

# Diagnóstico de microseguros en Colombia: Recomendaciones

Andrea Camargo, Clémence Tatin-Jaleran y Leticia Gonçalves

Con el apoyo técnico de Martina Wiedmaier-Pfister

5 Agosto 2014

Un proyecto conjunto entre la  
“Access to Insurance Initiative (A2ii)” y  
el Fondo Multilateral de Inversión (FOMIN)



## ¿Dónde estamos ahora?

Naciente

- Alto ofrecimiento de seguros informales. IMF ofreciendo seguros de desgravamen internamente. Compañías de seguros empiezan a ofrecer productos básicos

Crecimiento

- Aumento de la población cubierta.
- Mercado predominantemente formal.
- Uso de diferentes canales de distribución: ESP, el sector solidario, IMF, y grandes superficies.
- Productos básicos: vida grupo y accidentes personales



Diversificado

- Oferta de productos voluntarios más sofisticados.
- Productos distribuidos por canales innovadores.

Competitivo

- Mercado rentable y competitivo. Se ofrecen diversas opciones en el mercado.

### ¿Qué quiere el consumidor de microseguros?

**Cuotas moderadas y pagos flexibles**

**Seguros inclusivos  
( para toda la familia)**

**Productos  
atractivos y con  
cobertura amplia**

**Aseguradores  
reconocidos, con  
experiencia, y que  
cumplan la oferta**

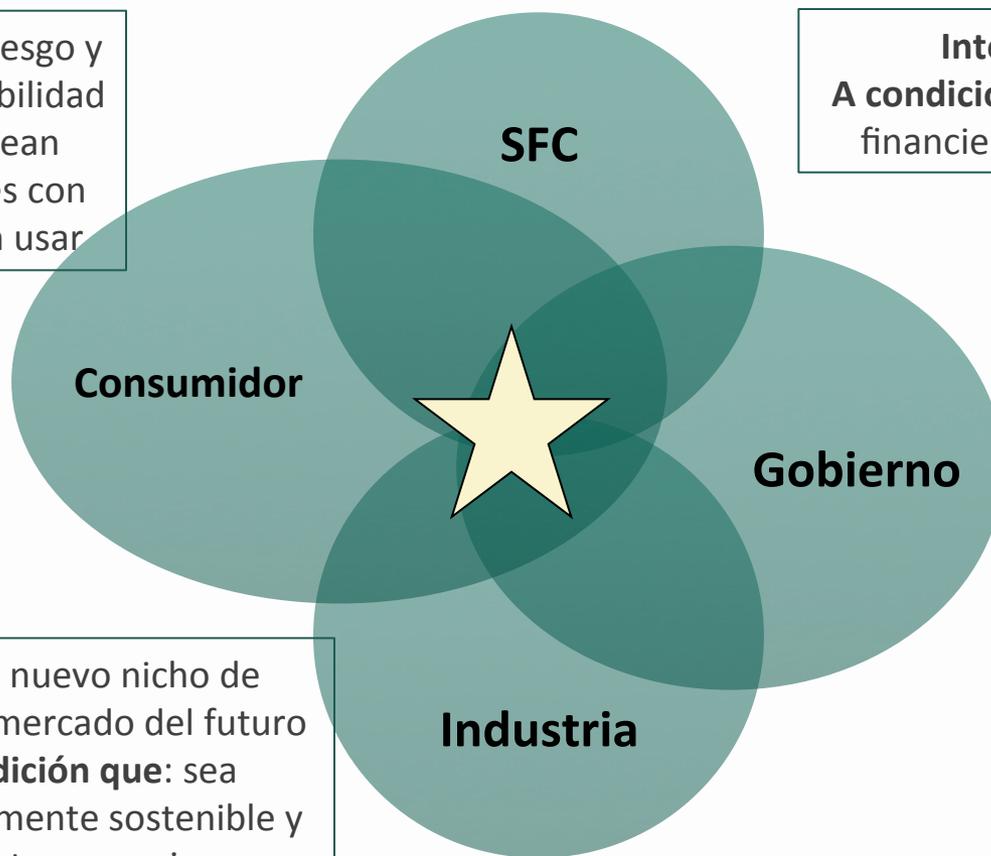
**Simplicidad  
(producto y procesos)**



## CONSENSO de intereses a favor del microseguro de los entes participantes

**Interés:** Gestión de riesgo y reducción de vulnerabilidad  
**A condición que:** sean productos asequibles con valor que se puedan usar

**Interés:** Inclusión financiera  
**A condición que:** se garantice estabilidad financiera y protección al consumidor



**Interés:** Inclusión financiera, resiliencia, reducción de círculo de vulnerabilidad y la pobreza, gestión del riesgo micro y macro, crecimiento económico  
**A condición que:** se ofrezca a través de APP y se trate de productos con valor y sostenibles en el tiempo

**Interés:** nuevo nicho de mercado, mercado del futuro  
**A condición que:** sea financieramente sostenible y reporte ganancias

## 5 EJES DE INTERVENCIÓN....

Eje 1. Remover barreras y facilitar eficiencia mercado responsable



Eje2. Promoción de la oferta y distribución de productos de valor para consumidor y asegurador

Eje 5. Protección efectiva del consumidor de microseguros

Eje 4. Promover desarrollo de capacidades de SFC

Eje 3. Demanda y uso de productos

## A TRAVÉS DE:

Regulación proporcional y supervisión apropiada

Buenas prácticas proveedores (aseguradores y canales)

Buenas prácticas consumidores

Autoregulación de la industria aseguradora

Adopción o mayor énfasis en de políticas públicas

## INTERVENCIONES POR EJE



**Eje 1. Remover  
Barreras y facilitar  
eficiencia de  
mercado  
responsable**

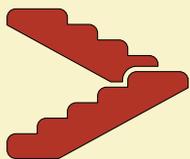
- Remover barreras de acceso a canales y plataformas transaccionales
- Reducir costos y de forma simultanea proteger efectivamente al consumidor



**Una regulación proporcional que promueva e incentive la inclusión financiera y reducción de la pobreza: seguros masivos y microseguros**

La propuesta regulatoria abre oportunidades a la industria y la ayuda a confrontar sus más grandes obstáculos! Y además protege al consumidor!

### Impulsor



Confía en las **fuerzas de mercado** para mover a los aseguradores a la base de la pirámide en un ambiente promotor general

1. Acceso a la población



2. Recaudo de primas



3. Renovación y persistencia



4. Comisiones de intermediarios y canales



5. Capacitación de intermediarios



6. Diseño de productos



7. Costos asociados al lavado de dinero (SARLAFT)



### Concesional



Requerimientos **proporcionalmente** reducidos para productos de bajo riesgo -para reducir el costo de provisión-, o más altos para proteger a los clientes



Regulación

1. Reconocimiento de canales de comercialización y plataformas transaccionales

2. Reconocimiento de documentos contractuales simplificados

3. Simplificación de requerimientos para agilizar procesos

4. Reportes desagregados para productos de microseguros y seguros masivos

CONSENSO

## 1. Reconocimiento de canales de comercialización y plataformas transaccionales para microseguros y seguros masivos

- *Oportunidad*: ampliar competencia, acceso a población objetivo, reducir costos, transparencia y entrenamiento proporcional
- Definición de microseguros y seguros masivos para hacer operable la oportunidad, aclarando requerimientos de entrenamiento y responsabilidad de asegurador
- Comercializador de seguros masivos con requerimientos proporcionales y comercializadores de microseguros con menos requerimientos permitiendo más opción con vocación y CB
- **¿Intermediario profesional de microseguros?**
- Plataformas transaccionales: CB y banca móvil



## 2. Reconocimiento de documentos contractuales simplificados

- Pólizas y certificados individuales simplificados y en lenguaje adaptado - Producto simple = póliza simple
- Posibilidad de uso de infogramas y herramientas didácticas para transmitir información
- Entrega de folleto explicativo simple de manera previa y no clausulado integral



### 3. Simplificación de requerimientos para agilizar procesos

- Analizar la viabilidad de eliminación de requerimiento de diligenciamiento del formulario KYC/AML en el momento de pago de compensación



#### 4. Reportes desagregados por productos de microseguros y seguros masivos

- Formalización de informes que Fasecolda y SFC han ya pedido trimestralmente y ad hoc a las entidades aseguradoras
- Herramienta de monitoreo que permita tener una visión clara de la realidad basada en hechos que facilita el consenso y la identificación de modificaciones necesarias



Eje 2. Promoción de la oferta y distribución de productos de valor para consumidor y asegurador

- Diseñar productos de interés y necesidad para la población objetivo, que sean tangibles y que cumplan con las características que exige la población objetivo **(Buenas prácticas proveedores)**
- Seguimiento para evaluar el valor del producto para el consumidor a través de: (i) indicadores de desempeño y (ii) otras herramientas – encuestas, llamadas, etc. **(Buenas prácticas proveedores y autoregulación)**
- Aprovechar plataformas transaccionales para aumentar acceso, transaccionalidad y disminución de costos **(Buenas prácticas proveedores)**
- Apoyarse en la perspectiva adoptada por parte de los pilotos de APP **(buenas prácticas de proveedores)**

Utilizar las buenas prácticas de las APP

- Extenderlas a estratos 3 (no solo 1 y 2)

- Explorar nuevos canales

- Apoyarse en plataformas de transacción

- Utilizar lecciones aprendidas de experiencias internacionales

- Adoptar buenas prácticas de entidades aseguradoras locales

Productos de microseguro sostenibles financieramente y con valor para el consumidor

### Eje 3. Acrecentar la demanda y uso de productos de seguro por la población objetivo

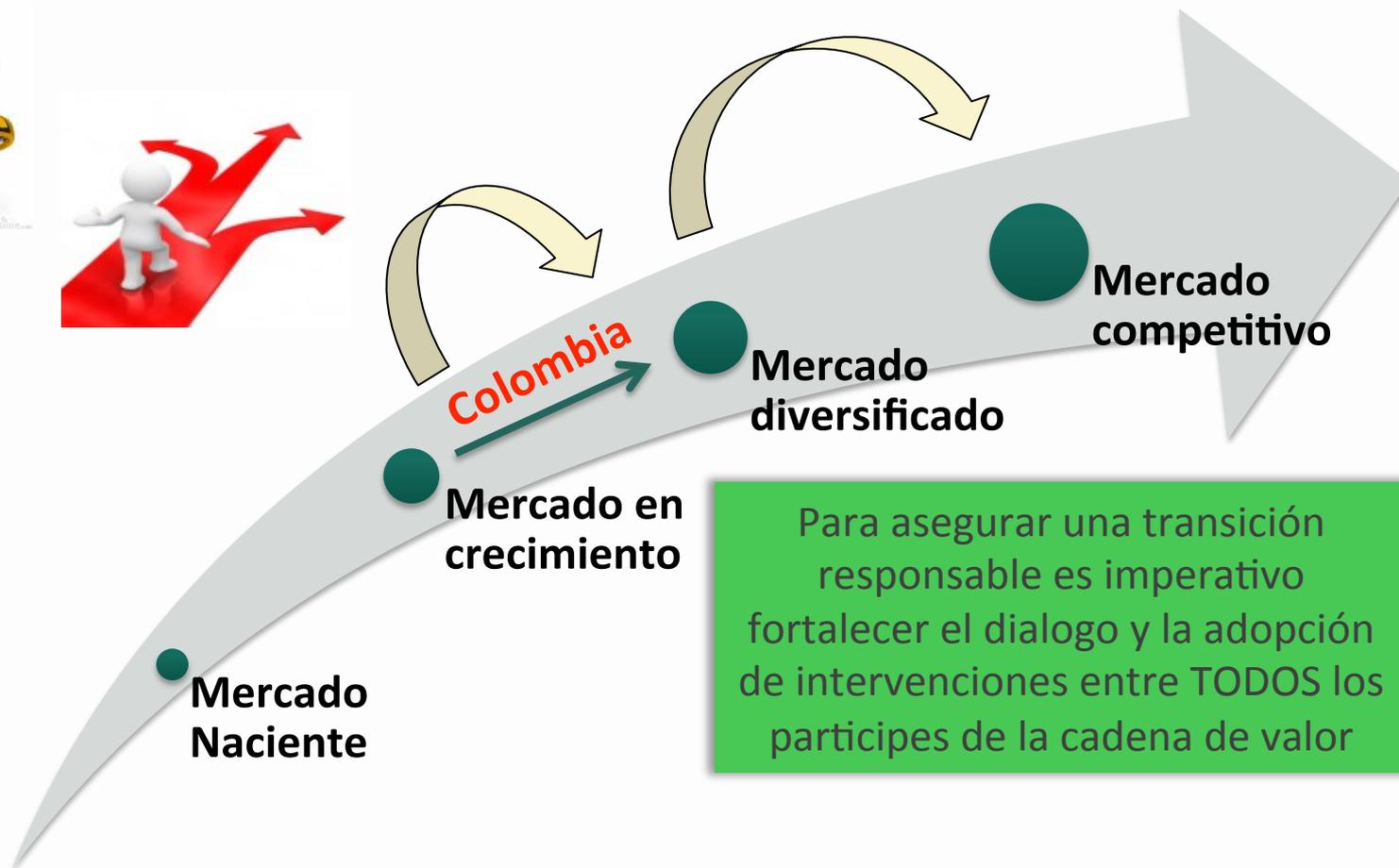
- Reconozca expresamente el acceso al seguro como en ENIF, estrategia nacional de gestión de riesgos de desastres naturales, etc. **(política pública)**
- Siga abriendo canales para el uso de microseguros **(política pública)**
- Motive al gobierno local para abrir canales para el uso de microseguros **(política pública)**
- Educación financiera **(política pública y buenas prácticas proveedores)**

Eje 4. Promoción de desarrollo de capacidades técnicas de la SFC

- Capacitación para implementar la proporcionalidad en la supervisión y regulación para promover el desarrollo del mercado de microseguro responsable (**adecuada supervisión**)
- Fortalezca sus capacidades para evaluar y supervisar el desempeño del mercado de microseguro utilizando como base indicadores técnicos y sociales (**adecuada supervisión**)
- Promueva el diálogo entre entes de supervisión que pueden verse indirectamente involucrados (**adecuada supervisión**)

### Eje 5. Proteger efectivamente al consumidor de microseguros

- Código de conducta para microseguros: identificación de términos complejos, estandarización de cláusulas problemáticas, pago rápido de reclamaciones, extensión plazo de aviso de siniestro, no exigencia de requerimientos adicionales, identificación de exclusiones imperativas, entrenamiento de canales, herramientas de mercadeo, etc. **(autoregulación de la industria)**
- Promover el rol de las asociaciones de protección al consumidor a que consoliden una sección específica dedicada a los estratos mas bajos de la población **(buenas prácticas proveedores y consumidores)**



**Gracias!**

**Preguntas y Respuestas**

Andrea Camargo y Clémence Tatin-Jaleran

