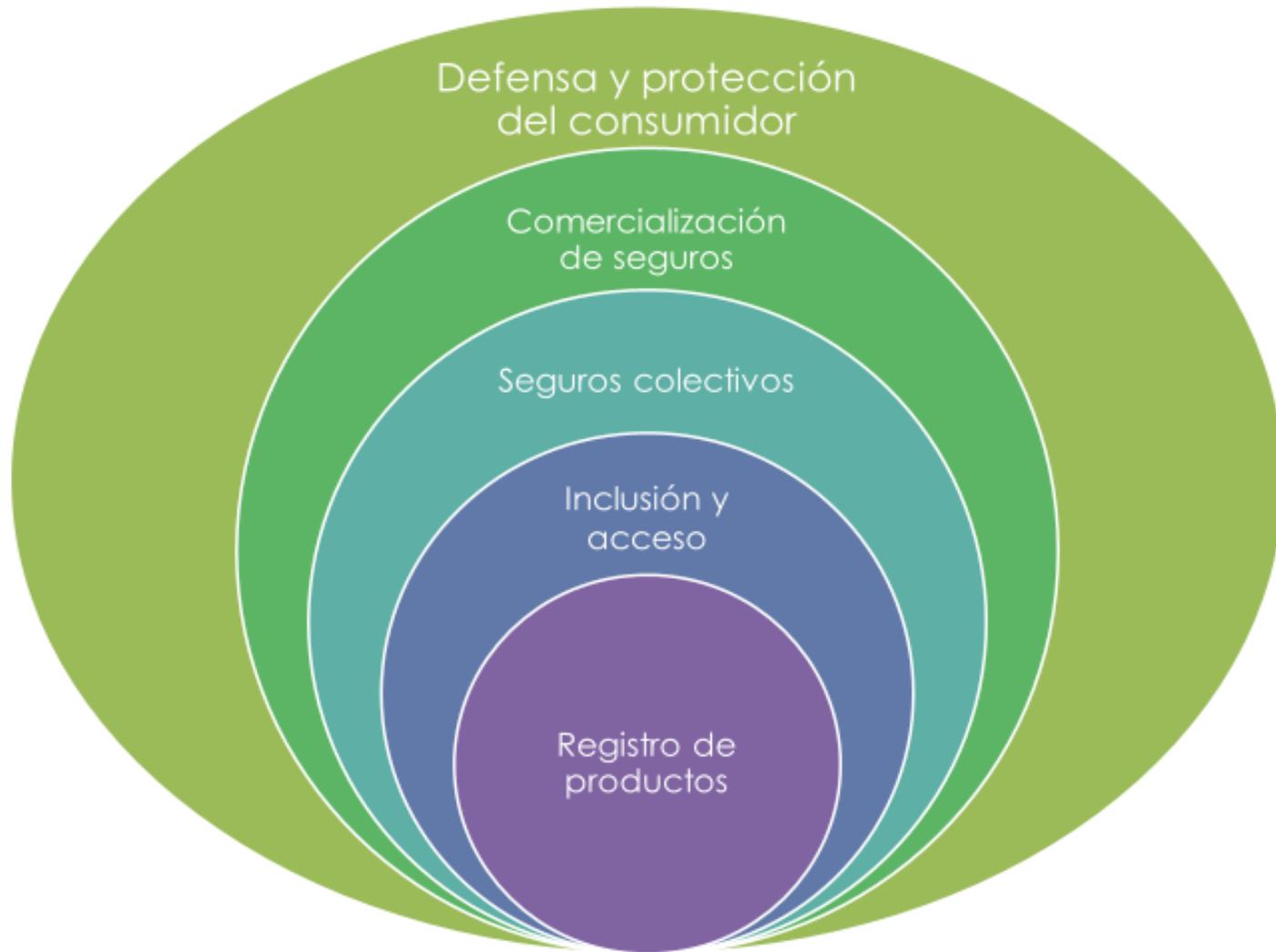


+

Sistema de denuncias, estudios temáticos, estudios de mercado, monitoreo de noticias, etc...

# Alcance Reformas Normativas

# Alcance: Reformas normativas



Gobierno corporativo

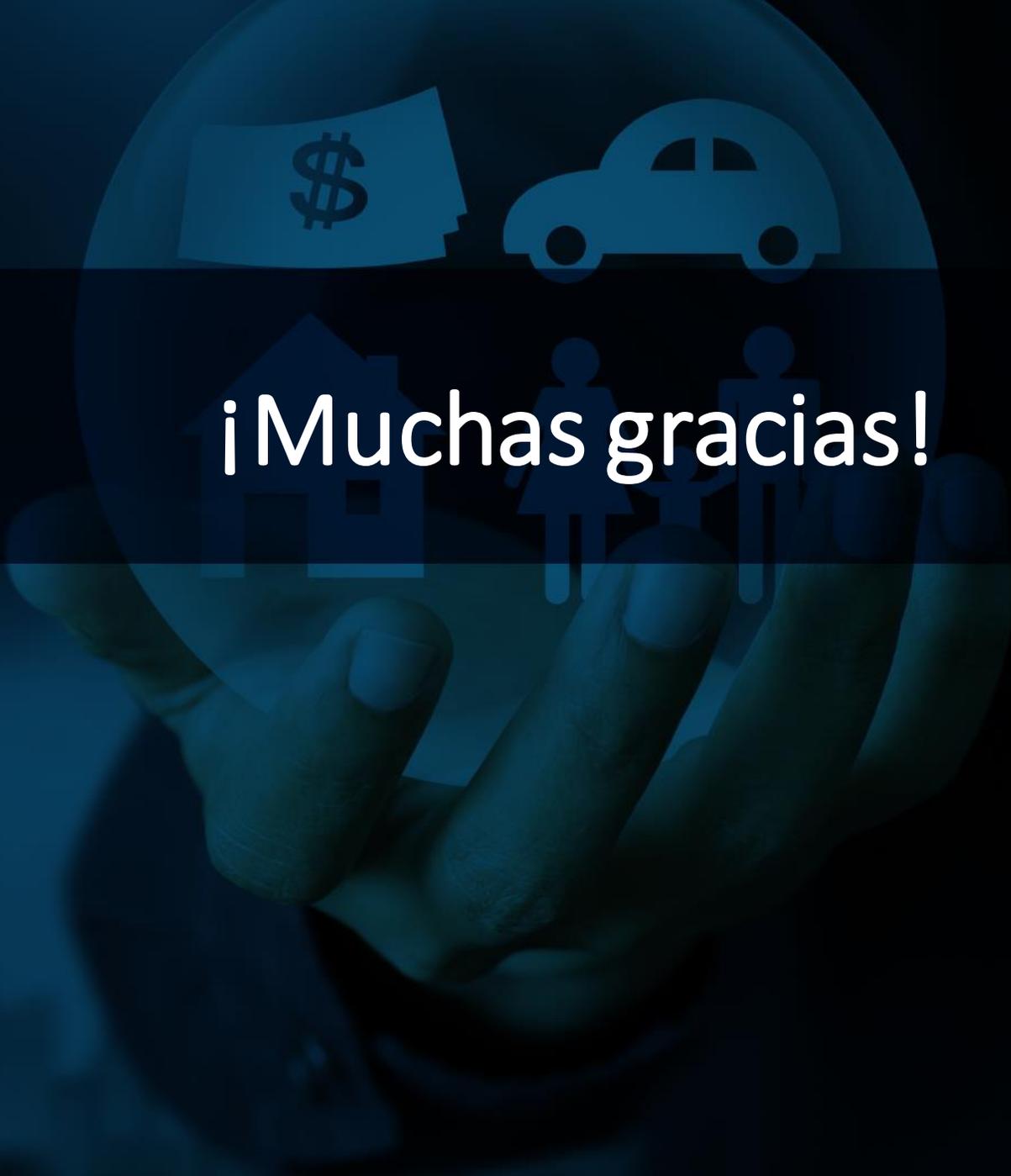
Sistemas de gestión y control de riesgo

Marco integrado de supervisión del sistema de seguros

The background features a blue gradient from light to dark, overlaid with several thin, white, curved lines that create a sense of motion or a network.

**Pasos siguientes**

Entregable	Fecha Estimada
- Envío al Conassif de White Paper sobre el Marco Conceptual del Modelo de Supervisión de Conducta de Negocio (Modelo SCN)	Enero 2021
- Publicación del White Paper Marco Conceptual Modelo de SCN - Publicación de autoevaluación para el mercado	Mayo 2021
- Primer borrador de Guías, propuesta del Modelo de SCN, propuesta de reformas reglamentarias e inicio de consultas / Inicio sensibilización y consultas informales con la industria.	Julio 2021
- Inicio de Plan Piloto (Una aseguradora, una corredora)	Agosto 2021
- Informes del Plan Piloto	Octubre 2021
- Aprobación consulta al medio del Modelo de SCN	Diciembre 2021
- Aprobación final y posterior vigencia del Modelo de SCN	Junio 2022

A hand holding a globe with icons for a dollar bill, a car, a house, and a family.

¡Muchas gracias!



**SUGESE**

*Superintendencia General de Seguros  
República de Costa Rica*