

Informe de la 25a. Llamada de Consulta de la A2ii - IAIS

Apoyo a los seguros responsables para las MPyMES



Las Llamadas de Consulta de la A2ii se organizan conjuntamente con la IAIS para proporcionar a los supervisores una plataforma que les permita compartir experiencias y lecciones para ampliar el acceso a los seguros.

Introducción

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MPyME) constituyen la gran mayoría de las empresas y contribuyen de manera significativa al crecimiento económico y al empleo. Sin embargo, especialmente para las micro y pequeñas empresas, a menudo no existen productos de seguros adecuados a sus demandas específicas. Además, los propios empresarios a menudo no están familiarizados con los seguros como manera de mitigar los riesgos para sus familias, vidas, activos comerciales y transiciones, ni para sus trabajadores. A pesar del importante potencial de desarrollo para el mercado de seguros, los marcos normativos y de supervisión pueden no crear condiciones suficientes para crear seguros que satisfagan las necesidades de las MIPYMES y sus propietarios y trabajadores.

Por razones tanto sociales como económicas, es de interés para los responsables de las políticas y los supervisores ampliar la oferta de productos de seguros apropiados y responsables para las MPyME.

El seguro para las MPyME es un tema relativamente nuevo en la investigación sobre políticas. Existe solo limitada bibliografía que examina el tema en profundidad, particularmente desde un ángulo regulatorio y de supervisión. El objetivo de la convocatoria y de este informe es explorar el conocimiento existente y proporcionar un punto de referencia para futuras discusiones sobre políticas de seguros para las MPyME. En esta consulta telefónica, Alice Merry, de la Facultad de Impacto de los Seguros de la Oficina Internacional del Trabajo y los asesores en políticas de sistemas financieros Martina Wiedmaier-Pfister y Andrea Camargo, exploraron el tema en más profundidad. Además, Seth Eshun de la Comisión Nacional de Seguros (National Insurance Commission, NIC) de Ghana presentó una perspectiva a nivel de país sobre la experiencia de NIC con las MPyME.

Este informe explorará en primer lugar qué son las MPyME y por qué son importantes. A continuación, analizará qué riesgos enfrentan normalmente las MPyME, cómo manejan sus riesgos y qué seguros necesitan. El informe intentará determinar algunas características que debería tener un producto de seguro efectivo para las MPyME, y sacará algunas conclusiones para los supervisores sobre su papel en apoyar y supervisar el mercado de seguros de las MPyME.

MPyME: definición e importancia

Definición

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), que es una red internacional de formuladores de políticas del sector financiero, investigó las definiciones de MPyME en 28 jurisdicciones y encontró que el 60% de los países comprendidos en su estudio cuenta con definiciones legales de MPyME, y que la mayoría de las definiciones se basan en la cifra de ventas y el número de

trabajadores, o de activos totales¹. Sin embargo, incluso si no existe una definición legal y oficial, en la mayoría de los países existe una definición proveniente de algún gremio o ministerio nacional. Sin importar cómo se definan, las MPyME son un vasto grupo de empresas que lleva a cabo una amplia gama de actividades, con diversos niveles de sofisticación y tamaños.

Si consideramos las empresas exclusivamente según el número de trabajadores, una definición típica podría ser:

Microempresas	0 a 9 trabajadores <small>(incluidos emprendimientos / empresas unipersonales)</small>
Pequeñas empresas:	10 - 50 trabajadores
Empresas medianas:	50 - 100 trabajadores

70-80%

de las MPyME son empresas informales y no empresariales

Como se desprende de la definición anterior, las MPyME abarcan una amplia gama de tipos de negocios, y participan en muchos sectores diferentes del comercio, producción y servicios. Las MPyME a menudo sobrepasan a las empresas formales: hay muchas más empresas informales que formales. Por ejemplo, India tiene 1,6 millones de MPyME registradas pero 26 millones de MPyME no registradas².

=====

Dada la variedad de empresas caen bajo la definición de **MPyME**, este informe se centrará en las micro y pequeñas empresas, tanto formales como informales, y se referirá a ellas como MPyME o „pequeñas empresas“. Esto significa que el informe intentará concentrarse en la mayor medida posible en negocios con alrededor de 100 empleados

=====

En el extremo inferior de la escala, las MPyME están conformadas por individuos y microempresarios que hacen negocios por su propia cuenta. Muchos de estos negocios son informales y no están registrados como personas jurídicas. Otras MPyME son pequeñas empresas familiares en las que no existen contratos para los trabajadores y que dependen en gran medida de una o dos personas clave. Otras pequeñas empresas son más formales, con algunos trabajadores formales, pero aún operan con bajos márgenes y dinero en efectivo, haciéndolos vulnerables a muchas amenazas. En 2007, el 60% del empleo en los países en desarrollo fue por cuenta propia y con trabajo de familiares³. Según la Corporación Financiera Internacional (CFI), entre el 70 y el 80% de las MPyME son empresas informales y no empresariales⁴. Ascendiendo en la escala encontramos las empresas medianas profesionales con hasta 100 empleados y una rotación significativa.

1 Alliance for Financial Inclusion (AFI): Survey Report: Defining Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in the AFI network. (Informe de encuesta: Definición de las micro, pequeñas y medianas empresas – MpyME en la red AFI). Marzo de 2017

2 Corporación Financiera Internacional (IFC): MSMEs around the world. (Las MPyME en el mundo: vínculo). (2010)

3 OIT y OMC: Globalization and informal jobs in developing countries (La globalización y el empleo informal en los países en desarrollo). 2009.

4 Corporación Financiera Internacional (IFC): Access to Credit among MSMEs (Acceso de las MPyME al crédito). Agosto de 2013.

En su informe sobre Seguros para Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, el Banco Asiático de Desarrollo menciona que: «Recientemente, se ha desarrollado una regulación para mejorar el acceso a seguros para personas de bajos ingresos, pero se han hecho pocos esfuerzos en seguros para las MPyME. Esto podría deberse a que el seguro para las MPyME a menudo se considera solo como un seguro tradicional.»

Este informe argumenta que el seguro MPyME merece atención aparte, y que aumentar la penetración de los seguros para las MPyME debe formar parte de los objetivos generales de las autoridades normativas. Luego, se analiza las formas de hacerlo posible.

¿Por qué son importantes las MPyME?

Las MPyME son una parte integral de una economía saludable, y representan una gran parte del crecimiento económico y el empleo. Según el Banco Mundial, las PyME formales contribuyen hasta el 60% del empleo total y hasta el 40% del ingreso nacional (PIB) en las economías emergentes. La proporción es aún mayor cuando se incluyen las PyME informales. Cabe destacar que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hace hincapié en que el 90% de los empleos formales son creados por las PyME en los países de bajos ingresos. Si a esto se suman las personas que trabajan por cuenta propia y las microempresas, podemos sacar la conclusión de que más del 90% del empleo proviene de las MPyME. En consecuencia, los riesgos que afectan a las MPyME tienen importantes efectos agregados en toda la economía.

Además de su impacto económico, las MPyME también cumplen un rol social. Reúnen grandes porciones de la población en tanto propietarios, trabajadores o microempresas familiares. Las MPyME abren la posibilidad de llegar a muchas personas con una gama de coberturas y, de esta forma, hacen que los mercados de seguros sean más inclusivos.

¿Por qué las MPyME son más vulnerables?

Las MPyME son comparativamente más vulnerables en comparación con las empresas más grandes. Se puede observar que muchas pequeñas empresas tienen una corta vida útil, probablemente como efecto de su fuerte apetito de riesgo y la falta de habilidades y capacidad empresarial, ya que no tienen otra opción de subsistencia que el autoempleo. Una tasa de supervivencia de cinco años es típica del 40% de las MPyME en los países en desarrollo.

Las MPyME, a menudo conducidas por una sola persona, son vulnerables ante los riesgos personales de sus propietarios y sus familiares, agravados por el riesgo personal de sus trabajadores. (En muchas culturas, es habitual que el empleador ayude cuando sucede algo en la familia del trabajador.) Estos riesgos afectan el negocio, además de los diversos riesgos comerciales que enfrenta la empresa.

La falta de acceso a servicios financieros adecuados acrecienta esa vulnerabilidad. Las estimaciones de la brecha de crédito de las MPyME informales y formales en los países en desarrollo muestran que alrededor del 36 - 44% no son atendidas⁵. Además, las PyME adolecen de falta

⁵ IFC: SME Banking Knowledge Guide (Guía sobre el conocimiento de la banca entre las PyME). 2010.

de experiencia sobre cómo utilizar mejor los servicios financieros, cómo funcionan los seguros o qué riesgos son asegurable. La investigación realizada de la demanda ha demostrado que las MPyME a menudo tienden a buscar cobertura para riesgos no asegurables, o malinterpretar cómo funciona la cobertura.

Además, las pequeñas empresas enfrentan una mayor exposición a amenazas y desastres. Operan con márgenes más pequeños y con menos fondos disponibles para hacer frente a las emergencias. También es muy común que ignoren, minimicen o no tomen en cuenta ciertos riesgos críticos y se establezcan en áreas propensas a desastres o incumpliendo las normas de seguridad.

Finalmente, las MIPYMEs a menudo desconfían de los seguros, o consideran que su valor es limitado en tanto instrumento de mitigación de riesgos. Este escepticismo a menudo se basa en la falta de experiencia directa con los seguros debido a la falta de productos y canales de distribución adecuados o experiencias previas con productos abusivos y trato injusto.

¿Por qué es importante la resiliencia para las MPyMEs?

A nivel de cada jurisdicción, la resiliencia de las pequeñas empresas es importante desde una perspectiva de empleo, alivio de la pobreza y desarrollo del mercado de seguros. A escala mundial, estos temas han tomado una posición de primera importancia en el pensamiento de los responsables de la formulación de políticas, y han sido expresados formulado de manera sucinta en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Promover la resiliencia de las MPyME contribuye a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y, por lo tanto, debe integrarse en las respectivas políticas públicas.

1 NO A LA POBREZA



2 CERO HAMBRE



El acceso de las MPyME a los seguros ayuda a reducir la pobreza y el hambre

8 TRABAJO DIGNO CON CRECIMIENTO ECONÓMICO



12 CONSUMO Y PRODUCCIÓN RESPONSABLES



El acceso de las MPyME a los seguros ayuda a mantener el empleo y la producción responsable

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



El acceso de las MPyME a los seguros ayuda a mitigar los problemas creados por el cambio climático y aumenta la resiliencia

El seguro es un instrumento que ayuda a las pequeñas empresas a ser más resilientes, impulsando así el desarrollo sostenible. Sin embargo, el seguro es solo una pieza del rompecabezas y la capacidad de recuperación de las MPyME solo se puede lograr a través de soluciones integrales de gestión de riesgos.

¿Cómo es que las MPyME enfrentan los impactos?

Para bien o para mal, la mayoría de las MPyME no tienen cobertura de seguro. En ausencia de un seguro, cuando ocurre una conmoción, las MPyME dependen de herramientas de mitigación de riesgos tales como sus ahorros, el endeudamiento o la venta de activos para cerrar la brecha. Esto les lleva a invertir menos en sus negocios, recortando funciones críticas del negocio o, en el caso de las empresas familiares, incluso reduciendo el gasto en alimentación o educación.

Un ejemplo ilustrativo de esto es un estudio de MPyME tailandesas, llevado a cabo por FinMarkTrust. En este estudio, se observó que las MPyME primero agotan sus ahorros como respuesta a un riesgo. Si falla en la cosecha, las MPyME también venden sus activos. En todos estos casos, las MPyME recurren a estrategias que tienen repercusiones negativas a largo plazo, y que no pueden repetirse fácilmente si un segundo golpe afecta al negocio o al propietario.

Dichos mecanismos tradicionales de compensación tienen limitaciones que obstaculizan el desarrollo futuro del negocio y el hogar. Esto podría mejorarse significativamente con productos de seguros diseñados adecuadamente que respondan a las diversas necesidades de las MPyME relacionadas con sus operaciones comerciales y los activos y las personas involucradas.

Tipos de riesgos típicos que enfrentan las MPyME

Las pequeñas empresas son particularmente vulnerables a una amplia gama de riesgos y menudo tienen dificultades para manejarlos. Estos riesgos van desde el robo de activos a la enfermedad de un trabajador clave, o un desastre natural que puede afectar la actividad productiva. La experiencia ha demostrado que las MPyME a menudo no comprenden claramente qué riesgos son asegurable y cuáles no.

Los riesgos que enfrentan las pequeñas empresas se pueden clasificar en cuatro tipos de riesgos principales usuales en los sistemas de gestión de riesgos empresariales y que han sido definidos por la Casualty Actuarial Society⁶.

- Los **riesgos de peligros** son impactos como incendios o enfermedades. Los seguros están bien posicionados para cubrir esta categoría de riesgos.
- Los **riesgos financieros** incluyen los riesgos que las empresas manejan en torno a su flujo de caja, los precios de los bienes o la inflación. El seguro tiene un papel al respecto, particularmente los seguros vinculados al crédito, que pueden ayudar a las empresas a administrar el flujo de caja y pagar los préstamos en caso de desastre. Sin embargo, la mayoría de los riesgos financieros generalmente no pueden mitigarse con un seguro.

⁶ <https://www.casact.org/area/erm/overview.pdf>

- Los **riesgos operacionales y los riesgos estratégicos** son amenazas **externas** como la competencia o las fuerzas del mercado, así como los riesgos internos relacionados con una estrategia y planificación deficientes. Las MPyME están muy expuestas a esto, pero el seguro no puede cubrirlas. El seguro de responsabilidad puede aplicarse a un grupo muy pequeño de empresas más sofisticadas.

Dentro de las categorías de riesgos de riesgos y riesgos financieros, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) enumera una taxonomía de riesgos más detallada en su estudio «Seguros para pequeñas empresas», tal como se establece a continuación:

- Riesgos de peligro: incendio y otros daños a la propiedad; tormentas de viento y otros peligros naturales; robo y otros delitos; lesiones personales; cese del negocio; enfermedad y discapacidad; reclamos por obligaciones.
- Riesgos financieros: crédito.

Este es un claro punto de partida para examinar las áreas donde los seguros puede dar protección.

Características de la oferta de seguros para las MPyME

Desafortunadamente, la oferta de seguros para proteger a las pequeñas empresas ante estos riesgos todavía es muy limitada en la mayoría de los países en desarrollo.

No obstante, los productos que ya están disponibles para las MPyME cubren una amplia gama de riesgos. Durante el estudio de la OIT, se identificaron ejemplos de los siguientes productos: seguro contra incendios, seguro contra riesgos múltiples, seguro contra eventos climáticos, seguro contra robos, seguro contra violencia por motivos políticos, seguro monetario, seguro contra accidentes personales, seguro por interrupción del negocio, seguro de salud, seguro de discapacidad y seguro de desgravamen vinculado al crédito.

La gran mayoría de los proveedores entrevistados durante el estudio dijeron que un producto que cubre riesgos múltiples era mucho más atractivo para las pequeñas empresas que las coberturas particulares. La cobertura no tiene que ser exhaustiva (ya que esto hace que el producto sea inaccesible), sino que debe proporcionar cobertura limitada para varios tipos de riesgos. Esto puede ser atractivo y útil para los propietarios de pequeñas empresas, que generalmente prefieren una protección limitada ante una gama de riesgos que fácilmente pueden imaginarse como posibles, antes que una gran cobertura en un solo riesgo que puede que nunca ocurra.

Pocos aseguradores pueden pagar las fuerzas de ventas que tengan el tiempo y la experiencia necesarios para explicar complejos productos y opciones a los propietarios de pequeñas empresas, quienes a su vez pueden quedar desilusionados por la complejidad y exceso de opciones. En consecuencia, el Servicio de Seguros de Impacto de la OIT sostiene en su informe que debe limitarse la personalización de los paquetes de beneficios. Para la mayoría de las aseguradoras, es más eficiente adaptar los productos para adecuarse a un canal de distribución o a grandes segmentos de clientes, en lugar de recurrir a la personalización individual y opciones a nivel del cliente.

La segmentación basada en el tamaño del negocio es el enfoque adoptado por Pacifico, por ejemplo. La aseguradora peruana ofrece un paquete más amplio de coberturas a su segmento de sus clientes más grandes entre las pequeñas empresas y menos coberturas para las empresas más pequeñas. Por ahora, este es un nivel viable de personalización que Pacifico puede ofrecer en este mercado; sin embargo, en una etapa posterior siempre podría introducirse una mayor adaptación a segmentos específicos del mercado.

=====

Algunas consideraciones adicionales sobre las características de la demanda y los desafíos de diseño de productos.

- Es particularmente relevante incluir algunos beneficios de salud sencillos, ya que la salud es un riesgo muy significativo e importante para los propietarios de pequeñas empresas. Esto puede incluir, por ejemplo, seguro grupal para los trabajadores, con seguro de accidentes y hospitalización.
 - A menudo, las MIPYMES no tienen una cultura de seguros muy desarrollada. Sin embargo, los segmentos con mayor educación, ingresos, experiencia con otros servicios financieros y con aspiraciones para su negocio son un mercado desatendido y pueden estar más dispuestos a aceptar un seguro si se les ofrece.
 - Una gran parte de los productos de microseguros se compone de productos de desgravamen de créditos, muchos de los cuales se emiten a microempresas informales cuando toman microcréditos. Este seguro es la primera experiencia con productos de seguros para muchas MPyME. Sin embargo, muy a menudo la entidad de microfinanzas en tanto canal de distribución no les ofrece ningún otro tipo de productos de seguros, y el potencial para hacer crecer el seguro de las MPyME a través de este canal generalmente no se concreta.
 - Puede ser difícil vender a empresarios con pocos recursos y experiencia con servicios financieros formales, o que abrieron pequeñas empresas porque no tenían otras alternativas. Aquí, el seguro puede funcionar cuando está incorporado en otro bien o servicio, como un préstamo o la compra de inventario o equipo.
 - El Centro de Microseguros estableció los criterios SUAVE, lo que significa «Simple, Comprensible, Accesible, Valioso y Eficiente» (en inglés) que ahora se exigen formalmente en los marcos regulatorios para los productos de microseguros de algunas jurisdicciones. Este es también un conjunto útil de criterios para las características de los productos de MPyME⁷.
 - Mantener una alta calidad del producto es esencial, ya que los productos de baja calidad socavan la confianza en los seguros como herramienta de mitigación de riesgos. La falta de confianza en los seguros ya es un obstáculo importante para entregar el valor social del seguro.
- =====

7 Proportionate Regulatory Frameworks in Inclusive Insurance Regulation: Lessons from a decade of Microinsurance Regulation (A2ii, 2017)

Consideraciones para los supervisores

1 Incluir a las MPyME como beneficiarias de los marcos de seguros inclusivos

Las normas sobre seguros inclusivos (incluidos los microseguros o las reglamentaciones de seguros masivos) a menudo se diseñan conceptualmente en función de consumidores individuales, no de las MPyME. La definición de la IAIS de seguro inclusivo es lo suficientemente amplia como para incorporar el seguro para MPyME. El «IAIS Issues Paper Conduct of Business in Inclusive Insurance (2015)» (Documento de la IAIS sobre la Conducción de Negocios en Seguros Inclusivos) afirma que «el seguro inclusivo se entiende en este documento en el sentido amplio de la palabra, que denota todos los productos de seguros destinados al mercado excluido o desatendido, en lugar de solo los destinados a los pobres o según una concepción estrecha del mercado de bajos ingresos. En los países en desarrollo, la mayoría de la población a menudo se clasifica no atendida o sub-atendida. Por lo tanto, el seguro inclusivo es un tema principal de relevancia para el desarrollo del mercado de seguros minoristas en conjunto»⁸.

Como muchas pequeñas y medianas empresas comparten vulnerabilidades con los clientes de seguros inclusivos, vale la pena evaluar a nivel de país si el enfoque adoptado en una jurisdicción para el seguro inclusivo abarca a las MPyME.

En ese sentido, la Resolución de Microseguros de 2009 del Perú no reconoció específicamente a las MPyME como mercado objetivo de las reglamentaciones de microseguros, pero en el Reglamento de Microseguros recientemente promulgado de 2016, se reconoce a las MPyME específicamente como beneficiarias de productos de microseguros.

2 Asegurar que las aseguradoras tengan los incentivos para innovar en el diseño y la distribución de los productos de seguros para MPyME

El marco regulatorio de seguros debe permitir canales de distribución específicos y plataformas transaccionales que sean confiables y accesibles para las MPyME (por ejemplo, proveedores de insumos, instituciones financieras, redes de agentes) y les permita a las aseguradoras innovar en su modelo comercial para extender la cobertura a MIPYMEs. A menudo se puede identificar posibles áreas de innovación cuando se presta consideración a la cadena de valor más extensa de las MPyME y se identifica los puntos donde están expuestas a más riesgos, o donde se congregan muchas MPyME que reciben ciertos servicios colectivos, que pueden aprovecharse como canales de distribución.

3 Adaptar marcos de protección al consumidor para proteger eficazmente a las MPyME

Los productos de seguro inclusivo a menudo están sujetos a requisitos más altos de protección al consumidor, bajo el supuesto de que el consumidor de seguro inclusivo es más vulnerable. Los propietarios de las MPyME y sus trabajadores carecen de experiencia y educación en seguros, y presentan vulnerabilidades similares a los consumidores de seguros inclusivos. Por lo tanto, necesitan un nivel equivalente de protección.

Para dárselo, se deben considerar estrategias de protección al consumidor similares a las utilizadas en otras áreas de seguro inclusivo:

⁸ IAIS, 2015

- Garantizar que las MPyME sean beneficiarias de las normas de seguros inclusivos
- Asegurar que los mecanismos de atención de reclamos sean efectivos y accesibles
- Garantizar que los productos se diseñen de manera que generen confianza en la oferta de valor
- Fijar plazos para las liquidaciones de reclamos
- Impartir como bien público la educación sobre seguros para las MPyME
- Monitorear el valor para el cliente, los datos de desempeño del producto y el cumplimiento con criterios de calidad

Conclusiones

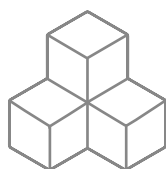
Como se mencionó en la introducción a este informe de las Llamadas de Consulta, las discusiones alrededor de las políticas sobre el seguro para las MPyME aún se encuentran en una etapa inicial, y la investigación es limitada. Como tal, presentaremos aquí las conclusiones de esta Llamada como aporte a discusiones futuras.

Empoderar a las MPyME para que cubran sus riesgos asegurables contribuye a crear un sector de MPyME más saludable, con gran impacto agregado en la economía en general, y en la protección de un gran segmento de la sociedad. El gran número de MPyME y de la población que se relaciona con ellas, los convierte en un elemento significativo para el desarrollo del mercado de seguros inclusivos.

El marco regulatorio influye en la oferta y aceptación del seguro de varias maneras:

- La protección de las MPyME puede ser parte del marco y la definición del seguro inclusivo nacional, que permite incluir elementos del marco regulatorio a las necesidades específicas de las MPyME.
- Las MPyME deberían beneficiarse de una fuerte protección del consumidor. A menudo no tienen la experiencia o la capacidad para comprender completamente sus riesgos o los aspectos técnicos de las pólizas de seguro.
- Las MPyME necesitan productos amplios, asequibles y optimizados. Las aseguradoras deben estar en capacidad de proporcionar dichos productos de formas innovadoras.
- Aprovechando los canales de distribución correctos se puede reducir el costo de ventas, lo que permite ofrecer productos más accesibles a gran escala. Permitir la innovación en la distribución puede proporcionar un estímulo, y con frecuencia se pueden encontrar nuevas oportunidades en las cadenas de valor más extensas en las que operan las MIPYMES.
- Los requisitos regulatorios para las empresas deben ser proporcionales a la naturaleza, escala y complejidad del negocio.

Finalmente, el estímulo explícito a la industria para que ofrezca seguros para las MPyME por parte de la autoridad supervisora puede ser un incentivo importante para que las aseguradoras den los primeros pasos para atender las necesidades de las MPyME.



Estudio de caso: Ghana

El estudio de caso ghanés fue presentado por Seth Eshun de la Comisión Nacional de Seguros (NIC) de Ghana. El seguro y la regulación de MPyME en Ghana es un área que ha sido menos explorada en comparación con otros sectores, como los seguros móviles.

Las MPyME son grandes fuentes de empleo. En Ghana, la definición de MPyME se refiere al número de trabajadores y activos fijos de la empresa. Las MPyME constituyen más del 90% de las empresas en Ghana. Contribuyen significativamente al PIB del país (aproximadamente 70%) y emplean más del 60% de la fuerza de trabajo, principalmente en las áreas rurales.

Las MPyME enfrentan varios retos en Ghana, incluyendo:

- **Acceso a financiamiento:** los flujos de caja irregulares afectan su capacidad para recibir o pagar préstamos bancarios y también su capacidad de pagar primas
- **Acceso a los mercados:** las MPyME circunscriben su mercado objetivo a la comunidad local o, en algunos casos, no tienen acceso a un mercado más amplio.
- **Acceso a la tecnología:** la mayoría de las MPyME no usa tecnología.
- **Cuellos de botella en la infraestructura:** problemas de infraestructura tales como el suministro de energía limitado e infraestructura vial deficiente que afectan no solo a las MPyME, sino a todos los mercados de Ghana.

Los seguros pueden abordar y tratar de resolver estos problemas de varias maneras:

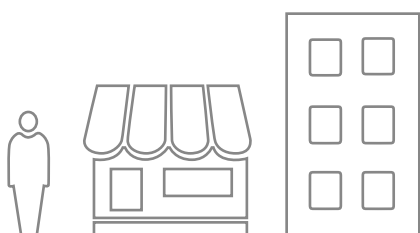
- El seguro reduce los riesgos al suavizar el consumo, permitiendo manejar los riesgos asociados a los ingresos desiguales e irregulares que caracterizan a las micro y pequeñas empresas y a algunas empresas de mediana escala. Con suficientes seguros, se puede mitigar también el impacto de imprevistos al actuar como „amortiguadores“ para las empresas.
- El seguro ayuda a romper el ciclo de la pobreza y brinda cierto nivel de tranquilidad a los micro-asegurados.
- El seguro puede enfocarse específicamente en las necesidades de las MPyME al proporcionar productos hechos a medida.
- Las compañías de seguros y las compañías de microseguros pueden educar a las MPyME sobre el uso eficiente de la tecnología actual para mejorar sus operaciones comerciales y las partes del mercado a las que pueden dirigirse usando diversas estrategias para llegar a sus mercados objetivo.

Las MPyME no son por el momento un mercado objetivo para los seguros. En el mercado en Ghana existen productos de seguros específicos, como las pólizas contra incendios, pérdidas resultantes, responsabilidad del empleador, robo y de garantía de honestidad. Sin embargo, han sido diseñados para empresas tradicionales, es decir, grandes empresas que tienen flujos de caja regulares y, por lo tanto, pueden pagar primas con regularidad. Las MPyME no son objetivo de las compañías de seguros ni pueden comprar estos productos de seguro debido a sus flujos irregulares de caja. Además, al pensar en la protección de los titulares de pólizas de seguros, los reguladores solo tienen en mente a las personas en lugar de las entidades.

Ausencia de normas específicas de seguros para MPyME. No existen regulaciones específicas de seguros que se vende a las MPyME en Ghana. Por lo tanto, es necesario instrumentar un enfoque específico en la regulación de las MPyME. Además, la mayoría de las empresas en Ghana son MPyME, de modo que los productos vendidos por las aseguradoras a las empresas son principalmente para las MPyME. Existen dudas sobre si los productos adicionales deberían diseñarse específicamente para satisfacer las necesidades de las MPyME y qué pueden hacer los reguladores para abrir este mercado.

En general, las principales preocupaciones normativas pendientes:

- **Falta de datos:** falta de mecanismos para recopilar datos creíbles y confiables (cuantitativos y cualitativos), lo que dificulta el diseño de productos específicos para las MPyME.
- **Patrones de pago de primas inadecuados** para las MPyME: los patrones de pago de las primas pueden no ajustarse al ciclo económico de las MPyME, especialmente cuando contravienen las normas sobre el mantenimiento de la validez de la cobertura.



Preguntas de la audiencia

- **¿Cómo las jurisdicciones incluidas en la Llamada de Consulta toman en cuenta a las MPyME?**

En Namibia, la cobertura de las MPyME es limitada debido a las leyes existentes. Sin embargo, actualmente se están redactando nuevas leyes en los sectores de seguros y financiero para incluir nuevas disposiciones que permitan que la cobertura de los seguros llegue a las MPyME.

En Uganda, las aseguradoras desean ingresar al mercado de las MPyME, pero los riesgos son altos en relación a las primas que esperan. Las normas de microseguros de Uganda están actualmente en debate. La mayoría de las MPyME consideran que tomar un seguro es caro y no se adecuan a sus necesidades.

- **El manejo de los reclamos en Ghana se dirige a las personas. ¿Existe algún país o jurisdicción que haya adaptado su manejo de reclamos para satisfacer las necesidades de las MPyME y cómo lo hicieron?**

Parecía que los participantes de la Llamada de Consulta desconocen si existen mecanismos específicos de quejas diseñados a la medida de las MPyME.

- **Se mencionó que en algunos países el proceso de reclamos puede llevar mucho tiempo. ¿Qué se puede hacer para evitarlo?**

Un largo y tedioso proceso de reclamaciones es prohibitivo para el seguro de las MIPYME. Debe analizarse en un diagrama de flujo y no tomar muchos pasos diferentes o períodos muy largos que involucren al cliente y al proveedor de seguros para responder a la presentación de documentos. Esto hace que sea prohibitivo para cualquier mercado minorista de seguros o mercado de seguros inclusivo.

- **Además de Pacífico en el Perú, ¿hay otros ejemplos de mejores prácticas de países o proveedores de seguros en lo que respecta al seguro de MIPYME?**

Un ejemplo de un modelo exitoso serían los Servicios Financieros de Desarrollo Kalanjiam (KDFS) de la India, que es una institución financiera / canal de distribución cuyo producto es suscrito por una compañía de seguros india. El KDFS tiene modelos únicos personalizados para sus clientes que son dueños de microempresas.

En la mayoría de los países africanos, las microaseguradoras tienen muchos productos de riesgos múltiples, muchos de los cuales se ofrecen a través de instituciones financieras.

En Filipinas, las aseguradoras están más avanzadas en prestar servicios a las pequeñas empresas. Tienen muchos productos de riesgos múltiples que ofrecen a través de instituciones financieras. El estudio de la OIT muestra un ejemplo de oferta en supermercados.

Esta iniciativa se lleva a cabo mediante la asociación de



Con el auspicio de:




Iniciativa de Acceso a los Seguros
Patrocinada por el Sector del Proyecto
de Sistemas Financieros de GIZ
Enfoques para los Seguros
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

E-mail: secretariat@a2ii.org

Internet: www.a2ii.org

 [a2ii_org](https://twitter.com/a2ii_org)

Promoviendo el acceso a los seguros responsables e inclusivos para todos.