

DETERMINANTES DEL ÉXITO DE UN MERCADO DE SEGUROS INCLUSIVOS

La Paz, Bolivia
Noviembre 22, 2017



Agenda

1. Inclusión financiera.
2. La inclusión financiera en seguros.
3. Determinantes de un mercado de seguros inclusivos de éxito.
4. Algunas cifras de microseguros del mundo y Latino América.

1. Inclusión financiera

Algunos datos sobre inclusión financiera

La mitad de la población en edad de trabajar no tiene acceso a servicios financieros formales. Cerca de 2.000 millones

Las barreras de acceso son mayores en las personas pobres y las mujeres

En los países en desarrollo el 41% tiene cuenta de ahorros, mientras que en los países desarrollados la cifra es el doble

Las personas sin acceso a servicios financieros formales ...

- Acceden a créditos más costosos
- Ahorran con mecanismos poco seguros y de bajos retornos
- No cuentan con protección para la vejez
- Realizan inversiones riesgosas
- Están menos preparados para enfrentar riesgos

La inclusión financiera se define como ...

EL ACCESO Y USO DE SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD

POR PARTE DE LA POBLACIÓN QUE
NO HA SIDO ATENDIDA POR EL
SISTEMA FINANCIERO FORMAL

**CON EL FIN DE MEJORAR SU
BIENESTAR**

Contribución de la inclusión financiera



La inclusión financiera y la Agenda de Desarrollo



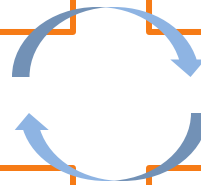
Dimensiones de la inclusión financiera

Acceso

Considera la eliminación de barreras como costo, asimetría de información, proximidad física, de lenguaje y culturales

Uso

Utilización efectiva de los servicios financieros.
Considera aspectos como la frecuencia y el plazo



Bienestar

Considera la mejora en la calidad de vida de las personas que acceden a los servicios financieros y la productividad

Calidad

Hace referencia a los atributos de los productos y a la relación entre usuarios y entidades

La inclusión financiera hace parte de la agenda la agenda de desarrollo de vario países

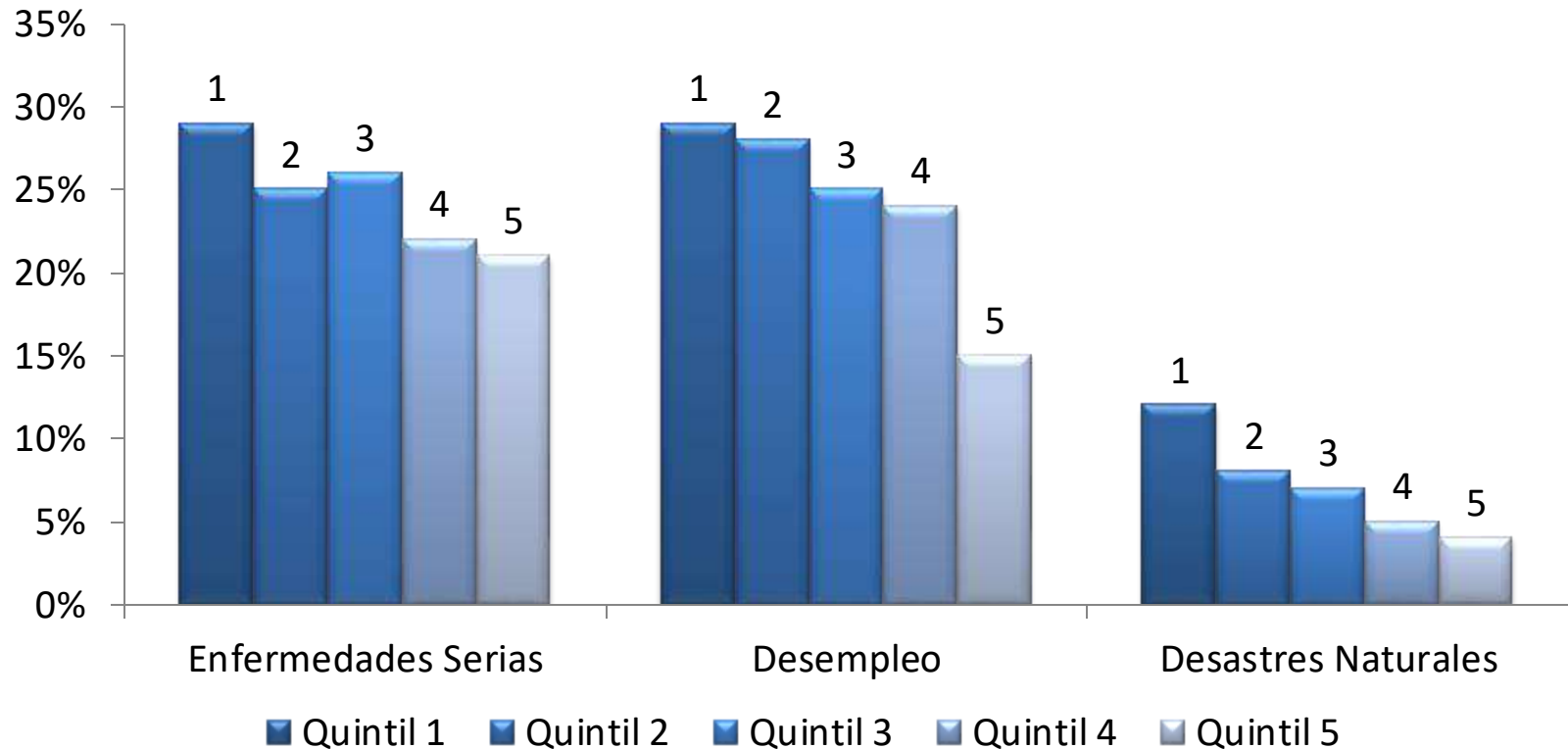
Rank/55			Score /100	Δ
		Average	49	+1
=1	▲ 1	Colombia	89	+3
=1	↔	Peru	89	-1
=3	▲ 1	India	78	+7
=3	↔	Philippines	78	-3
5	↔	Pakistan	63	-1
=6	↔	Chile	62	0
=6	↔	Tanzania	62	0
=8	▲ 3	Kenya	61	+5
=8	▲ 8	Rwanda	61	+7
10	▼ 2	Mexico	60	0

Rank/55	Change in Rank		Score/100	Change in Score Δ
		Average	52	+1
=1	▲ 1	Colombia	89	+3
=1	↔	Peru	89	-1
=6	↔	Chile	62	0
10	▼ 2	Mexico	60	0
11	↔	Uruguay	59	+3
=13	▼ 5	Bolivia	56	-4
=13	▲ 13	El Salvador	56	+7
=15	▲ 2	Nicaragua	55	+2
=15	▲ 4	Paraguay	55	+3
19	▲ 1	Dominican Republic	52	+1

2. La inclusión financiera en seguros

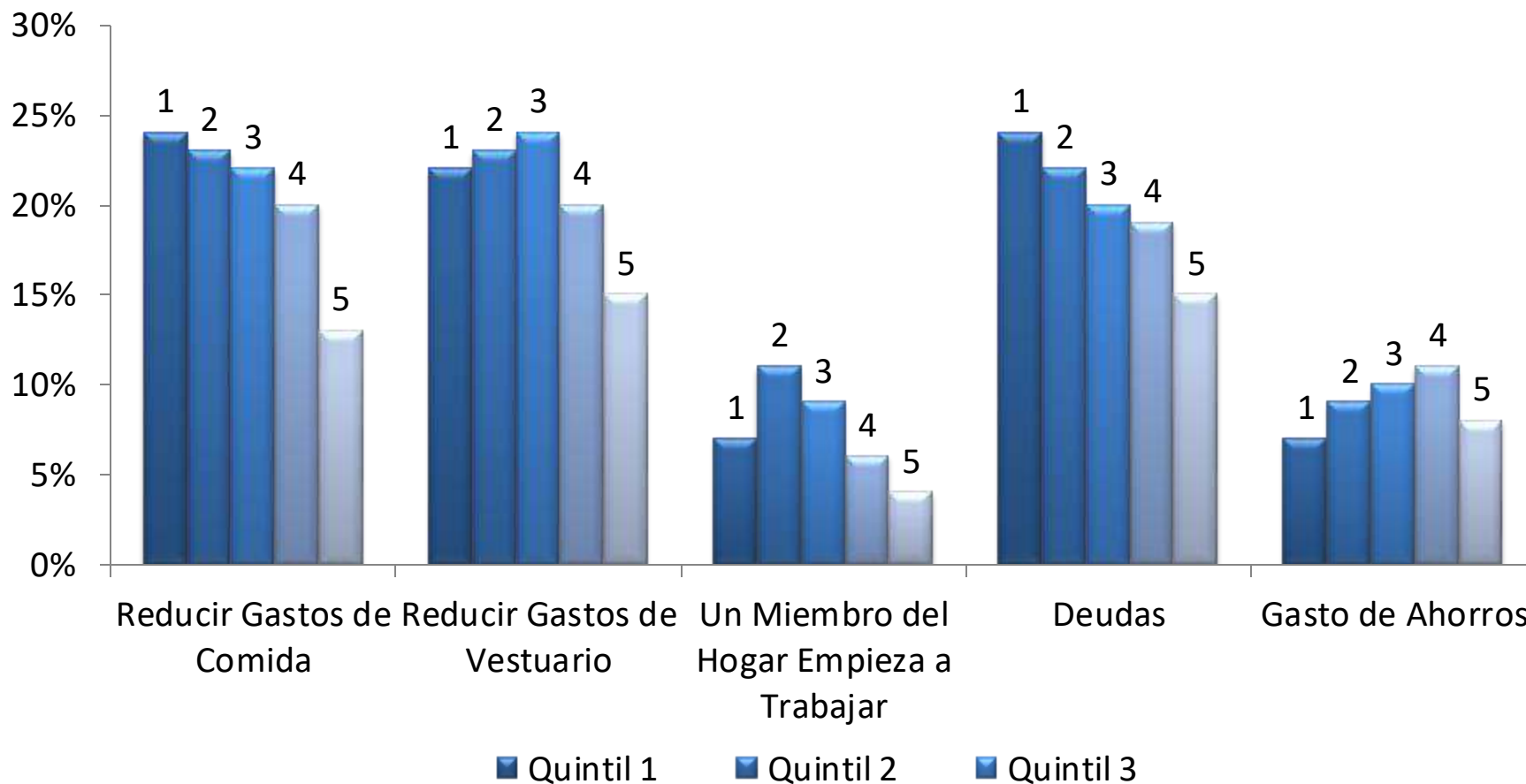
¿Por qué son importantes los seguros inclusivos?

Riesgos que más afectan a las personas



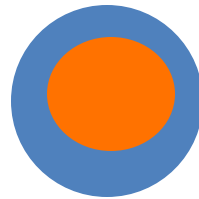
¿Por qué son importantes los seguros inclusivos?

Cómo responden las personas a los riesgos



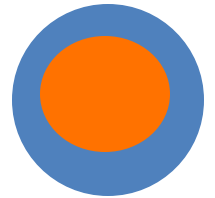
Microseguros y seguros inclusivos

Micro seguros



Ofrecen protección a las personas de bajos ingresos. Son inclusivos porque promueven el acceso de los hogares pobres.

Seguros Inclusivos



Ofrecen protección a los segmentos de población que no han tenido antes un seguro o han estado sub-atendidos.

Son seguros inclusivos:



Agro

**Micro
seguros**

Masivos

Otros

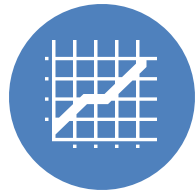
Importancia de los seguros inclusivos



Suaviza el consumo



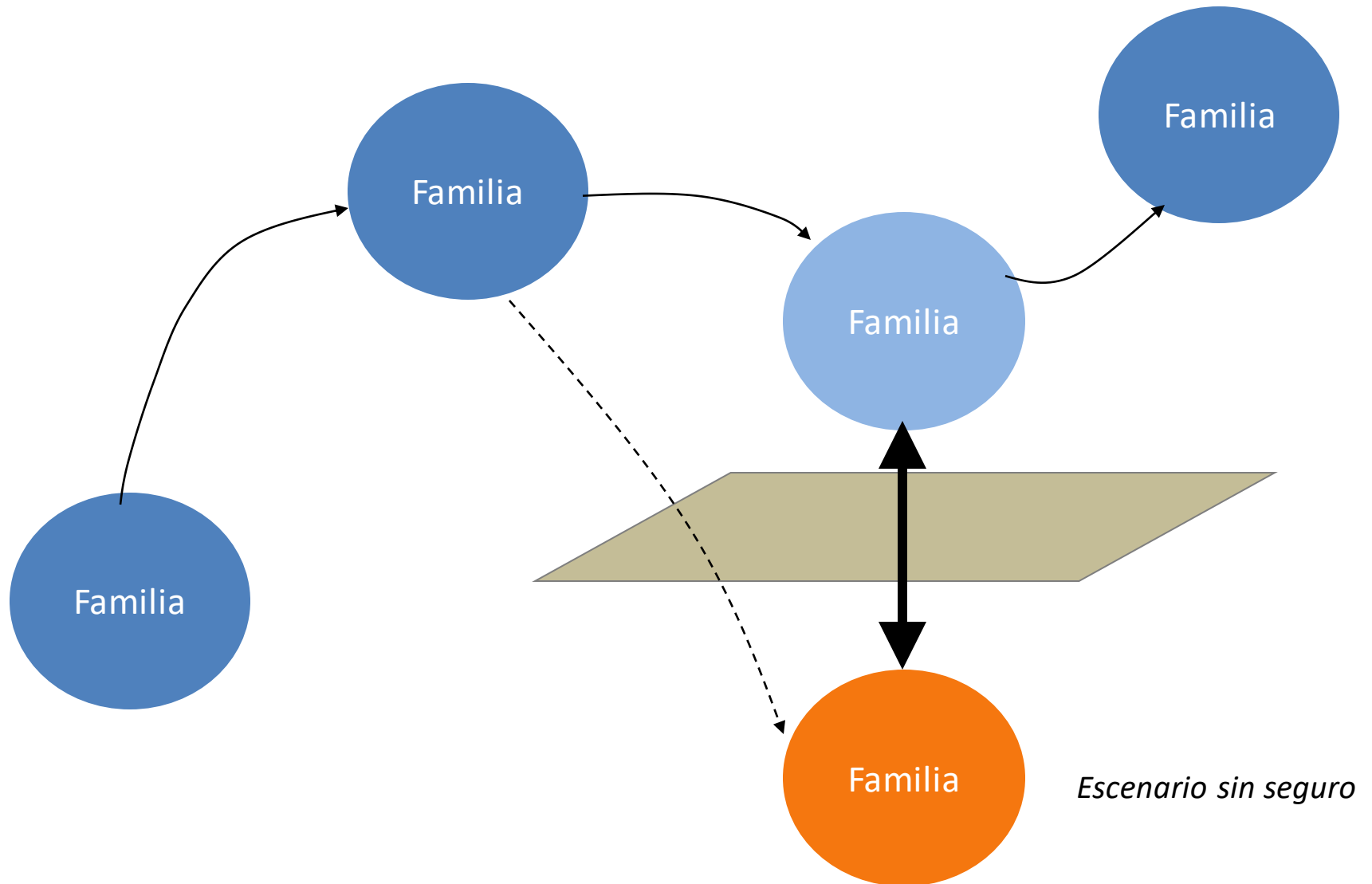
Protege el ahorro



Favorece la inversión

- Evita la venta de activos, especialmente productivos.
- Evita el sobreendeudamiento informal.
- Evitar el desvío de ingresos en la atención de emergencias.
- Previene el abandono escolar.
- Proteger el ahorro para otros eventos (desacumulación).
- Evita la cesación del pago de las obligaciones.
- Permite invertir en bienes de capital y asumir más riesgos.

Función de los seguros inclusivos



LOS SEGUROS INCLUSIVOS AYUDAN A SUPERAR LA POBREZA O EVITAR CAER EN ELLA

De allí que el acceso a este y otros servicios financieros sea parte de los objetivos del desarrollo sostenible

y sea una prioridad en la agenda de quienes hacen la política pública

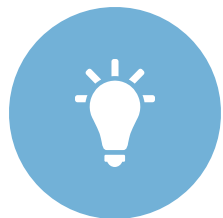
3. Determinantes de un mercado de seguros inclusivos de éxito

Determinantes de un mercado de seguros inclusivos



Ambiente regulatorio propicio

Proporcional a la naturaleza, escala y complejidad del riesgo asumido



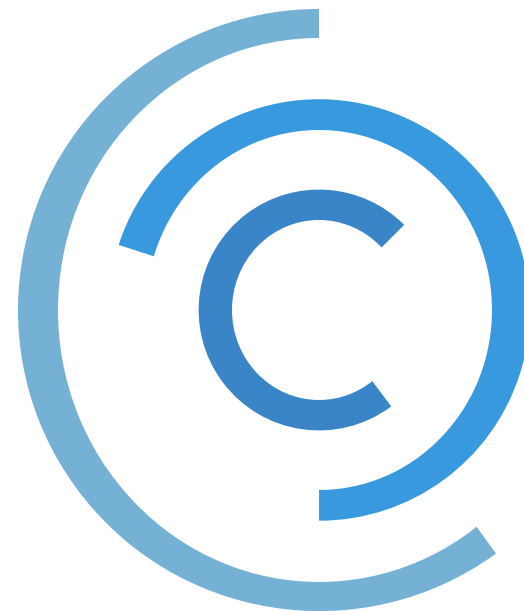
Oferta adecuada

Que agregue valor y protección al consumidor



Demanda atendida

Empoderada



Evolución de los mercados de seguros inclusivos



a. Entorno regulatorio

En el marco de regulación y supervisión esperado ...

Los seguros inclusivos tienen un espacio importante en la **agenda pública**

1

La regulación se aplica de manera proporcional en función de la escala y complejidad del negocio

2

No hay exenciones en la aplicación de las normas pero sí diferenciaciones

3

La regulación estimula la oferta y la **innovación** en el diseño de **productos**, uso de diversos **canales** y de la tecnología

4

Propende por la **protección del consumidor** y por un sano equilibrio entre este propósito y el de inclusión

5

Hay articulación con otras regulaciones como la de telecomunicaciones y otros actores

6

Aspectos que podría considerar un regulador

En caso de requerirse,
una definición
cualitativa

Habilitación de canales y
agentes y su idoneidad

Manejo de
reclamaciones y quejas

Habilitación de los
oferentes

Registro de productos y
definición de parámetros
que deben cumplir

Controles
(Lavado de activos) y
otros requisitos

Régimen de solvencia

Exigencias sobre
información para evaluar
el riesgo

Educación financiera

Formalización de
informales, reduciendo
arbitraje regulatorio

Revelación de
información

Reporte de datos

Aplicación de los principios de regulación para los seguros inclusivos

Principios de Inclusión

Su Aplicación en los Seguros Inclusivos

Liderazgo

Lograr que la agenda de inclusión del país incluya los seguros.

Diversidad

Permitir a las aseguradoras el uso de productos novedosos. Los seguros grupales y empaquetados reducen costos y facilitan el rápido acceso a los seguros.

Innovación

Facilitar el uso de tecnologías móviles para pagos, aceptación de productos o solicitud de servicios.

Protección al consumidor

Implementar mecanismo que protejan al consumidor poco informado en los todos las etapas del contrato.

Aplicación de los principios de regulación para los seguros inclusivos

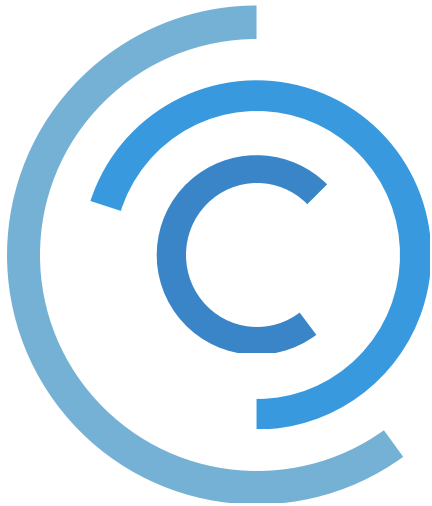
Principios de Inclusión	Su Aplicación en los Seguros Inclusivos
Empoderamiento	Articular a la estrategia nacional de educación financiera los temas de seguros.
Cooperación	Promover la cooperación entre diferentes actores de gobierno y fuera de él para promover la inclusión en seguros.
Innovación	Invertir en investigación, recolección de información y plataformas para compartir experiencias.
Proporcionalidad	Ajustar los requerimientos de supervisión a los seguros inclusivos.
Marco	Adaptar los marcos de regulación y política pública a estos nuevos mercados.

Algunas Experiencias internacionales

Concepto	INDIA	FILP	PER	BR	MEX	COL
Cuenta con regulación de MI, masivos u otros	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Definición del producto por montos y/o tipos de exclusiones	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Se crean nuevos canales y/o intermediarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Define aspectos varios del producto como tipo de lenguaje, exclusiones o reclamaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓

b. Oferta de productos de valor

Aspectos que debe considerar el asegurador

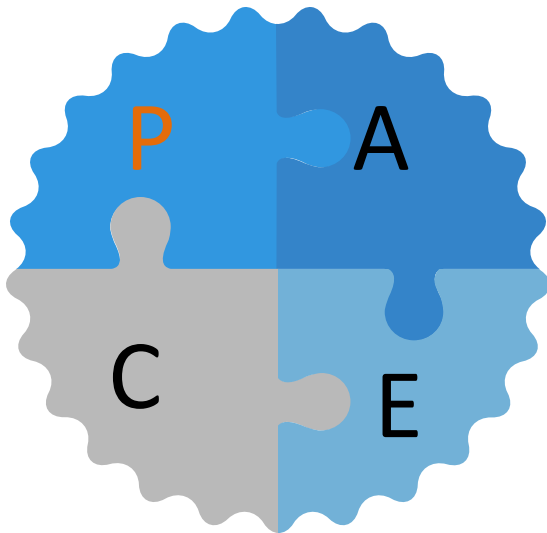


- Interés por hacer de los seguros inclusivos un caso de negocio.
- Capacidades del equipo.
- Desarrollo de estudios de demanda.
- Disponibilidad de otra data.
- Innovación en canales y productos.
- Mejorar eficiencia y simplificar procesos.
- Desarrollo de productos que **agreguen valor al consumidor.**

Productos de valor



Productos de valor

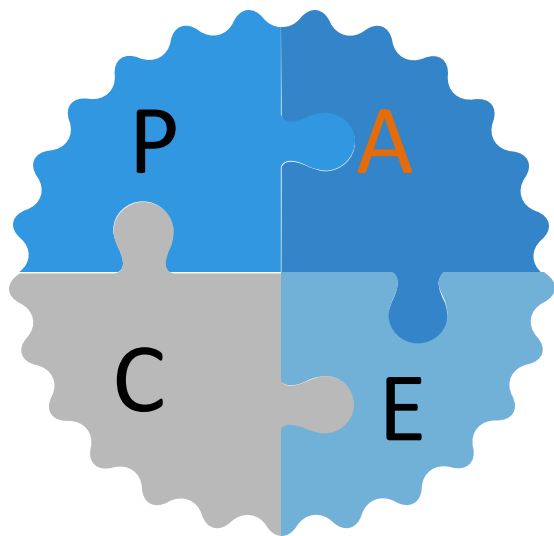


PRODUCTO

- No es una versión a escala de un producto tradicional
- Diseño de abajo para arriba
- Responde a necesidades del consumidor
- Coberturas simples
- Pocas o nulas exclusiones
- Periodos de carencia limitados
- Ofrece valores agregados y se hace tangible
- Simplicidad en las condiciones y el lenguaje

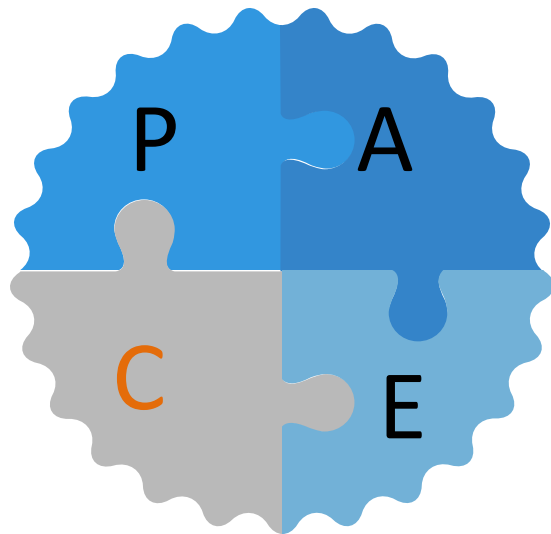
Productos de valor

ACCESO



- Voluntario
- Proceso simple de enrolamiento
- Ofrece información clara del producto
- Promueve la educación del consumidor sobre el producto
- Se ajusta a los ingresos y flujo de caja de los consumidores
- Ofrece puntos de venta y reclamación cercanos
- Mínimos documentos

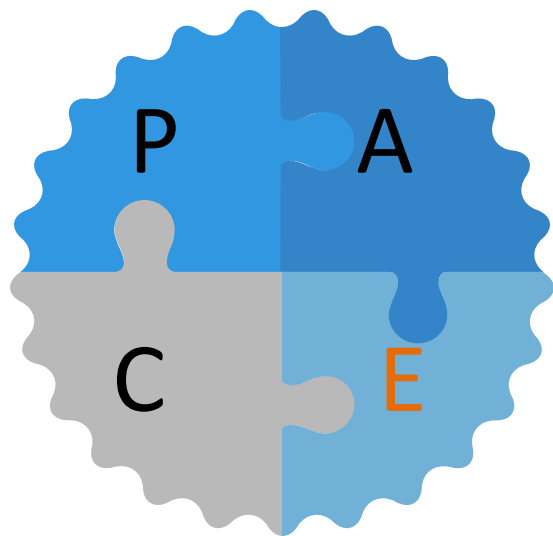
Productos de valor



COSTO

- Ofrece una buena relación prima – valor asegurado
- Reduce costos de oportunidad para el consumidor
- Copagos o deducibles limitados
- Buena tasa de siniestralidad
- Estructura de costos liviana
- Recaudo, la clave del éxito

Productos de valor



EXPERIENCIA

- Proceso de reclamación simple
- Pocas objeciones
- Pago de siniestros oportuno
- Emisión instantánea
- Ofrece documento póliza en corto tiempo
- Personal capacitado
- Cuenta con mecanismo claro para el trámite de quejas
- Pagar, la mejor propaganda

Variables que miden las dimensiones de la inclusión en seguros



c. Demanda empoderada

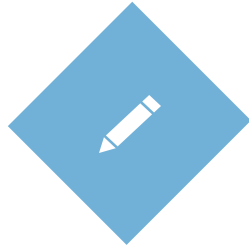
Características de la población objetivo

- Desconocimiento de los riesgos que enfrentan y los mecanismos para mitigarlos.
- Confusión entre ahorrar y asegurarse.
- Estrategias de mitigación no óptimas.

Desconocimiento de sus derechos, obligaciones y los mecanismos disponibles para obtener reparación o radicar quejas.

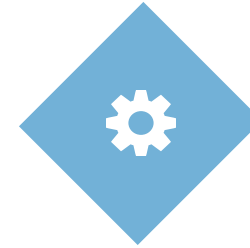
Falta de confianza las aseguradoras.

Áreas de intervención



Educación financiera

La evaluación de impacto del programa de **educación financiera** de Fasecolda en talleres y radio halló que las personas cambiaron sus conocimientos pero no sus comportamientos

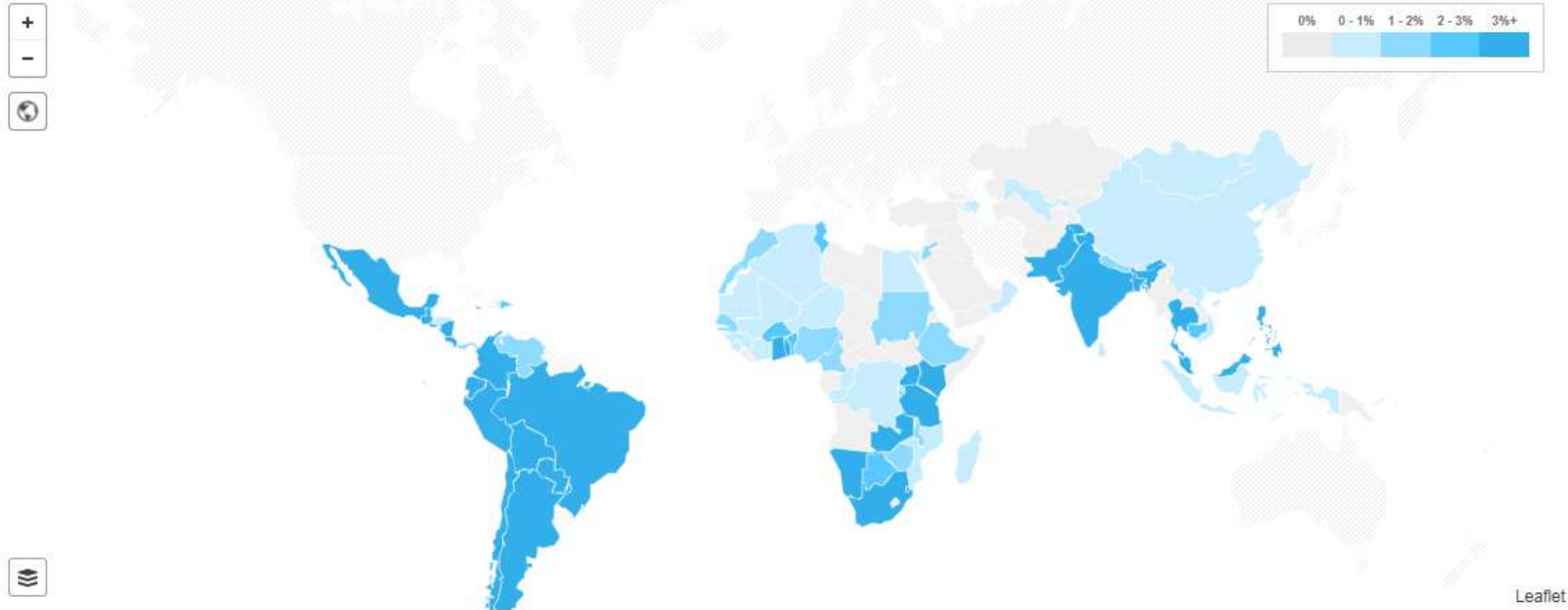


Buenas prácticas

Un estudio posterior encontró que el seguro como producto es muy bien valorado, las aseguradoras no, y que adoptar **buenas prácticas** para mejorar el producto y la experiencia estimula la confianza y aumenta la propensión de compra de seguros

4. Algunas cifras del Mundo y América Latina

Tasa de cobertura mundial de microseguros



Latin America and the Caribbean

7.89%

Total microinsurance coverage ratio

48,576,627 lives insured

Year: 2013



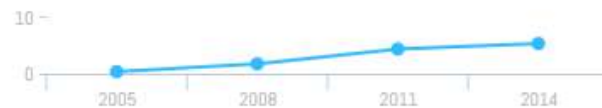
Africa

5.43%

Total microinsurance coverage ratio

61,760,322 lives insured

Year: 2014



Asia and Oceania

4.33%

Total microinsurance coverage ratio

170,392,520 lives insured

Year: 2012

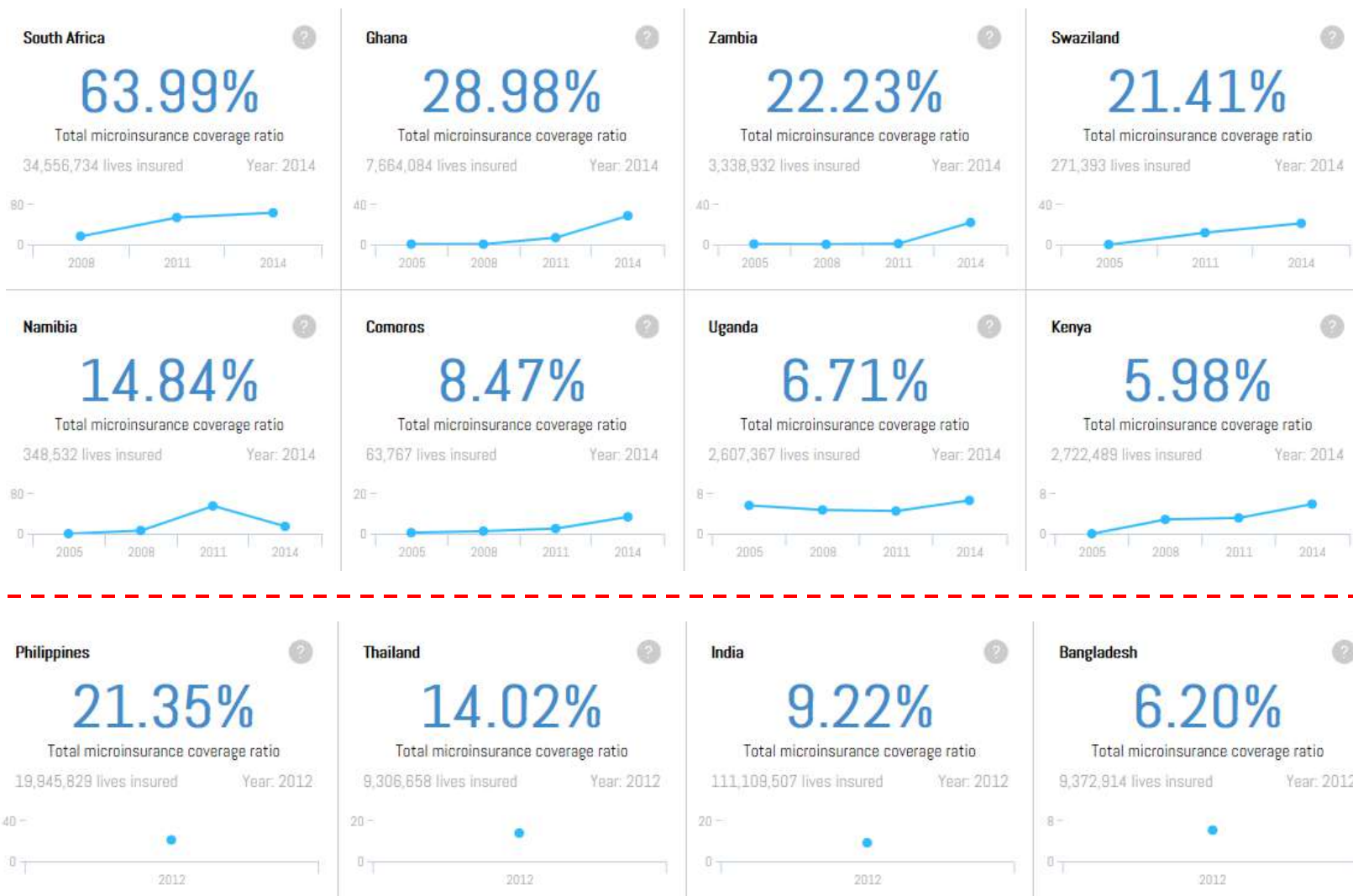


Tasa de cobertura de microseguros por país de la región



Fuente: Microinsurance Netowk. World Map of Microinsurance.

Tasa de cobertura de microseguros Asia y África



Panorama de microseguros en ALC

**US \$828
Millones**

De primas emitidas

26% Siniestralidad

Promedio ponderada baja
compara con Asia y África,
con altas coberturas en
salud

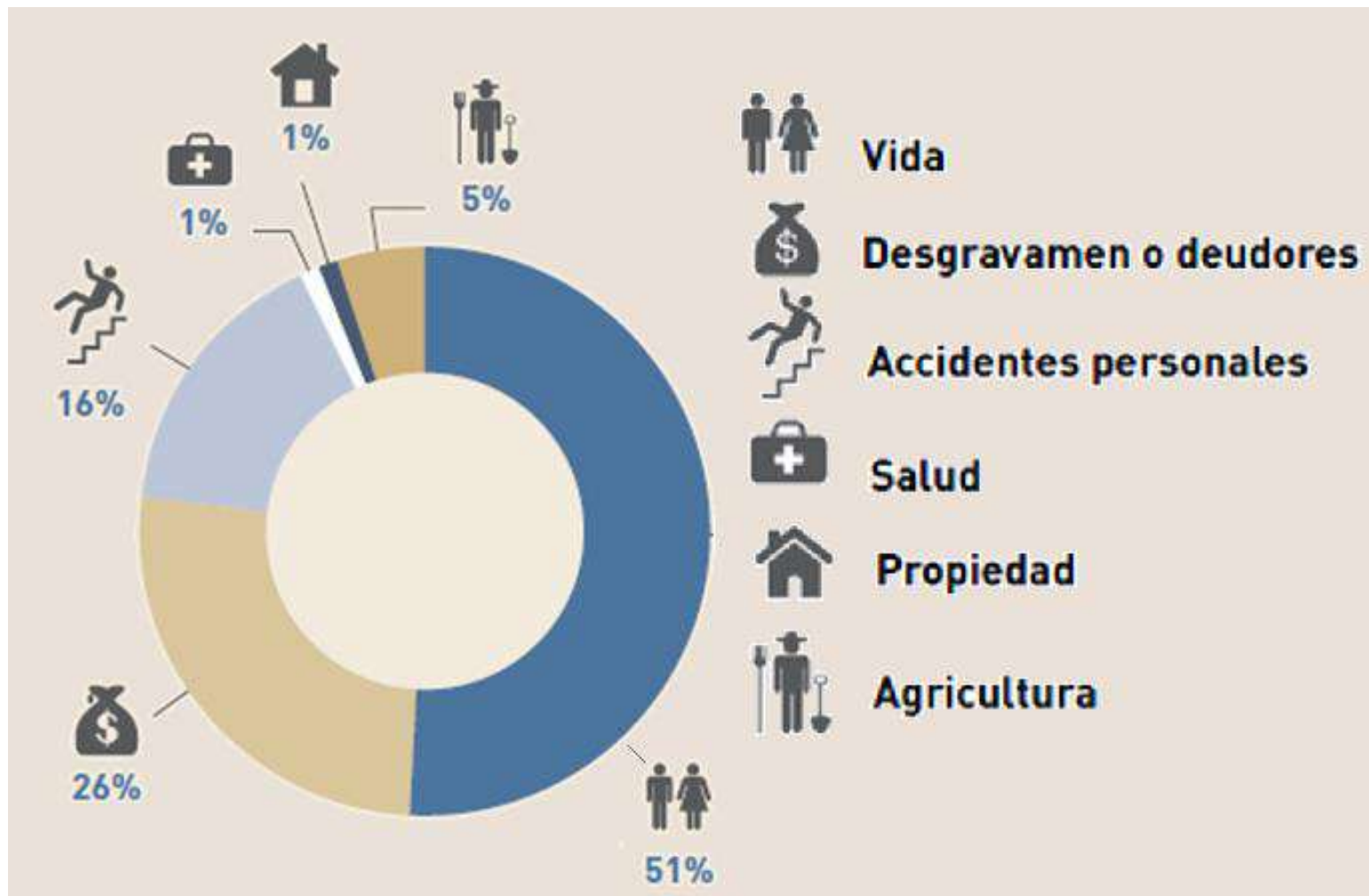
**1,7% sobre el
total**

De primas emitidas

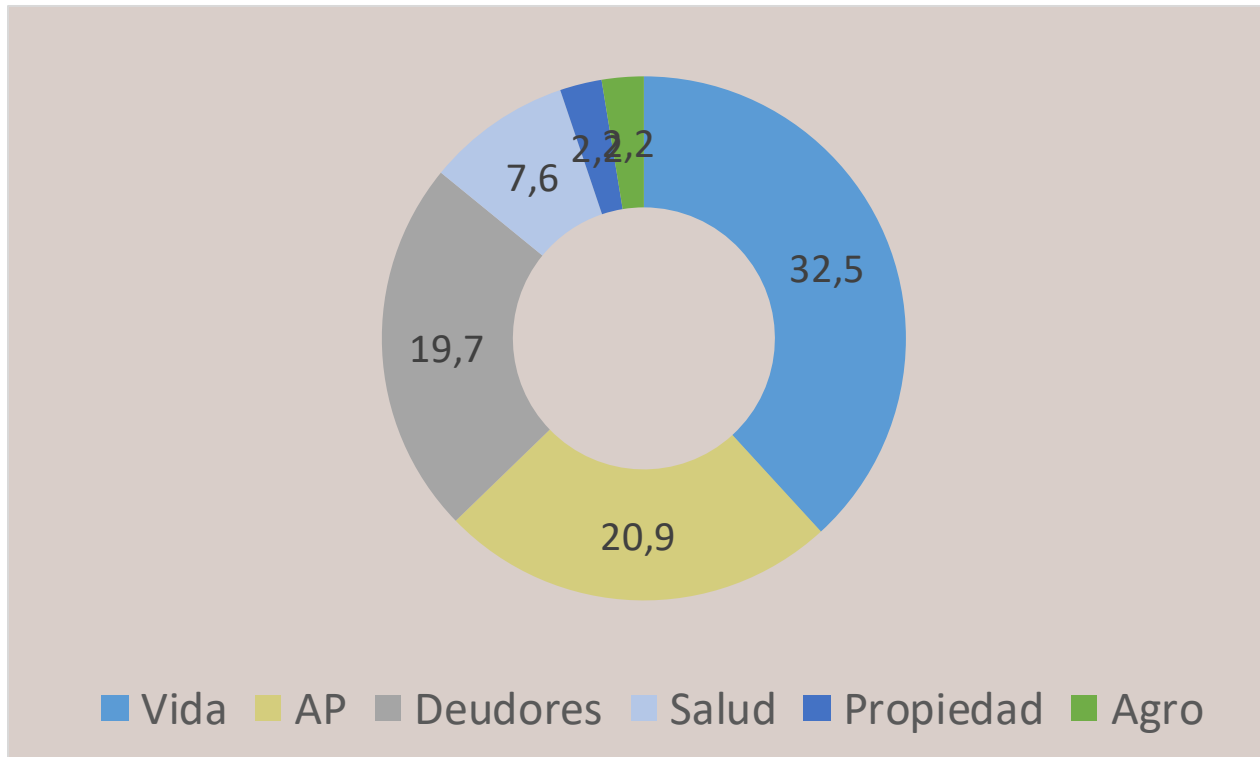
\$1,5 Dólares mes

Prima promedio

Distribución de primas por amparo principal



Vidas cubiertas amparo principal



El amparo de salud se concentra en gastos por hospitalización y enfermedades graves y no cobertura médica integral debido a los sistemas de seguridad social en salud presentes en los países, diferente a lo que ocurre en África y Asia.

Primas y vidas cubiertas por canal

ALCANCE E INGRESOS POR CANAL DE DISTRIBUCIÓN

Millones de vidas cubiertas, incluye coberturas secundarias.



Características del mercado latinoamericano

- Altos costos administrativos y altas comisiones a los canales, líderes de la cadena.
- Mercado concentrado en seguros masivos producto del crecimiento de la clase media emergente, que pasó de 103 millones de personas en 2003 a 152 millones en 2009, equivalente al 30% de la población.
- Sin embargo, el 60% de la población sigue en la pobreza.
- Pobres tasas de renovación y permanencia.
- Países de Asia y África usan más la tecnología para aumentar penetración y mejorar eficiencia.
- El bajo índice de reclamaciones obedece a la persistencia de productos complejos, difíciles reclamar.

Retos del mercado latinoamericano

1

Que los canales asuman el seguro como medio para atraer, retener y aumentar sus clientes

2

El rol de expandir el negocio está en manos de los canales. El modelo no es rentable sin canales eficaces

3

Usar la tecnología para aumentar eficiencia y reducir costos

4

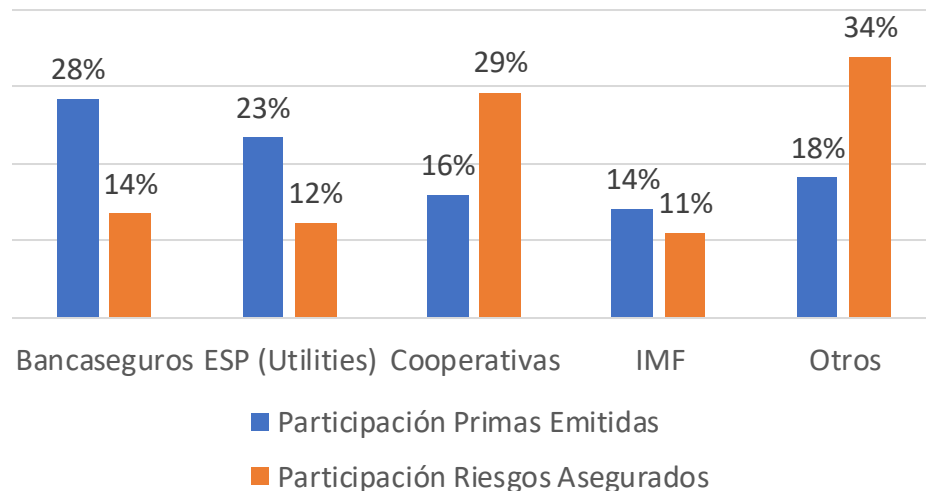
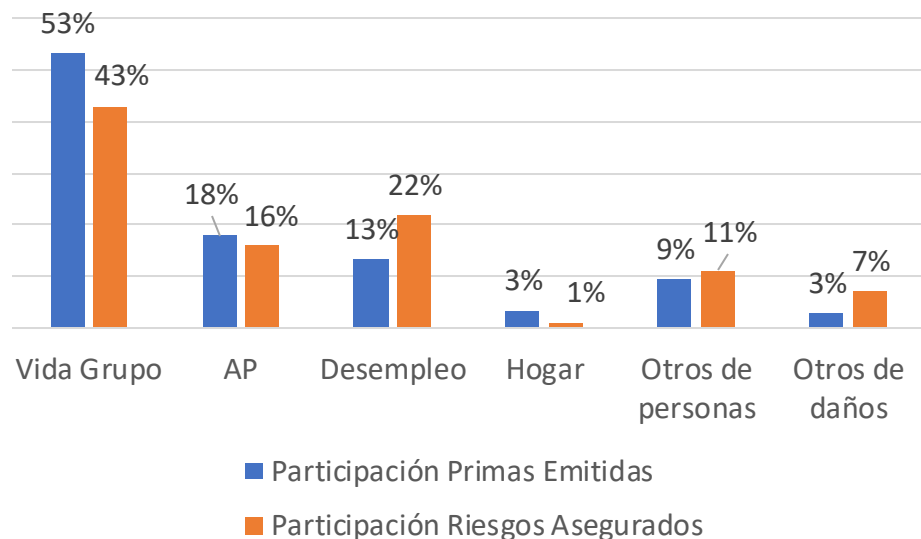
Aumentar penetración en seguros de salud y propiedad

Algunos indicadores del mercado colombiano a diciembre de 2016

Concepto	2015 (USD)	2016 (USD)	Variación
Primas emitidas	\$73.200.572	\$77.829.848	6,3%
No. Riesgos asegurados	5.133.950	5.218.080	1,6%
Prima promedio mes	\$1,19	\$1,24	4,6%
Total valor asegurado (billones USD)	\$11.3	\$12.4	8,7%
Valor asegurado promedio	\$2.276	\$2.435	7,0%
Siniestros pagados	\$16.755.860	\$21.655.501	29,2%
No. Siniestros pagados	38.345	78.458	104,6%
Valor promedio de siniestros pagados	\$437	\$276	-36,8%
Siniestralidad bruta	23%	28%	4,9%

^a Los datos para el Valor asegurado vigente se presentan en billones de dólares.
No incluye los datos del ramo de Vida Grupo Deudores
Incluye los datos de Alfa, Allianz, Equidad, Mapfre, MetLife, Mundial, Solidaria, Sura.

Participación de primas emitidas y riesgos asegurados por ramo y por canal 2016



No incluye los datos del ramo de Vida Grupo Deudores
 Incluye los datos de Alfa, Allianz, Equidad, Mapfre, MetLife, Mundial, Solidaria, Sura.

Gracias

Alejandra Díaz Agudelo

Directora de Inclusión Financiera y Sostenibilidad

Miembro del Consejo Directivo del Microinsurance Network

adiaz@fasecolda.com