

Llamada de Consulta A2ii-IAIS
Serie de seminarios web sobre la pandemia
del coronavirus (COVID-19) y las
implicaciones para los supervisores de seguros

28 de mayo de 2020

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE)



Miles Larbey

Jefe de la Unidad de
Protección al
Consumidor Financiero
de la Organización para
la Cooperación y el
Desarrollo Económico, la
OCDE

Centro de Estudios Regulatorios



Sebastián Mejía Aramburo

Director regional de regulación
en Suramericana S.A., y el líder
del Centro de Estudios
Regulatorios

IAIS representative



Natalia Escobar

International Association of
Insurance Supervisors
(IAIS)

A2ii Moderator



Regina Simões

Access to Insurance
Initiative (A2ii)



FUERZA TAREA G20/OCDE SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO: RESPUESTAS AL COVID-19

Miles Larbey, Head of Financial Consumer Protection
miles.larbey@oecd.org

Seminario A2ii, 28 de mayo de 2020



FUERZA TAREA G20/OCDE DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

- Establecido a raíz de la crisis financiera mundial de 2008
- Mandato:
 - liderar el desarrollo de políticas internacionales sobre protección al consumidor financiero, y contribuir a temas relacionados, en nombre del G20 y la OCDE
 - implementar y supervisar los **Principios de Alto Nivel sobre Protección al Consumidor Financiero**
 - realizar investigaciones, análisis de políticas y recomendaciones
 - actuar como un foro holístico de políticas (en todos los sectores) para compartir información, conocimiento y experiencia



Principios de alto nivel sobre protección al consumidor financiero

1. Marco legal, regulatorio y de supervisión

6. Conducta de negocios responsable de los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados

2. Rol, poderes y capacidades de los Organismos de Supervisión

7. Protección de los activos de los consumidores contra el fraude y el uso indebido

3. Tratamiento equitativo y justo de los consumidores

8. Protección de datos y privacidad del consumidor

4. Divulgación y Transparencia

9. Manejo de reclamos y reparaciones

5. Educación y Conciencia Financiera

10. Competencia



DIRECTORATE FOR FINANCIAL AND ENTERPRISE AFFAIRS
COMMITTEE ON FINANCIAL MARKETS
G20/OECD TASK FORCE ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION

EFFECTIVE APPROACHES TO SUPPORT THE IMPLEMENTATION OF THE REMAINING G20/OECD HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION

September 9 2014

As agreed in the Action Plan of the G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, endorsed by the G20 in 2012, the Task Force has developed the second set of Effective Approaches dealing with six of the ten High-Level Principles on Financial Consumer Protection, endorsed by the G20 Leaders in 2011.

This document contains the sixth final version of the Effective Approaches to Support the Implementation of the remaining G20 High-Level Principles of Financial Consumer Protection. It is based on several meetings of the G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection, subsequent written consultation with member jurisdictions and other relevant international bodies and Standard Setting Bodies (SSB), Vice Chairs, sub-groups and an informal consultation with key stakeholders, including consumer and industry associations. A version was also shared with the OECD Committee on Financial Markets and on Insurance and Private Pensions, under the written process. It is submitted for consideration by the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors.

For further information please contact Mr. André Labouf, Co-ordinator, Directorate for Financial and Enterprise Affairs, OECD (Tel: +33 1 45 24 41 27; Fax: +33 1 44 30 81 38; E-mail: andre.labouf@oecd.org) or Mr. Michael Chapman, Senior Policy Expert, Financial Affairs Division, OECD (Tel: +33 1 45 24 79 43; Fax: +33 1 44 30 81 38; E-mail: michael.chapman@oecd.org).



Organisation for Economic Co-operation and Development,
2 rue André-Pascal, 75775 Paris cedex 16, France
www.oecd.org

1



Problemas para consumidores financieros e inversores minoristas derivados del COVID-19

Reembolsos de préstamos

Cobertura de seguro, reclamos, etc.

Acceso de emergencia a fondos



Impacto en ahorros e inversiones

Acceso a servicios bancarios y de pago.

Estafas financieras



Opciones de apoyo a consumidores que enfrentan dificultades financieras

Nota Informativa lanzada el 27 de marzo de 2020

Flexibilidad con reembolsos de préstamos

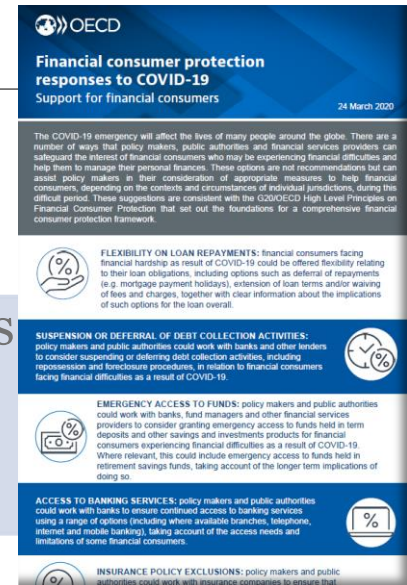
- Aplazamientos, ej. vacaciones en los pagos de hipoteca
- Cambios en los términos de préstamo

Suspensión de las actividades de cobro de deudas

- Incluyendo embargos y ejecuciones hipotecarias

Acceso de emergencia a fondos

- Productos de ahorro e inversión
- Fondos de ahorro para la jubilación





Opciones de apoyo a consumidores que enfrentan dificultades financieras

Servicios bancarios y de pago

- Uso de diferentes canales según estén disponibles
- Considerar las necesidades y limitaciones de acceso
- Uso de pagos sin contacto

Seguro

- Comunicación clara sobre exclusiones
- Manejo justo de reclamos
- Otras medidas

Advertencias contra estafas & información al consumidor

- Información sobre cómo protegerse de las estafas
- Información y mensajes clave sobre la gestión de finanzas e inversiones personales.

Es esencial una comunicación clara a los consumidores de las opciones disponibles, así como las implicaciones o consecuencias de esas opciones en su posición financiera general



La OCDE apoya el intercambio de información y la coordinación sobre PCF*

- **El cuestionario sobre medidas de PCF* con respecto al COVID-19** apoya el intercambio de información entre los participantes e informa la visión holística de la respuesta global:
 - El cuestionario se divide en Secciones relacionadas con diferentes sectores: **para las autoridades de seguros, las secciones relevantes son la Sección 1 (General) y la Sección 4 (Seguro)**
 - Fácil de usar para completar, sin información confidencial requerida
 - Los resultados se comparten con los encuestados a través de un archivo de respuestas, actualizado regularmente
 - Enlaces a información pública disponibles en el centro web de la OCDE
 - Se producen resúmenes agregados, disponibles en su debido tiempo
 - **No es demasiado tarde para responder el cuestionario: su participación le permite beneficiarse del intercambio de información y contribuye a comprender la respuesta global**
 - Por favor envíe su respuesta a miles.larbey@oecd.org



Instantánea de los resultados preliminares

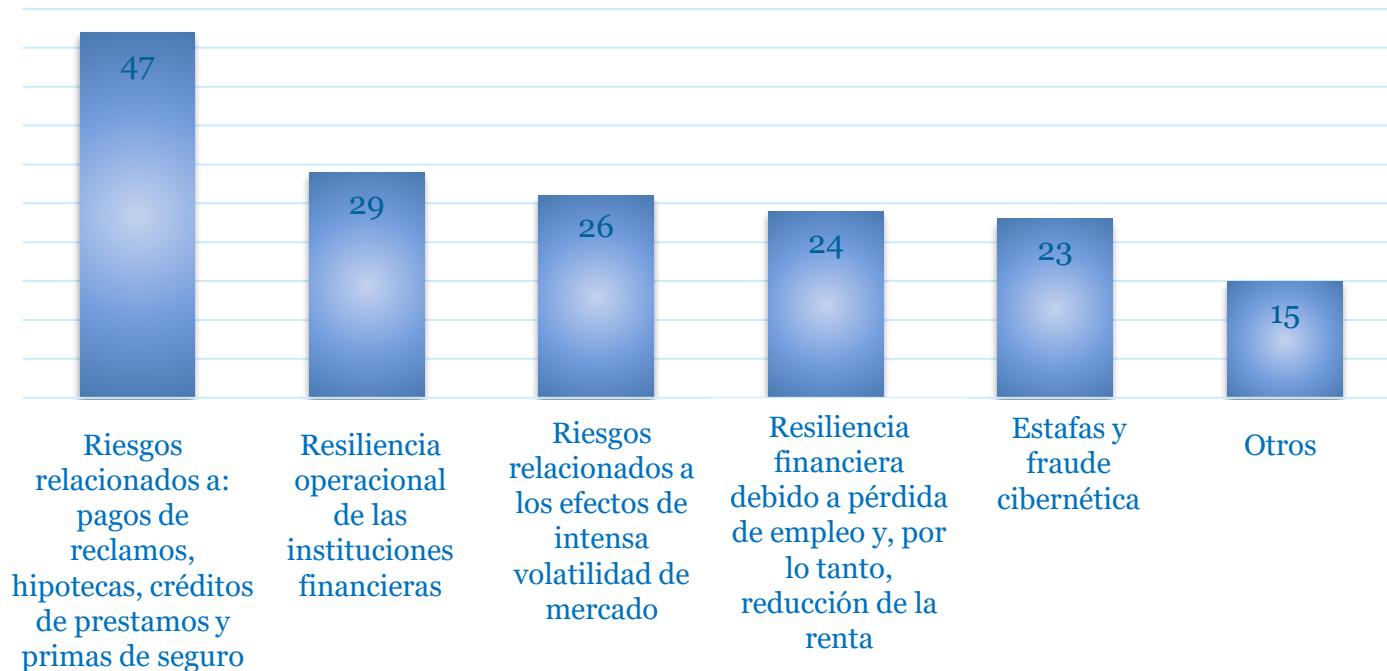
- Hasta ahora se ha recibido respuestas de setenta y seis (76) organizaciones
- Cuarenta y un (41) respuestas relacionadas con Seguros (General y Vida)



Instantánea de los resultados preliminares: Sección 1 General

- Jurisdicciones encuestadas que monitorean los riesgos derivados del COVID-19:

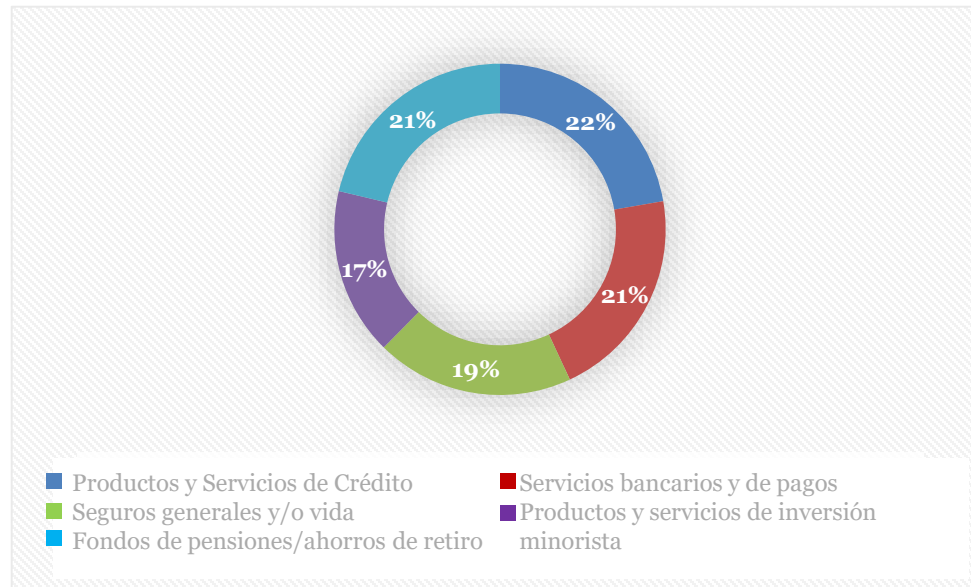
Principales riesgos para los consumidores identificados





Instantánea de resultados preliminares: Sección 1 General

- El 80% de las jurisdicciones encuestadas han implementado medidas PCF específicamente en respuesta al COVID-19
- Las medidas de PCF se relacionan con:





Instantánea de resultados preliminares: Sección 1 General

- El 84% de las jurisdicciones encuestadas han producido información para ayudar a los consumidores a administrar sus finanzas
- El 45% de las jurisdicciones encuestadas han detectado la incidencia de estafas relacionadas con COVID-19 y emitieron advertencias.
 - Suplantación de identidad
 - Programas de enriquecimiento rápido, fraude en pagos avanzados de tarifas
 - Acceso a fondos, préstamos falsificados o estafas de alivio de préstamos



Instantánea de resultados preliminares: Sección 4 Seguros

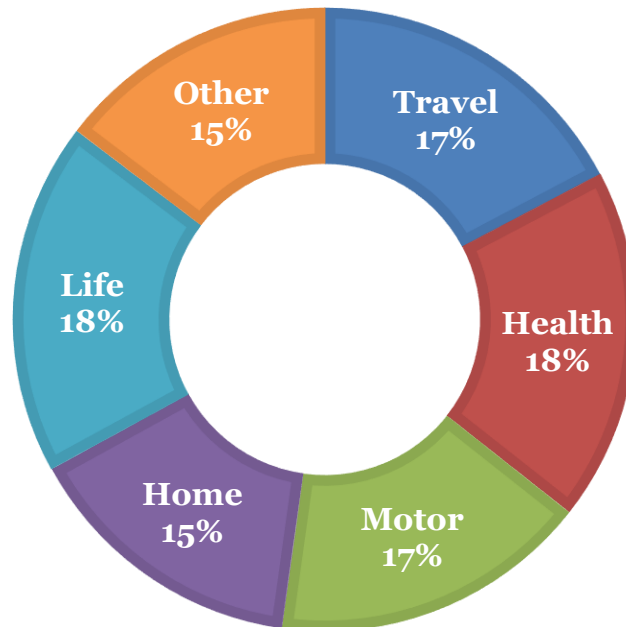
- Medidas PCF implementadas por una combinación entre Gobierno, autoridades públicas, industria/organismos de autorregulación
- Las medidas del PCF por parte de autoridades públicas incluyen:
 - Ley/regulación
 - Guía
 - Medidas de supervisión
 - Información del consumidor



Instantánea de resultados preliminares: Sección 4 Seguros

- Las medidas de PCF están dirigidas a los siguientes tipos de líneas personales de seguros:

■ Travel ■ Health ■ Motor ■ Home ■ Life ■ Other





Instantánea de resultados preliminares: Sección 4 Seguros

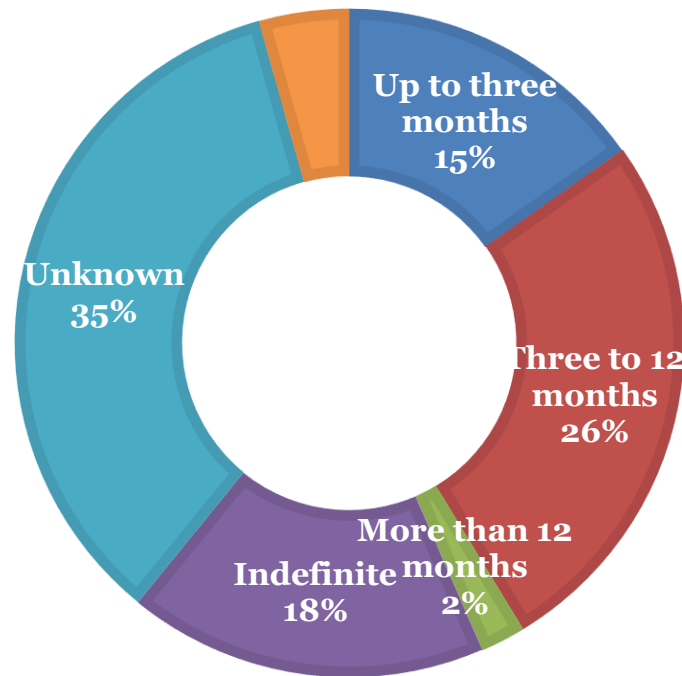
- Las medidas del PCF incluyen::
 - Aplazamiento de pagos de primas
 - Comunicación de exclusiones relacionadas al COVID-19
 - Renuncia a los períodos de espera/carencia
 - Renuncia a copagos/residuales
 - Consideración de pagos ex gratia
 - Manejo de reclamos
 - Revelación mejorada/información adicional



Instantánea de resultados preliminares: Sección 4 Seguros

- Duración indicada de las medidas PCF

■ Up to three months ■ Three to 12 months ■ More than 12 months
■ Indefinite ■ Unknown ■ No response





Prioridades de la Fuerza Tarea (no COVID-19)

- Cambios demográficos y consumidores vulnerables, p. envejecimiento de la población, juventud
- Digitalización:
 - El equilibrio de la tecnología impulsa la innovación con el mantenimiento de la protección del consumidor;
 - Nuevos productos y servicios financieros, por ej. activos criptográficos, consejos robóticos, Insurtech, Bigtech
 - Cambios en el comportamiento y la demanda del consumidor, por ej. Open Banking
- Datos:
 - Explosión en la generación, recopilación y uso de datos personales
 - Desarrollo de políticas de protección de datos
 - Uso de datos para informar enfoques de regulación y supervisión basados en el riesgo
- Apoyo a agendas de políticas interrelacionadas con el bienestar financiero y la inclusión financiera
- Gobierno y cultura de productos financieros
- Crédito y sobreendeudamiento



Prioridades del grupo de trabajo (no COVID-19)

- Monitorear la implementación y aplicación de los Principios de Alto Nivel de PCF
 - Revisión de 10 años de los principios
- Apoyar a las jurisdicciones para implementar los Principios y desarrollar marcos de PCF
 - desarrollo de capacidades o asistencia técnica y apoyo
- Realizar investigaciones y desarrollar recomendaciones de políticas



Más información

Envíe la respuesta al Cuestionario o, para solicitar más información, póngase en contacto con:

miles.larbey@oecd.org



CUESTIONES

Gracias

Follow us on Twitter [@a2ii_org](#), Youtube and LinkedIn

Implementation partner:



Supported by:



Hosted by:

