

# Regulación y supervisión en apoyo de los mercados inclusivos

Kingston, Jamaica  
3-7 October 2016

Michael Hafeman  
Michael Kofi Andoh



## Bases de la capacitación

- **Documento de Aplicación sobre regulación y supervisión en apoyo de los mercados inclusivos de seguros**
  - IAIS
  - Octubre 2012
- **Core Curriculum: Módulo sobre regulación y supervisión en apoyo de los mercados inclusivos de seguros**
  - IAIS e Iniciativa de Acceso a Seguros (A2ii)
  - Disponible desde 2013



## Agenda

- A.** Introducción
- B.** Entorno de mercados y políticas
- C.** Función del supervisor de seguros
- D.** Temas prudenciales
- E.** Temas de conducta de mercado



## A. Introducción

- **Importancia de la inclusión financiera**
- **Barreras que enfrentan los mercados de seguros inclusivos**
- **Desafíos en la eliminación de las barreras**
- **Aporte de este módulo**
- **Términos frecuentes**



## Mercados financieros inclusivos

- **Permiten que todos los consumidores tengan acceso directo a productos y servicios adecuados a sus necesidades**



## Ventajas de los mercados financieros inclusivos

- **Contribuyen a la reducción de la pobreza**
- **Aumentan el bienestar de la sociedad**
- **Promueven el desarrollo económico**
- **Contribuyen a la estabilidad financiera**



## Principios de los G20 para una inclusión financiera innovadora

- 1. Liderazgo**
- 2. Diversidad**
- 3. Innovación**
- 4. Protección**
- 5. Empoderamiento**
- 6. Cooperación**
- 7. Conocimiento**
- 8. Proporcionalidad**
- 9. Marco**



## Sostenibilidad

- Incluyen a un gran número de clientes mediante productos y servicios útiles y accesibles
- Los proveedores deben cumplir ciertos compromisos financieros
- Los proveedores deben tratar a los clientes de manera justa
- No se debe poner en cuestión la protección al consumidor





## Barreras e innovación

- **Si no se alcanza la inclusión total, puede ser que exista alguna barrera que impide otorgar un pleno servicio a ciertos sectores.**
  - Existen muchos tipos, inclusive de carácter regulatorio y de supervisión
  - Las barreras pueden presentarse en cualquier punto de la cadena de suministros
  - Pueden limitar la oferta o la demanda de seguros
  - No se refieren solamente al costo— los problemas no son solamente derivados de versiones “reducidas” de las pólizas
- **Se necesita innovación para superar, eliminar o evitar las barreras**



## Barreras del lado de la oferta

- **Falta de incentivos comerciales**
- **Falta de información**
- **Falta de experiencia y pericia**
- **Factores operativos**



## Barreras por el lado de la demanda

- **Bajos ingresos**
- **Ingresos fluctuantes**
- **Falta de educación financiera**
- **Falta de tradición de seguros**
- **Motivos religiosos**
- **Falta de confianza**



## Seguros informales

- **Respuesta usual ante las barreras**
  - Seguros no regulados, o actividades de seguros ilícitas



## En último término, los seguros deben ser formales

- Los seguros informales son “seguros” (en opinión del consumidor) proporcionados por un emisor ilegal o exonerado
- Las barreras a veces pueden hacer que los aseguradores formales se alejen del grupo de clientes, convirtiéndolos en “sub-atendidos”
  - Las necesidades persisten, pero sin cobertura formal
  - Se encuentran soluciones en los mecanismos y esquemas informales
- Reconsiderar las exoneraciones y exclusiones para lograr alcanzar los objetivos de la supervisión de seguros



## Regulación y supervisión inadecuadas

- **Barreras a la oferta**
- **Barreras a la demanda**



## Ejemplos de barreras regulatorias

- **Restricción al tipo de distribuidores**
- **Restricción a la forma de constitución legal de los distribuidores**
- **Requisitos de educación**
  - Costos de capacitación
- **Requisitos para la obtención de licencias**
  - Agregadores versus personal propio
- **Límites a las comisiones**
  - A la luz de los diferentes rangos de servicios
- **Restricciones a los servicios que puede ofrecerse**
- **Requisitos para revelar información**



## Desafíos para la eliminación de barreras

- **Diversidad de barreras**
- **Necesidad de innovación**
- **Elaboración de un marco apropiado y proporcional**
- **Diversidad de interesados**



## Aportes de este módulo

- **Enfoque en los aspectos fundamentales**
  - ¿Qué funciones juegan los diversos actores involucrados?
  - ¿Qué riesgos crean sus actividades?
  - ¿Por qué existe algún requisito?



## Términos frecuentemente utilizados

- **Organizaciones del ápice**
- **Cliente**
- **Acceso efectivo**
- **Inclusión financiera**
- **Jurisdicción**
- **Microseguros**
- **Mutuales, cooperativas, y otras organizaciones comunitarias (MCCO)**
- **Sub-atendidos**



## Actividad de grupo - inclusión

Explique brevemente de qué manera el acceso a los seguros en las siguientes soluciones podría contribuir a reducir la pobreza, mejorar el bienestar social, promover el desarrollo económico y contribuir a la estabilidad financiera.

1. Seguro de propiedad para pequeños comerciantes
2. Seguro de gastos médicos para familias pobres
3. Seguro agrícola para agricultores de subsistencia
4. Seguro de vida para trabajadores extranjeros migrantes
5. Seguro de responsabilidad civil ante terceros para chóferes de mototaxi



## Actividad de grupo

- **Discutir en su grupo los temas asignados**
- **Preparar una respuesta**
- **Escoger un vocero para presentar los resultados**
  
- **Tiempo**
  - 15 minutos de discusión
  - 4 minutos para cada presentación



## B. Entorno de mercados y políticas

- **Análisis del entorno**
- **Demanda por seguros**
- **Productos y servicios**
- **Canales de prestación**
- **Aseguradores**
- **Entorno de políticas**



## Análisis del entorno

- **Identificación de barreras**
- **Elaboración de objetivos, estrategias y planes de acción**
- **Recursos disponibles**
  - Instrumento I – Iniciativa de Acceso a Seguros
  - Ejemplos- estudios publicados por país
  - Asistencia técnica



## Demanda por seguros

- **Tamaño del mercado no atendido**
- **Características de los “no atendidos”**
- **Necesidades y preferencias de protección**
- **¿Qué pasos puede dar el supervisor para eliminar las barreras a la demanda?**



## Productos y servicios

- **Productos y servicios actualmente disponibles**
- **Formales e informales**
- **¿Los productos presentan las características básicas que apoyarían una mejor inclusión?**
  - **De ser así, ¿han tenido éxito?**
  - **De no ser así, ¿existen obstáculos para incorporar dichas características?**



## Características de productos que apoyan una mejor inclusión

- **Primas relativamente bajas**
- **Cobertura definida y limitada**
- **Períodos cortos de vigencia de póliza para limitar riesgos**
- **Pocas exclusiones, en caso de existir**
- **Preferencia por suscripción en grupo**
- **Procesamiento sencillo y rápido de siniestros con controles para evitar fraudes**



## Canales de prestación

- **Canales utilizados actualmente**
- **Importancia relativa para llegar a diversos tipos de clientes**
- **Formales e informales**
- **¿Los canales apoyan una mejor inclusión?**
  - Superación de barreras geográficas
  - Economía- efectividad de costos
  - Infraestructura de apalancamiento
  - Cómo superar la desconfianza
- **De no ser así, ¿existen impedimentos para lograrlo?**



## Aseguradores

- Entidades que actualmente suscriben riesgos de seguros
- Formales e informales
- ¿Cuáles son las características de los aseguradores?
  - Constitución legal
  - Propiedad
  - Naturaleza del negocio de seguros
  - Escala del negocio de seguro
  - Importancia de los seguros para la actividad comercial
  - Situación regulatoria de los seguros
- ¿Existen barreras de entrada o que impidan la formalización?



## Discusión – aseguradores

Reflexiones sobre las siguientes preguntas en el contexto de su respectiva jurisdicción

1. ¿Qué tipos de proveedores de microseguros operan?
2. ¿Cuál es su condición legal actual?
3. ¿Existen algunas organizaciones principales? De ser así, ¿qué servicios proporcionan?



## Entorno de políticas

- **Política gubernamental sobre la inclusión financiera**
- **Objetivos y responsabilidades**
- **Regulación de los seguros**
- **Supervisión de los seguros**



## Actividad de grupo- entorno

Reflexiones sobre las siguientes preguntas en el contexto de su jurisdicción respectiva

- 1.** ¿Se ha realizado un análisis integral del mercado y el entorno de políticas?
- 2.** De ser así, ¿cuáles fueron los tres resultados o recomendaciones más significativas formuladas por dicho análisis?
- 3.** En caso contrario, ¿qué aspectos de dicho entorno considera que plantearían las mayores dificultades de análisis?



## Actividad de grupo

- **Discutir en su grupo los temas asignados**
- **Preparar una respuesta**
- **Escoger un vocero para presentar los resultados**
  
- **Tiempo**
  - 10 minutos de discusión
  - 3 minutos para cada presentación



## C. Función del supervisor de seguros

- **Objetivos de la supervisión**
- **Importancia de contar con un mercado supervisado**
- **Dejar margen para la innovación**
- **Proporcionalidad**
- **Definición de los microseguros en las normas**
- **Cómo tratar con diversos participantes en el mercado**
- **Cómo tratar con diversas autoridades**
- **Implicancias para los recursos**



## Objetivos de la supervisión

- **Objetivos tradicionales**
  - Equidad
  - Seguridad
  - Estabilidad
- **Objetivo de inclusión**
- **Logro de un equilibrio adecuado**
- **Diversidad de autoridades**
  - Objetivos
  - Responsabilidades
  - ¿Existen brechas, traslapes o posibles conflictos?



## Importancia de contar con un mercado supervisado

- **Todos los clientes merecen ser protegidos por pérdidas indebidas**
- **Los fracasos pueden afectar la confianza en el mercado y el crecimiento económico, incluso si no existe riesgo sistémico**
- **La existencia de pólizas y aseguradoras pequeñas no significa que el riesgo de fracaso sea pequeño**
- **Una pérdida que puede parecer pequeña para algunos podría ser catastrófica para otros**
- **Los sectores no atendidos podrían tener menor capacidad de evitar o confrontar problemas**



## Dejar margen para la innovación

- **Posibles áreas de innovación**
  - Entidades que suscriben seguros
  - Productos de seguros
  - Canales de prestación
  - Explicación y documentación de los productos
  - Administración
- **¿La legislación deja margen para la innovación?**
- **De no ser así, ¿existen maneras alternativas de alcanzar los objetivos de la supervisión?**



## Entidades mixtas

- **Las entidades mixtas pueden dar lugar a muchas innovaciones**
- Gran escala: (por ejemplo) empresas de telecomunicaciones, entidades comerciales, otras instituciones financieras
- Pequeña escala: (por ejemplo) prestadores de servicios de salud, agencias funerarias



## Proporcionalidad

- Seguros ajustados a la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos
- Característica particularmente importante para las pólizas y aseguradores pequeños y a la necesidad de innovar
- Ninguna medida debería exceder lo necesario para alcanzar los objetivos de supervisión
- Riesgos similares deberían recibir un trato equivalente



## Contexto de la proporcionalidad (1)

- ¿Por qué es necesario?
- Para facilitar la innovación
- Para permitir la formalización de los informales
- Para evitar que la regulación y supervisión sean una barrera para los mercados inclusivos



## Contexto de la proporcionalidad (2)

- **¿Cuándo se necesita?**
  - Diseño de requisitos
  - Implementación de requisitos
  - Evaluación del cumplimiento ante los requisitos
  - Ejercicio de la autoridad de supervisión
- **¿Quiénes pueden ser afectados?**
  - Clientes
  - Aseguradores
  - Supervisores

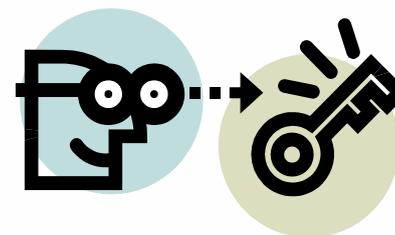


## Requisitos mínimos absolutos

- **Registro de programas piloto o diseños transitorios**
  - Identificación de la organización, forma, y requisito de informes mínimos para el supervisor
- **Informes mínimos**
  - Balance y estado de ingresos que identifiquen independientemente el negocio de seguros, muestren el efecto de los reaseguros, muestren los gastos por siniestros y operaciones de manera separada, y sean emitidos por lo menos anualmente o a solicitud
  - Nótese que estos requisitos son más exigentes que los del ICP 9
- **Información al mercado**
  - Cualquier persona debe ser capaz de determinar su participación en el mercado y comparar su desempeño respecto del mercado en conjunto



## Requisitos mínimos absolutos



- **Conducta comercial**
- Los clientes deben:
  - Ser conscientes de que cuentan con un producto de seguros
  - Conocer la identidad del asegurador
  - Conocer la forma en que pueden tener acceso a los servicios comprendidos en el producto
  - Saber cuando termina el servicio de seguros
  - Conocer los costos y obligaciones comprendidos en el producto



## Definición de los microseguros en las regulaciones

- **Definiciones cualitativas**
  - Seguro al que tienen acceso las poblaciones de bajos ingresos, proporcionados por varios tipos de entidades pero operados de acuerdo con las prácticas generalmente aceptadas de seguros (que incluyen los ICP)
  - Adecuados para muchos propósitos
- **Definiciones cuantitativas**
  - Puede requerirse un tratamiento diferencial
  - Mantener el propósito siempre presente
  - Las definiciones equivocadas pueden tener consecuencias imprevistas



## Criterios de definiciones

- Las definiciones deben enfocarse en los productos y no en los clientes
- Las definiciones que se enfocan en los proveedores presentan el potencial de crear un campo de juego desnivelado
- Las definiciones que se concentran en las microaseguradoras deben demarcar claramente los negocios de microseguros separadamente de otros y requerir una definición de una categoría o producto de riesgo
- Los elementos cuantitativos de las definiciones deben colocarse al nivel más alto posible para asegurar que el producto definido sea tan inclusivo como sea posible
- Los elementos cuantitativos deben tomar en cuenta la necesidad de alinear los perfiles de negocios con la regulación y supervisión proporcionales esperadas
- ¿La definición podría sin proponérselo excluir clientes objetivo, proveedores, productos o innovaciones?
- Se debe considerar una definición que implique la discrecionalidad del supervisor



## Discusión – definición (1)

Las autoridades de una jurisdicción están considerando adoptar la siguiente definición:

- “Producto de microseguros significa un producto de seguros que se ha diseñado para satisfacer las necesidades de los clientes de bajos ingresos, en donde el monto de las primas, calculadas diariamente, no excede el 6% del salario mínimo diario nacional y los beneficios garantizados no superan 600 veces el salario mínimo diario nacional. En el caso de productos “empaquetados”, los montos máximos de primas y beneficios garantizados se aplican independiente para cada componente del paquete de productos.”



## Discusión – definición (2)

- 1.** Mencione las tres razones por las que esta definición podría no apoyar el desarrollo de un mercado de seguros inclusivo.
- 2.** ¿Qué cambios propondría en la definición si su propósito final es facilitar el otorgamiento de licencias para agentes exclusivos de microseguros?
- 3.** ¿Qué cambios propondría en la definición si su propósito final es limitar las exclusiones que se permiten en los productos de microseguros?



## Cómo tratar con diversos participantes en el mercado

- **Falta de familiaridad, en ambas direcciones**
- **Nuevos roles incluso para los participantes tradicionales**
- **Considerar funciones, riesgos y controles**
- **Considerar los objetivos y de qué manera los seguros contribuyen a su logro**
- **Comunicarse activamente, también con los participantes del mercado informal**
- **De ser necesario, reajustar el marco normativo**



## Cómo tratar con diversas autoridades

- **Comprender los objetivos y responsabilidades**
- **Buscar sinergias**
- **Reducir el riesgo de arbitraje**
- **Documentar el intercambio de información y los acuerdos de confidencialidad**



## Diversidad de autoridades diferentes

- Banco Central
- Sistemas de pago
- Autoridades fiscales
- Reguladores de telecomunicaciones
- Autoridades del sector salud
- Ministerio de Agricultura
- Ministerio de Protección Social
- ¿Otros?



## Implicancias para los recursos

- **Desarrollo de políticas**
  - Iniciales y permanentes
  - De regulación y supervisión
  - Considerar las condiciones previas
- **Manejar las restricciones**
  - Habilidades y bases de datos
  - Tomar acción y animar a otros
- **Supervisión continua**
- **Obteniendo recursos**
  - Cooperar con otros
  - Considerar las necesidades transitorias y permanentes
  - Luchar por la equidad y sostenibilidad



## Facilitadores externos (1)

- **Fuentes de capacitación**
  - Actuarios
  - Fuentes de asistencia técnica
  - Sector académico
- **Especialistas de operación**
  - Intermediarios
  - Gerencia tercerizada
  - Proveedores de tecnología
  - Servicios de extensión e infraestructura



## Facilitadores externos (2)

- Fuentes de financiamiento
  - Donantes
  - Inversionistas
- Promotores
  - Asociaciones del sector seguro
  - Conferencias y reuniones
- Red de microseguros– facilita intercambio de información



## Actividad de grupo– partes interesadas (1)

La penetración de los seguros en su jurisdicción es muy baja en comparación con otras jurisdicciones de su misma región, aunque paralelamente existen diversos mecanismos informales de seguros. Usted ha preparado un plan de acción inicial para mejorar la inclusión en el mercado de seguros que consiste en:

- Llevar un cabo un análisis integral del mercado y el entorno de políticas
- Modificar la legislación de manera que se añada la “inclusión” entre los objetivos del ente rector
- Formalizar a los aseguradores informales.



## Actividad de grupo– partes interesadas(2)

Usted tiene el propósito de reunirse con los diferentes actores para lograr su apoyo al plan. Se asignará a cada uno de los grupos uno de los siguientes “actores” para dirigirse a:

1. El jefe de la autoridad supervisora
2. El Ministro de Economía
3. El Presidente del Banco Central
4. El Presidente de la Asociación de Aseguradores
5. El jefe de la Asociación de Microfinanzas (muchos de cuyos miembros ofrecen seguros informales)
6. El jefe de un organismo de bienestar social



## Actividad de grupo– partes interesadas (3)

Considere las siguientes preguntas, desde el punto de vista de la parte interesada que se le ha asignado:

1. ¿Qué falla en la situación actual?
2. ¿Cuáles son las ventajas de su plan?
3. ¿Cuáles son las desventajas de su plan (y cómo podría abordarlas)?
4. ¿Cuáles son los aspectos positivos de la situación actual que no cambiarán al realizarse su plan?
5. ¿Qué es lo que se les pide ?



## Actividad de grupo

- **Debata dentro de su grupo las preguntas que aparecen en la transparencia anterior**
- **Preparar una respuesta**
- **Escoger un vocero para presentar los resultados**
- **Tiempo**
  - **30 minutos de discusión**
  - **5 minutos para cada presentación**



## D. Temas prudenciales

- **Otorgamiento de licencias**
- **Operaciones**
- **Régimen de solvencia**
- **Supervisión**



## Otorgamiento de licencias

- **Importancia del otorgamiento de licencias**
- **Actividades de seguros reguladas**
- **Entidades que deben obtener licencias**
- **Implementación del proceso de otorgamiento de licencias**



## Importancia del otorgamiento de licencias

- **Define las condiciones para el acceso al mercado**
- **Limita el acceso sólo a quienes cumplan con estas condiciones**
- **Es esencial mantener un equilibrio**
  - **Exigencias débiles pueden exponer a los clientes a un riesgo excesivo**
  - **Exigencias onerosas pueden reducir el acceso de los clientes a los seguros**



## Actividades de seguros reguladas

- **Generalmente es mejor contar con un amplio rango**
- **Evitar las exoneraciones regulatorias de los seguros**
- **Evitar restringir las actividades de los seguros que si son deseables**



## Entidades que deben obtener licencias

- **Tipos de entidades aptas**
- **Entidades mixtas**
- **Planes piloto**
- **Entidades pequeñas**



## Tipos de entidades aptas

- **Una amplia gama mejora el acceso**
  - Permite tomar en cuenta las MCCO (mutuales, cooperativas, organizaciones comunitarias) presentes o futuras
- **Evitar las exoneraciones a medida que existan protecciones alternativas**
- **Evitar las restricciones a menos que sustenten los objetivos de supervisión**
  - Formato institucional
  - Domicilio de las entidades o sus propietarios
  - Tipos de propietarios
  - Especialización
- **Las licencias deben otorgarse de acuerdo con las capacidades**



## Tipos de proveedores

- **Aseguradoras tradicionales**
- **Microaseguradoras especializadas**
- **Mutuales, cooperativas, organizaciones comunitarias**
  - **MCCOs**
- **Asociaciones público- privadas**
- **Entidades con y sin fines de lucro**
- **Situación jurídica presente**
  - Reguladas por la ley de seguros
  - Reguladas por otras leyes
  - Informales y no reguladas



## Autorizaciones especializadas

- **Algunas jurisdicciones otorgan licencias especializadas para “microaseguradoras especializadas” o “intermediarios especializados en microseguros”**
  - Mayor enfoque en el rango de autorizaciones
  - Se permiten algunas tareas adicionales; sin reducir las obligaciones
  - Exigencias proporcionales (según el riesgo) con límites



## Entidades mixtas

- **Proteger a los asegurados con pólizas para los riesgos que presentan los negocios no asegurados**
  - Exigir que una entidad legal independiente suscriba el seguro
  - Se puede necesitar arreglos de transición
- **Se mejora el acceso si se puede “empaquetar” los seguros de vida y no vida**
  - Aseguradores con productos múltiples
  - Productos que todos los aseguradores pueden suscribir
  - Posiblemente limitado a los microseguros



## Planes piloto

- **Se utilizan para probar un enfoque y averiguar qué cambios se necesitan**
- Si incluyen las actividades de seguros reguladas, se debe proteger a los clientes
- **Pueden ser utilizados por los aseguradores autorizados**
- **Pueden ser utilizados por otras entidades**



## Uso de programas piloto por aseguradores autorizados

- **A veces caen dentro del ámbito de su autorización**
- **A veces escapan al ámbito de su licencia o las normas**



## Uso de programas piloto por otras entidades

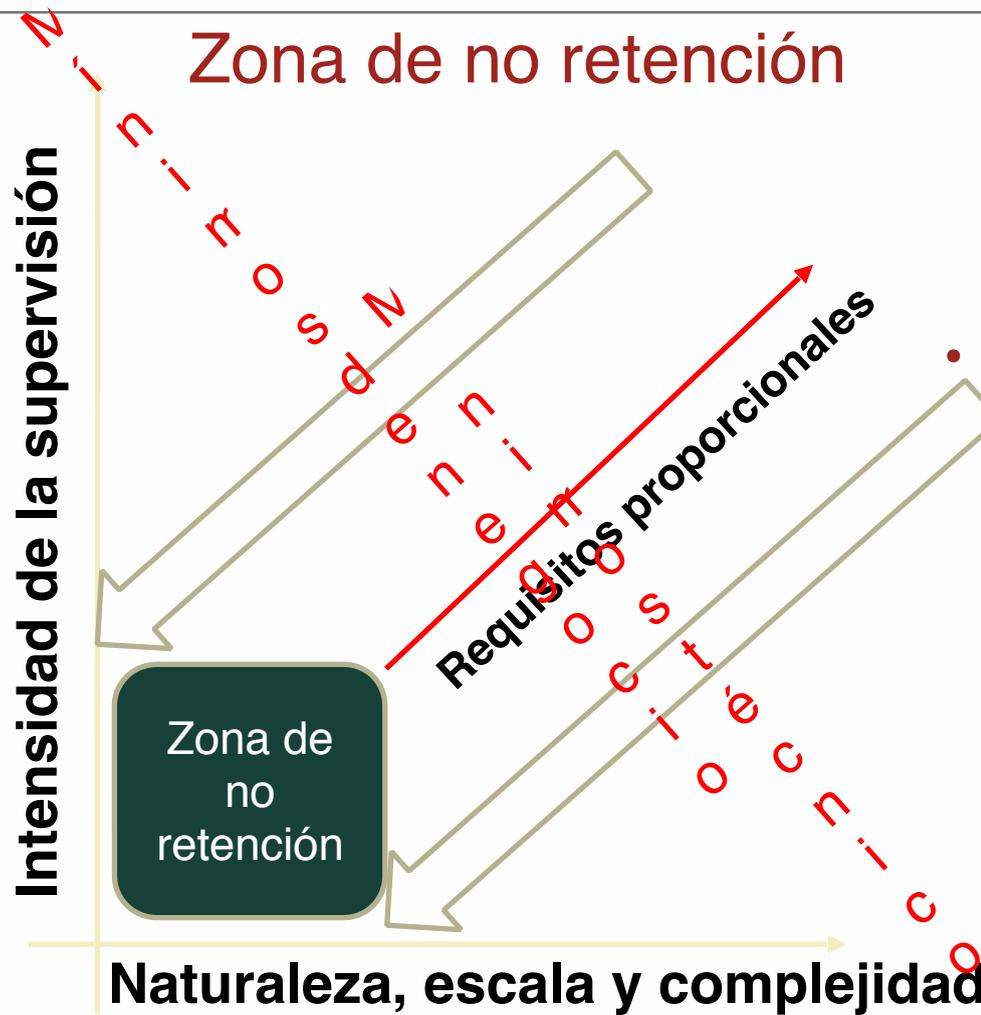
- **Pueden crear problemas difíciles**
  - Protección de clientes
  - Capacidad de supervisión
  - Competencia desleal
- **Se deben aceptar sólo temporalmente e incluir mecanismos de transición**
  - Registro
  - Identificación independiente de activos
  - Depósitos
  - Notificación a clientes
  - Protecciones alternativas



## Pequeñas entidades

- **Algunas entidades son demasiado pequeñas para requerir autorización**
  - Problemas técnicos - “pool” de riesgos
  - Operativos – procesos de negocios
- **¿Cómo se puede determinar cuál es el tamaño mínimo?**
  - Modelo estocástico
  - Modelo financiero de negocios
  - Referencia local y con otras jurisdicciones
  - Consulta con los participantes de mercado





- **Una verdad simple pero que plantea retos**
- Existe un punto donde no es seguro colocarse en el largo plazo
- Por debajo de este punto, las entidades pueden seguir operando como distribuidores
- La proporcionalidad puede aportar mucho pero debe existir un mínimo absoluto

## Implementación de las autorizaciones

- **Desafíos comunes de implementación**
- **Formalización y arreglos de transición**
- **Cambios en el control y salida del mercado**



## Desafíos de implementación comunes

- Algunas entidades tal vez no se dan cuenta de que sus actividades requieren una autorización
- Algunas entidades podrían no ser aptas para recibir autorización
- Los requisitos y procedimientos de autorización podrían tener que adaptarse
  - Entidades pequeñas
  - Diferentes tipos de entidades
  - Esquemas piloto
- Los operadores pequeños o informales podrían tener problemas para comprender o cumplir con los requisitos y procedimientos
- Tomar medidas para eliminar las barreras necesarias



## Formalización y arreglos de transición

- **La formalización de los seguros informales es preferible a su eliminación**
- **Comenzar con un cuadro claro de la situación actual y los resultados preferibles**
- **Las protecciones que se otorga durante la etapa de transición son incompletas**
  - El período de transición debe ser limitado
  - Las actividades deben ser restringidas
- **Los procesos deben ser claros y transparentes**
  - Se debe contemplar contingencias
  - Se debe apalancar recursos
- **Las restricciones deben ser proporcionales**
- **Los arreglos no deben ser indebidamente atractivos**



## Cambios en el control y salida del mercado

- **Aseguradores informales que no pueden cumplir los requisitos de formalización**
- **Esquemas piloto sin éxito emprendidos por entidades no autorizadas**
- **Mutualización o desmutualización**



## Operaciones

- **Gobernanza corporativa**
- **Individuos idóneos**
- **Controles internos y manejo de riesgos**



## Gobernanza corporativa

- **Existen requisitos para proteger los intereses de las partes involucradas**
  - Los clientes deben ser una alta prioridad de los aseguradores
- **La naturaleza de los conflictos puede variar según el tipo de entidad**
  - Las MCCO pueden no tener accionistas
  - Pueden surgir conflictos entre los tipos o generaciones de póliza-habientes
- **Las MCCO pueden enfrentar problemas para constituir un directorio sólido y diversificado**
  - La gerencia puede, en último término, controlar al directorio
- **Las entidades no autorizadas pueden carecer de mecanismos de gobernanza centrados en los clientes**
- **Los supervisores deben asegurar que se maneje los riesgos de gobernanza**



## Idoneidad de individuos

- **Los aseguradores pequeños y las MCCO pueden enfrentar dificultades específicas**
- **Se debe fomentar el fortalecimiento de competencias**
- **Se debe fomentar la ampliación de los directorios para que se incluya miembros externos a las MCCO**
- **Asegurar que los criterios de idoneidad sean apropiados**



## Controles internos y manejo de riesgos

- **Los enfoques innovadores pueden crear riesgos de control**
- **La participación de entidades mixtas y no aseguradoras puede crear riesgos de control**
- **Si se restringen las actividades, se puede reducir la necesidad de controles internos y manejo de riesgos**
- **Las pequeñas aseguradoras a menudo enfrentan dificultades**



## Discusión - gobernanza

El directorio de una cooperativa de salud de una pequeña comunidad está compuesto de los miembros de la organización.

1. ¿Cuáles son las posibles ventajas de tal composición desde la perspectiva del supervisor de seguros?
2. ¿Cuáles son las posibles desventajas?
3. ¿Cómo cambiaría su respuesta si la cooperativa fuese grande y operase en un amplio territorio geográfico?
4. ¿Qué pasos se pueden dar para subsanar las desventajas?



## Régimen de solvencia

- **Reaseguros**
- **Valuación y manejo de recursos a nivel de empresas (ERM)**
- **Adecuación de capital**



## Reaseguros

- **Todos los aseguradores deben tener acceso a los reaseguros que necesitan**
- **El acceso a los reaseguros debe ser mejorado :**
  - Formalizando a los reaseguradores informales
  - Permitiendo que los aseguradores directos convencionales asuman riesgos de microseguros
  - Permitiendo que los aseguradores reaseguren productos de microseguros que incluyan la cobertura de vida como no vida con el mismo reasegurador
  - Permitiendo que los reaseguradores reaseguren riesgos nuevos o complejos con reaseguradores extranjeros
  - Alentando a las MCCO para que cooperen entre sí en el manejo de reaseguros



## Valuación y ERM

- Apalancar el “expertise”
- Compartir servicios actuariales
- Elaborar métodos simplificados de valuación
- Restringir las operaciones de acuerdo con las capacidades técnicas y gestión



## Adecuación de capital

- **Tener en cuenta las características de riesgo de los productos y aseguradores**
- **Metodología proporcional**
- **Las MCCO enfrentan capacidades específicas para obtener capital adicional**



## Supervisión

- **Enfoque basado en riesgos**
- **Informe y análisis de gabinete**
- **Inspecciones de campo**
- **Prevención, corrección y cumplimiento**



## Enfoque basado en riesgos

- **Los aseguradores complejos y de gran tamaño deben ser objeto de una evaluación de riesgos sofisticada**
- **Los aseguradores más sencillos y de menor tamaño deben ser objeto de un enfoque más estandarizado**
- **Debe ser posible establecer sinergias con organizaciones de nivel superior y otras autoridades**
- **Todas las entidades relevantes de la cadena de prestación de seguros deben ser tomadas en cuenta**



## Informe y análisis de gabinete

- **La información debe ser suficiente**
  - Evaluación de la supervisión
  - Análisis de mercado y necesidad de políticaS
- **Los requisitos deben ser proporcionales**
- **Análisis por clase de negocios para los productos combinados**
- **Los “benchmarks” (referencias) pueden ser diferentes que en los seguros convencionales**



## Inspección de campo

- **El programa de inspecciones puede ser diferente para los aseguradores pequeños en áreas geográficas remotas**
- **Puede ser práctico llevar a cabo inspecciones que apunten a las actividades de microseguros de las aseguradoras convencionales**
- **Lograr acceso a todas las entidades de la cadena de suministros**



## Prevención, corrección y cumplimiento

- **Puede no ser necesario modificar el marco básico**
- **Mayor comunicación de los requisitos y expectativas**
- **Se debe hacer cumplir los acuerdos de transición**
- **Puede ser especialmente difícil sustituir personas clave**
- **Las penalidades financieras deben ser proporcionales**



## Desafíos de supervisión de las MCCO

- **Los seguros deben ser elemento auxiliar del objetivo principal**
- **Se debe contar con un directorio idóneo**
- **Presentación de la información a los miembros**
- **Acceso a capitales**
- **Equidad e igualdad en la distribución de utilidades**
- **Desmutualización**



## Discusión – perfil del riesgo (1)

- **Una gran cooperativa agrícola otorga seguro agrícola a sus miembros de manera informal.**
- **Actualmente hay cinco personas que operan el programa de seguros. Ninguna tiene capacitación formal en seguros.**
- **La cooperativa cobra primas que permiten alcanzar el punto de equilibrio en 5 años, gracias a su experiencia con siniestros previos. También acumula una reserva que se deposita en una cuenta en un banco local.**



## Discusión – perfil de riesgo (2)

- **La cooperativa está planeando crear una subsidiaria, para lo que solicitará una autorización de seguros, como se requiere actualmente.**
- **El jefe del ente rector le ha solicitado comparar el perfil de riesgo probable de este posible solicitante con el de un asegurador no-vida convencional de gran escala y con buena gestión.**



## Discusión – perfil de riesgo (3)

¿Qué diferencias probablemente surjan en las diferentes categorías de evaluación de riesgo que aplican la autoridad?

- **Financiero: activos, obligaciones, capital, ingreso, grupo**
- **Operativo: propiedad, gobernanza, actividades comerciales, controles**
- **Comportamiento de mercado: actividades comerciales, controles**



## E. Temas de conducta de mercado

- **Contexto de la supervisión del comportamiento en el mercado**
- **Principios SMART de protección al cliente**
- **Canales de prestación**
- **Comportamiento comercial**
- **Información para el mercado**
- **Fraude y actividades de lucha contra el lavado de activos y las actividades de financiación del terrorismo**
- **Supervisión**



## Contexto de la supervisión del comportamiento en el mercado

- **Concentrarse en la equidad e integridad de los tratos con el cliente**
- **Innovaciones de los productos, distribución y prestación de servicios**
- **Puede involucrar diferentes entidades**
- **Puede llevarse a cabo diferentes funciones, incluso por parte de participantes tradicionales**



## Principios SMART de protección al cliente

- 1. Diseño y prestación apropiados de producto**
- 2. Prevención de sobre-endeudamiento**
- 3. Transparencia**
- 4. Fijación responsable de precios**
- 5. Trato justo y respetuoso de clientes**
- 6. Confidencialidad de datos de los clientes**
- 7. Mecanismos para la resolución de reclamos**



## Canales de prestación

- **Canales innovadores**
- **Problemas en los canales de prestación**



## Canales innovadores de prestación

- Bancos
- Instituciones de microfinanzas
- Organizaciones no gubernamentales
- Marketing directo
- Correos directos
- Fuerzas de ventas alternativas
- Distribución con base en tecnología
- Minoristas
- Oficinas postales
- Asociaciones sociales y religiosas
- Sindicatos
- Agentes y “brokers” (corredores) especializados en microseguros
- MCCO



## Lógica para el empleo de alternativas

- **Se alcanza rápidamente mayor escala gracias a la agregación de consumidores**
- **Se obtiene credibilidad aprovechando las relaciones existentes**
- **Apalancamiento de una infraestructura existente ya sea física o virtual**
- **Acceso a una plataforma transaccional**
- **Compensación suficiente como complemento significativo de otros ingresos**



## Problemas en los canales de prestación

- **Definir las actividades objeto de regulación**
- **Aceptar una amplia gama de canales**
- **Requisitos, límites de comisiones y restricciones adecuados a las funciones realizadas**



## Retos en los tratos con los distribuidores

- Puede buscarse control al acceso para negociar acuerdos favorables en beneficio propio
- Probablemente se interesen más en la distribución de seguros si apoya su actividad central
- Las relaciones pueden involucrar múltiples participantes y ser difíciles de manejar, lo que en parte refleja la diversidad de roles que desempeñan



## Actividad de grupo – intermediarios (1)

En una jurisdicción dada, los requisitos que se imponen a los intermediarios pueden incluir los siguientes:

- Los agentes sólo pueden ser vendidos por agentes, brokers, o directamente por los aseguradores
- Los agentes deben ser personas individuales
- Los brokers deben ser empresas
- Los agentes no pueden representar a más de un asegurador con respecto a más de un tipo de seguro (vida o no vida)
- Los agentes y los principales de los intermediarios deben cumplir con requisitos de idoneidad, e inclusive dar exámenes sobre su conocimiento en el campo de los seguros
- Los agentes y brokers deben evaluar las necesidades de los clientes y recomendar productos adecuados.



## Actividad de grupo – intermediarios(2)

En grupo identifique cómo tendrían que cambiarse estos requisitos para incluir la prestación de seguros a través de:

1. Instituciones de microfinanzas
2. Minoristas
3. Organizaciones comunitarias de atención a la salud
4. Fuerzas de ventas de los proveedores de servicios de telecomunicaciones
5. Cooperativas agrícolas
6. Agencias funerarias

Se asignará uno de los anteriores a cada grupo.



## Actividad de grupo

- **Discuta en su grupo los temas asignados**
- **Preparar una respuesta**
- **Escoger un vocero para presentar los resultados**
  
- **Tiempo**
  - 15 minutos de discusión
  - 3 minutos para cada presentación



## Conducta comercial

- **Contexto para la realización de la supervisión comercial**
- **Desarrollo de productos**
- **Comunicación con los clientes**
- **Servicio al cliente**



## Contexto para la realización de la supervisión comercial

- **Diversidad de situaciones y enfoques relacionados con los clientes**
  - **Son imposibles las soluciones universales**
  - **Hay que concentrarse en los elementos básicos**
- **Poca educación financiera y bajos ingresos pueden hacer que las medidas tradicionales de protección sean menos útiles**



## Desarrollo de productos (1)

- Las necesidades y preferencias pueden diferir significativamente
- Las características del producto deben respaldar la mayor inclusión
  - Primas relativamente bajas
  - Coberturas definidas y limitadas
  - Términos cortos de las pólizas para limitar el riesgo
  - Pocas exclusiones, en caso de existir de algunas
  - Preferencia por la suscripción en grupos
- Procesamiento sencillo y rápido de siniestros con controles para evitar fraudes



## Desarrollo de productos (2)

- **Considerar las implicaciones de las características del producto**
- **Los enfoques para distribuir utilidades pueden diferir**
- **Podría ser necesario revisar los requisitos y criterios para la aprobación de los productos**



## Comunicación con los clientes

- **La información debe ser clara, realista y suficiente**
- **Considerar los requisitos cuando no se ofrece asesoría**
- **Alternativas a las comunicaciones por escrito**



## Servicio al cliente

- **Póliza habientes (huérfanos)**
  - Algunos canales alternativos pueden aumentar el riesgo
  - Otros, como la prestación en grupos, pueden disminuir el riesgo
- **Paso de compensaciones**
  - El proceso debe ser sencillo
  - El pago debe ser oportuno
  - Los requisitos deben equilibrar la necesidad de rapidez contra la necesidad de evaluar la validez del reclamo
- **Quejas**
  - Los procesos deben ser sencillos y accesibles



## Información al mercado

- El alcance de la información debe ser similar a la se proporciona al mercado convencional
- Los requisitos específicos deben ser proporcionales
- Se debe tener en cuenta las necesidades de los miembros de las MCCO en su calidad de propietarios
- La información debe permitir las comparaciones con otros participantes del mercado (“benchmarking”)



## Fraude y lucha contra el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo

- Los riesgos de fraude pueden variar
  - Los clientes no los conocen
  - Los procesos deben ser simples
  - La naturaleza de los productos puede diferir y los montos ser reducidos
  - Participación de entidades fuera del sector seguros
- Alternativas de información de supervisión cuando los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo son reducidos.
  - La naturaleza de los productos puede diferir y los montos ser reducidos
  - Los requerimientos deben ser proporcionales



## Supervisión

- **Tener en cuenta un monitoreo proactivo**
- **El Manual de Indicadores de Desempeño Social para los Microseguros constituye un recurso útil**
- **Buscar oportunidades para apalancar recursos**



## Posibilidades de un monitoreo más proactivo

- Posibilidades de un monitoreo más proactivo, el monitoreo de los reclamos por siniestros y las tasas de desembolso para evaluar si los productos de microseguros ofrecen a los clientes un valor razonable
- Investigar si las bajas tasas de siniestros o las elevadas tasas de gastos son resultado de una práctica comercial inadecuada
- Se deben analizar los reclamos contra los aseguradores e intermediarios para identificar conductas inapropiadas o procesos inadecuados en el manejo de reclamos
- Analizar las tasas de solución de reclamos y los períodos de desembolso de compensación para identificar prácticas de pago por siniestro lentas o injustas



## Revisión y conclusión

### Temas tratados:

- A.** Introducción
- B.** Entorno de mercado y políticas
- C.** Función del supervisor de seguros
- D.** Asuntos prudenciales
- E.** Asuntos de conducta de mercado



## A. Introducción

- **Importancia de la inclusión financiera**
- **Barreras que enfrentan los mercados de seguros inclusivos**
- **Desafíos en la eliminación de las barreras**
- **Manera en qué este módulo puede contribuir**
- **Términos frecuentes**



## B. Entorno de mercado y políticas

- **Análisis del entorno**
- **Demanda por seguros**
- **Productos y servicios**
- **Canales de prestación**
- **Aseguradores**
- **Entorno de políticas**



## C. Función del supervisor de seguros

- **Objetivos de la supervisión**
- **Importancia de contar con un mercado supervisado**
- **Dejar margen para la innovación**
- **Proporcionalidad**
- **Definición de los microseguros en las normas**
- **Cómo tratar con diversos participantes en el mercado**
- **Cómo tratar con diversas autoridades**
- **Implicaciones para los recursos**

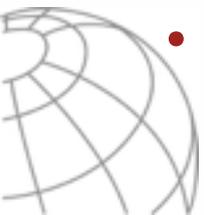


## D. Temas prudenciales

- **Otorgamiento de licencias**
- Importancia del otorgamiento de licencias
- Actividades de seguros reguladas
- Entidades que deben obtener licencias
- Implementación del proceso de otorgamiento de licencias
- **Operaciones**
- **Régimen de solvencia**
- **Supervisión**

## E. Temas de conducta de mercado

- **Contexto de la supervisión del comportamiento en el mercado**
- **Principios SMART de protección al cliente**
- **Canales de prestación**
- **Comportamiento comercial**
- **Información para el mercado**
- **Fraude y actividades de lucha contra el lavado de activos y las actividades de financiación del terrorismo**
- **Supervisión**



## Cierre

- Preguntas
- Comentarios
- Evaluación

**¡Gracias por su participación!**

