

Informe de la 18a Llamada de consulta de la A2ii-IAIS

Cómo los supervisores pueden facilitar a los migrantes el acceso a los seguros

22 de septiembre de 2016



Las llamadas de consulta de la A2ii son organizadas junto con la IAIS para proporcionar a los supervisores una plataforma de intercambio de experiencias y lecciones aprendidas en la ampliación del acceso a los seguros.

La 18ª Llamada de Consulta, llevada a cabo el 22 de septiembre de 2016, se centró en explorar cómo, gracias al acceso a los seguros, los supervisores pueden ayudar a mitigar los riesgos que enfrentan los migrantes. Se realizaron cuatro llamadas: dos en inglés, una en francés y una en español.

Los expertos técnicos Barbara Magnoni (Presidenta de EA Consultants) y Andrea Camargo (Directora de Regulación y Protección al Consumidor de la de la Microinsurance Catastrophe Risk Organisation, MiCRO) presentaron la investigación de EA Consultants sobre cómo el acceso a los seguros puede ayudar a mitigar los riesgos que enfrentan los migrantes, por qué ello debe ser una preocupación para los supervisores, y cómo la regulación puede ayudar. Los expertos Dawn Cruz, de la Comisión de Seguros de las Filipinas, y Lorenzo Chan, de Pioneer Insurance, compartieron su experiencia práctica en el desarrollo de seguros para trabajadores migrantes, desde un punto de vista regulatorio y del sector privado, respectivamente.

Antecedentes

Los migrantes de bajos ingresos empleados en países extranjeros suelen ser más vulnerables que los trabajadores locales. Pueden no tener fuertes lazos con la comunidad en el país anfitrión y, además, a menudo están excluidos de los servicios sociales básicos, como la salud pública y el seguro de desempleo. Además, en muchos casos, el migrante es el principal sustento de su hogar. Como la subsistencia de la familia depende de la capacidad del migrante para generar ingresos, se añade una capa adicional de riesgo a la vida laboral del migrante.

Debido a su condición de “migrantes”, enfrentan barreras regulatorias muy específicas para acceder a un seguro inclusivo. Los migrantes pueden enfrentar problemas que normalmente no surgen en el acceso a los seguros inclusivos, o que son diferentes, como la exigencia de contar con seguros transfronterizos, documentación de autorización migratoria o la exigencia de que los asegurados se encuentren en una circunscripción determinada.

¿Por qué un seguro para migrantes?

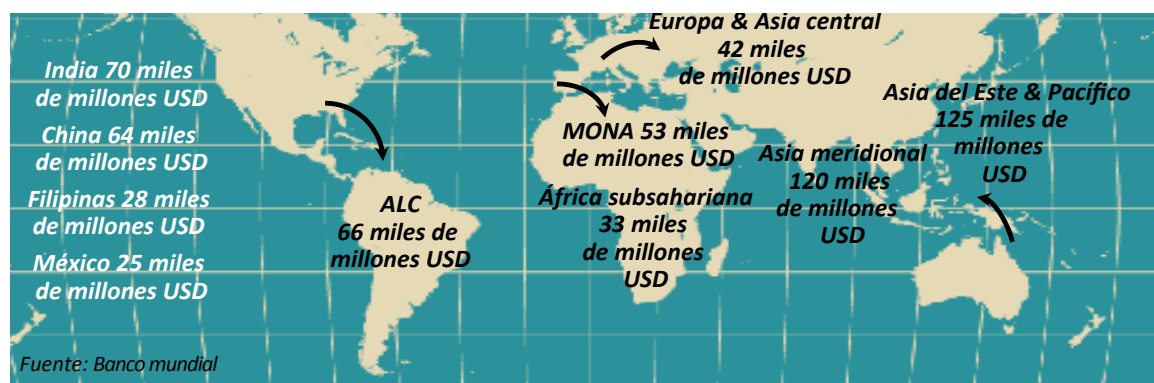
Si bien el seguro para los migrantes es un tema relativamente inexplorado desde el punto de vista de la supervisión, es un tema muy pertinente. Cada día se producen grandes movimientos migratorios. El Banco Mundial estimó el total de migrantes en 2015 en 250 millones¹, a lo largo de los tradicionales corredores de movimientos desde el Sur Global hasta el Norte Global. Aparte de la magnitud misma de estos flujos, esta población tiene gran potencial debido al volumen de fondos repatriados por estos migrantes. En 2015, el flujo total de remesas a los países en desarrollo ascendió a 440.000 millones de dólares (USD). Estas cifras resaltan el gran potencial de desarrollar los seguros para migrantes a lo largo de los principales corredores migratorios.

¿Qué hace que los migrantes sean diferentes? Vulnerabilidades migratorias

Los migrantes suelen enfrentar un gran número de riesgos y vulnerabilidades que difieren de los grupos tradicionalmente excluidos. Además de ser propensos a los riesgos financieros tradicionales como la pérdida de activos, los flujos de ingresos desiguales o la interrupción del empleo, los migrantes también enfrentan vulnerabilidades financieras, sociales y jurídicas únicas, como el riesgo de deportación o cuestiones asociadas con su documentación o situación laboral temporal. Asimismo, en el país anfitrión, los migrantes enfrentan con frecuencia condiciones de ex-

¹ El término ‘migrante’ define a la persona que ha vivido más de un año fuera de su país de origen.

Gráfico 1. Flujos mundiales de remesas, 2015



clusión o aislamiento que los hacen especialmente vulnerables a las estafas. Las limitadas redes sociales o canales de información (formales o informales) en que participan en los países anfitriones los excluyen aún más de las redes de seguridad social básica o a mecanismos de supervivencia que en otros casos los protegerían en su situación precaria. Debido al número de vulnerabilidades que enfrenta este segmento de la población, merecen una atención especial.

Rol del seguro

Los múltiples riesgos vinculados a la migración hacen que tanto los migrantes en los países anfitriones como sus familias en su país de origen sean altamente vulnerables, lo que pone de relieve el papel que pueden desempeñar los seguros para mejorar la capacidad de ambas partes de hacer frente al futuro y construir resiliencia. Algunos de los riesgos que enfrentan los migrantes son asegurable en diversos grados. Como los mecanismos de seguro a menudo pueden vincularse a los flujos de remesas, esta relación ofrece un enorme potencial para los productos de seguros vinculados a los migrantes.

Migrantes vs. Refugiados

En el contexto de las crisis humanitarias agudas y el desplazamiento masivo de personas, la noción de «migrantes» suele confundirse con la de «refugiados». Sin embargo, es importante señalar que estos dos grupos son distintos debido a sus circunstancias, vulnerabilidades y necesidades específicas. Mientras que los migrantes a menudo salen de su país de origen en busca de oportunidades, los refugiados a menudo dejan sus países por temor o escapando de estados en crisis. Por lo tanto, los refugiados a menudo ya no están trabajando y solo tienen acceso limitado a fuentes regulares de dinero, atención médica, vivienda estable o educación. Así, cuando hablamos de seguros, las oportunidades de mercado para los refugiados son muy diferentes a las de los migrantes más tradicionales. Esta llamada se centró en los trabajadores migrantes tradicionales.

Posible rol del seguro inclusivo: Explorar modelos de seguros para migrantes

Actualmente existen tres modelos para estructurar seguros para migrantes, fundamentalmente en términos de dónde se ubica el proveedor de seguros, es decir, en el país de origen del migrante (origen), en el país de destino (acogida) o ambos (híbrido). A pesar de la novedad del tema, existen algunos ejemplos prácticos de modelos de origen y de acogida en varias jurisdicciones. El modelo híbrido, sin embargo, representa el caso extremadamente raro y complejo de una aseguradora transfronteriza y, debido a esto, no fue explorado en la llamada.

Desde la perspectiva del desarrollo de productos, cuando pensamos en qué productos son más relevantes para los migrantes, es importante considerar cuál es el riesgo asegurado. En cada uno de estos modelos, el riesgo asegurado

puede estar en cualquier lado de la frontera. Generalmente, sin embargo, el riesgo asegurado es el propio migrante, porque este es el «activo» en cuya capacidad de generar ingresos confía la familia y que por lo tanto trata de proteger.

Modelo de país de origen

El modelo de país de origen, en el cual la aseguradora se encuentra en el país de origen del emigrante, ha sido generalmente el modelo de seguros más vinculado a los migrantes. A través de este modelo, se ha tratado de asegurar a las poblaciones migrantes utilizando al miembro de la familia en el país de origen como el canal de distribución. Estos pueden estar vinculados directa o libremente a las remesas, cuando el miembro de la familia que recibe los fondos del migrante usará estos para pagar las primas del seguro. Usualmente, el migrante por sí mismo será el riesgo asegurado, pero a menudo un miembro de la familia en el país de origen también puede ser co-asegurado.

Características

- Compañía de seguros localizada en el país de origen - por lo tanto, la comercialización se realiza en el país de origen y se comunica principalmente a los migrantes a través de sus familiares. En algunos casos, el apoyo de los consulados nacionales ha sido de ayuda, pero escala limitada
- Generalmente asociado a las remesas
- Asegurado: es el miembro de la familia (migrante) en el país anfitrión; sin embargo, también hay casos de políticas duales de un miembro de la familia co-asegurado en el país de origen
- Las pólizas se adquieren oficialmente en el país de origen
- Los servicios relacionados con el producto (como la emisión de un certificado de defunción) se llevan a cabo generalmente en el país anfitrión por los funcionarios locales. Los consulados pueden desempeñar un papel ayudando al suministro, legalización notarial o emisión de estos documentos
- Los reclamos se presentan y pagan en el país de origen, aunque existen algunos acuerdos de asociación entre proveedores transfronterizos de servicios (como servicios de transporte para repatriar occisos)
- Los pagos de primas se pueden hacer en cualquier lado de la frontera (dependiendo del diseño del producto)

→ EJEMPLO: Seguro Banorte a lo largo del corredor Estados Unidos-México

México y los Estados Unidos están unidos por un corredor migratorio altamente desarrollado. Las constantes comunicaciones transfronterizas entre los migrantes y sus familias, así como el gran flujo de remesas repatriadas, lo han convertido en un lugar privilegiado para el desarrollo de productos de seguros para migrantes.

Banorte, una empresa mexicana de servicios bancarios y financieros, es una de las numerosas instituciones financieras que ofrecen seguros para migrantes en los Estados Unidos, así como para sus familias en su país de origen. Con una presencia particularmente fuerte a lo largo del corredor norte cercano a la frontera con los Estados Unidos, Banorte ha desarrollado un exitoso producto de seguro de vida y repatriación que comercializa y vende a los familiares que reciben remesas en las sucursales de Banorte en México. Los miembros de la familia que reciben remesas en las sucursales de Banorte también reciben información sobre el producto del seguro. El producto protege la vida del emigrante, pero se enmarca en una política dual que cubre tanto al migrante en el extranjero como al miembro de la familia que lo compró en México. Los pagos se realizan con los fondos recibidos de las remesas. También se puede solicitar pago del beneficio en México con certificados de defunción de los Estados Unidos, a menudo con la ayuda de los consulados mexicanos que desempeñan un papel vital apoyando a los migrantes mexicanos indocumentados en el extranjero.

El éxito de Banorte se debe mayormente a la eficacia de sus canales de distribución, a saber, gracias a la proximidad de sus sucursales a la frontera con los Estados Unidos, y el uso del estrecho contacto entre los miembros de la familia en los países de origen y acogida. Desde una perspectiva legal y normativa, las restricciones de la distribución del país anfitrión se superan puesto que los miembros de la familia son el canal de comercialización. En lugar de tener que vender el seguro en los Estados Unidos y obtener las licencias correspondientes, Banorte comunica informalmente sobre el

producto al emigrante a través de su familia. Además, Banorte ofrece numerosos servicios de valor agregado con el producto que lo hacen más atractivo. Estas herramientas ayudan a unir a la familia y mantener la relación familiar.

Limitaciones

A pesar su difusión, el modelo de país de origen tiene importantes limitaciones legales y operacionales.

- **Difícil de aumentar la escala** – uno de los principales inconvenientes del modelo de país de origen es la dificultad para aumentar la escala de operación, principalmente por la prohibición de otorgar licencias o la complejidad de las normas de concesión de licencias en los países de acogida. Las aseguradoras de los países de origen que tratan de ofrecer seguros trans-fronterizos a menudo carecen de licencia para vender sus productos y tienen que utilizar canales creativos como miembros de la familia o representantes en el país anfitrión. Sin embargo, hay algunas preguntas sobre la legalidad de sus funciones.
 - En los Estados Unidos, por ejemplo, cada estado otorga las licencias por lo que para una aseguradora del extranjero es extremadamente oneroso emitir un producto del país de origen en todo el país anfitrión.
- **Los productos son pocos e inadecuados** y a menudo no responden bien a las necesidades principales del migrante o su familia. La mayoría de los productos son seguros de vida y/o repatriación del migrante, que, a pesar de los riesgos relevantes, no cubren todas las necesidades de los migrantes.
 - Para el desarrollo de productos es importante considerar además que el migrante podría tener un bajo nivel de educación financiera, no estar muy interesado en general en los seguros formales o desconfiar de ellos, o no ser consciente del papel que los servicios financieros podrían desempeñar en sus vidas.
- **Dificultades para la prestación del servicio** – canales de prestación limitados o ineficaces. A menudo, los trabajadores migrantes carecen de redes u organizaciones comunitarias fuertes y pueden estar excluidos (lingüística, cultural, financieramente, y no estar bancarizados). Por lo tanto, los canales de comunicación que podrían facilitar la distribución podrían ser limitados.
- **Barreras legales, regulatorias y políticas para la implementación de productos**
 - **Los reguladores pueden estar preocupados por proteger a los consumidores** cuando los productos se venden en paquetes, son explicados incompleta, injusta e incluso engañosamente. Si los migrantes son indocumentados en el país de acogida, su condición puede afectar su capacidad o voluntad para hacer valer sus derechos en el país de origen.
 - **Complicaciones operacionales** causadas por las barreras reguladoras, por ejemplo, restricciones de licencias para la venta y el servicio internacional, prohibición de pagos de primas de terceros, uso limitado de tecnología, limitaciones de licencias, requisitos estrictos de documentación/identificación, restricciones para el uso de firmas electrónicas y pagos, y otros.
 - **Reclamos internacionales.** Los documentos administrativos (por ejemplo, certificados de defunción) de un país extranjero pueden ser difíciles de obtener para los extranjeros. Además podría ser necesario que los acepte también la aseguradora del país de origen.

Los modelos de “país de origen” son atractivos y ofrecen un gran potencial, en gran parte debido a su vinculación con las remesas. Además, las aseguradoras de los países de origen suelen estar vinculadas a su población de bajos ingresos (a las familias en el país de origen y a los migrantes en el extranjero) y los reguladores tienen más control sobre estos modelos nacionales. Sin embargo, todavía existen deficiencias fundamentales que deben ser abordadas por los supervisores para asegurar la protección de sus poblaciones en el país y en el extranjero.

Modelo de país acogida

En contraste con el modelo de país de origen, el modelo de país de acogida se considera un modelo ‘micro’ o de escala descendente porque una aseguradora en el país de acogida estaría tratando de atender a una población especialmente vulnerable que de otro modo está excluida en su país de operaciones. Al diseñar un producto, las aseguradoras en el país anfitrión deben considerar las diversas peculiaridades de los miembros del grupo objetivo, que pueden

ser indocumentados o no bancarizados, ser poco conscientes de los productos o servicios y que pueden enfrentar barreras lingüísticas, entre otros. Las aseguradoras del país anfitrión también deben tener en cuenta qué tipos de productos pueden ser más atractivos y pertinentes para los inmigrantes extranjeros. Dado que las políticas en los modelos de país anfitrión a menudo no están restringidas a un cierto grupo de migrantes, la política puede diseñarse para que sea relevante en todo el espectro para atender un grupo más amplio de personas.

Características

- La aseguradora anfitriona es responsable de la comercialización, la adquisición de pólizas, el llenado de reclamos y principalmente la recepción de pagos
- Estos no suelen estar vinculados a las remesas pues las primas se pagan antes de que se envíe la remesa. Sin embargo, los canales de envío de remesas pueden usarse como puntos de contacto para las ventas para comercializar un producto y no necesariamente para cobrar primas
- Los pagos se pueden hacer a ambos lados de la frontera
- Los servicios del país anfitrión (por ejemplo, el transporte del cuerpo fallecido a través de las fronteras) están vinculados a un proveedor de servicios a domicilio a través de alianzas estratégicas

→ EJEMPLO: Factores de éxito del modelo de país anfitrión: SegurCaixa en España

España es un país con un elevado número de inmigrantes que residen y trabajan allí. Esto ha creado una atractiva oportunidad de negocio para las aseguradoras del país anfitrión, ya que la cohorte está altamente bancarizada, lo que significa que existen canales tradicionales de entrega de seguros. Para capturar una mayor porción de mercado en una industria donde los canales alternativos y la tecnología han sido bastante sub-explotados, la aseguradora local SegurCaixa ha adoptado enfoques de prestación innovadores para comercializar sus productos y servicios a través de su red de sucursales. Por ejemplo, tomaron productos muy comunes como el seguro de automóviles o de propiedad y contrataron a extranjeros en sus sucursales para atender migrantes de la misma nacionalidad. Mediante la comercialización a través de redes sociales, medios sociales y presencialmente de una manera culturalmente adecuada, SegurCaixa fue capaz de aprovechar una oportunidad de negocio prometedora.

Limitaciones legales y regulatorias

- La asimilación y documentación de los migrantes es fundamental. El migrante quedará excluido del producto si la documentación no es apropiada. A menudo queda excluido del acceso a un producto, ya sea por miedo a ser denunciado y deportado o porque la aseguradora no desea ofrecer productos a quienes carecen de los documentos apropiados. La vulnerabilidad de los migrantes indocumentados se agrava aún más debido a la falta de acceso a la justicia y a los mecanismos de empoderamiento para defenderse de estafadores. Desde un punto de vista regulatorio, las cuestiones relativas a la documentación plantean importantes temas sobre los derechos de los consumidores, especialmente en lo que respecta a la condición jurídica de los migrantes, si tienen acceso a la información o están bancarizados.
- Dificultad para permitir canales de distribución alternativos. Por ejemplo, agentes externos o garantía bancaria) adaptados a las necesidades de los migrantes en el país anfitrión. La distribución puede verse afectada por la regulación de licencias intermedias. Además, los migrantes pueden estar menos bancarizados que el resto de la población, limitando la capacidad de los bancos para ofrecerles seguros bajo un modelo de banca-seguros.
- Barreras en las reglas de transferencia internacional de fondos. Las restricciones a las transferencias pueden aplicarse a montos importantes por pago de siniestros (por ejemplo, más de USD 5000) si los migrantes deben designar beneficiarios en el extranjero. Además, algunos bancos centrales tienen restricciones estrictas a la transferencia internacional de moneda local, lo que dificulta muchos pagos de primas, reembolsos o pagos de siniestros.

Tabla 1. Resumen de las Características de los Modelos de País de Origen y de Acogida

Características	MODELO DE PAÍS DE ORIGEN		MODELO DE PAÍS ANFITRIÓN	
	País de Origen (Origen)	País de Acogida (Destino)	País de Origen (Origen)	País de Acogida (Destino)
Aseguradora	X			X
Asegurado	X	X	X	X
Márketing	X			X
Adquisición de pólizas	X			X
Siniestros	X		X	X
Pagos de primas	X	X	X	X
Vinculado a remesas	Frecuentemente		Difícil	

Principales aportes

Productos

- Mientras que los migrantes enfrentan una serie de riesgos, incluyendo deportación y riesgos legales, es importante considerar que al diseñar productos de seguros los riesgos cubiertos sean asegurables y relevantes para el migrante. El migrante es a menudo la principal fuente de ingresos y el sustento de muchas personas depende de su capacidad de generar ingresos. Normalmente, la vida del migrante es el activo más valioso e importante que la familia desea proteger, y muchos productos ya están abordando esta necesidad.
- Al mismo tiempo, puede haber otras consideraciones para mejorar el desarrollo de productos para los migrantes. Más importante aún es que los migrantes deben tener acceso a productos sencillos que sean fáciles de entender y de costo relativamente bajo. Además, los migrantes pueden querer asegurar a los miembros de la familia que dependen de ellos en momentos de necesidad:
 - El modelo haitiano: Haití ofrece un producto que asegura la vida de los miembros de la familia en Haití, pero ofrece el producto a la diáspora haitiana en los Estados Unidos. A menudo se invita a la diáspora haitiana a cubrir los costos de los miembros de la familia en tiempos de emergencia, por lo que la carga de estas responsabilidades financieras puede ser muy relevante para los migrantes en el extranjero.
- El diseño, marketing y comunicación de productos pueden ser complicados, dado que se trata de una iniciativa transfronteriza. ¿Cómo puede una aseguradora identificar y localizar su mercado objetivo y entender sus necesidades?
- Los pagos puntuales (rápidos) son esenciales, especialmente teniendo en cuenta la naturaleza transfronteriza de estos modelos.

Canales de distribución

- Aunque los modelos de país de origen pueden ser más atractivos porque las aseguradoras del país de origen pueden tener una participación más grande entre sus migrantes en el extranjero, se enfrentan a grandes obstáculos para la prestación de servicios. La regulación de la distribución puede cuestionar la escalabilidad de estos modelos debido a la necesidad de otorgar licencias en el país anfitrión respectivo.
- Los modelos híbridos pueden ayudar a evitar algunos obstáculos regulatorios y operaciones transfronterizas.
 - Las aseguradoras que tienen presencia en ambos lados de la frontera pueden encontrar formas creativas de comercializar y vender de un lado y emitir / originar pólizas del otro. Este potencial ha sido poco explorado, en parte debido a la estructura organizativa de algunas de las aseguradoras, pero también debido a preocupaciones regulatorias.

- La tecnología ofrece una oportunidad interesante para superar algunas barreras regulatorias, pero conlleva la necesidad de poner mayor énfasis en la protección del consumidor.
 - Los avances tecnológicos pueden ayudar a masificar los modelos, facilitar el aumento de escala y superar los obstáculos transfronterizos. El marketing masivo a través de las redes sociales y las plataformas de Internet, las aplicaciones móviles y el registro y emisión de pólizas en línea ofrecen grandes oportunidades para superar las barreras reguladoras de la publicidad y la venta de seguros internacionales. Además, los mecanismos para recabar firmas electrónicas a través de las fronteras y el acceso a pagos móviles o transferencias electrónicas pueden reducir los costos de prestación y los problemas operativos.
 - Las restricciones normativas al uso de firmas electrónicas y los pagos con dinero electrónico, además de los estrictos requisitos de documentación, siguen siendo obstáculos para que este potencial se haga realidad.
 - La protección de los consumidores genera desafíos que surgen a medida que la tecnología diluye las fronteras en las transacciones de seguros. La cuestión de qué autoridad regulatoria del país será responsable de proteger a los consumidores será más frecuente con esta evolución.

Regulación

- **Las cuestiones relativas a la protección de los consumidores son difíciles de supervisar a través de las fronteras**, especialmente cuando existen diferentes marcos normativos en los países de origen y de acogida. Es importante pensar en canales transfronterizos que ayuden a proteger a los consumidores (por ejemplo, los consulados, que pueden desempeñar un papel activo en informar a sus ciudadanos sobre los derechos de los consumidores, aceptar quejas, etc.) y considerar el establecimiento de pautas comunes. Asimismo, se necesita abordar la cuestión de la defensa u observancia de los derechos de los inmigrantes indocumentados que se encuentran en una situación aún más vulnerable.
 - Esto representa una oportunidad para forjar alianzas con proveedores de servicios locales (por ejemplo, servicios de repatriación, etc.) y otras autoridades supervisoras (por ejemplo, bancos centrales, consulados) para facilitar información y canales para tratar las quejas de los migrantes, indocumentados o no.
- **Problemas operativos debido a restricciones regulatorias.** Se presentan diversos obstáculos legales y regulatorios debido a que el lugar donde se adquiere el seguro y donde se encuentran el asegurado o los beneficiarios pueden ser muy diferentes. Algunos ejemplos de problemas regulatorios transfronterizos son no permitir canales de distribución o tecnología alternativos; restricciones al otorgamiento de licencias transfronterizas, registro de productos, reclamaciones, pagos; y el cumplimiento de algunos requisitos KYC², entre otros. Además, la inmigración irregular de algunos migrantes aumenta la complejidad de las operaciones. Es necesario que exista cooperación entre los países de origen y anfitriones para permitir que los reglamentos aborden estos obstáculos.
- **Los productos son difíciles de supervisar a través de las fronteras.** Es importante fomentar el diálogo entre supervisores para enfatizar el seguimiento de los productos de seguros a través de las fronteras.
- **Fomentar la concienciación a nivel de las políticas públicas.** El impacto positivo que tienen los seguros bien realizados en la vida de los migrantes debe integrarse en las agendas de organismos de alto nivel (por ejemplo, el marco de las Naciones Unidas para el desarrollo sostenible y las condiciones de la OIT sobre la migración laboral). Se debe instar a los gobiernos a ser facilitadores activos para ayudar a sus ciudadanos en el extranjero y capacitar a los inmigrantes indocumentados para que sean conscientes de las estafas y de cómo hacer valer sus derechos.

Dado el gran potencial de los seguros vinculados a los migrantes, es necesario abogar significativamente ante los reguladores, las aseguradoras y otros actores para reducir las barreras normativas que impiden el acceso a un seguro valioso e inclusivo para los migrantes y sus dependientes en sus países natales.

² Sigla en inglés del principio "Conoce a tu Cliente".

Estudio de Caso – El Modelo de País de Origen de las Filipinas

En las Filipinas, la ley exige que exista una cobertura de seguro obligatorio para los Trabajadores Filipinos de Ultramar (TFU) contratados por la agencia de empleo de trabajadores filipinos en ultramar³ (OFW es la sigla en inglés). La cobertura se requiere antes de la emisión de un Certificado de Empleo en el Extranjero (Overseas Employment Certificat, OEC), documento necesario para los candidatos a ser TFU, otorgado por la Administración Filipina de Empleo en el Extranjero (POEA, en inglés). La legislación tiene por objeto proteger a los trabajadores migrantes usando las primas pagadas por la agencia⁴ de mano de obra contratante, antes de la partida del trabajador, para contratar un paquete de seguro integral que forma parte de un contrato más amplio de reclutamiento de trabajadores. El paquete cubre una amplia gama de beneficios⁵ y montos de seguros, desde fallecimiento hasta discapacidad, y desde seguro médico hasta repatriación. El cliente recibe un producto al precio de un producto agregado. El trabajador no puede rechazar ningún componente. Así, el gobierno permite que las aseguradoras locales ofrezcan el producto de manera competitiva, mejorando la calidad del producto y reduciendo las primas totales. Es importante recordar que la legislación establece que el seguro obligatorio no tendrá costo alguno para el trabajador migrante en el extranjero.

La Comisión de Seguros de las Filipinas desempeñó un papel importante en el desarrollo de estos productos con la participación de proveedores de seguros y otros actores interesados. El objetivo principal es asegurar que el producto sea relevante para el mercado de TFU. Por ejemplo, al hacer que la cobertura sea obligatoria, que las aseguradoras compitan entre sí, y agilizar los procesos de aprobación que beneficiarán a un mercado más amplio, se asegura la sostenibilidad del producto.

Actualmente, la Comisión de Seguros desempeña las siguientes funciones:

- Aprobar a las compañías de seguros que ofrecen el seguro obligatorio para TFU
- Aprobar los formularios de póliza propuestos por los proveedores de seguros
- Examinar y verificar la situación financiera de las empresas (por ejemplo, para garantizar su viabilidad financiera)
- Examinar los métodos de negocios de las empresas de seguros (por ejemplo, para asegurar prácticas justas de presentación de reclamaciones)
- Manejo de las reclamaciones de los TFU / beneficiarios contra las compañías de seguros

Los desafíos desde un punto de vista regulatorio incluyen:

- Ampliación de la cobertura de seguros (más allá de lo contratado por las agencias) para proporcionar más seguridad/protección de riesgos a trabajadores filipinos en el exterior en general
- Ampliación de los beneficios del seguro
- Más información sobre cobertura y beneficios
- Temas de protección del consumidor - *como se trata de un producto obligatorio y empaquetado, ¿el cliente realmente entiende y valora el servicio específico? Si no, ¿se preocuparán en formular reclamos?*

³ La cobertura es opcional para contrataciones directas o re-contrataciones y marineros.

⁴ Una agencia de mano de obra es una empresa que examina a los trabajadores y hace el procesamiento de candidatos a trabajar en el extranjero

⁵ El producto cubre los nueve beneficios siguientes: muerte accidental (ya sea accidente laboral o no), muerte natural, incapacidad total permanente, costo de repatriación, subsidio de subsistencia, reclamo monetario, gastos de visita de un familiar u otra persona cuando el migrante es hospitalizado por siete o más días, evacuación médica y repatriación médica.

Perspectiva del sector: Pioneer Insurance

Pioneer Insurance es uno de los principales proveedores de seguros para trabajadores filipinos en el extranjero. Actualmente, Pioneer ofrece dos productos para los trabajadores migrantes: 1) un producto obligatorio (RA10022) vendido a través de agencias de mano de obra con licencia en las Filipinas y 2) un producto voluntario de venta al por menor (GUARD OFW) diseñado por Pioneer como alternativa o «complemento» al producto obligatorio.

El producto es obligatorio para los trabajadores contratados por la agencia y cubre los beneficios estándar señalados por la Comisión de Seguros de las Filipinas. Por otro lado, el producto al por menor está dirigido y adaptado a quienes no están cubiertos por el producto obligatorio, es decir, las familias o dependientes de los TFU. Mientras que con el producto obligatorio el asegurado es el TFU, el que compra la cobertura y el beneficiario es el cónyuge, hijo, padre o hermano del trabajador migrante.

Producto al por menor: GUARD OFW

Beneficios y cobertura

Los beneficios se enmarcan en términos de qué riesgos de seguros son relevantes para el beneficiario de la póliza. Por lo tanto, el producto no sólo cubre la vida del emigrante, sino que también contempla la pérdida involuntaria de empleo, lo que constituye un riesgo crítico para muchas familias que envían trabajadores al extranjero y dependen de sus salarios como fuente regular de ingresos familiares. El período de cobertura para un año es de USD 5,73, con una opción de seis meses con un precio de USD 3,12.

Distribución

Pioneer se ha asociado con la agencia de envíos Western Union. El producto se comercializa y se vende a los miembros de la familia en las agencias de envío de remesas del canal asociado cuando los miembros de la familia van a retirar sus remesas mensuales.

Preguntas y debate

¿Cómo es la captación y rentabilidad del producto voluntario de Pioneer? ¿Cuáles fueron algunas de las lecciones aprendidas al ingresar al mercado minorista de seguros vinculados a migrantes?

El producto voluntario de Pioneer es relativamente nuevo y sólo ha estado en el mercado por casi un año. Debido a que el sector se ha concentrado en la cobertura obligatoria (para una base amplia de clientes), Pioneer consideró que existían ciertas lagunas en la cobertura que debían cubrirse. En las Filipinas, muchas familias dependen de las remesas mensuales enviadas por sus miembros en el extranjero y sufren mucho cuando se interrumpe este flujo. Para Pioneer, los dependientes de los trabajadores migrantes caen dentro de su definición de «mercado de microseguros». A pesar de que hay una gran necesidad de seguros, hasta hace poco se los consideraba inasequibles e inaccesibles. Al ofrecer un producto aparte directamente a los dependientes, a un precio asequible, a través de agencias de remesas Pioneer ha identificado un mercado viable segmentado y creado una alternativa para quienes necesitan este seguro. El producto vendido al por menor se probó inicialmente con Western Union y ahora se está extendiendo a nivel nacional. Una lección importante fue que se debe probar el producto para determinar el precio. En el piloto el producto al por menor se ofrecía originalmente a cerca del doble de su precio actual (alrededor de USD 9), pero con escasa aceptación en las oficinas donde se llevó a cabo el piloto. Después de seis meses, se bajó el precio del producto a su valor actual (USD 5,73) y rápidamente la absorción aumentó en un 70 por ciento. Esto pone de relieve que la pertinencia de un producto tiene que ser equilibrada con un precio adecuado, especialmente para los productos en el mercado voluntario.

¿Quién es el asegurado en cada uno de estos modelos?

Esto depende en última instancia de cómo se diseña el producto. A menudo, el asegurado se encuentra en el país anfitrión; sin embargo existen casos donde el asegurado está realmente en el país de origen, o donde hay asegurados duales en el país de origen y de acogida por igual. En el modelo de país de acogida, el asegurado generalmente se encuentra en el país de acogida. Es decir, el migrante decide contratar un seguro con una empresa del país de acogida y cubrir su riesgo de vida y otros riesgos financieros y de salud. Sin embargo, también ha habido casos en el modelo de país de acogida donde el migrante desea cubrir las remesas enviadas a sus familiares, por lo que allí los intereses asegurables se amplían. En el modelo de país de origen, el producto se compra con una compañía de seguros en el país de origen. El interés asegurable a menudo es la vida del emigrante en el extranjero. Sin embargo, en algunos casos el migrante puede querer cubrir también a su familia en el país de origen, en cuyo caso se trata de un sistema de coaseguro dual.

¿Por qué son importantes los servicios de valor agregado en los seguros vinculados a migrantes?

Los servicios de valor agregado (SVA) tienen como objetivo atender las necesidades del migrante y su familia que van más allá de los seguros, como mantener el contacto con la familia ofreciendo planes telefónicos baratos de datos y llamadas. Los SVA ayudan a diferenciar unos productos de otros, algo clave en países con mucha competencia. En la mayoría de los casos, el cliente reconoce el producto por el servicio de valor añadido y no necesariamente por la cobertura.

¿Cuál es el flujo normal de ingresos por primas en el modelo de país anfitrión? ¿Recae en el país de acogida o en el país de origen?

Como la aseguradora está en el país de acogida, la compañía de seguros en ese país retiene todo el flujo local de fondos. La única vez que habría algún tipo de movimiento financiero transfronterizo sería si hubiera productos de repatriación que ofrecieran un servicio en el país de origen del migrante que la aseguradora tuviese que reembolsar, como gastos de transporte o funerales.

¿Cómo funciona en la práctica la colaboración entre el regulador del país de origen y del país de acogida?

La mayor parte de la colaboración se realiza a través de los consulados, donde las agencias consulares facilitan el acceso a cierta información / documentación para sus ciudadanos en el extranjero. Los consulados trabajan en estrecha colaboración con el gobierno local en temas tales como identificación, comunicación o educación financiera. Sin embargo, esta colaboración es inédita a nivel nacional y entre reguladores.



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:

