

Informe de la 15 Llamada de Consulta de A2ii - IAIS

# “Enfoques Proporcionales para Supervisión de Intermediarios”

31 de marzo de 2016



*Las llamadas de consulta de A2ii son organizadas en asociación con la IAIS para ofrecer a los supervisores una plataforma de intercambio de experiencias y lecciones en la expansión del acceso a los seguros.*

La 15ª llamada de consulta realizada el 31 de marzo de 2016 se concentró en los enfoques proporcionales para la supervisión de intermediarios y los retos enfrentados por los supervisores para la implementación de dichos enfoques.

Se llevó a cabo cuatro llamadas: dos en inglés, una en francés y una en español. Los aportes técnicos fueron brindados por Michael Hafeman (actuario y consultor internacional independiente) en las llamadas en inglés y por Andrea Camargo (Directora de Regulación y Protección al Consumidor de Microinsurance Catastrophe Risk Organisation - MiCRO) en las llamadas de francés y español. Luciana Mateus (Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), Brasil) y Rosalina Bactol (Comisión de Seguros, Filipinas) compartieron sus experiencias en la regulación de diferentes tipos de intermediarios en sus respectivas jurisdicciones.

## Intermediarios de seguros

Los intermediarios son un canal de distribución importante utilizado por las aseguradoras. Ocupan el espacio entre los clientes y las aseguradoras, lo cual les otorga un papel clave para crear confianza en el público y en el sector de seguros – en particular gracias a su conducta y competencia. Los intermediarios también pueden promover la protección de los clientes y la consciencia financiera ayudando a los clientes a tomar mejores decisiones informadas sobre los productos que adquieren. Sin embargo, los mismos intermediarios también pueden crear riesgos. Por lo tanto, es importante que los intermediarios presenten niveles de capacitación apropiados, cuidado y diligencia adecuados, que apliquen una gobernanza adecuada y apropiada, y que estén sujetos a estándares regulatorios. Se necesita contar con supervisión adecuada para equilibrar los beneficios potenciales de los intermediarios con los riesgos que surgen de ellos.

### Enfoque: recursos de A2ii e IAIS en la supervisión de los intermediarios en el mercado de seguros inclusivos

IAIS ha reconocido la importancia de los intermediarios y su supervisión y trata el tema en una serie de documentos.

[Principio básico de seguros \(PBS\) 18: Intermediarios](#) Este principio requiere que los supervisores aseguren que los intermediarios estén autorizados y sujetos a la revisión permanente (estándares 18.1 y 18.2, respectivamente). El PBS reconoce que esta meta se puede alcanzar de diferentes formas, básicamente a través de un enfoque directo o indirecto de la supervisión. El enfoque indirecto es un medio de supervisión por el cual los intermediarios son supervisados indirectamente a través de la supervisión de las aseguradoras. Sin embargo, se enfatiza que cuando se adopta un enfoque indirecto, el supervisor seguirá siendo responsable de asegurar que el intermediario sea supervisado apropiadamente.

[Principio básico de seguros 19: Conducción del negocio](#) estipula que el supervisor establece los requisitos para la conducción del negocio en seguros para asegurar que los clientes sean tratados justamente, antes de suscribir un contrato y hasta que se hayan cumplido todas las obligaciones del contrato. Mientras que PBS18 se concentra en los intermediarios específicamente, PBS 19 es de relevancia en la conducción del negocio de la aseguradora y los intermediarios. Ambos PBS son relevantes para los mercados de seguros inclusivos y convencionales.

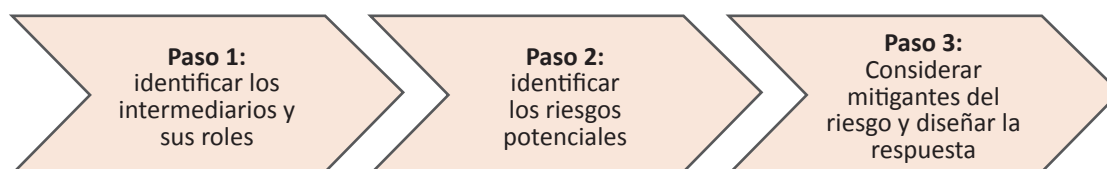
Con respecto a los mercados de seguros inclusivos, el [Documento de Aplicación sobre la Regulación y Supervisión en apoyo de los Mercados de Seguros Inclusivos](#) reconoce que se puede necesitar enfoques innovadores para fortalecer el acceso a los seguros, en particular con respecto a los canales de distribución. Al respecto, el documento recomienda que el derecho primario ofrezca un amplio rango de formas de intermediación y normas supervisoras para cubrir los detalles funcionales de cada forma permitida de intermediación.

Los problemas y retos para los supervisores asociados al amplio rango existente de intermediarios de seguros inclusivos se exploran en más detalle en el [Issues Paper on Conduct of Business in Inclusive Insurance](#) (“Aspectos de Conducción del Negocio en Seguros Inclusivos”) . Este documento sobre tales problemas resalta que, en los mercados inclusivos es muy importante dar un tratamiento justo al cliente, ya que los clientes en estos mercados son particularmente vulnerables.

Además y con un enfoque que va más allá de sólo los mercados de seguros inclusivos, el IAIS, a través del **Grupo de Trabajo para la Conducta en el Mercado**, ha comenzado a trabajar sobre un [Documento sobre problemas](#) (Issues Paper) para brindar una guía a los miembros del IAIS sobre los enfoques para considerar la gestión de riesgo empresarial, incluyendo la implementación del PBS 19 sobre la Conducta Comercial y el PBS 18 sobre Intermediarios. Al momento de la redacción, el grupo de trabajo está revisando los comentarios sobre la primera versión preliminar de este documento.

En julio de 2016, la IAIS también emitió una versión preliminar de consulta de un *Application Paper on Approaches to Supervising the Conduct of Intermediaries* (Documento de Aplicación sobre los Enfoques para la Supervisión de la Conducta de los Intermediarios), que trata los enfoques que los miembros de IAIS podrían querer tomar en cuenta cuando desarrollan o revisan sus regímenes para la supervisión de e intermediarios y la implementación de PBS19 en la Conducta Comercial e PBS 18 sobre Intermediarios en sus marcos de trabajo en tanto supervisores.

## Enfoques proporcionales para regular y supervisar los intermediarios en los mercados de seguros inclusivos



La figura previa muestra los tres pasos necesarios para alcanzar una regulación y supervisión proporcional y apropiada de los intermediarios, específicamente en los mercados de seguros inclusivos. El punto de partida para estos pasos es tener una perspectiva amplia del mercado que incluya todos los intermediarios del mercado y sus diferentes actividades. A partir de ese punto, el supervisor debe investigar los roles específicos de los intermediarios en sus respectivos modelos de negocios y los riesgos asociados a sus diferentes actividades. Después de comprender el contexto de estos riesgos de mercado, se debe diseñar la regulación y supervisión apropiadas.

A continuación se brinda una guía para el supervisor sobre qué considerar en cada paso del proceso anterior.

### Paso 1: Conocer el negocio

Para desarrollar un enfoque de supervisión proporcional apropiado para los intermediarios, el supervisor debe plantearse algunas preguntas básicas sobre el riesgo de mercado. Con el fin de plantear y responder estas preguntas, es importante que el supervisor primero entienda el negocio:

- ¿Qué productos hay en el mercado?
- ¿Para quién son?
- ¿Cuáles son las características de los diferentes clientes objetivo?
- ¿Qué modelos de negocio se están utilizando para ofrecer los productos a los clientes objetivo<sup>1</sup>?
- ¿Quiénes son los intermediarios involucrados en estos modelos de negocio?
- ¿Qué roles desempeñan estos intermediarios en estos modelos de negocio?

En comparación con los seguros convencionales, los modelos de negocio de seguros inclusivos usualmente tienen intermediarios más variados y numerosos a lo largo de la cadena de valor de seguros. También es común que participen agregadores<sup>2</sup>. Dichos intermediarios no siempre desempeñan sólo los roles tradicionales, como ventas y marketing. Dependiendo del modelo de negocios, diversos intermediarios pueden asumir los siguientes roles:

<sup>1</sup> Un análisis de A2ii sobre proveedores, productos y canales de seguros inclusivos en 25 países identificó ocho modelos de negocios diferentes. Se puede encontrar un resumen de los modelos de negocios y los riesgos asociados en la Nota Técnica de la A2ii *Evolving microinsurance business models and their regulatory implications* o la Sección 2.3 del [Issues Paper on Conduct of Business in Inclusive Insurance](#).

<sup>2</sup> Los agregadores son organizaciones que agrupan una masa crítica de personas, generalmente con un propósito que originalmente estaba relacionado con los seguros, como cooperativas agrícolas, organizaciones sociales, supermercados, servicios públicos u operadores de redes móviles. Sus roles y actividades en un modelo empresarial varían dependiendo de la relación que tienen con sus clientes o miembros. Por ejemplo, los agregadores pueden operar como vendedores masivos o encargados de la toma de decisiones colectivas en representación de sus miembros. Como tales, con frecuencia están bien posicionados para ofrecer acceso a seguros a sus clientes o miembros.

- Suscripción de seguros
- Administración
- Desarrollo del producto<sup>3</sup>
- Marketing
- Ventas
- Recaudación de primas

La regulación debe concentrarse en los riesgos más significativos. Por ello, es importante comprender los diferentes roles con el fin de entender qué actividades podrían crear riesgos y requieren regulación y luego determinar un enfoque regulatorio para supervisar a los intermediarios.

## Paso 2: Identificar los riesgos potenciales

Los riesgos que surgen de las actividades de los intermediarios podrían afectar a la aseguradora, el cliente o a ambos. Existen dos preguntas clave a plantear cuando se considera dichos posibles riesgos.

- ¿Cuáles son los riesgos generados de los intermediarios?
- ¿Qué podría incrementar los riesgos relacionados a los intermediarios en los seguros inclusivos?

Para responder la primera pregunta, es importante tomar en cuenta todo el ciclo de vida del producto<sup>4</sup> en base a un enfoque de actividad funcional. Esto significa investigar las actividades de los intermediarios en vez de juzgar a partir del tipo o cargo del intermediario. Sus actividades no siempre quedarán inmediatamente claras a partir de sus cargos, y un solo intermediario podría estar involucrado en múltiples aspectos del ciclo. En cada punto del ciclo, considerar qué riesgos plantea cada actividad, qué hacen los intermediarios para tratar estos riesgos; y si lo que hacen es adecuado.

Para la segunda pregunta, es importante tener en cuenta que surgen *diferentes* tipos y grados de riesgos en los mercados de seguros inclusivos en comparación con los mercados de seguros convencionales. La diferencia surge en general de factores relacionados a la distribución, específicamente de los siguientes:

- **Múltiples partes.** En el mercado de seguros inclusivos, la cadena de valor de seguros es con frecuencia más diversa que en el mercado convencional. Existen típicamente más partes involucradas que sólo la aseguradora, el agente y el corredor.
- **Niveles de capacidades y competencia.** Esto puede variar significativamente. Algunos intermediarios están involucrados en el negocio de seguros a tiempo completo. Éstos tienen una mayor probabilidad de estar autorizados por el supervisor y por lo tanto se ha probado su competencia. Por otro lado, otros intermediarios podrían estar trabajando en seguros a medio tiempo y por consiguiente, tienen un menor nivel de competencia.
- **Intereses de los intermediarios.** Éstos no siempre coinciden con los de los consumidores. Algunos intermediarios pueden ver el seguro como una fuente de ingreso adicional para su negocio central, como en el caso de los modelos de microseguros móviles con crédito en teléfonos celulares.

<sup>3</sup> Los intermediarios tradicionalmente no están involucrados en el desarrollo del producto, pero cada vez hay más casos donde esto ocurre, como cuando están involucrados los agregadores o proveedores de servicios externos. Los ejemplos incluyen operadores de redes móviles o corredores de microseguros.

<sup>4</sup> El ciclo de vida del producto incluye las siguientes fases: desarrollo del producto, distribución del producto, divulgación de la información, aceptación por el cliente, cobranza de la prima, y manejo de siniestros y reclamos. Referirse a la Sección 3 del *Issues Paper on Conduct of Business in Inclusive Insurance*.

En estos casos satisfacer las necesidades de seguros del cliente no es su meta fundamental. En contraste, una cooperativa agrícola que vende seguros sólo a sus miembros y tiene un mayor interés en sus miembros, más allá de los seguros, tiene mayor probabilidad de coincidir con los intereses del consumidor.

- **Poder de negociación relativo de las partes.** La aseguradora no siempre tiene el poder de negociación. Cuando el intermediario es grande, tiene una base de clientes amplia o ejerce un fuerte control sobre esta base de clientes, los intermediarios pueden dictar los términos del acuerdo a las aseguradoras, y no al revés. Ello queda ejemplificado en algunas instancias con los operadores de redes móviles en los modelos de negocios de microseguros móviles.
- **Impacto potencial en los costos y reputación.** Cuanto mayor es el número de eslabones de la cadena de valor, mayor es el número de partes que requieren el pago por sus servicios en la cadena de valor, y también mayor es el riesgo y más predecible el daño a la reputación de la aseguradora (o incluso el sector de seguros en general).

### Paso 3: Considerar mitigantes de riesgo potencial y diseñar respuesta

Después de entender el negocio y dónde recaen sus riesgos, el supervisor estará listo para considerar cómo manejar estos riesgos, lo que siempre implica equilibrar diversos intereses como la protección del consumidor, el desarrollo del mercado para el seguro inclusivo y no regular excesivamente, evitando hacer que sea demasiado oneroso el ingreso de las aseguradoras inclusivas.

#### Mitigantes de riesgo potenciales, no limitados a la regulación y supervisión

Existen diversos mecanismos para mitigar los riesgos potenciales en el negocio de seguros inclusivos. Algunos podrían ya existir en el sector de seguros de una jurisdicción particular, en uno o ambos de los siguientes niveles:

- Nivel del país
  - Marco de trabajo regulatorio;
  - Mecanismos de protección al consumidor;
  - Asociaciones del sector y otras; y
  - Tribunales.
- Controles empresariales:
  - Gobernanza corporativa;
  - Controles empresariales internos; y
  - Rendición de cuentas de intermediarios a terceros, por ejemplo al Directorio u organismos empresariales que exigen buenas prácticas como condición para pertenecer a la asociación.

Es importante tomar en cuenta que no todos estos mecanismos caen directamente bajo la responsabilidad del supervisor. Sin embargo, es bueno para el supervisor considerar un amplio rango de posibles mitigantes para comprender los riesgos subsistentes que podrían requerir acción supervisora. Asimismo, ayuda a los supervisores a identificar otras partes y entidades del gobierno que podrían estar involucradas y con las cuales podrían cooperar.

## Mitigantes de riesgo a cargo del supervisor de seguros

En general, existen dos categorías de acciones que un supervisor podría desarrollar para hacer que las actividades alrededor de los intermediarios sean menos riesgosas: *regulación* o *supervisión*. Los diferentes tipos de actividades bajo estas categorías se resaltan en la tabla a continuación. La regulación se relaciona al marco de trabajo general de las normas y requerimientos impuestos, mientras que la supervisión trata la revisión, reporte, monitoreo, implementación o intervención permanentes.

Al considerar las acciones que un supervisor podría tomar para mitigar los riesgos relacionados posibles intermediarios, es importante adoptar un enfoque proporcionado, es decir, determinar los pasos que serían *lo menos intrusivos* en relación según la magnitud del riesgo.

“ Al tomar un enfoque proporcionado, la clave es intervenir al mismo tiempo lo menos posible, hasta reducir los riesgos a niveles aceptables. No exagerar.”  
 Michael Hafeman ”

Regulación	
<b>Autorización</b>	<p><i>Identificar las partes que se debe autorizar.</i> Puede depender del tipo de intermediario, las actividades que realizan o ambas.</p> <hr/> <p><i>Requerimientos de autorización.</i> ¿Con qué requisitos debe cumplir un intermediario para obtener la autorización?</p> <hr/> <p><i>Funciones permitidas.</i> ¿Qué le permite hacer y no hacer una licencia a un intermediario?</p>
<b>Responsabilidades y rendiciones de cuentas</b>	¿Qué se le debe exigir a un intermediario para que el supervisor se asegure que el intermediario desempeñe su papel apropiadamente? Ejemplos son el mantenimiento de registros y la divulgación de información.
<b>Simplicidad</b>	La redacción del contrato y el producto son fáciles de explicar y de leer.
Supervisión	
<b>Monitoreo e inspección</b>	El supervisor de la aseguradora monitorea a los intermediarios directamente, por ejemplo mediante compras por agentes encubiertos, inspecciones en el sitio o cuando corresponda, auditorías.
<b>Delegación de la supervisión</b>	Una forma de monitoreo indirecto. Las aseguradoras son responsables del monitoreo, supervisión y reporte de sus intermediarios. El supervisor de la aseguradora monitorea a las aseguradoras y evalúa la efectividad de su supervisión.
<b>Cooperación con otras autoridades</b>	El supervisor de la aseguradora podría cooperar, por ejemplo, con los supervisores de microfinanzas y telecomunicaciones.
<b>Intervención</b>	El mecanismo depende del tipo de problema que surja y la parte que crea el problema.



## Resumen

### Enfoque: Resumen de las consideraciones clave cuando se desarrollan enfoques proporcionales para la supervisión de intermediarios en los mercados de seguros inclusivos

- **Comprender el negocio.** ¿Quiénes son los intermediarios y qué roles desempeñan dentro del modelo de negocios?
- **Comprender los riesgos.** ¿Cuáles son los riesgos generados por las actividades de los intermediarios?
- **Considerar los mitigantes potenciales.** ¿Qué características existentes del sistema podrían ayudar a mitigar los riesgos?
- **Desarrollar marcos de trabajo regulatorios y de supervisión.** ¿Cuáles son las medidas adicionales menos intrusivas que se puede adoptar para reducir los riesgos hasta niveles aceptables?

El proceso de tres pasos indicado anteriormente (identificar los intermediarios y roles, identificar los riesgos potenciales; considerar los mitigantes de riesgos y diseñar una respuesta) brinda una perspectiva de las consideraciones clave que debe tener en cuenta el supervisor para determinar un enfoque proporcional para regular los intermediarios en los mercados de seguros inclusivos. Es importante tener una comprensión integral del mercado y sus actores y recorrer los tres pasos en detalle.

Lo más importante que se debe entender de este proceso es que *diferentes* enfoques regulatorios son apropiados, dado que surgen *diferentes* riesgos de *diferentes* entornos de negocios, donde están presentes *diferentes* tipos de actores. Considerar el contexto exhaustivamente es esencial para comprender cabalmente el curso de acción del regulador.

## Experiencias nacionales

A continuación se presentan experiencias de las autoridades supervisoras de seguros en Brasil y Filipinas para desarrollar enfoques proporcionados para regular y supervisar los intermediarios en los mercados de seguros inclusivos.

### Experiencia de país: Brasil

*SUSEP, la Superintendencia de Seguros Privados, es el supervisor de seguros en Brasil. Esta agencia federal está relacionada directamente el Ministerio de Finanzas y sus responsabilidades son la supervisión y control de seguros, reaseguros, fondos de pensión privada abierta e intermediarios. Se estableció una Comisión Consultora de Microseguros, liderada por SUSEP con representantes de los sectores público y privado. El objetivo de esta comisión fue identificar que podría hacerse para incentivar las condiciones adecuadas para un mayor desarrollo de los microseguros en Brasil. Luciana Mateus presentó una perspectiva de los resultados durante la llamada de consulta.*



La comisión analizó los intermediarios y los canales de distribución disponibles para las aseguradoras y, en paralelo, las regulaciones correspondientes a estos intermediarios. El análisis se concentró en siete tipos de canales de distribución: corredores, iglesias, cooperativas, 'estipulantes' (pólizas de grupo), bancos, tiendas por departamento/ minoristas y proveedores de servicios públicos.

- Se requiere que los corredores de seguros se registren con el SUSEP; y
- Otros canales de distribución no tienen que registrarse con SUSEP, pero se requiere que cumplan las normas establecidas por SUSEP, que también puede tomar medidas contra el canal de distribución si surgen problemas de protección del consumidor.

El análisis llegó a la conclusión de que, en general, las regulaciones correspondientes eran lo suficientemente flexibles como para acomodar estos canales de distribución. Un aspecto positivo notorio fue que la regulación ya permitía la creación de corredores de microseguros, intermediarios que operan localmente en la comunidad.

En términos de fortalecimiento, se vio que los corresponsales bancarios podrían ser un intermediario potencial. Los corresponsales bancarios son comercios locales, oficinas de correos y tiendas de loterías que distribuyen los servicios financieros en representación de los bancos. Más de 130.000 corresponsales bancarios ya estaban presentes en más de 5000 municipios del país. Sin embargo, al momento del estudio, no estaban autorizados para distribuir seguros.

Por ende, para llenar esta brecha, SUSEP emitió una serie de circulares, creando y refinando los siguientes tipos de intermediarios de microseguros:

- *Corresponsal de banco (SUSEP Circular 441/2012)*. Esta circular permitió a los corresponsales de banco existentes añadir microseguros a su cartera de servicios; ahora pueden vender microseguros, recibir primas y pagar siniestros.
- *Corresponsal de microseguros (SUSEP Circular 442/2012)*. Esta circular llevó a la creación de corresponsales de microseguros, un intermediario que es similar al corresponsal de banco. Un corresponsal de microseguros también puede ser una persona jurídica. Una diferencia es que suscriben sus contratos directamente con las aseguradoras, en vez de con los bancos.
- *Corredor de microseguros (SUSEP Circular 443/2012)*. Los corredores de microseguros son personas que sólo pueden vender microseguros. La circular establece los requerimientos mínimos y capacitación técnica en el enfoque proporcional que necesitan los corredores de microseguros con el fin de cumplir los requerimientos de calificación.
- *Representante de seguros (CNSP Resolución 297/2013 – SUSEP Circular 480/2013 (Ej: Minoristas)*. Un representante de seguros también tiene que ser una persona jurídica. Es similar a un corresponsal de microseguros excepto que están autorizados a vender otras líneas de seguros además de los microseguros (ver mayores detalles en la sección de preguntas y discusiones). La circular trató temas de protección al consumidor.

Otro aspecto es que la nueva legislación estableció requerimientos mínimos para los intermediarios de microseguros. Las aseguradoras deben suscribir acuerdos operacionales con sus intermediarios de acuerdo a las normas de SUSEP; los acuerdos tienen que estar disponibles para SUSEP. Una vez al año las aseguradoras también tienen que enviar electrónicamente a SUSEP una lista de intermediarios con los que trabajan.

La emisión de estas circulares ha ayudado a crear mayor transparencia en el mercado y fortalecer la protección al consumidor. Se identificó un área de crecimiento potencial aumentando el número de corredores de microseguros. Actualmente existen muy pocos corredores de microseguros registrados (menos de 15) y SUSEP planea dar pasos para incrementar su número en un futuro próximo.

### Experiencia de país: Filipinas

*La Comisión de Seguros de Filipinas realizó un ejercicio de mapeo de los diferentes tipos de intermediarios en su jurisdicción. Durante la llamada de consulta, Rosalina Bactol de la Comisión de Seguros brindó una perspectiva de los diferentes tipos de intermediarios que existen en Filipinas.*

En Filipinas, la Comisión de Seguros identificó dos amplias categorías de mecanismos de oferta de microseguros:

Canales de entrega **autorizados**. Comprenden las ventas directas y los intermediarios:

- *Ventas directas por aseguradoras autorizadas y Mutuales (MBA)\**
- *Intermediarios (agentes y corredores)- como muestra el cuadro a continuación*
- *Canales de distribución alternativos, como operadores de redes móviles, casas de empeño, bancos rurales, cooperativas*

Canales de entrega no **autorizados**. Éstos son sólo intermediarios:

- *Esquemas comunitarios – No vinculados a aseguradoras formales, sino que la misma comunidad ayuda en caso de accidentes*
- *Instituciones / cooperativas de microfinanzas- No están autorizadas oficialmente a ofrecer seguros, pero no obstante, en la práctica lo han venido haciendo.*
- *ONGs*

Existen **tres tipos diferentes de agentes / corredores autorizados**. Los tres venden seguros pero difieren por el número y complejidad de sus actividades.

**MAYOR RESPONSABILIDAD** 

	<b>Agente regular</b>	<b>Agente general</b>	<b>Corredor</b>
<b>Forma</b>	Persona individual	Persona o entidad individual	Persona o entidad individual
<b>Representación</b>	Entidad de seguros	Entidad de seguros	Clientes
<b>Número de socios de seguros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vida: una compañía</li> <li>Patrimoniales: hasta siete compañías</li> </ul>	Sin límites	Sin límites
<b>Puede diseñar productos</b>	No	En colaboración con la aseguradora	Si pero los productos son aprobados y suscritos por la aseguradora
<b>Desarrollo del plan de negocios</b>	No	Sí	Sí
<b>Evaluación del riesgo</b>	No	No	Sí
<b>Administración</b>	Procesamiento de documentos únicamente	Sí	Sí
<b>Venta</b>	Si	Sí	Sí
<b>Demanda</b>	Documentación únicamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación y evaluación</li> <li>Pagos de demandas si la aseguradora lo autoriza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación y evaluación</li> <li>Pagos de demandas si la aseguradora lo autoriza</li> </ul>
<b>Uso de canales de sub-distribución</b>	No	Sí, con requisitos sobre la calificación de sub-agentes	Sí, con requerimientos sobre la calificación de sub-agentes

A continuación se presentan las diferencias clave más notorias entre los intermediarios identificados:

- Los **agentes regulares** son personas individuales, mientras que los **agentes generales** pueden ser entidades o personas individuales
- Los **corredores** son los únicos intermediarios involucrados en el diseño del producto. Si bien no pueden suscribir productos, pueden diseñar productos y enviarlos a la aseguradora para su aprobación. En tal caso, el producto también puede ser proporcionado exclusivamente por el corredor que lo diseñó.
- Los **agentes regulares** no pueden utilizar canales de sub-distribución, lo que significa que pueden externalizar la venta real a cualquier otra persona. La persona que realiza la venta tiene que ser el agente en persona, mientras que los **agentes generales** y los **corredores** pueden emplear personas además de ellos y así implementar canales de sub-distribución, ampliando potencialmente su alcance.

Después de completar el análisis del mercado, el regulador está considerando la posibilidad de autorizar los canales de entrega no autorizados.

*\* Una MBA o mutual es una sociedad, asociación o corporación sin fines de lucro, formada principalmente con el objetivo de pagar beneficios o brindar apoyo financiero a sus miembros en caso de enfermedad, desempleo o muerte. Se define en la Sec. 390 del Código de Seguros y es autorizada por la Comisión de Seguros. Como tal, la regulación que permite que actúe para asumir riesgos y distribuya sus productos directamente a sus miembros. Esta disposición ha sido instrumental para el desarrollo del mercado de microseguros en Filipinas. Los MBA son los principales proveedores de productos de microseguros en el país.*

## Preguntas y discusión

**Respecto de los intermediarios, ¿Cuál es la mayor diferencia entre los mercados de seguros convencional e inclusivo?**

Los tipos de intermediarios de seguros convencionales varían menos entre diferentes jurisdicciones. Por otro lado, la diversidad de intermediarios en los mercados de seguros inclusivos puede variar considerablemente de un país a otro – por tipos de intermediarios y actividades. Como ilustración, en Sudáfrica, los salones funerarios son un intermediario común, venden activamente y algunas veces incluso suscriben pólizas de seguros – mientras que en África Oriental, los operadores de redes móviles son el intermediario más común, y actúan como distribuidores y recaudadores de primas. Sin embargo, también existen casos en los cuales los intermediarios para los mercados convencional e inclusivo convergen. En Brasil, se permite que los corredores de seguros vendan microseguros. Otros tipos de intermediarios tradicionales pueden vender microseguros sólo si actúan en la capacidad de corresponsales de microseguros, corresponsales de banco o representantes de seguros. Sin embargo, con frecuencia dichos intermediarios tradicionales no están interesados en los microseguros. En contraste, los intermediarios no tradicionales típicamente conocen mejor las necesidades y peculiaridades de sus clientes, en cuyo caso están bien posicionados para diseñar un producto adecuado que más probablemente adquirirán los clientes.



**¿Cuáles son funciones más usuales de los intermediarios en los mercados de seguros inclusivos?** Esto depende del tipo de organización que realice el intermediario. Si el negocio central del intermediario no es el seguro (como en el caso de un operador de red móvil) con frecuencia toman el rol de recaudación de prima ya que usualmente cuentan con la infraestructura para hacerlo. Si el intermediario es principalmente una organización basada en los miembros, como una cooperativa, es más probable estar involucrado en la educación del consumidor y ayudar activamente con los procesos administrativos como la recaudación de primas y siniestros.

**En Filipinas, existen instituciones de microfinanzas que actúan como intermediarios de microseguros y que no son supervisadas por la Comisión de Seguros. ¿Cómo maneja la Comisión de Seguros el riesgo emergente?**



Algunas de sus actividades pueden ser supervisadas por los supervisores relevantes (como la institución de microfinanzas o los supervisores de telecomunicaciones). Sin embargo, esto no abarca sus actividades de seguros. Filipinas tiene como objetivo formalizar los canales de distribución para que sean proveedores autorizados en el futuro. No obstante, como principio general, es importante que el supervisor de seguros mantenga un diálogo regular con los supervisores de otros sectores que regulan los intermediarios involucrados en el modelo empresarial. Asimismo, es importante que las aseguradoras sean responsables de los intermediarios con quienes trabajan, y que exista un reporte adecuado de estos intermediarios.

**¿Cuál es la diferencia entre el corresponsal de microseguros y el representante de seguros en Brasil?** Estos dos tipos de canales de distribución son bastante similares. Por ejemplo, ambos (i) deben ser personas jurídicas; (ii) tienen que tener un contrato (acuerdo operacional) con la aseguradora; (iii) pueden vender contratos de seguros; (iv) pueden representar a la aseguradora con respecto a la recaudación de primas y pago de compensaciones; (v) no pueden exigir que les compren sus propios productos como una precondition para la adquisición del producto de seguros; (vi) tienen que mantener registros de reclamaciones; y (vii) SUSEP puede realizarles inspecciones en el sitio.



Las diferencias clave son: (i) el corresponsal de microseguros puede vender sólo productos de microseguros, mientras que el representante de seguros puede vender otros tipos de productos de seguros además de los productos de microseguros; (ii) una aseguradora asume directa y completamente cualquier infracción del corresponsal de microseguros mientras que el representante de seguros y la aseguradora tienen responsabilidad conjunta; y (iii) no existe un requerimiento explícito para el período de prueba para los productos adquiridos de un corresponsal de microseguros, mientras con un representante de seguros, se aplica un período de prueba de siete días.

 **¿Cómo debe hacer el supervisor la supervisión continua de los intermediarios, en particular con respecto a la gobernanza corporativa y requerimientos de reporte?** 

El supervisor tiene que decidir si realizará supervisión directa o indirecta. Los intermediarios grandes, con muchas actividades de seguros, deben ser supervisados directamente. Esto incluiría la inspección de la estrategia, prácticas de gestión de riesgo, controles internos e incluso inspecciones en el sitio. En el caso de los intermediarios más pequeños o los que realizan actividades de seguros como actividades colaterales a su negocio principal, el supervisor debe concentrarse en el problema particular que el supervisor encuentre más crítico. También puede ser más eficiente supervisar a los intermediarios indirectamente haciendo que las aseguradoras sean responsables de supervisarlos.

 **¿Cuáles son algunos ejemplos de enfoques de los supervisores para capacitar a los intermediarios que operan en el mercado de seguros inclusivos?** 

India y Filipinas son ejemplos de capacitación para intermediarios de microseguros proporcionalmente más simple y con menor número de horas en comparación con el seguro convencional. El objetivo fue evitar que el costo de la capacitación sea una barrera para que las aseguradoras e intermediarios ingresen el mercado inclusivo. En Brasil, la Escuela de Seguros capacita a los agentes y corredores específicos de microseguros.

 **¿Cómo debe tratar el supervisor proporcionalmente a los intermediarios que venden seguros para clientes corporativa diferencia de los clientes individuales que son más vulnerables?** 

Normalmente, los seguros vendidos a personas son regulados más estrictamente que los seguros para clientes corporativos. Esto no es necesariamente proporcional, ya que un cliente corporativo, incluso uno que trata regularmente con problemas financieros, no necesariamente entiende mejor los seguros- en particular si es un seguro complejo. En general, el supervisor debe basar el nivel de supervisión y regulación en la complejidad del producto, así como en la capacidad del cliente corporativo para comprender el producto y evaluar si el producto satisface sus necesidades de seguro. Si el cliente es capaz de hacerlo, puede que no sea necesario regularlo estrictamente.



La Iniciativa de Acceso a Seguros  
 Patrocinado por Proyecto de GIZ para el Sector  
 Enfoques de los Sistemas Financieros al Seguro

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  
 Correo electrónico: [secretariat@a2ii.org](mailto:secretariat@a2ii.org)  
 Internet: [www.a2ii.org](http://www.a2ii.org)

La Iniciativa es posible gracias al esfuerzo conjunto de las siguientes instituciones.



Patrocinado por:

