

Informe de la 16a Llamada de Consulta A2ii-IAIS

Definición regulatoria de microseguros II

19 de mayo de 2016



Las llamadas de consulta de la A2ii se organizan conjuntamente con la IAIS para proporcionar a los supervisores una plataforma para el intercambio de experiencias y lecciones aprendidas en la ampliación del acceso a los seguros.

La 16a Llamada de Consulta, realizada el 19 de mayo de 2016, se concentró en las definiciones regulatorias de los microseguros y sirvió como ocasión para hacer el seguimiento de la primera Llamada de Consulta de la A2ii que se haya realizado sobre el mismo tema, en marzo de 2014. Se llevaron posteriormente a cabo cuatro llamadas: dos en inglés, una en francés y una en español.

Los expertos técnicos Martina Wiedmaier-Pfister (consultora independiente y experta en seguros inclusivos) y Andrea Camargo (Directora de Regulación y Protección al Consumidor de la Organización de Microseguros para Riesgos Catastróficos, MiCRO) presentaron los objetivos, elementos clave y retos que plantea el establecimiento de una definición regulatoria de microseguros. En la segunda llamada en inglés, Michael Kofi Andoh, de la Comisión Nacional de Seguros de Ghana, compartió las experiencias de ese país en el desarrollo de una definición de microseguros. En la llamada en castellano, Carla Chiappe (de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú) compartió las experiencias de dicho país en la actualización y reajuste de su definición regulatoria.

Introducción

El establecimiento de una definición de microseguros generalmente es el punto de partida de cualquier regulación de microseguros. La definición de microseguros asegura que la normatividad se adapte al perfil de riesgo de los aseguradores que llevan a cabo el negocio de seguros inclusivos así como el perfil de riesgo de los consumidores de seguros inclusivos que, por lo general, son más vulnerables. Una vez que se cuenta con una definición regulatoria adecuada de microseguros, ésta ayuda al desarrollo de los mercados de seguros inclusivos en una jurisdicción dada.

Objetivos y elementos clave de una definición de microseguros

Antes de establecer una definición de microseguros es necesario tener en cuenta *qué* se va a definir así como *por qué* es importante contar con una definición regulatoria

- Lo que se considera como ‘microseguros’ puede variar entre diferentes jurisdicciones. Por lo general, se trata de seguros diseñados pensando en el segmento de bajos ingresos. Ya sea que se les denomine seguros ‘masivos’, como sucede en muchos países latinoamericanos, seguros ‘solidarios’ (como en Venezuela) o seguros ‘populares’ (Brasil), el elemento transversal al que nos referimos con el término ‘microseguros’ en esta llamada es una categoría de productos y canales de distribución que tienen como propósito proporcionar acceso a los seguros para el segmento de mercado de ‘bajos ingresos’, ‘excluido’ o ‘subatendido’. La calidad de lo que se define es clave para desarrollar adecuadamente una definición bien delimitada a la que se aplicará un régimen de excepción.

→ Con respecto al por qué, el objetivo de contar con una definición de microseguros está directamente relacionado con el objetivo mismo. Existen tres razones principales para definir los ‘microseguros.’ (1) Una definición normativa aclara en qué consiste el ‘negocio de microseguros’. Establece la frontera entre el negocio de microseguros y otras líneas de negocios porque la prioridad del primero es promover el acceso a los seguros para la población de bajos ingresos. Los gobiernos favorecen dicha demarcación porque tratan de crear un entorno propicio de negocios para servir a la población no atendida por los seguros. (2) La delimitación de los ‘microseguros’ es clave para establecer un tipo de negocios que permita un trato normativo diferenciado. Dicho trato diferenciado permite introducir ciertos incentivos para el sector como, por ejemplo, permitir la operación de canales alternativos de distribución o reajustar los requisitos normativos, además de mejorar la protección para el consumidor en la población objetivo. (3) Una definición normativa permite establecer requisitos proporcionales para la línea de negocios en cuestión que se adecúen a este tipo innovador de negocios. Dichos requerimientos pueden ser más sencillos, como por ejemplo, un proceso de registro de productos diferenciados, o más estrictos como, por ejemplo, exigir períodos más breves de procesamiento de siniestros.

Los elementos clave que se debe incorporar en la definición incluyen los siguientes:

- **Descripción general de microseguros** – en términos cualitativos y/o cuantitativos¹
- **Grupos de clientes objetivo** – por ejemplo, el ‘segmento de bajos ingresos’ o en general ‘no atendido’; tratando de evitar una definición estrecha del grupo objetivo²
- **El negocio de los microseguros** – por ejemplo, adecuar los requerimientos potenciales a un negocio de menor riesgo
- **El suscriptor de microseguros** – permitir los operadores viables, sin excluir a las aseguradoras convencionales
- **Agentes de microseguros o canales de distribución** – su pericia debe estar a la medida de la asesoría que proporcionen, lo que depende del tipo de productos que pueden distribuir; se debe requerir una capacitación proporcional y autorizaciones menos estrictas
- **El producto de microseguros** debe ser simple y posiblemente abarcar muchas categorías como, por ejemplo, de vida, personal, familiar, comercial
- **El contrato de microseguros** debe ser sencillo con pocas exclusiones; limitar las anulaciones por declaraciones incorrectas; incluir la capacidad de combinar varios tipos de cobertura.

Debe señalarse que existen muchos elementos que los supervisores podrían tomar en cuenta al definir el negocio de microseguros. Por ejemplo, mecanismos efectivos y accesibles para formular reclamos. A veces, estos elementos adicionales pueden incluirse en un marco regulatorio desde el principio, pero también pueden irse agregando gradualmente mediante otras normas que se promulguen posteriormente.

¹ Ver en el Anexo A ejemplos de la determinación de límites cuantitativos, la definición del mercado objetivo y elementos cualitativos que emplean el principio SUAVE.

² Algunos países han recurrido a umbrales cuantitativos para determinar a quién se puede considerar como parte objetivo del mercado de microseguros. En algunos casos se utiliza el jornal diario o el grupo socio-económico al que pertenece el consumidor. En el Anexo A se presentan ejemplos de límites cuantitativos establecidos para determinar el mercado objetivo.

Definiciones cuantitativas

En la mayor parte de las jurisdicciones el límite cuantitativo es el elemento central para demarcar el área de microseguros. El Anexo A presenta seis jurisdicciones que han establecido límites cuantitativos como demostración de las distintas alternativas y tendencias.

Todos estos países, excepto uno – Ghana, que aparece posteriormente como estudio de caso – han optado por un límite cuantitativo. Todos los que utilizan una definición cuantitativa emplean el monto asegurado como referencia para identificar los microseguros. Estos fluctúan entre aproximadamente 3.000 y 11.000 USD.

Además de la cobertura, tres jurisdicciones han introducido un límite para las primas, estableciendo primas mensuales desde 3.3 USD (hasta el 2009 en el Perú), y desde mayo de 2016, 5.1 USD³ ; 7.5 USD (desde 2015 en la India) y 25 USD (desde 2013 en Filipinas).

En general, hay una tendencia a establecer montos mayores tanto para el monto asegurado como para la prima. (Nótese que la IAIS recomienda claramente “fijar los límites cuantitativos al nivel más alto posible”⁴). Malasia, en un reciente documento de discusión⁵ sobre microseguros/microtakaful (ver más adelante), también ha optado por evitar una definición cuantitativa.

Acciones complementarias de la autoridad de supervisión

Habiendo tomado en cuenta los objetivos y elementos clave de una definición de microseguros, que es el elemento central de cualquier elemento regulatorio de microseguros recién introducido, se puede discutir los elementos regulatorios clave para los cuales se pretende establecer un tratamiento proporcional, tales como la distribución, los productos o la transparencia.

- Entonces se plantea la cuestión del tipo de acciones que debería de tener en cuenta la autoridad de supervisión una vez que se establece un régimen específico. Dichas acciones complementarias son sumamente importantes al delinear el área de este negocio en la que el supervisor debe asegurar que se ponga en práctica una regulación efectiva.
- Para lograrlo, se espera que la autoridad supervisora ajuste sus herramientas y técnicas, lo cual podría requerir: un proceso diferente de aprobación y registro de productos; exigencias diferentes de reporte y sistema de monitoreo y enfoques innovadores para supervisar que los canales de distribución cumplan con las reglas de conducta del mercado, tales como coordinar con otros entes reguladores (por ejemplo, las autoridades de telecomunicaciones).
- También podría suceder que el supervisor tenga que dar orientaciones adicionales o incluso reajustar otras normas que simplemente ya no resulten adecuadas, como por ejemplo, la estructura de tarifas por la supervisión, sanciones y cumplimiento con los requisitos de lucha contra el lavado de activos y de información sobre los clientes, (conocido en inglés como Know Your Customer, KYC).

³ Dos por ciento del salario mínimo establecido 850 soles, equivalente a 255 USD (OANDA 7.7.2016)

⁴ [IAIS Application Paper on Regulation and Supervision supporting Inclusive Insurance Markets \(2012\)](#)

⁵ [Bank Negara Malaysia Microinsurance and Microtakaful Discussion Paper \(2016\)](#)

P: ¿Por qué los reguladores y supervisores tendrían que involucrarse activamente en el desarrollo de marcos regulatorios apropiados y adaptar sus técnicas de supervisión en vista de los cambios estructurales de las autoridades y las inversiones financieras que ello requeriría?

Si examinamos las motivaciones de las diferentes jurisdicciones que ya han adoptado normas de microseguros o que están en proceso de hacerlo, nos daremos cuenta de que generalmente se plantean dos argumentos generales para el desarrollo de marcos regulatorios apropiados: (1) el énfasis político para desarrollar seguros inclusivos y (2) la necesidad de proteger efectivamente a los consumidores. El argumento sobre políticas trata de fomentar políticas públicas que tengan como objetivo facilitar el acceso de los sectores desatendidos o subatendidos que de otra manera no tendrían acceso a los seguros. Más aún y de manera creciente, la búsqueda de seguros inclusivos se encaja en la agenda no financiera más general como la reducción de la pobreza, una mayor seguridad alimentaria o la mitigación de los efectos del cambio climático. El argumento concerniente a la protección del consumidor encaja con la creciente tendencia de los supervisores a ir más allá del aspecto puramente prudencial para concentrarse en la conducta de los agentes de negocios, con el objetivo de proteger a los nuevos consumidores de seguros.

El acceso a los seguros debe ocupar un lugar prominente en la agenda y los supervisores deben de tratar de obtener recursos adicionales tanto financieros como humanos para alcanzar este fin imperativo. Si bien se entiende que la promoción de la inclusión requiere recursos considerables por el lado del supervisor, es importante que los supervisores introduzcan intervenciones normativas que den retornos rápidos y vayan progresando gradualmente hasta alcanzar un marco regulatorio apropiado a mediano plazo, comenzando con las barreras regulatorias y técnicas de supervisión más importantes. Es también importante que los supervisores tengan en cuenta sus capacidades institucionales y establezcan mecanismos de coordinación adecuados con otras autoridades, así como diálogo con el sector privado para la implementación de un marco regulatorio sólido para los microseguros.

Retos y recomendaciones

Al preparar una definición, se debe de dar atención cuidadosa a la necesidad de lograr un equilibrio efectivo entre la protección del consumidor y crear un marco que permita las innovaciones necesarias gracias a una ventana normativa claramente delimitada para los microseguros.

Es importante tener cuidado con posibles errores de diseño que podrían dar lugar a consecuencias negativas no deseadas. Algunos ejemplos de errores en las definiciones podrían ser los siguientes:

- Cuando **los límites cuantitativos son muy bajos**: el sector privado podría sentirse menos motivado a realizar las inversiones necesarias para el desarrollo de nuevos productos y la estructuración de nuevas alianzas ya que los márgenes en un negocio de bajo costo son pequeños y la perspectiva de obtener retornos podría, simplemente, ser demasiado pobre. Por tanto, las aseguradoras podrían no participar en este negocio en absoluto u ofrecer productos que no ofrecen suficiente valor a los consumidores por lo que los clientes podrían terminar recibiendo cobertura inadecuada o ninguna cobertura en absoluto.

- **Las características del producto pueden ser muy limitantes:** ello podría hacer que el sector privado evite registrar productos en el marco especificado debido a que consideran que los requisitos son demasiado estrictos. Tal rigidez podría no otorgar suficiente flexibilidad para la innovación, desmotivando al sector privado o impidiendo que cumpla con las normas.
- **Insuficiente consideración de otras normatividades y alternativas para la distribución o registro de productos:** ocasionalmente no se toma en cuenta suficientemente otras normas cuando se está creando un régimen específico a partir de la 'definición'. Por tanto, el nuevo régimen podría competir con otras normas que otorgan una mayor flexibilidad o concesiones desde el punto de vista de las exigencias para el producto o de los canales de distribución permitidos. Se trata de elementos que podrían dar lugar a un posible arbitraje normativo y problemas de protección a los consumidores.

En resumen, las consecuencias negativas de una definición errónea podrían hacer que:

- El **sector privado no se sienta incentivado** a innovar y ofrecer productos de valor para la población de bajos ingresos
- Se cree un **régimen de excepción que no sea utilizado**
- **Se produzca un arbitraje normativo con otros marcos normativos aplicables**
- **No se otorgue atención adecuada a los consumidores**, y surjan fallas en la conducta de los mercados en un dominio caracterizado por consumidores vulnerables

Entonces, ¿qué se necesita?

A partir de lo anterior, podríamos identificar ciertos elementos a los que se debe prestar atención cuando los supervisores planean establecer un régimen de excepción para los microseguros que sea delimitado gracias a una definición normativa.

- En primer lugar, es importante lograr un equilibrio entre la flexibilidad que se otorga gracias a ciertas concesiones y las obligaciones derivadas de las mismas, cuando se considera tanto el negocio mismo como el marco normativo integral, incluyendo aspectos como la carga que representa la preparación de los informes necesarios, las exigencias de protección al consumidor o el permiso para utilizar las tecnologías para facilitar los procesos.
- En segundo lugar, es importante contar con una definición flexible y tomar en cuenta si realmente se necesita un límite cuantitativo. Más aún, no todos los criterios y las herramientas de verificación tienen que incluirse en la norma, y más bien pueden ser definidos conjuntamente por el sector privado y las autoridades de supervisión.
- En tercer lugar, el supervisor tiene que establecer herramientas y técnicas de supervisión adecuadas a la línea de negocios específica, teniendo en cuenta la importancia de proteger a los consumidores. Ello puede lograrse estableciendo un sistema de monitoreo independiente con el apoyo de otras autoridades, verificar los productos a través de procesos innovadores y supervisando los canales de distribución no tradicionales.
- Por último, es fundamental que el supervisor sea flexible ya que se trata de un mercado dinámico en el que se requiere una monitorización constante y diálogo con el sector privado. Una actitud flexible permitirá que los supervisores respondan a los desafíos emergentes, actualicen la normatividad y las herramientas de supervisión a medida que sea necesario y complementen la regulación con la orientación.

Estudios de caso – Perú y Ghana

Perú y Ghana compartieron ejemplos durante las llamadas respectivas. El Banco Negara de Malasia también compartió su experiencia en la preparación de una definición de microseguros por correo electrónico.

Perú

El caso del Perú ilustra la necesidad de contar con un enfoque flexible para asegurar que se actualice la regulación de manera frecuente y así se promueva el desarrollo del mercado de microseguros.

A partir del 2007, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS) ha tomado una actitud activa para mejorar su marco regulatorio para microseguros en su respuesta a los cambios del mercado y los aportes del sector privado. El Perú ha ratificado dos regulaciones sobre microseguros, una en 2007 y otra en 2009, y ha adoptado una nueva regulación a partir de los elementos de las dos normas previas. Ésta última fue promulgada el 24 de mayo de 2016.

En 2007, la SBS introdujo una regulación que creaba un régimen regulatorio diferenciado para los microseguros ofrecidos al segmento de bajos ingresos. La regulación de 2007 incluía tres elementos clave que se adaptaron al mercado objetivo: (1) seguros sencillos con pocas exclusiones, (2) seguros de bajo costo que fijaban límites cuantitativos del monto y prima asegurados y (3) permiso para la utilización de nuevos canales de distribución. Este último elemento constituye un importante incentivo para la industria. Si bien la regulación atrajo la atención del sector privado, éste determinó que ciertos elementos de la norma restringían la utilización de la regulación y por tanto, el valor para el cliente.

La Superintendencia respondió en 2009 identificando estos elementos e introduciendo las correcciones necesarias. Ello llevó a la necesidad de elaborar una definición más precisa pero también más amplia de los microseguros, en la que se eliminaba los elementos cuantitativos y se incluía parámetros cualitativos, incluyendo características más específicas especialmente adaptadas para incrementar valor, y exigiendo la identificación de los corredores (“brokers”). Asimismo, se eliminó los límites cuantitativos de los montos asegurados y los máximos en las primas y se corrigió las normas sobre los pagos de primas y las alternativas de cancelación de contratos por parte de las aseguradoras.

Si bien estas mejoras permitieron un desarrollo del mercado, la mayor parte de los microseguros todavía quedaron registrados en otras líneas de negocio. En mayo de 2016, se promulgó una nueva regulación con aún más mejoras. Esta nueva regulación prevé la aplicación universal de la regulación a todos los productos que cumplan con las características que se identifica para los ‘microseguros’. Los cambios más importantes se relacionan con la definición actualizada que exige que los productos incorporen los elementos descritos para el público objetivo y se reintroduce los límites a las primas (ver nota 3); un proceso de registro de productos más flexible (presentación y entrada en vigencia en 15 días); un plazo más largo para el pago de siniestros (20 días en lugar de 10); autorización para usar medios de venta y pólizas electrónicos; requisitos de transparencia en la franquicia; y capacitación de agentes para los canales de comercialización y revelación adecuada de la información.

Además de la regulación actual, el Perú está preparando dos nuevos proyectos de microseguros. La SBS prevé adoptar una estrategia nacional de inclusión financiera que se concentre no solamente en el acceso sino también en el uso del seguro. Simultáneamente la SBS está lanzando una iniciativa para crear un plan de acción detallado de microseguros. Este plan se construye a partir de la implementación del nuevo marco regulatorio para los microseguros y fomenta el uso de canales innovadoras, facilita el desarrollo de nuevos productos, promueve la estandarización de la condiciones de pólizas, incluye el seguro en los programas sociales y prepara indicadores de inclusión financiera para permitir una monitorización sólida.

Ghana

El estudio de caso de Ghana presenta los pasos que dio la Comisión Nacional de Seguros (NIC) para la elaboración de una definición regulatoria de microseguros. Se presentan a continuación los objetivos, proceso, elementos clave, retos, resultados y planes futuros que se requirieron para preparar esta singular definición cualitativa adoptada en Ghana.

Objetivos

La NIC preparó una definición regulatoria de microseguros con el objetivo final de crear certidumbre legal, tanto para los proveedores, es decir, las aseguradoras e intermediarios, como para la autoridad de supervisión, y para aclarar qué son o no los microseguros. Mediante una clara definición se puede delinear un marco regulatorio independiente para la línea de negocios de 'microseguros'. Contar con una definición clara de cuáles productos califican como microseguros y cuáles no, permite a la NIC monitorizar eficazmente el desarrollo del mercado de seguros y minimizar las ambigüedades que podrían dar lugar al arbitraje regulatorio.

Proceso

El proceso para el desarrollo de una definición regulatoria de microseguros en Ghana fue prolongado. La NIC comenzó examinando las regulaciones existentes en muchas otras jurisdicciones, estudiando lo que habían hecho y aprendiendo de sus éxitos y fracasos relativos. Durante todo el proceso, la NIC involucró al sector privado y otras partes relevantes, como por ejemplo, las instituciones de microfinanzas (IMF), ONG y los ministerios del estado, para incluir una amplia gama de perspectivas e ideas. En conjunto, la elaboración de la definición demoró aproximadamente dos años. Para apoyar la implementación, la NIC se basó en tres instrumentos legales: (1) Reglas de Conducta del Mercado que jurídicamente establecen la posición de los microseguros, (2) una Nota Explicativa que presenta las implicaciones de dichas normas; y (3) una Instructivo sobre cómo cumplir con la norma en la práctica.

Elementos clave

Hay tres elementos principales a los que recurrió la NIC para elaborar su definición de microseguros. La primera se refiere al grupo objetivo de clientes. Según la definición de la NIC, el producto debe diseñarse

específicamente para satisfacer las necesidades de un mercado objetivo específico, es decir, concentrarse en el segmento de bajos ingresos, aunque también se puede permitir que otros empleen el producto. En segundo lugar, el producto debe ser asequible para el mercado objetivo de bajos ingresos. Con dicho propósito se llevaron y se siguen llevando a cabo evaluaciones. Por último, el producto debe ser accesible. Con este objetivo, la NIC especificó la importancia de utilizar canales de distribución que pongan el producto a disponibilidad de los clientes, concentrándose tanto en la factibilidad de utilizar un canal específico, como en la economía del canal.

Desafíos

Como en cualquier proceso de implementación, la NIC encontró algunos retos en el camino de establecer su definición. En primer lugar, en el sector privado existía ambigüedad con respecto a la discrecionalidad para utilizar los tres criterios de microseguros que se había fijado: el grupo objetivo, la asequibilidad y la accesibilidad. Las propuestas de productos que planteó el sector privado eran extremadamente amplias en términos de lo que se consideraba como cumplimiento de los requisitos clave. En respuesta, la NIC decidió que el sector privado requería más orientación y por tanto, emitió el registro escrito de evaluación. Este fue desarrollado en un taller junto con el sector privado y constituye un documento de apoyo que deben llenar las aseguradoras para dar prueba de cumplimiento con los criterios de evaluación.

Resultados

Según un Estudio del Panorama realizado en 2014 sobre la situación de los microseguros en Ghana, 13 de las 48 empresas de seguros convencionales ofrecen productos de microseguros. Actualmente no existen compañías que comercialicen microseguros exclusivamente. Se ha registrado 27 productos activos que se están comportando adecuadamente en el mercado hasta el momento. Desde el punto de vista de la cobertura, aproximadamente 30 por ciento de la población, o sea 7,5 millones de habitantes, tenía cobertura de microseguros a diciembre de 2014, muchos gracias a la distribución por medios digitales.

Nuevos planes

A futuro, la NIC ha diseñado nuevos planes para mejorar la situación de los microseguros en Ghana. Específicamente se prevé crear condiciones para facilitar el acceso a los microseguros a una gama más amplia de la población, aumentar la velocidad de la aprobación de los productos y reducir el costo de registro de productos de 2000 cedis (GHC, la moneda nacional de Ghana) a 300 GHC, entre otras medidas. Además, se acepta que el mayor canal de distribución utilizado en Ghana son los teléfonos móviles por lo cual la NIC planea eliminar algunas de las barreras que limitan su uso al tiempo que simultáneamente se enfrenta el desafío de los riesgos y protección de los consumidores que son inherentes al uso de este medio.

Malasia

El Banco Negara de Malasia también compartió su experiencia en el diseño de una definición de microseguros. Actualmente Malasia está trabajando en la elaboración de un marco regulatorio de microseguros y microtakaful que recientemente se planteó en un documento para debate. El Banco Negara intencionalmente ha adoptado una definición descriptiva y orientada a resultados antes que una definición estrictamente cuantitativa. Ello se debe a la relativamente poca experiencia del sector de aseguradoras con los microseguros o microtakaful en el país; actualmente sólo se cuenta con un número limitado de productos en el mercado. Debido a la falta de datos sustentatorios, Banco Negara decidió no utilizar límites cuantitativos para evitar la exclusión no intencional de ciertos grupo objetivo. Debido a su intención de fomentar los seguros inclusivos, “se adoptó la definición según la cual un producto de microseguro /microtakaful es un producto de seguro/ takaful diseñado para responder a las necesidades de protección financiera de los hogares de bajos ingresos.” Esta definición se utiliza como fundamento de su enfoque regulatorio que se basa en una aprobación de productos caso por caso.

Preguntas y debate

¿A partir de la experiencia práctica, ¿existe alguna intención de reformular la definición de microseguros adoptada por Ghana?

Martina Wiedmaier-Pfister, en nombre de Kofi Andoh de la Comisión Nacional de Seguros (NIC) de Ghana, refirió que la NIC está muy satisfecha con la definición abierta que se ha adoptado. Si bien se ha realizado ajustes, estos están orientados a mejorar la capacidad interna de la NIC para evaluar productos, caso por caso, según tres criterios generales: (1) satisfacción de las necesidades específicas del segmento de bajos ingresos, (2) asequibilidad y (3) accesibilidad. La NIC opina que este enfoque les ha permitido proteger mejor a los consumidores gracias los estrictos requisitos y asegurando que los productos registrados como ‘microseguros’ aporten valor a los clientes. Por tanto, la NIC está muy satisfecha con el enfoque abierto que ha adoptado hasta el momento y no considera necesario reajustar su definición.

Wiedmaier-Pfister añadió sus comentarios personales acerca de la necesidad de flexibilidad por parte de la autoridad supervisora señalando que las nuevas tendencias en un mercado determinado pueden requerir que los supervisores modifiquen su definición y añadió que el monitoreo y análisis de datos son muy importantes para hacer el seguimiento del desarrollo del volumen de microseguros y su calidad, desde el principio del proceso.

Wiedmaier-Pfister también señaló que el empleo de nuevas tecnologías generalmente no se ha incorporado a las regulaciones de microseguros en la última década. No obstante, en vista del avance hacia la digitalización es muy importante actualizar el marco regulatorio. Por ejemplo, en Filipinas se ha promulgado por lo menos 20 regulaciones diferentes y la definición de microseguros se ha modificado tres veces, haciéndolas más amplia en términos de montos cuantitativos. Por el contrario, la India ha contado con la misma regulación durante toda la última década y la revisó recién el año pasado. Wiedmaier-Pfister abogó por que los supervisores examinen de cerca, monitoricen y reajusten el marco regulatorio para asegurar que dicho marco vigente efectivamente se ponga en práctica.

¿Pueden los reguladores forzar a las empresas de microseguros a declarar ciertos productos como microseguros?

Michael Kofi Andoh declaró que en el caso de Ghana todos los productos deben ser aprobados por la NIC antes de su comercialización. Si bien existen incentivos y flexibilidades para fomentar las líneas de negocios de microseguros, la NIC ha establecido orientaciones claras sobre los requerimientos que deben cumplir los productos de microseguros. Ello incluye reglas de conducta del mercado para proteger al segmento de bajos ingresos que generalmente se caracteriza por su escaso nivel educativo y alfabetización financiera y para asegurar que los productos ofrezcan un buen valor al cliente objetivo. Incluso si un producto está calificado como microseguros, su registro en tanto tal depende del segmento de la población para el que se comercializa. Por consiguiente, cuando un producto apunta al grupo objetivo de bajos ingresos, debido a los requisitos de protección al consumidor, la empresa deberá designar dicho producto como un microseguro.

Andrea Camargo añadió que en el Perú, la SBS se ha enfrentado a casos en que las empresas informaban a sus consumidores que un producto dado era un microseguro cuando en realidad estaba registrado como un producto de seguro masivo. La SBS cuenta con dos grupos de normas independientes de protección a los consumidores para cada línea de productos. Por consiguiente, cuando los clientes adquieren productos de microseguros que en realidad están registrados como seguros masivos, no reciben los mismos beneficios que se diseñó para su protección y para ofrecerles valor (por ejemplo, rápido pago de compensaciones y solución de quejas, o pocas exclusiones). Este tipo de problemas ilustran la importancia de que los reguladores exijan cuentas al sector privado para delimitar apropiadamente los productos y evitar problemas de protección al consumidor.

¿En Ghana mejoró la penetración de seguros después de la introducción de los microseguros?

La penetración de seguros se mide como porcentaje de las primas brutas de seguros en el PBI del país. Ya que las primas por microseguros son efectivamente bastante pequeñas, en Ghana la penetración no ha sido muy significativa por el momento. Sin embargo, se espera que esto suceda en algún momento futuro, ya que el fomento del mercado de microseguros de la actualidad podría convertirlo en una parte mayor del mercado de seguros convencionales. Aunque todavía no se ha experimentado un gran impacto desde el punto de vista de la penetración, si se ha tenido un enorme impacto en el número de (micro) seguros de vida. En Ghana el número de personas cubiertas por microseguros de vida ha aumentado de 1,7 millones en 2011 a 7,5 millones a diciembre de 2014.

¿Por qué el Perú necesitó identificar y enfrentar el tema de la comercialización?

Carla Chiappe de la SBS explicó que en el Perú muchos productos (de microseguros) estaban registrados pero nunca fueron comercializados. Para enfrentar esta tendencia, en 2009 se decidió que a partir de esa fecha la aseguradora debía indicar al momento del registro del producto en la SBS cómo iba a comercializar el producto.

¿Cómo es que la SBS definió el significado de “pocas exclusiones”?

La SBS revisa las exclusiones pero no existe una definición generalmente aceptada de lo que significa “poco”. Sin embargo, se entiende por lo general que un producto de microseguros debe presentar sólo unas cuantas exclusiones relacionadas con los productos que son inevitables desde el punto de vista de la aseguradora (por ejemplo, guerra, etc.).

Anexo

Anexo A

Tabla 1: Ejemplos de límites cuantitativos⁶ (en USD) y definición de mercado objetivo

	India	Filipinas	Perú	Pakistán	Brasil	Ghana
Límite cuantitativo						
Monto asegurado	80-800 (2005) 3.500 (2015) vida; varía para otros productos	4.000 (2006) 4.200 (2010) 11.000 (2013)	3.300 (2007) No existe (2009) No existe (2016)	Dependiendo del tipo de producto (5-40 veces el salario mensual mínimo)	Dependiendo del tipo de producto (14-17.400 USD)	No existe
Prima de seguros	90 (2015) anual, vida	10/5/7,5% el salario mínimo diario	3,3 (2007) No existe (2009) 4,5 (2016)	No existe	No existe	No existe
Definición del mercado objetivo						
	Población de bajos ingresos	Población de bajos ingresos	Población de bajos ingresos y micro-empresarios (no existe referencia cuantitativa)	Personas con ingresos mensuales inferiores al ingreso mínimo imponible o según determine la comisión	Población de bajos ingresos y micro-empresarios individuales. Se define 'bajos ingresos' como una persona con un ingreso mensual inferior a 2 salarios mínimos	Personas con bajos ingresos, tipos específicos o descripción de personas de bajos ingresos o personas de bajos ingresos en áreas geográficas específicas

Anexo B

Ejemplo de elementos cualitativos: el principio SUAVE⁷

Los criterios SUAVE ofrecen un marco valioso para identificar los elementos cualitativos más importantes de las definiciones de microseguros. Los productos y procesos de microseguros deben ser:

→ **Simples**

- Diseño del producto (cobertura simple, sin o con pocas exclusiones)
- Proceso de registro (contrato, adaptación a requisitos contra el lavado de activos /KYC⁸)
- Documentos de política (transparentes, en el idioma local y con términos coloquiales)
- Procesos de reclamos

→ **Comprensibles (Understandable)**

- Herramientas educativas y capacitación para los canales adecuadas

⁶ En su documento de aplicación la IAIS recomienda establecer los límites cuantitativos al mayor nivel posible.

⁷ Microinsurance Centre (2011) "SUAVE Checklist for Microinsurance Products: Enhancing the potential for success"

⁸ Lucha contra el lavado de activos / Conozca a sus clientes'

→ **Accesible**

- Distribuido por canales de fácil acceso para los consumidores, información disponible oportunamente; los consumidores pueden gozar de los beneficios

→ **Valioso**

- Los productos responden a las necesidades de los clientes, a un precio justo y mediante trámite de siniestros rápido

→ **Eficiente – tanto para los proveedores como para los consumidores**

- Procesamiento de siniestros, pago de primas y manejo de reclamos
- Se permite el uso de tecnología para facilitar los procesos (por ejemplo, firma electrónica, suscripción a distancia, pago por dispositivos móviles)
- Se permite el uso de suscripciones grupales para asegurar una protección efectiva de los consumidores de seguros



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
Internet: www.a2ii.org

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



Patrocinado por:

