Evolución del Mercado de Seguros

Diciembre 2012

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Contenidos

1. Dinámica del mercado
2. Quejas y reclamaciones
3. Logros 2012
4. Retos 2013
   a) Proyectos especiales
      I. Supervisión Basada en Riesgos
      II. Protección al Consumidor
   b) Otros temas

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Evolución del Mercado Asegurador

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Participantes y Productos

	Dic 2008	Dic 2009	Dic 2010	Dic 2011	Nov 2012
Participantes totales (inscritos y activos)					
Aseguradoras	1	2	7	10	11
Sociedades Corredoras*	0	2	6	11	15
Corredores de Seguros*	0	5	26	61	127
Sociedades Agencia*	64	72	64	52	37
Agentes de Seguros*	850	881	1.029	1.031	998
Operadores autoexpedibles*	0	0	10	32	47
Proveedores Transfronterizos	0	0	0	2	2
Productos de Seguros Registrados					
Todos los participantes	0	77	214	301	388
INS	0	70	160	181	196

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Tendencias

Participantes

- Crecen todos los segmentos de participantes, excepto sociedades agencias, por cancelaciones de licencia voluntarias y transformaciones a SC.
- Procesos de inactivación significativos para sociedades agencia y agentes de seguros. La emisión de nuevas licencias a los agentes compensa esos procesos, excepto de diciembre 2011 a noviembre 2012.
- Actividad de correduría es el segmento más dinámico.
- Operadores autoexpedibles se fortalecen como canal y se concentran en entidades financieras.
- Mayor diversificación por aseguradora de los agentes de seguros activos.

Productos

- Crecimiento significativo de pólizas personales, lo que es consistente con predominancia de empresas especializadas en esa categoría y con expectativa sobre potencial del mercado en ese segmento.
- Predominan productos ofrecidos por el INS, pero a noviembre 2012 su participación se redujo a **50,5%.**
- Destaca número de pólizas registradas por MAPFRE **(59)**, ASSA **(54)** y El Istmo-ADISA) **(25).**

Hechos destacados 2012

- **Atlantic Southern Insurance Company (ASICO)** inició operaciones, en personales.
- **Sagicor Costa Rica SCR y Oceánica de Seguros** se autorizaron condicionalmente.
- Autorización condicionada de transferencia total de cartera de **ALICO** a **Pan American** y cese de operaciones de ALICO en Noviembre. Ambos hechos en proceso de finiquito.
- Transformaciones de sociedades agencia a corredoras de **AF Corredora de Seguros, Correduría de Seguros Metropolitanos, Uniserse Correduría de Seguros** y **Scotia Corredores de Seguros** y autorización condicionada **de Credomatic Corredora de Seguros,** así como la constitución de la sociedad agencia **World of America Costa Rica.**
- Se acreditaron **147** nuevos agentes de seguros, **62** nuevos corredores de seguros , **16** nuevos operadores de seguros autoexpedibles y se registraron **95** pólizas nuevas.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

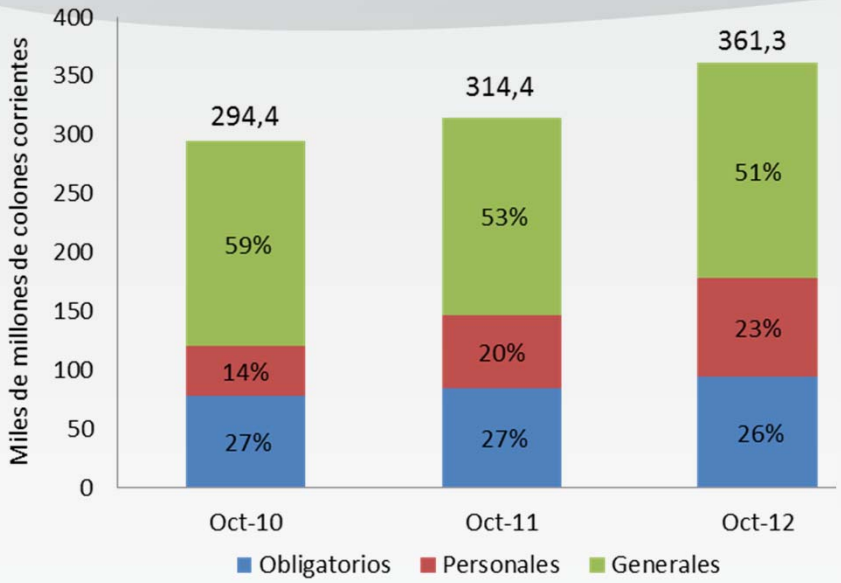
Aseguradoras

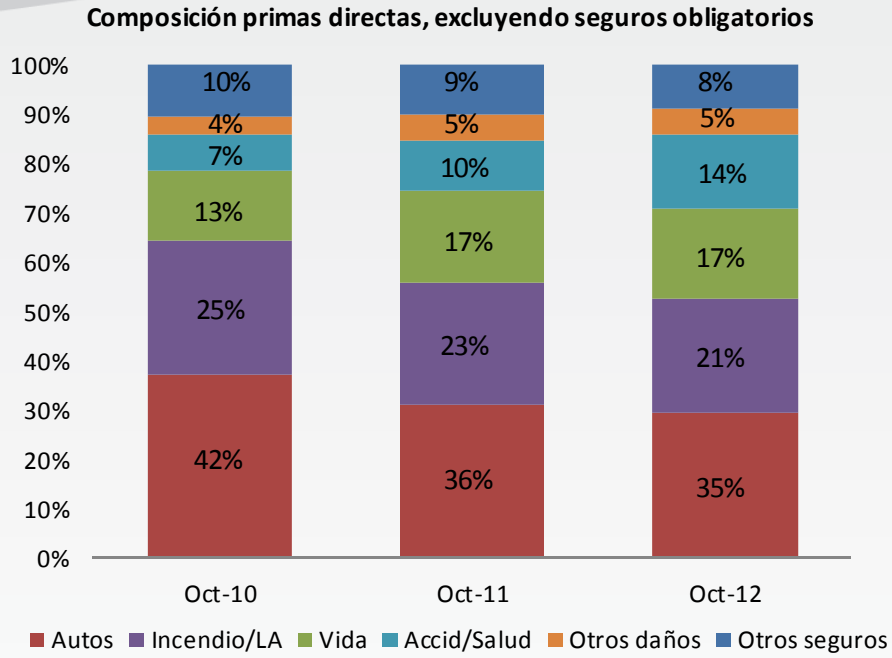
Aseguradora	Propiedad	Categoría	Inicio operación
Instituto Nacional de Seguros	Estatal	Mixta	N.A.
MAPFRE | Seguros Costa Rica, S.A.	Capital privado extranjero	Mixta	2010
Assa Compañía de Seguros, S.A.	Capital privado extranjero	Mixta	2010
Seguros Bolívar Aseguradora Mixta S.A.	Capital privado extranjero	Mixta	2011
Sagicor Costa Rica SCR, S.A.	Capital privado extranjero	Mixta	*
Seguros del Magisterio, S.A.	Capital privado local	Seguros personales	2009
Alico Costa Rica, S.A. **	Capital privado extranjero	Seguros personales	2010
Pan American Life Insurance de Costa Rica, S.A.	Capital privado extranjero	Seguros personales	2010
Aseguradora del Istmo ADISA, S.A.	Capital privado local y extranjero	Seguros personales	2010
Best Meridian Insurance Company (Sucursal CR)	Empresa constituida en Florida, capital privado	Seguros personales	2011
Atlantic Southern Insurance Company-Sucursal CR	Empresa constituida en Puerto Rico, capital privado	Seguros personales	2012
Quálitas Compañía de Seguros (Costa Rica), S.A.	Capital privado extranjero	Seguros generales	2011
Oceánica de Seguros, S.A.	Capital privado extranjero	Seguros generales	*

*** Pendiente de inscripción, aún no puede operar.**
**** En proceso de cese de operaciones.**

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Primas directas (acumuladas)





Crecimiento (colones deflatado)			
Primas Directas	Oct10-Oct11	Oct11-Oct12	Oct10-Oct12
Totales	1%	8%	10%
Totales sin Oblig	1%	10%	10%
Obligatorios	3%	5%	7%
Personales	38%	28%	77%
Generales	-8%	3%	-6%

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Composición primas por compañía

Primas Directas	Oct-10	Oct-11	Oct-12
Totales	100,0%	100,0%	100,0%
INS	99,4%	94,1%	90,2%
Aseg Priv	0,6%	5,9%	9,8%
Totales sin Oblig	100,0%	100,0%	100,0%
INS	99,2%	92,0%	86,8%
Aseg Priv	0,8%	8,0%	13,2%
Personales	100,0%	100,0%	100,0%
INS	96,7%	86,4%	80,1%
Aseg Priv	3,3%	13,6%	19,9%
Generales	100,0%	100,0%	100,0%
INS	99,8%	94,0%	89,9%
Aseg Priv	0,2%	6,0%	10,1%

ASSA (3,2%)
MAPFRE (2,2%)
ALICO (1,5%)
Pan American (1,3%)

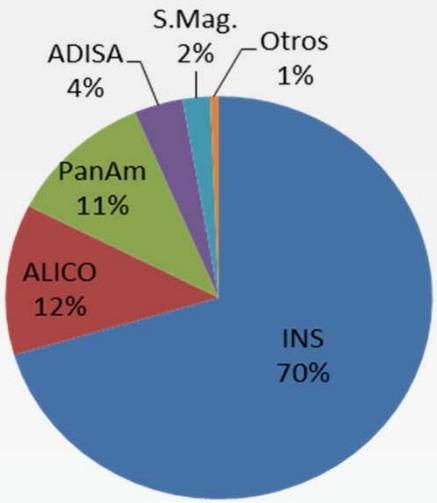
ALICO (6,4%)
Pan American (5,8%)

ASSA (5,8%)
MAPFRE (3,8%)

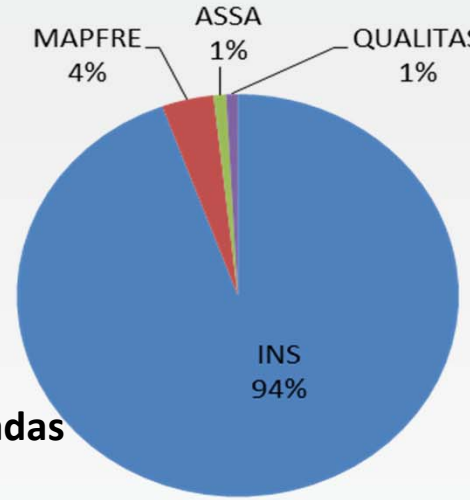
SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Participación por aseguradora, ramos específicos, primas acumuladas oct 2012

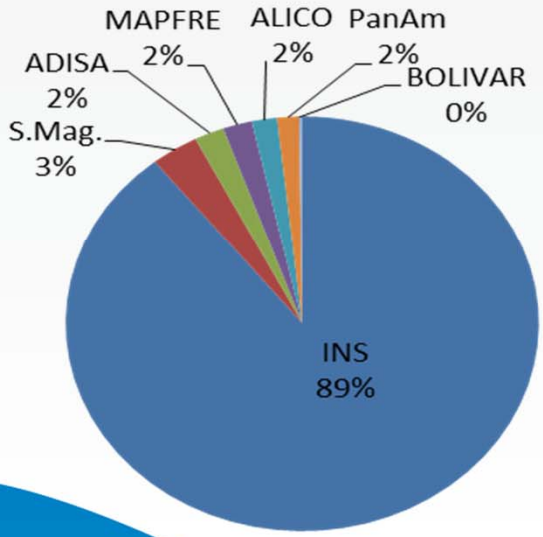
Accidentes y salud, excluyendo obligatorios



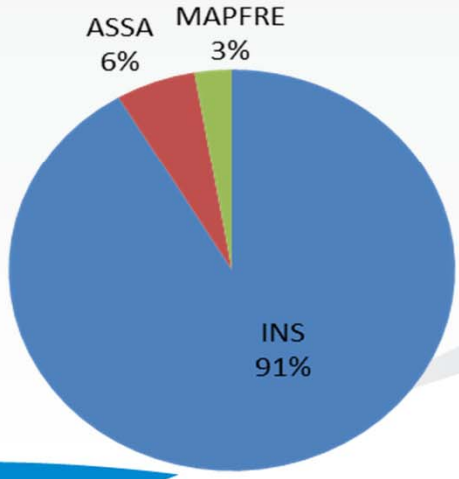
Vehículos



Vida

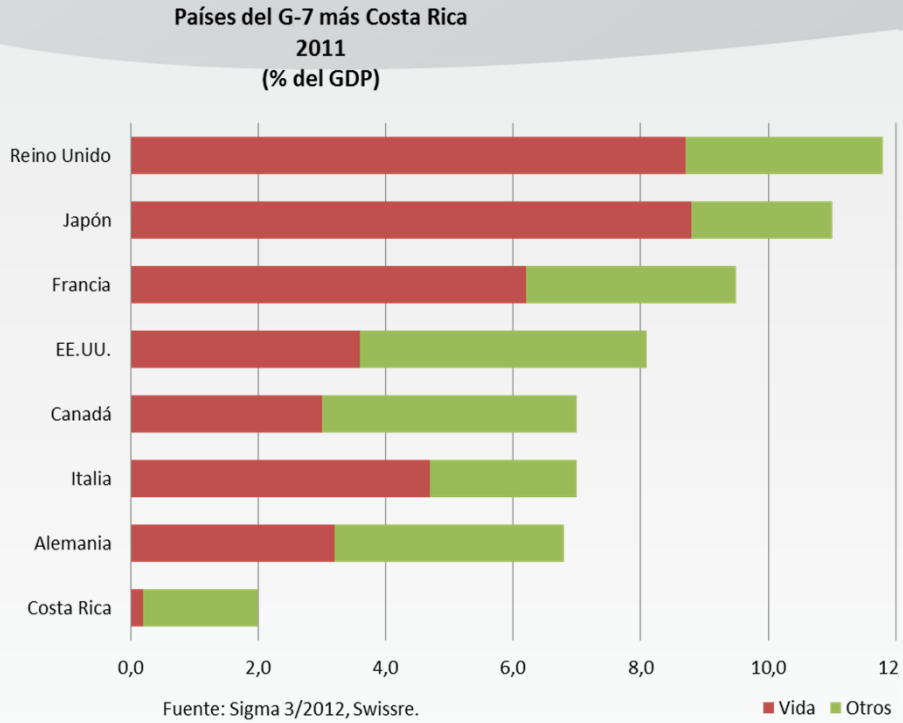


Incendio y líneas aliadas

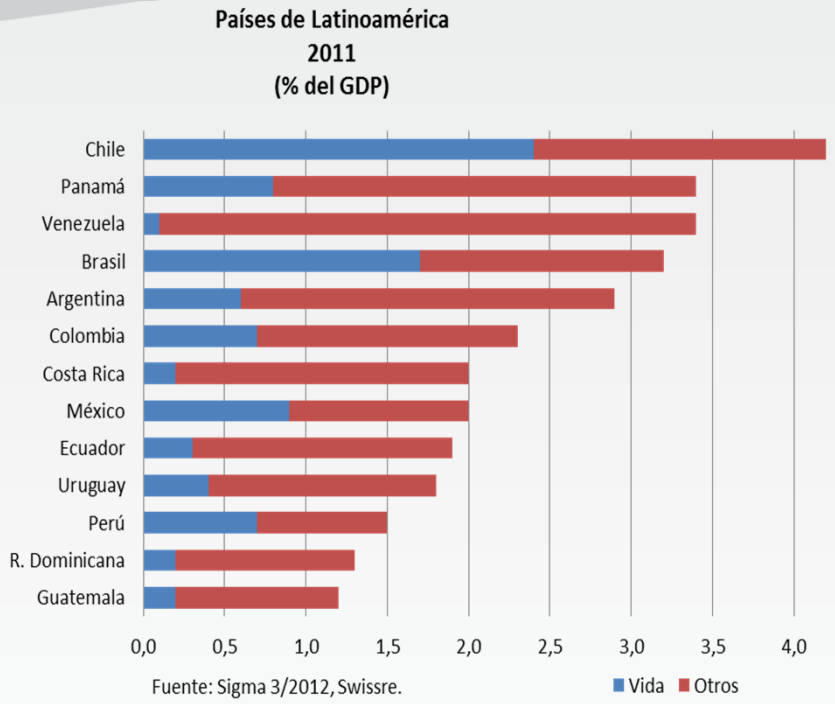


SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Profundidad (penetración) CR vs AL y G7



Fuente: Sigma 3/2012, Swissre.

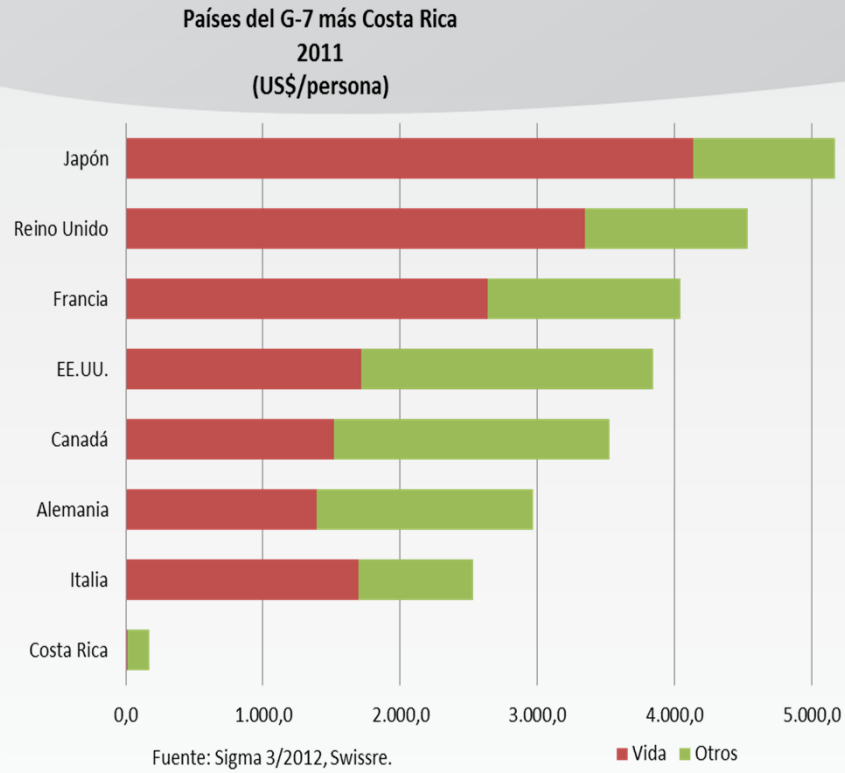


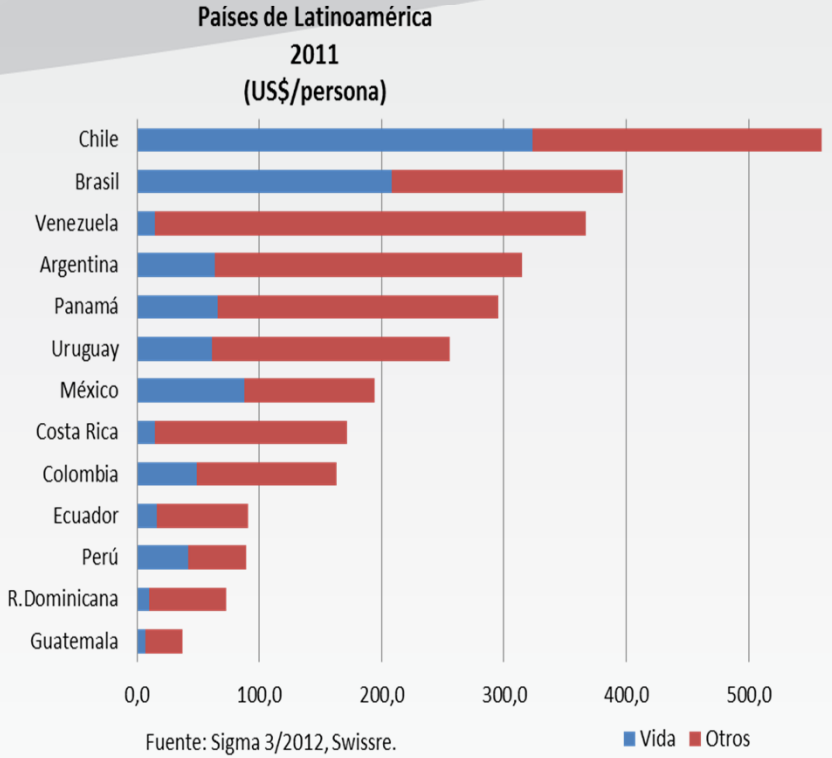
Fuente: Sigma 3/2012, Swissre.

Costa Rica	2007	2008	2009	2010	2011	jun-12
Totales	1,87%	2,14%	2,11%	2,01%	1,94%	2,11%
Obligatorios	0,57%	0,72%	0,57%	0,62%	0,62%	0,53%
Personales	0,21%	0,28%	0,30%	0,27%	0,33%	0,54%
Generales	1,08%	1,15%	1,24%	1,12%	0,99%	1,04%

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Densidad del Mercado CR vs AL y G7





Costa Rica	Primas per cápita				
	Equivalente US$				Crecimiento total
	Total	Obligatorios	Personales	Generales	
2007	116,7	35,8	13,2	67,8	n.a.
2008	137,4	45,9	17,8	73,6	17,7%
2009	140,5	37,9	20,1	82,4	2,2%
2010	163,0	50,2	22,1	90,7	16,1%
2011	172,0	54,9	29,7	87,4	5,5%

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Quejas y reclamaciones

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Denuncias Recibidas

Tipo de denunciante		
Año	**Persona Física**	**Persona Jurídica**
2010	98	36
2011	107	51
2012	133	21

Tipo de denunciado			
	2010	**2011**	**2012**
Entidad aseguradora	92	95	122
Intermediarios	17	35	14
Otros	25	28	18

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Denuncias Recibidas

Por categoría de seguros			
Categoría	**2010**	**2011**	**2012**
Generales	82	92	103
Personales	15	19	35
Obligatorios	13	11	6
Oferta no autorizada	10	15	8
Otros	14	21	2
Total	**134**	**158**	**154**

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Denuncias Recibidas

Por ramo de seguros			
Ramo	**2010**	**2011**	**2012**
Automóviles	51	60	78
Incendios	8	9	11
Pecuniarios	8	6	5
Otros generales	15	17	8
Vida	11	15	14
Salud	4	4	20
RT	11	6	3
SOA	2	5	3

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Denuncias Recibidas

Temas más denunciados			
Tema	**2010**	**2011**	**2012**
Declinación de reclamo	50	40	84
Falta de respuesta aseguradora	59	71	14
Respuesta extemporánea	24	45	51
Primas	1	2	5

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Evolución trámite de denuncias a noviembre 2012

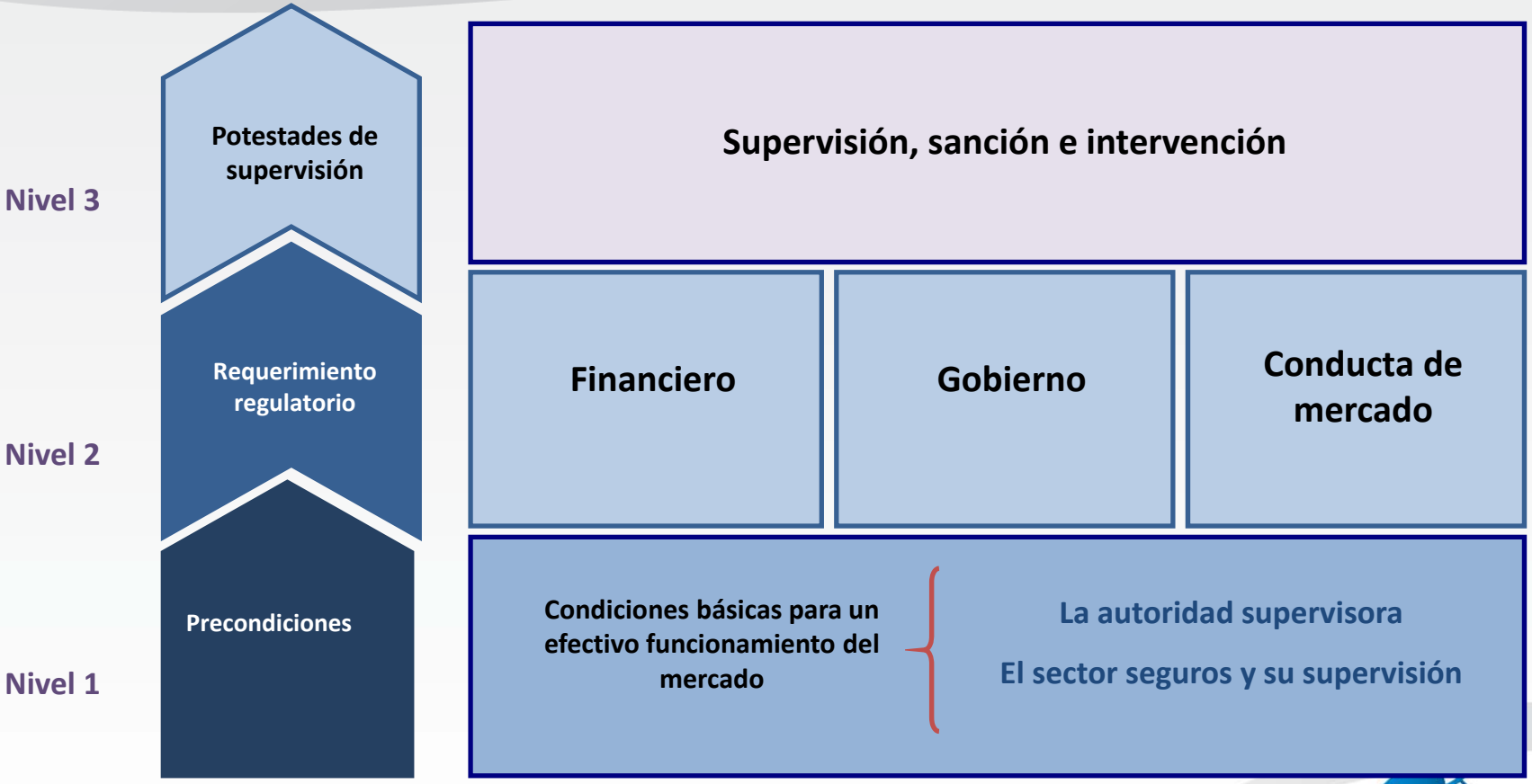
	Denuncias en trámite al 31-12-2011	Denuncias recibidas durante 2012	Denuncias Resueltas 2012	Saldo
Total	59	154	171	42

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Regulación del Mercado

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Marco Básico IAIS



IAIS – A new Framework for insurance supervision. (2005)

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Normativa en trámite

- Emisión Reglamento Defensa Derechos del Consumidor.
- Modificación Integral al Reglamento de Solvencia.
- Modificación al Plan de Cuentas y Normativa de Información Financiera.
- Emisión Reglamento sobre Seguros Colectivos.
- Reglamento Metodología de Evaluación de Riesgo de las Aseguradoras y Reaseguradoras (SBR).

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

LOGROS 2012

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Normativa Emitida

Modificación Reglamento de Autorizaciones, Registro y Requisitos de Funcionamiento

- **Distinción entre Contratos de Adhesión y No Adhesión**
- Diferencia el registro y envío de información de productos en función de la modalidad de contratación, según sean contratos de adhesión, contratos tipo o contratos paritarios.
- Incluye cambios derivados de la modificación al artículo 25, inciso k), a la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, introducida por la Ley Reguladora del Contrato de Seguros.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Denuncias Resueltas

- A noviembre de 2012 se han resuelto 171 denuncias de forma acumulada para el año 2012, de un total de 220 recibidas. Ello significa que se han atendido el 77.7% de las reclamaciones aceptadas, restando un 22.3% en trámite.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Sistema de Gestión de Calidad

- ***Pre-auditoría de certificación:*** En diciembre 2011 el ente certificador realiza la pre-auditoría de certificación.

- Durante el 2012, la organización atendió la observaciones realizadas por la pre-auditoría para preparar al Sistema de Gestión de Calidad y a la institución para la auditoría de certificación.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Principales Acciones de Comunicación 2012

- Campañas informativas en tv, cine y redes sociales.
- Continuación de proyecto educativo de la *Revista Seguros.*
- Charlas corporativas en el GAM y zonas rurales.
- Seminarios, talleres y charlas con expertos internacionales.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

RETOS 2013

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

a. Continuidad de proyectos clave

- Proyecto supervisión basado en riesgos
  - Cronograma de 24 meses
- Proyecto de protección al asegurado
  - Se espera su aprobación en el primer semestre 2013

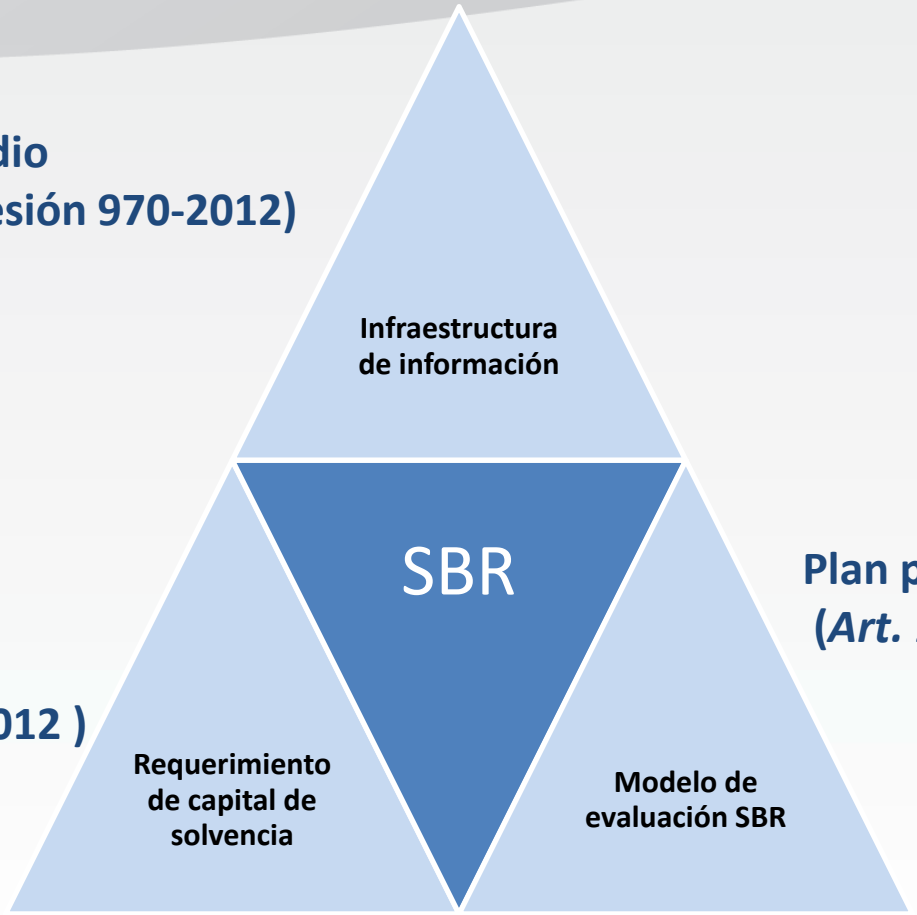
SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Supervisión Basada en Riesgos

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Visión integral proyecto SBR

Consulta al medio
(art. 10 y 11/ sesión 970-2012)



Plan piloto
(Art. 10 / sesión 1003-2012)

Consulta al medio
(Art. 9/sesión 1000-2012)

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Descripción del Modelo SBR

Etapas para su aplicación

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Implementación del enfoque SBR

- En ejecución los pasos necesarios para tener un sistema de indicadores de alerta temprana (SIAT).
- Se realizaron visitas preliminares a dos aseguradoras, con el fin de evaluar la aplicación de la metodología.
- Se está recibiendo capacitación y asesoría por parte de expertos chilenos y canadienses (OSFI) en el tema.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

SBR Proyección para el 2013

El CONASSIF, mediante el acuerdo C.N.S. 1003/10/10, aprobó un periodo de pruebas de 24 meses para ejecutar este modelo de supervisión.

La aplicación se realizará paulatinamente en todas las aseguradoras y se avanzará en la calibración de un Manual de Supervisión de Riesgos definitivo.

El periodo inicia en enero del 2013 y finalizará en diciembre del 2014.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

REGLAMENTO PROTECCIÓN CONSUMIDOR DE SEGUROS

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Flujo de aviso de siniestro

ASEGURADORA

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Obligaciones de las entidades

Gestión del reclamo

- Manual de políticas y procedimientos para la atención de avisos de siniestro y solicitudes de indemnización.
- Entregar constancia, número de caso, hora y fecha del aviso para el trámite de indemnización.
- Declinaciones motivadas.
- Informar de proceso de atención del caso.

Gestión de inconformidades

- Mantener un servicio de atención al asegurado.
- Informar de instancias donde acudir en caso de disconformidad.
- Informe trimestral de casos atendidos.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Rol de SUGESE

- Publicación de la Carta de los Derechos de los Consumidores.
- Atención de los casos presentados a su conocimiento.
  - Propiciar un contacto directo con la entidad y resolución en dicha instancia
  - Evaluar el respeto al derecho de respuesta motivada y oportuna
  - Identificar malas prácticas y propiciar su corrección
  - Disciplina de mercado mediante la publicación de informes
  - Derivar a CNC las quejas contra violaciones a derechos formales del consumidor
- Facilitar la resolución del conflicto.
- Orientar al asegurado en caso de persistir su disconformidad.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

RETOS 2013

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Otros temas

- Normativa
- Sistema de gestión de calidad
- Acciones de comunicación

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Temas normativos para el 2013

- Finalización de los trámites en proceso tanto los de SUGESE como los transversales a las tres superintendencias.
- Nueva normativa emitir:
  - Sobre Operación del Registro de Beneficiarios.
  - Trámites ante SUGESE mediante página web (SUGESE en línea).

- Modificación de normativa:
  - Reforma integral del Reglamento de autorizaciones, Registros y Requisitos de Funcionamiento: revisión de procedimientos y requisitos, introducción de firma digital.
  - Impulsar la modificación de reglamentación vigente para establecer las diferenciaciones necesarias para las entidades constituidas como sucursales (normativa de gobierno corporativo y auditores externos).

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Proyectos en conjunto con otras Superintendencias

Actualización de la base contable CONASSIF

Modificación de normativa contable para ajustar la base contable a las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF versión 2011.

Normativa sobre Derivados Financieros

Este desarrollo normativo establece las directrices para la contabilización derivados financieros en entidades supervisadas.

Normativa sobre Tecnología de Información

Adoptar el estándar "COBIT" para la evaluación de los riesgos derivados del uso TI y el establecimiento de bases de datos, con el fin de que las entidades avancen hacia un proceso robusto de gestión del riesgo operacional.

Reforma Integral "Reglamento de Suficiencia de Grupos Financieros"

Se corrige una serie aspectos observados en la aplicación del reglamento desde su emisión en el año 2006 e incorpora los ajustes necesarios para la determinación de la suficiencia de capital de los grupos financieros aseguradores.

Sistema de Gestión de Calidad

- Se mantendrán los esfuerzos de mejora continua de los procesos con la mira siempre puesta en la satisfacción del cliente y partes interesadas. Se espera certificar a la SUGESE en la norma ISO-9001
- Se incorporan servicios web para lograr un mayor contacto con el usuario de nuestros servicios.
  - Regulados
  - Consumidor de seguros

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

Acciones de Comunicación

- Proyecto educativo MEP:
  - Convenio para formar corredores que se puedan insertar en el mercado laboral.
- Lanzamiento página web con nuevos servicios para el usuario.
- Campañas informativas de productos masivos
- Stands informativos.
- Charlas empresariales.

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica

¡Muchas gracias!

SUGESE
Superintendencia General de Seguros
República de Costa Rica