



Iniciativa de Acceso a los Seguros

Un programa global de marcos legales sólidos para la regulación y la supervisión

Llamada de consulta de IAIS-A2ii

20 de julio de 2017

Enfoques proporcionales
para la revelación de información

Martina Wiedmaier-Pfister
Andrea Camargo





Presentadoras

Expertas técnicas



**Martina
Wiedmaier-
Pfister**



**Andrea
Camargo**

Representante de la IAIS



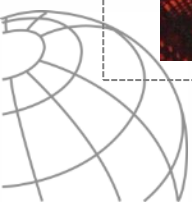
Denise Garcia Ocampo
Asociación Internacional de
Supervisores de Seguros (IAIS)

Comisión Nacional de Seguros
y Fianzas (CNSF), Mexico

Moderador



Teresa Pelanda
Inicitiva de Acceso a los Seguros
(A2ii)





1. Relevancia y efectividad de la revelación de información en los seguros tradicionales
2. Orientación de la IAIS para los seguros tradicionales
3. Necesidad de un enfoque proporcional para la revelación de información en los seguros inclusivos: la perspectiva de los clientes
4. Necesidad de un enfoque proporcional para la revelación de información en los seguros inclusivos: la perspectiva de las aseguradoras
5. Guías de la IAIS para los seguros inclusivos
6. Estudio de la proporcionalidad en la práctica
 - 6.1 Panorama general de los enfoques de supervisión
 - 6.2 Ideas clave
7. Conclusiones





1. Relevancia y efectividad de la revelación de información en los seguros tradicionales

En general la **revelación de información** por parte de la aseguradora o el intermediario es fundamental para asegurar que el asegurado pueda tomar una decisión informada,

- entendiendo las características del producto que está adquiriendo,
- entendiendo si y por qué dicho producto satisface sus necesidades,
- y, por consiguiente, si el contrato será plenamente exigible

→ ¡Las reglas tradicionales **si pueden ser suficientes** para los seguros inclusivos!





2. Orientación de la IAIS para los seguros tradicionales

- Asegurar que los clientes **reciban un trato justo** tanto antes de la suscripción del contrato como durante la vigencia del mismo
- El cliente debe recibir **información apropiada, oportuna y comprensible** acerca de la póliza para poder tomar una decisión informada.
- La información debe ser **clara, justa y no engañosa**.
- El **costo de cumplir** con la regulación relevante sobre la revelación de información no debe dar como consecuencia un aumento de las pólizas ni convertirse en una barrera para que haya un acceso más amplio a los seguros.
- **Los requisitos pueden variar** según la cultura, régimen legal, el grado de desarrollo del sector asegurador y los conocimientos y experiencia del cliente típico.

*“De acuerdo con el PBS 19, el supervisor exigirá a las aseguradoras que promuevan productos y servicios de manera **clara, justa y no engañosa**, y que establezcan los requisitos del **momento, entrega y contenido** de la información que se proporciona a los clientes en el punto de venta” (IAIS, Documento de aplicación sobre los enfoques para la de supervisión de negocios, 2014)*





3. Necesidad de un enfoque proporcional para la revelación de información en los seguros inclusivos: **la perspectiva de los clientes**

Es necesario aplicar estas reglas de manera proporcional en los seguros inclusivos para proteger a los consumidores porque:

- Los asegurados generalmente son más vulnerables

“Los clientes de bajos ingresos generalmente son más vulnerables que los clientes de altos ingresos por las privaciones que sufren como consecuencia de la pobreza (...) y la insatisfacción de otras necesidades básicas como educación, trabajo, vivienda y acceso a la justicia” (IAIS, Documento sobre Temas de la Conducción de Negocios en los Seguros Inclusivos, 2016)

- La vulnerabilidad crece en el caso de los asegurados con pólizas grupales
- La asimetría de la información es mayor entre los clientes de seguros inclusivos y por tanto es también mayor el riesgo de abuso y ventas desleales o “misselling”
- Las herramientas tradicionales de información podrían no resultar suficientemente eficaces





4. Necesidad de un enfoque proporcional para la revelación de información en los seguros inclusivos: **la perspectiva de las aseguradoras**

Es necesario aplicar estas reglas de manera proporcional en los seguros inclusivos para facilitar el negocio porque

- El **costo del cumplimiento** de las normas para las aseguradoras puede ser demasiado elevado, desalentándolas de que ofrezcan productos a este segmento de la población
 - La encuesta de la A2ii sobre proporcionalidad identificó cinco factores de mercado que alientan -o desalientan- a las aseguradoras:
 - 1. Reducir los requisitos de revelación de información**
 - 2. Permitir usar un lenguaje acorde con el mercado**
 - 3. Permitir completamente las pólizas electrónicas**
 4. Contar con normas específicas para microseguros
 5. Permitir el uso de cualquier medio de pago
- **¡Las tres primeras se relacionan con la revelación de información!**





5. Guías de la IAIS para los seguros inclusivos: panorama general

Documento de la IAIS sobre la Conducción de Negocios en Seguros Inclusivos (Noviembre 2015)

- La revelación de datos como elemento clave del ciclo de vida de los productos de seguros inclusivos.

Documento de Aplicación de la IAIS sobre la Supervisión de la Conducta de los Intermediarios (Noviembre de 2016)

- Los diversos intermediarios, los nuevos intermediarios y los enfoques para la supervisión.

Documento de Aplicación de la IAIS sobre la Supervisión de Productos en Seguros Inclusivos (Junio de 2017)

- La revelación de información para los productos de seguros inclusivos debe observar los mismos principios que los productos de seguros convencionales.
- Algunos requisitos tienen que ser más exigentes.





5. Guías de la IAIS para los seguros inclusivos: Documento sobre la Conducción de Negocios en Seguros Inclusivos

Modalidades:

- Los medios convencionales de divulgación podrían no ser apropiados
- Se puede divulgar información a través de diversos canales, como anuncios y promociones, preventas, información sobre puntos de venta e información pos-venta
- Podría incluso ser de boca a boca; y también puede señalarse un lugar de reunión para las reuniones de presentación de información.
- La divulgación de información se apoya a veces en medios innovadores de sensibilización y alfabetización en seguros.
- Se puede recurrir al aprendizaje por medios visuales. Sin embargo, esto sólo es efectivo si las pólizas de seguro son sencillas y sin exclusiones voluminosas.
- O puede ser oral, pero seguida por información escrita.





5. Guías de la IAIS para los seguros inclusivos: Documento sobre la Conducción de Negocios en Seguros Inclusivos

Temporalidad:

- La revelación de información se debe realizar en la manera y el momento acordes con las necesidades laborales y cotidianas del asegurado.

Contenido:

- Concentrarse en **la calidad de la presentación de la información** sobre el producto y no en el volumen de la información.
- Usar el idioma nativo / oficial o propio del país.
- Puede ser útil emplear **información estandarizada** y validada para asegurar su fácil lectura y el empleo de **vocabulario sencillo**.

Proceso:

- Capacitación de los canales alternativos de distribución para revelar eficazmente los detalles de la póliza.





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

5. Guías de la IAIS para los seguros inclusivos: Documento sobre la Conducción de Negocios en Seguros Inclusivos

Efectividad

- Nivel de efectividad en los seguros **grupales** y en los seguros **obligatorios** o **implícitos**. Se debe ofrecer a los clientes la información incluso cuando los productos son obligatorios o implícitos como parte de otros paquetes de servicios financieros (como ahorros, remesas o créditos) porque es importante asegurar que el cliente pueda aprovechar los productos.
- Los productos obligatorios tal vez no proporcionen a los clientes suficiente información por ejemplo para:
 - renunciar al plan;
 - saber qué preguntas se pueden plantear, y
 - ante quién presentar una queja.





6. Estudio de la proporcionalidad en la práctica

El enfoque proporcional tiene los siguientes objetivos:

- Proteger a los consumidores
- Alentar el desarrollo del sector, **mediante la reducción de las barreras de entrada y el costo** de los seguros inclusivos
- El estudio pasa revista a las **experiencias** de Brasil, Paquistán, Perú y El Salvador y abarca cinco aspectos prácticos de la divulgación de información sobre
 - 1) Modalidad de revelación
 - 2) Documentación
 - 3) Lenguaje
 - 4) Temporalidad
 - 5) Contenido





6.1 Panorama general de los enfoques de supervisión

Aspecto	Criterios	Detalles regulados y país
1) Modalidad	<ul style="list-style-type: none">• Verbal• Por escrito• Hechos clave• Simple	<ul style="list-style-type: none">• Elementos clave: Sudáfrica, Perú, Filipinas• Brasil: obligaciones adicionales para la revelación por medios a distancia
2) Documen- tación	<ul style="list-style-type: none">• Electrónica• Tickets• Certificados (grupos)	<ul style="list-style-type: none">• Autorización de formularios electrónicos para contratos de pólizas (Brasil)• Autorización de tickets y certificados (China)
3) Lenguaje	<ul style="list-style-type: none">• Vernacular• Sencillo	<ul style="list-style-type: none">• Terminología simple de fácil comprensión (Ghana, Kenia, Filipinas)• Lenguaje vernacular (Paquistán, Filipinas, India)• Evitar lenguaje técnico y legal



6.1 Panorama general de los enfoques de supervisión

Aspecto	Criterios	Detalles regulados
4) Temporalidad	<ul style="list-style-type: none">• Pre-venta: antes del inicio del contrato• Pos-venta: Durante la vigencia del contrato (servicio continuo)	<ul style="list-style-type: none">• Se debe revelar los componentes clave antes o en el momento del inicio del contrato (Paquistán)
5) Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Formato estandarizado: “Documento de Información Clave”	<ul style="list-style-type: none">• Lista de información mínima (Brasil)• Regulación detallada de requisitos, por ejemplo sobre cobertura, número de central de llamadas, información detallada sobre intermediarios y desde 2016 sobre comisiones (Perú)• Sin información sobre comisiones (Brasil)



6.2 Ideas clave del estudio

- Los requisitos de revelación de información **tienen que adecuarse** al tipo de canal o medio de comunicación
- Cumplir con los requisitos de revelación y documentación a menudo es tedioso y **es importante que sean claros.**
- A menudo es caro **cumplir con los requisitos** y el costo puede exceder los beneficios previstos.
- Puede que **no se necesite** una revelación y documentación diferentes si los requisitos tradicionales son claros y se pueden aplicar a este tipo de consumidor y negocio.
- Un aspecto de la revelación de información que no se abarca en gran medida en los estudios nacionales son los **requisitos de revelación oral o presencial.**





7. Conclusiones (1)

- La divulgación efectiva en los seguros inclusivos es de suma importancia tanto para el consumidor como para las empresas. Encontrar el **equilibrio entre la protección del consumidor y los requisitos de divulgación** es el principal desafío de supervisión.
- Los supuestos tradicionales de que más texto e información escrita protegen a los consumidores no siempre son válidos para los seguros inclusivos.
- Los requisitos de divulgación y documentación para los seguros inclusivos deben centrarse en **definir la cobertura, y limitar las exclusiones y los requisitos de documentación** en caso de siniestros.
- Debe prestarse especial atención a los **canales de distribución**, que desempeñan un papel clave para el seguro inclusivo.
- El uso de medios electrónicos y digitales es crucial para reducir costos y desarrollar líneas de seguros inclusivas.





7. Conclusiones (2)

- El seguro inclusivo podría proporcionar lecciones valiosas para el seguro tradicional en áreas como la reducción de costos en la venta de seguros (por ejemplo, el uso de medios electrónicos y seguros digitales y el uso de tickets, como en los seguros tradicionales en Brasil).
- El uso de **contratos individuales** (con tickets de seguros) en lugar de las pólizas grupales ayudaría a minimizar la vulnerabilidad de los consumidores de seguros inclusivos.
- La simplicidad de la información requiere **enfoques innovadores de los aseguradores y supervisores**. Es clave pensar de manera no convencional.
- La validación de la efectividad de la divulgación debe **involucrar los consumidores** para saber si están efectivamente entendiendo.
- A veces las aseguradoras son no tratan de ser simples aunque la regulación lo permita. Las **unidades de cumplimiento** también pueden preferir seguir las viejas reglas por lo que es clave asegurarse de que son conscientes de los cambios y la importancia de su aplicación.





IAIS

INTERNATIONAL ASSOCIATION OF
INSURANCE SUPERVISORS

¡Gracias!

www.a2ii.org

**¡Reserve la fecha de la próxima llamada
de consulta el 21 de setiembre!**





La Iniciativa

La Iniciativa es una asociación entre





Iniciativa de Acceso a los Seguros

Un programa global de marcos legales sólidos para la regulación y la supervisión

Llamada de consulta de IAIS-A2ii **20 de julio de 2017**

Case study: Peru

Country expert



Carla Chiappe Villegas

Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs



1) Desafíos o retos enfrentados :

Promover el acceso a los seguros para sectores de bajos recursos.

Favorecer el desarrollo de microseguros y su comercialización, mediante uso de nuevos canales y mejoras en la comunicación.

Fomentar la confianza del público exigiendo que los microseguros tengan condiciones sencillas para su fácil comprensión.

Eliminar barreras identificadas en cuanto al plazo para pago de siniestros, prohibición de exclusiones y deducibles, y registro de modelos de pólizas.

Temas pendientes:

Rechazos inadecuados por exclusión de preexistencias

Demora innecesaria en el pago de siniestros

2) Enfoque adoptado: Desarrollar un marco normativo que favorezca la oferta y comercialización de productos alineados a las necesidades de la población de bajos recursos.

Promover desarrollo: Definición incorpora criterios cualitativos y cuantitativos para facilitar identificación y diseño.

Condiciones claras: Requisitos de información adecuados para pólizas simplificadas y solicitud-certificado. Productos no requieren evaluación previa para el aseguramiento.

Uso de nuevos canales : Empresas emisoras de dinero electrónico, cajeros corresponsales de IFIs y sistemas de comercialización a distancia.

Nuevo proceso de registro de pólizas de microseguros más ágil y simple: Inscripción en 15 días hábiles.

Uso de pólizas electrónicas y del comprobante de pago como prueba del contrato, así como otros medios de comunicación (**correo electrónico y vía telefónica**).

Ampliación del plazo máximo para el pago de la indemnización a 20 días.

3) Lecciones aprendidas:

Microseguros

Alternativa más adecuada para cubrir riesgos de personas con bajos ingresos.

Promover su desarrollo con productos innovadores y canales de comercialización adecuados.

El marco regulatorio debe garantizar un adecuada prestación del servicio sin frenar el desarrollo del mercado.

Definición de microseguros y características señaladas por la SBS acorde a estándares internacionales

