



# MICROSEGUROS

## EXPERIENCIA: LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS

CONFERENCIA INTERNACIONAL DE SEGUROS

Mónica Beltrán Romay  
La Paz, 22 de Noviembre 2017

# MICROSEGURO



*“El microseguro es la protección de las personas de bajos ingresos contra peligros específicos a cambio de pagos regulares de primas proporcionales a la probabilidad y los costes del riesgo involucrado.*

*Esta definición es esencialmente la misma que se podría utilizar para el seguro regular, excepto para el mercado objetivo claramente determinado: personas de bajos ingresos ... ¿Cuán pobre tiene que ser la gente para que la protección de seguro se considere como “micro”? La respuesta varía según el país, pero en general los microseguros están pensados para las personas ignoradas por los principales sistemas de seguro comerciales y sociales, es decir, las personas que no han tenido acceso a los productos adecuados.”*

Churchill, 2006  
*Protegiendo a los Pobres*  
*Compendio sobre Microseguros*

**NO EXISTE UNA DEFINICIÓN ÚNICA Y UNIVERSAL PARA EL  
MICROSEGURO**

# MICROSEGURO



## 4 FORMAS DE DEFINIR MICROSEGUROS OPERATIVOS:

### 1. GRUPO OBJETIVO:

- Cuán pobres tienen que ser los asegurados?
- La compañía aseguradora debe evaluar al posible asegurado para confirmar que pertenece al Mercado Objetivo?

### 2. DEFINICIÓN DEL PRODUCTO:

- El producto debe ser solo relevante para personas de bajos ingresos?
- Se debe limitar a un valor asegurado máximo? O una prima máxima? Muchos productos con valores asegurados bajos y primas bajas, no están destinados a personas de bajos ingresos.

### 3. DEFINICIÓN DE PROVEEDORES:

- En otros países, los microseguros pueden ser ofertados por otro tipo de entidades, además de los aseguradores formales.

### 4. DEFINICIÓN DE CANALES DE DISTRIBUCIÓN

- Si el intermediario o canal, llega a la población de bajos ingresos.

# MICROSEGURO



## 2 TENDENCIAS PARA DEFINIR MICROSEGUROS:

### 1. MONTO DE LAS COBERTURAS O PRIMAS

- INDIA
- PERU (Valor Asegurado MAX usd 3.300 y Prima mensual MAX usd 3)

### 2. POBLACIÓN A LA CUAL EL SEGURO ESTÁ DESTINADO

- La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros define al Microseguro como: “La protección de personas de bajos ingresos contra peligros específicos a cambio de primas regulares proporcionales a la probabilidad y costo del riesgo involucrado”

### 3. MIXTA

- MEXICO
- FILIPINAS



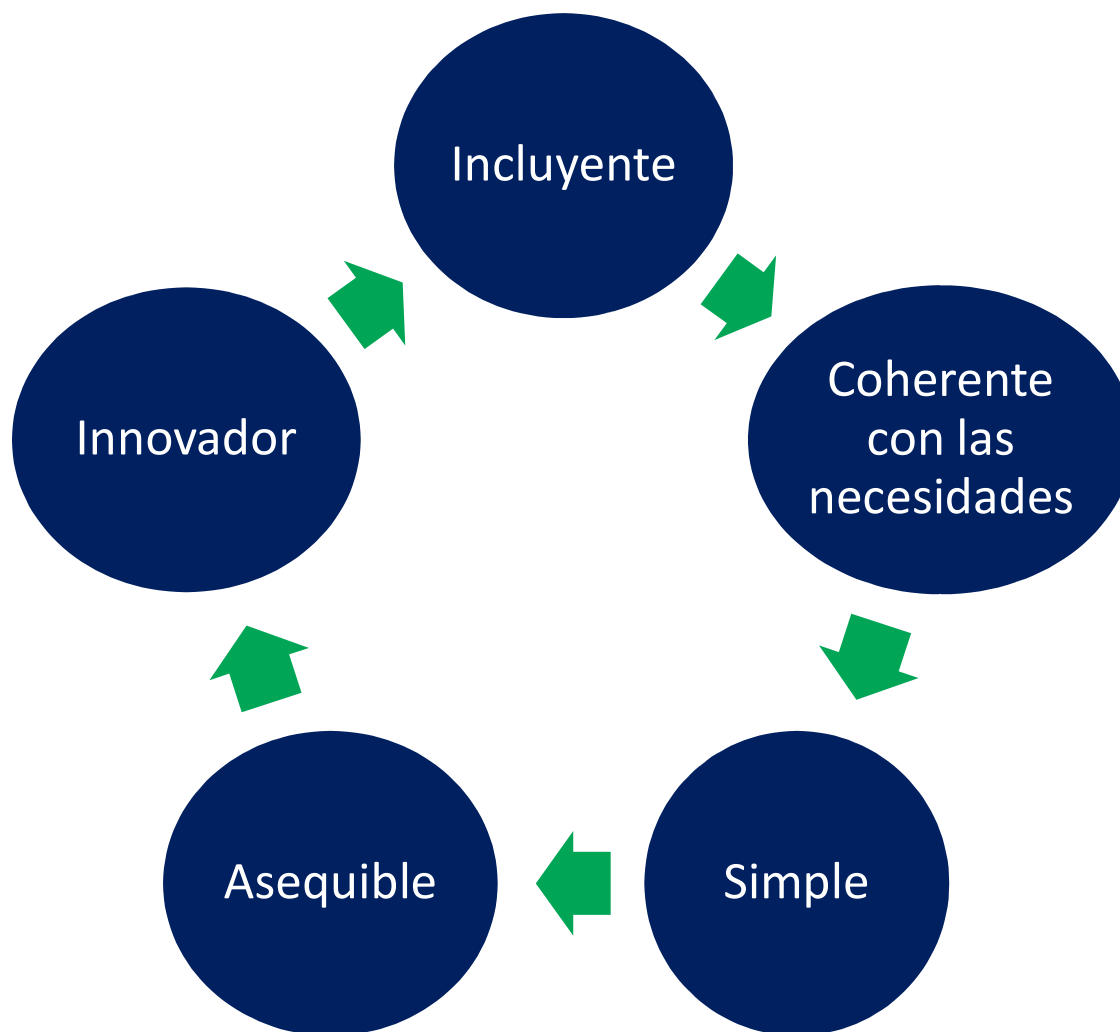
Gestión de Riesgos /  
Acceso a Seguros



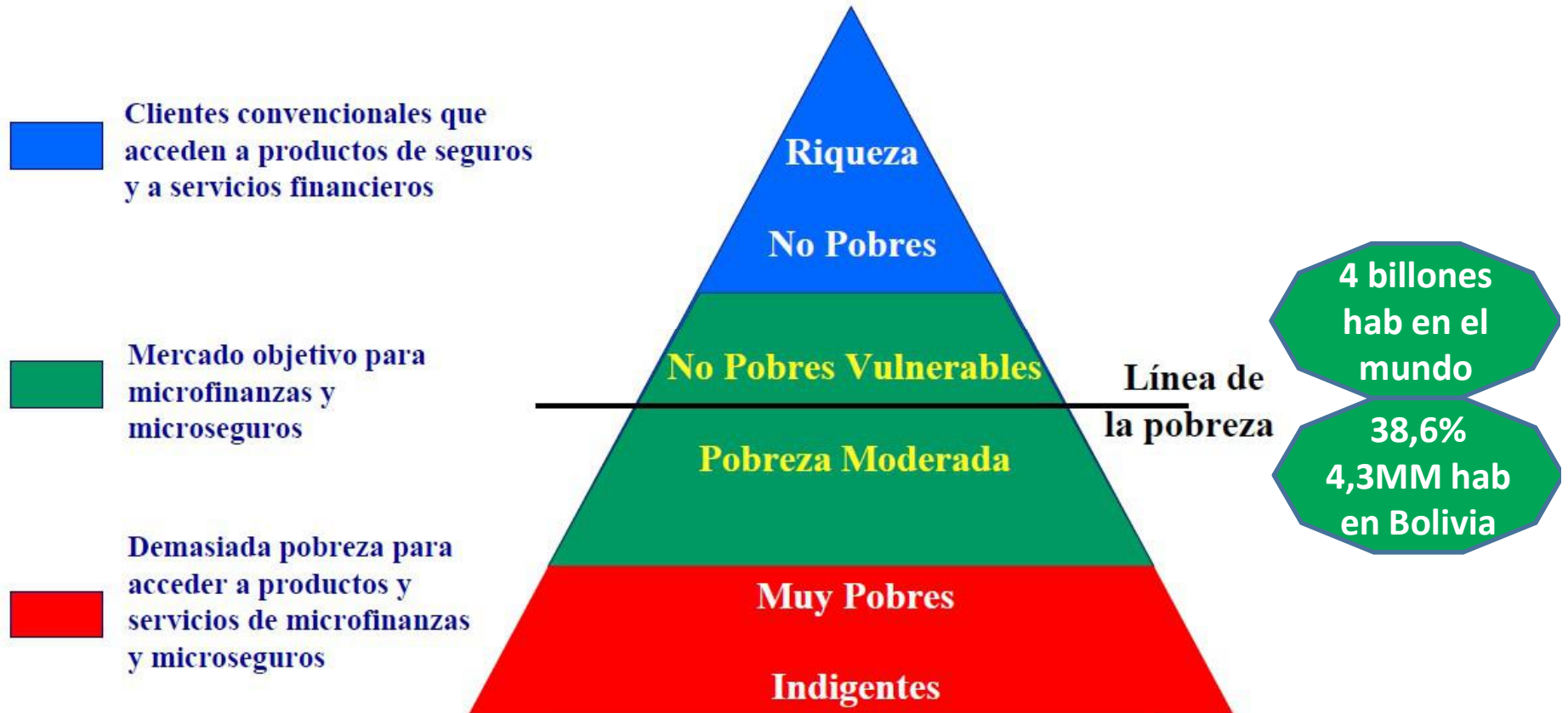
Lucha contra la POBREZA  
Gestión de Riesgos  
informales



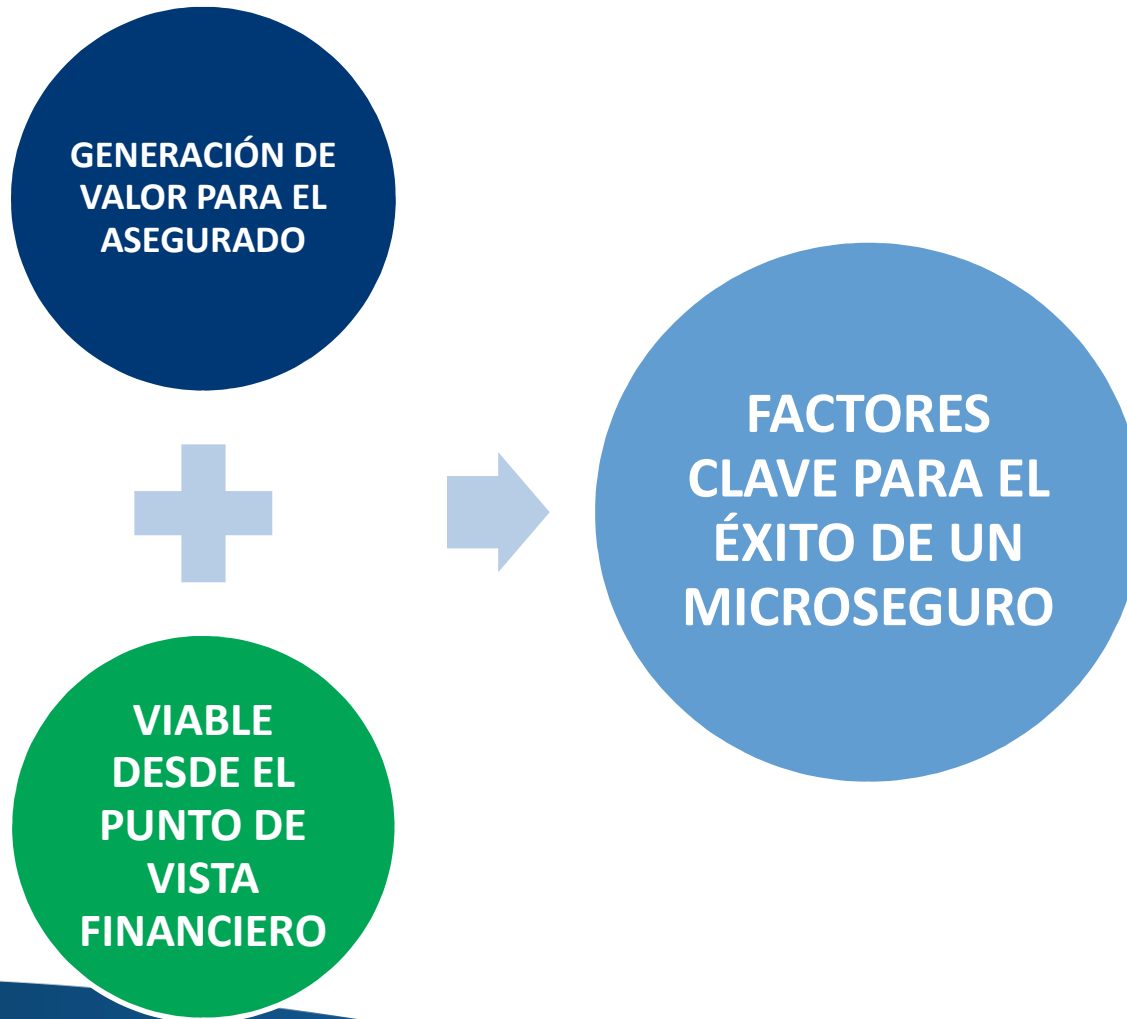
# CARACTERISTICAS DEL MICROSEGURO



# MERCADO OBJETIVO



# MICROSEGURO



# MICROSEGURO – MODELOS DE PRESTACIÓN

## MODELO SOCIO - AGENTE

- Compañía Aseguradora /Microaseguradora realiza un acuerdo con Canal de Distribución

## MODELO COOPERATIVO

- Microaseguradora = Cooperativa autorizada para ejercer la actividad aseguradora
- Canal de Distribución = Cooperativas

## MODELO DE SEGURO BASADO EN LA COMUNIDAD

- Los mismos asegurados comparten y asumen el riesgo, gracias al principio de mutualidad

## MODELO DE ASEGURADOR INTEGRAL

- El Microasegurador se hace cargo de toda la relación y todas las prestaciones a favor del asegurado

## MODELO DE ASOCIACIÓN ENTRE EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO

- Implementación de microseguros que en su etapa inicial no son viables a nivel comercial y financiero para el sector privado asegurador



# MICROSEGURO – CANAL DE DISTRIBUCIÓN



# MICROSEGUROS EN BOLIVIA

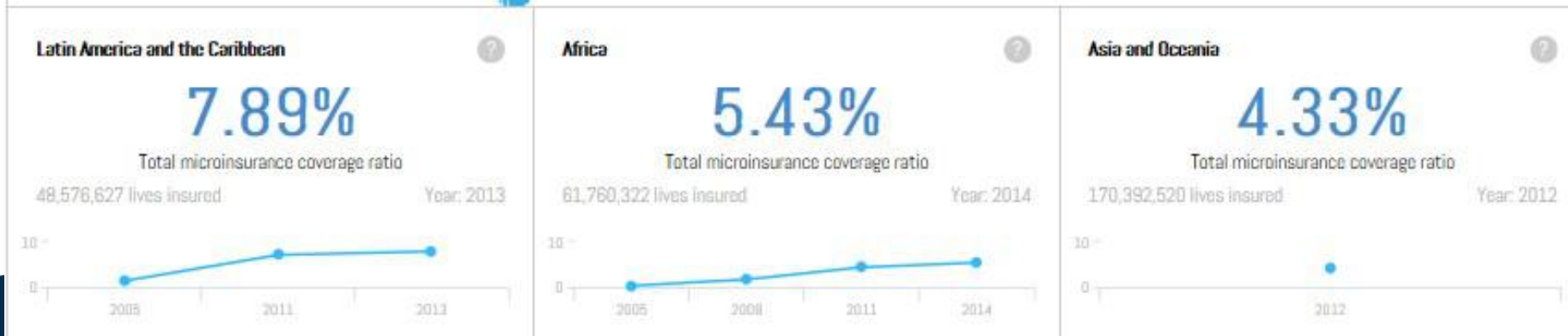
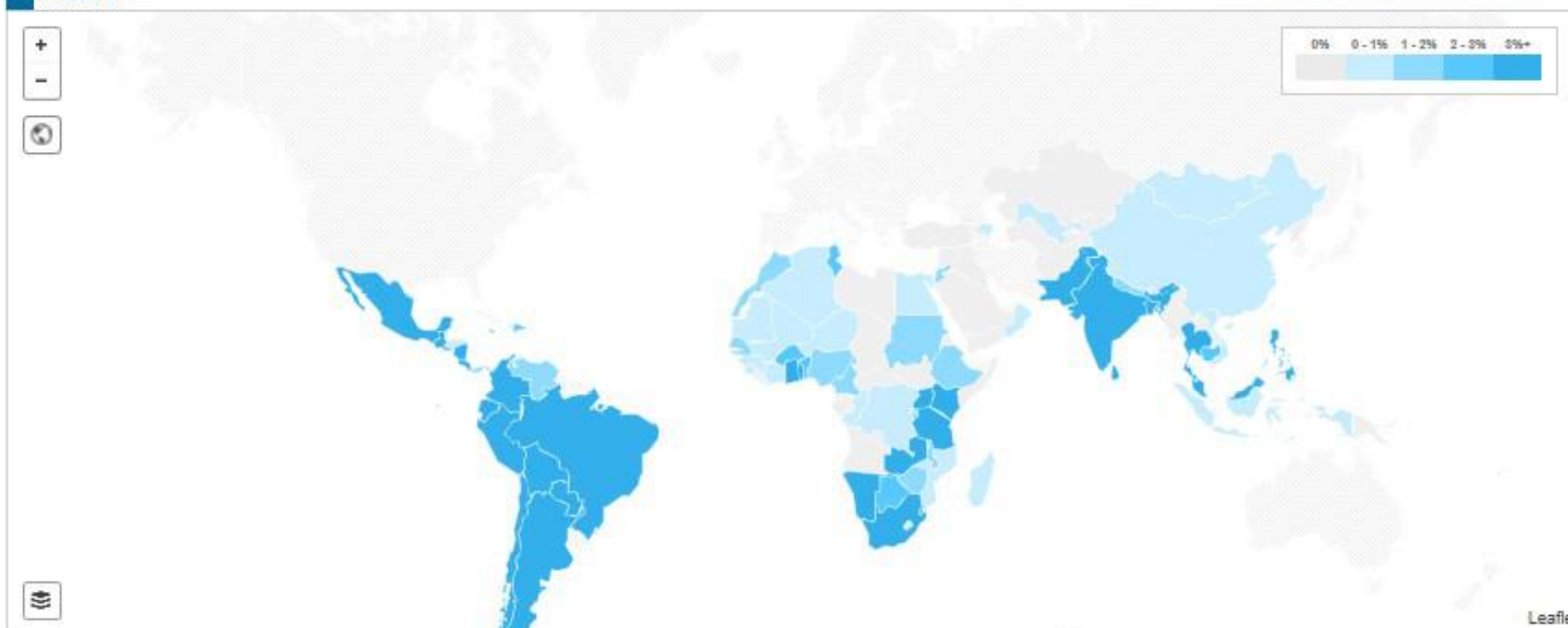


# MICROSEGUROS EN EL MUNDO

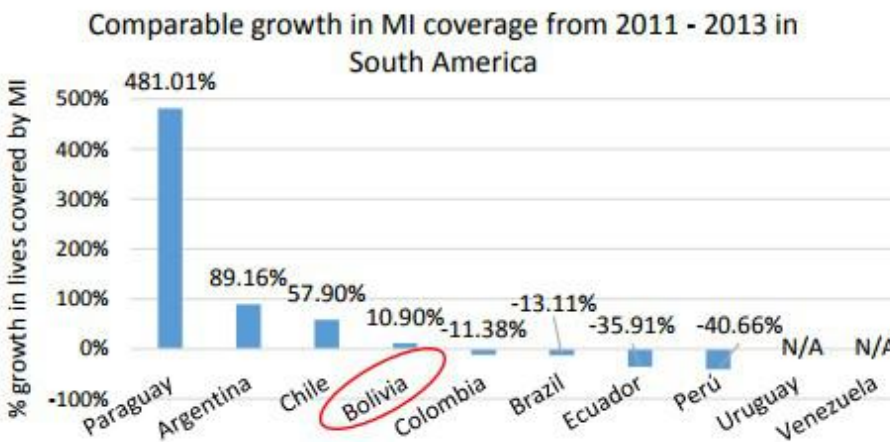
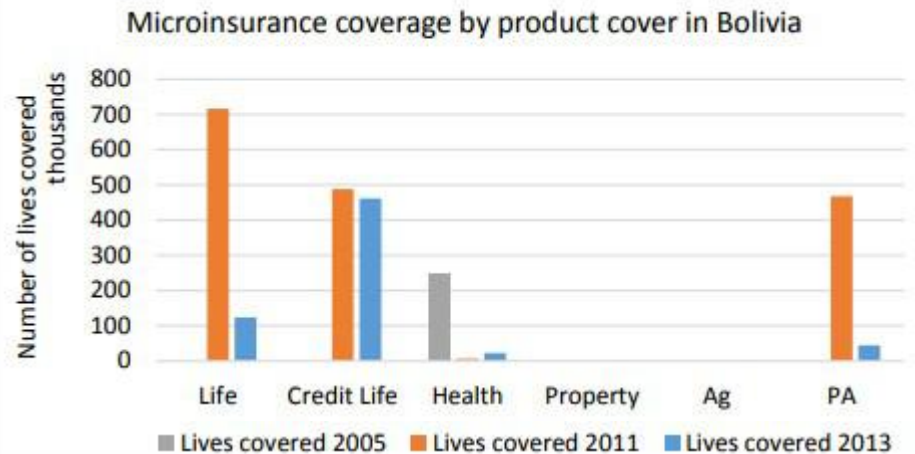


micro  
insurance  
network

Global » Most recent value » Total microinsurance coverage ratio



# MICROSEGUROS EN BOLIVIA



Bolivia: Key Figures	
MI coverage (millions of lives/properties)	.586
MI coverage ratio (% of 2013 pop. covered by MI)	5.5%
MI coverage comparable growth from 2011 - 2013	10.90%
Total population (2013, millions)	10.67
Low-income population (% at national poverty line, 2011)	45%
Number of MI providers reporting to landscape study	3
Total MI written premium 2013 (USD millions)	4.52
Total insurance industry written premium 2013 (USD millions)	376
Total MI written premium 2013/Total insurance industry written premium 2013	1.20%



### Bolivia

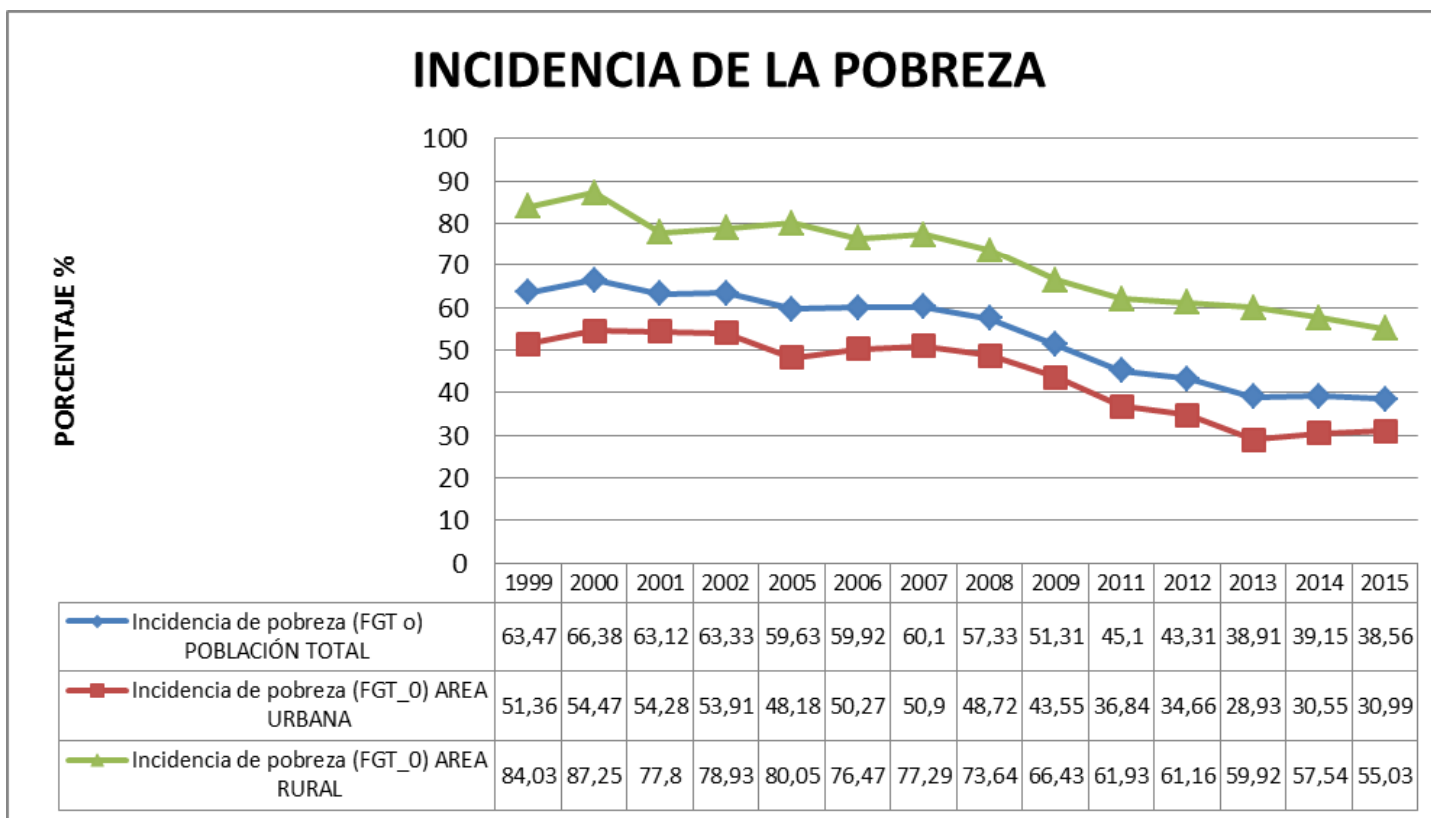
Population (2013) 10,671,200    GDP per capita (2012) 2,533\$ (US)    Microinsurance Premiums (2013) 4,520,999\$ (US)    More Info Bolivia



# CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL



- Población Estimada: 11,270 MM de habitantes
- Al 2015, el 38,56% de la Población es considerada POBRE (4,3MM Hab)
- Índice de Gini: 0,47 al 2015

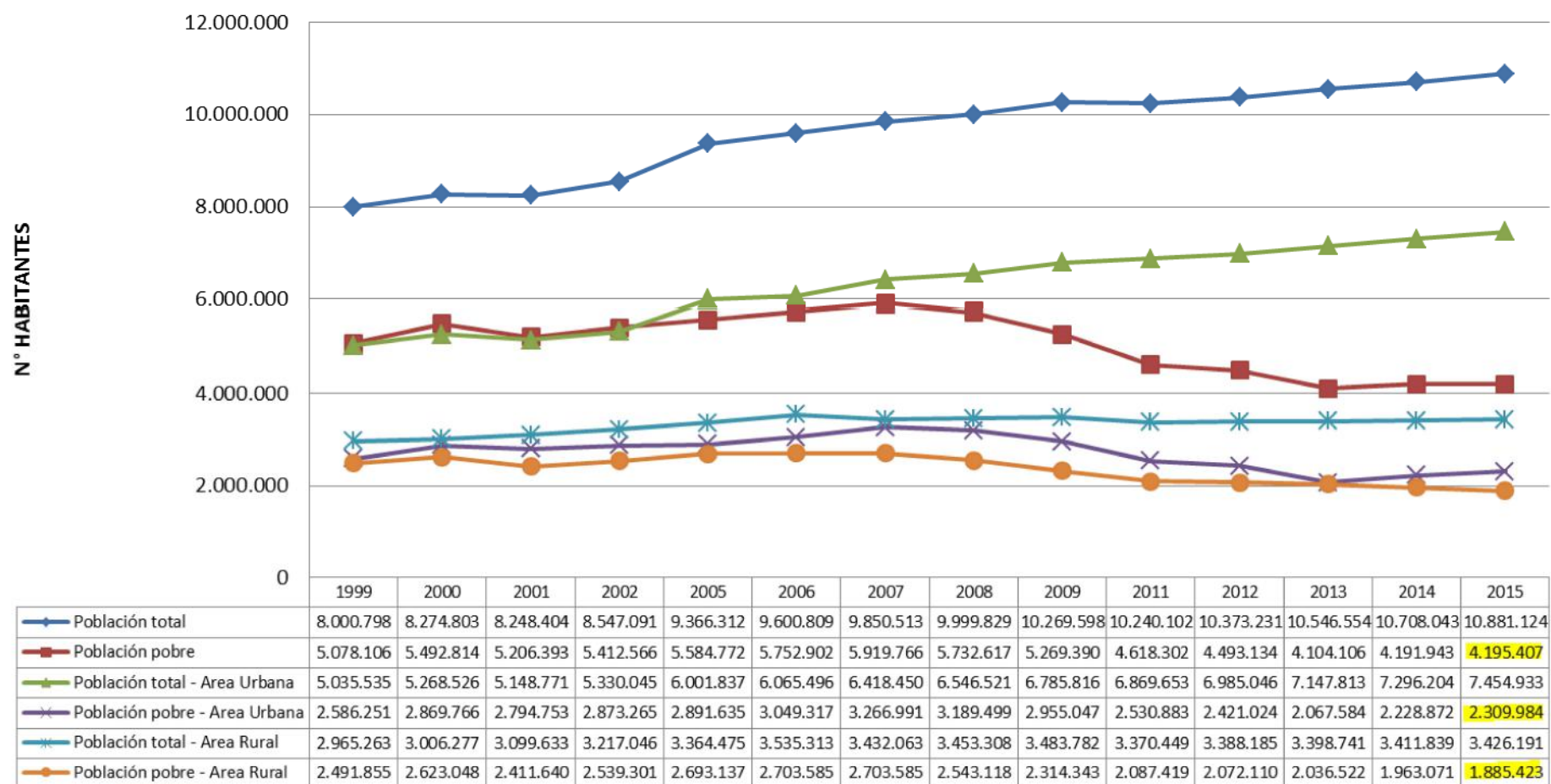




# CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL



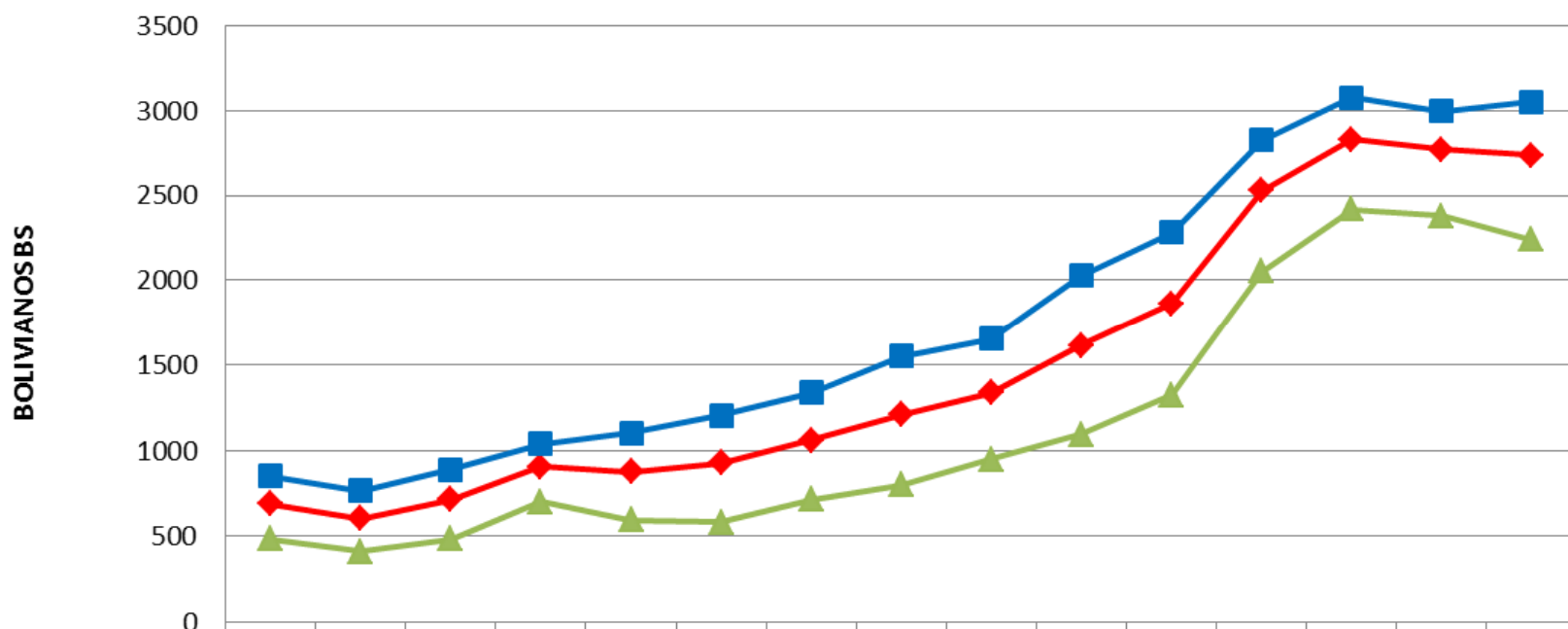
## POBREZA EN BOLIVIA



# CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL



## INGRESO PROMEDIO MENSUAL



	2000	2001	2002	2003	2005	2006	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016
◆ TOTAL	686	604	712	904	874	925	1057	1209	1335	1612	1857	2527	2829	2770	2736
■ HOMBRES	848	764	889	1036	1100	1205	1337	1549	1649	2025	2282	2826	3077	2995	3053
▲ MUJERES	481	410	483	702	595	581	713	799	947	1093	1322	2051	2418	2380	2238

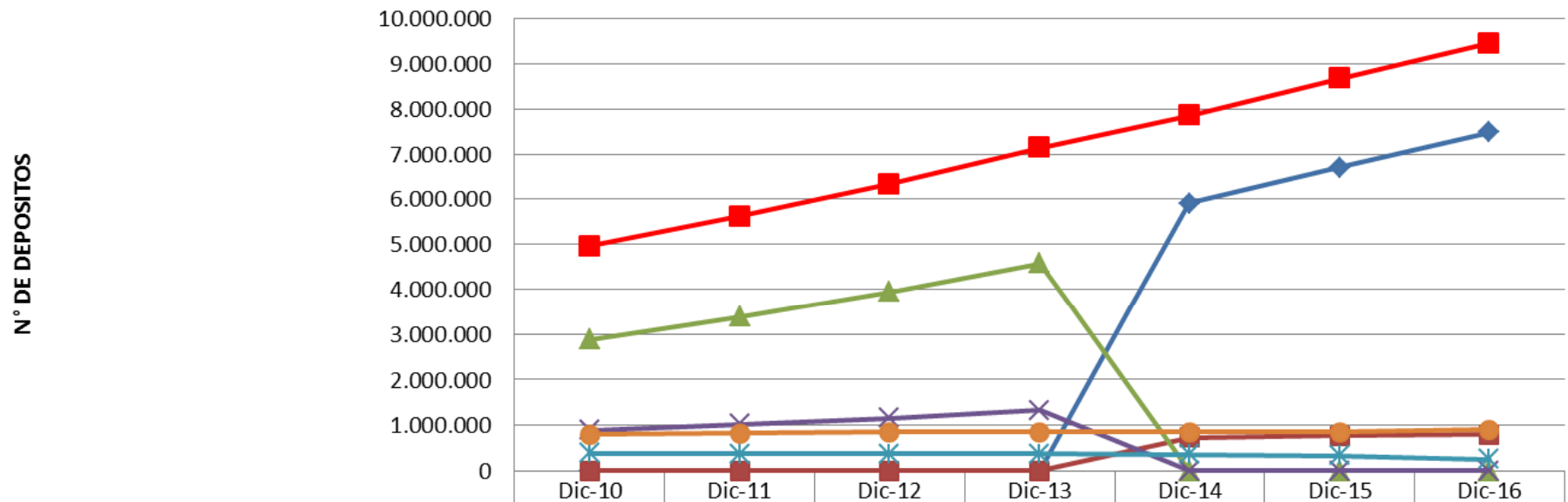
El ingreso promedio diario en Bolivia, es de USD 13



# ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS



## EVOLUCIÓN EN EL NÚMERO DE DEPÓSITOS



	Dic-10	Dic-11	Dic-12	Dic-13	Dic-14	Dic-15	Dic-16
◆ BANCOS MÚLTIPLES	0	0	0	0	5.903.711	6.708.299	7.484.652
■ BANCOS PYME	0	0	0	0	729.584	768.503	803.428
▲ BANCOS	2.877.166	3.378.219	3.938.609	4.576.187	0	0	0
✕ F.F.P.	888.981	1.031.777	1.156.130	1.332.876	0	0	0
✱ ENTIDADES FINANCIERAS DE VIVIENDA (*)	388.267	381.790	376.997	370.788	359.729	337.750	257.878
● COOPERATIVAS ABIERTAS	797.762	831.067	858.510	859.746	854.981	854.431	906.025
■ TOTAL	4.952.176	5.622.853	6.330.246	7.139.597	7.848.005	8.668.983	9.451.983

# ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS



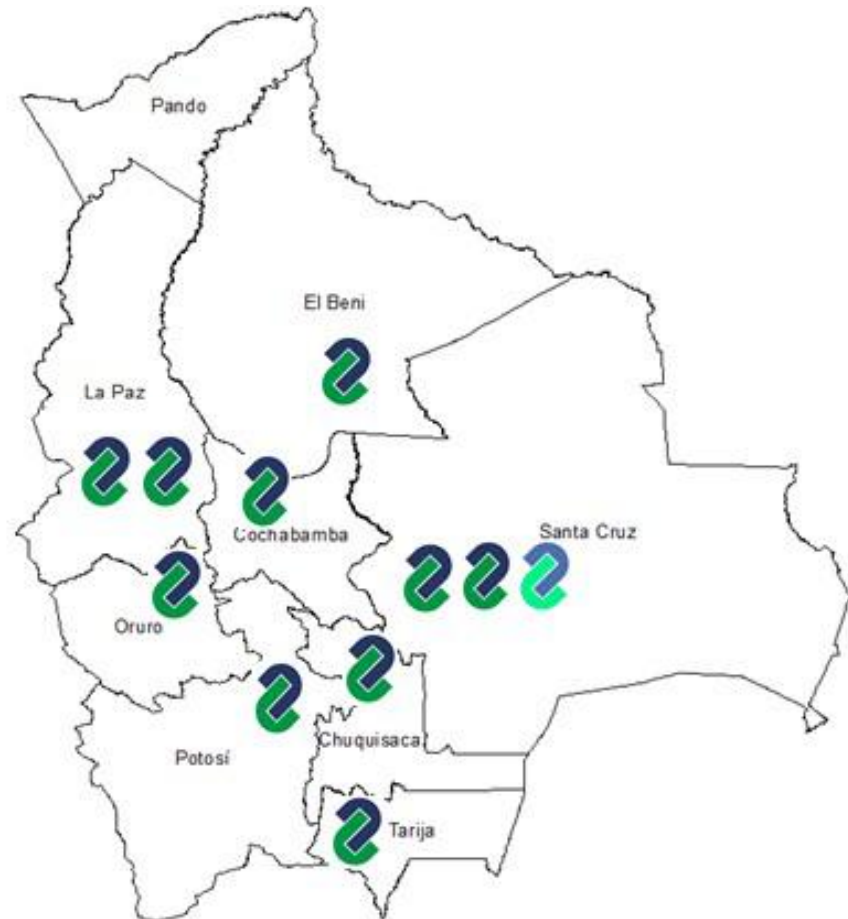
- 91,6% de la población tiene acceso a Energía Eléctrica
- 37,4% de la población tiene acceso a agua por cañería, dentro de la vivienda.
- 13,8% de la población tiene acceso a telefonía fija (786.017 líneas fijas al 2014)
- La telefonía móvil en el país creció de forma sostenida en los últimos 10 años. La penetración del servicio llega actualmente al 99%, es decir, por cada 10 habitantes hay 9 líneas celulares. Esto no significa necesariamente que hay un celular por cada habitante, sino que hay esa cantidad de líneas móviles con relación al número de habitantes del país.

De acuerdo con los últimos datos disponibles del Instituto Nacional de Estadística (INE), el 2016 había 10,1 millones de líneas de telefonía móvil en servicio, mientras que las proyecciones de población para esa gestión se situaban en 10,98 millones.
- En 2014, Bolivia registró 4.981.685 conexiones a Internet desde móvil o terminal

# LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS



- Fundada en 1946
- GWP \$81.7M
- NIAT \$9.2M
- 430 colaboradores
- 200 agentes
- 11 oficinas en el país
- +1.290.000 asegurados a través de canales alternativos (Wholesale)
- 54 aliados estratégicos (Wholesale)
- + 20.000 asegurados a través de canales tradicionales
- Excelente Calificación de Riesgo



# LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS

- La Boliviana Ciacruz perteneció al Grupo Zurich Financial Services entre los años 2000 al 2012.
- Zurich Bolivia comenzó sus operaciones de Microseguros con el BancoSol a finales del año 1999 mediante el Seguro de Desgravamen Hipotecario.
- Zurich Bolivia comenzó a trabajar para introducir productos de Microseguros de Vida a finales del año 2003, realizando alianzas estratégicas con algunas Microfinancieras.  
La intención original para crear afiliados de seguros era complementar el rango de servicios financieros ofrecidos.

# LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS

- En el 2003, se lanza el primer Microseguro con el Banco Sol, denominado Sol Seguro.
- En el año 2006, se lanzan otros dos Microseguros con el Banco Sol (Sol Salud y Sol Salud Plus)
- En Febrero/2007 se anunció 3 años de Sociedad (PublicPrivatePartnership) con la Cooperación Suiza para el Desarrollo (COSUDE) y con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), para la implementación conjunta de la iniciativa de Microseguros del Grupo Zurich en el mundo.  
El objetivo primario de esta iniciativa era la de expandir seguros a la población de bajos ingresos a través de Latino América, África y Asia.

# LA BOLIVIANA CIACRUZ SEGUROS



- Área especializada en atención de Microseguros, Seguros Colectivos, Masivos y Bancaseguros
- Pionera y referente en la democratización de los seguros a través del impulso y desarrollo de los Microseguros, con el fin de evitar los círculos de pobreza.
- Amplía la cultura del seguro generando acceso al seguro y productos simples, acordes a cada una de las necesidades de las empresas y personas.
- Actualmente, LBC tiene:
  - + 240,000 familias aseguradas en Microseguros Vida voluntarios (no DH)
  - + 385,000 asegurados en DH (Microfinanzas)

# LECCIONES APRENDIDAS



# LECCIONES APRENDIDAS



## PRODUCTO

- Match entre el producto y la demanda
- Muy simple. (Coberturas, Exclusiones, Procedimientos) FACIL DE ENTENDER, FACIL DE VENDER
- Completa la oferta de servicios del Aliado

## PRIMA

- Baja pero suficiente para cubrir el riesgo
- Medio de pago de primas efectivo.
- Pagos periódicos
- Debe incluir una comisión para el Aliado (WIN)
- Debe incluir un esquema de incentivos para la FFVV del Aliado (WIN)
- Costos bajos / Mejores procesos

## CANAL DE DISTRIBUCIÓN

- Compromiso de la Alta Gerencia del Aliado
- Capacitación continua
- Establecer metas y controles continuos
- Comunicación en línea (Sistema WEB de Administración)



# LECCIONES APRENDIDAS



## PROMOCIÓN

- Campañas de publicidad eficientes. El segmento no comprende el seguro, o tiene prejuicios en contra de éste.
- Tangibilización del Seguro
- Lograr persistencia (retención).

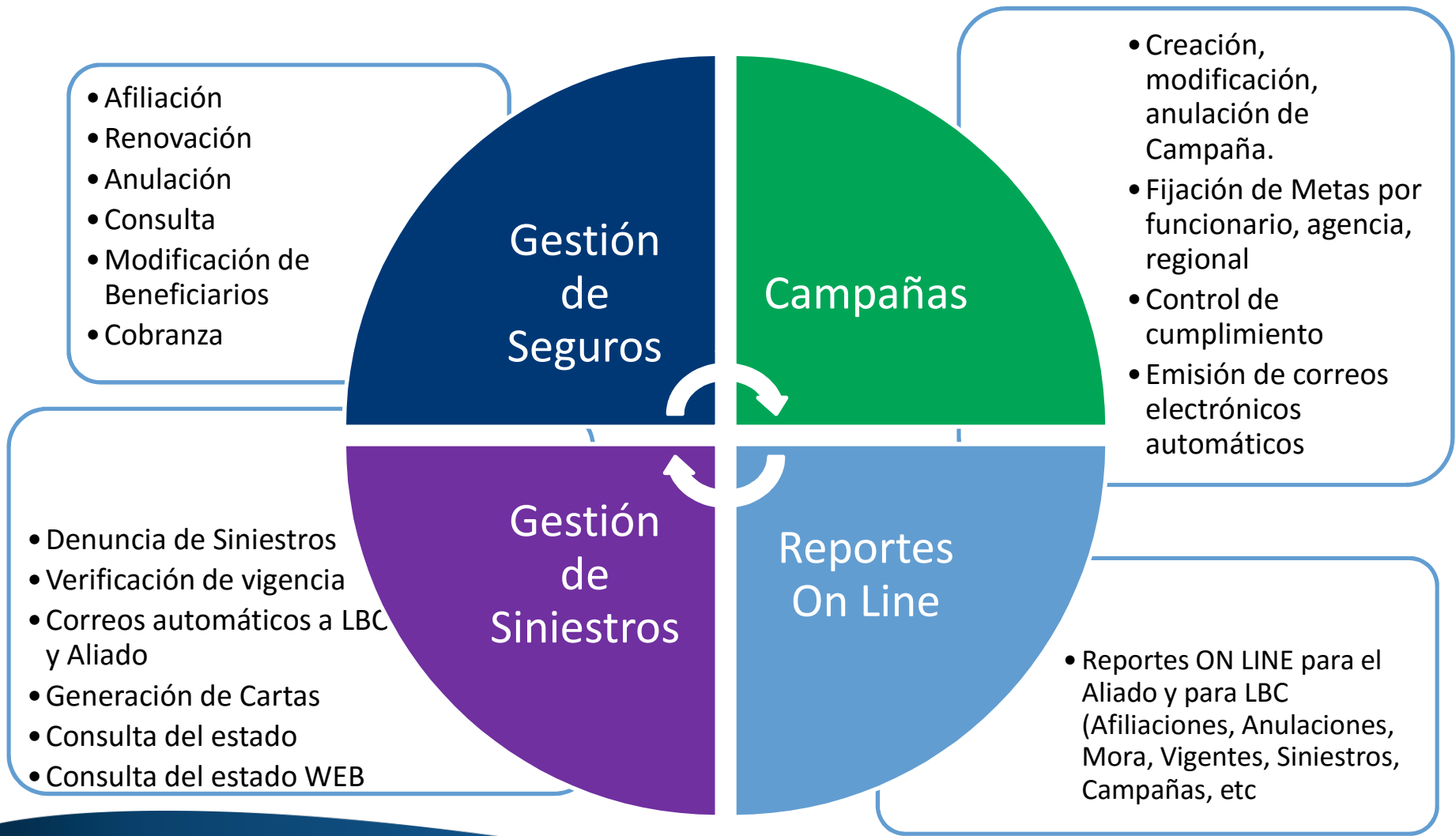
## PROCESOS

- CLAVE: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN CADA ESLABÓN DE LA CADENA
- Capacitación constante (Elearning)
- Afiliación Simple
- Requisitos reducidos
- Cobranza automática y controlada. Facturación Electrónica.
- Renovación automática
- Control de límites de edad
- Pago de siniestros en forma ágil con requisitos reducidos.

## SISTEMAS

- REPORTES Y COMUNICACIÓN EN LINEA CON EL ALIADO Y CON EL BROKER
- LA TECNOLOGÍA PUEDE AUMENTAR LA EFICIENCIA EN LA CADENA DE VALOR DEL MICROSEGURO

# LA BOLIVIANA CIACRUZ



# MEJORAS NECESARIAS



Canales de distribución NO bancarios (Empresas de Servicios Básicos, Telecomunicaciones, otras)

Agilidad en el Registro de Productos

Posibilidad de Registro de Productos Mixtos

Mejora en el wording (+ Simple)

Restricciones normativas (Ej: UIF)

Restricciones impositivas

Restricciones a la Innovación :  
Diseño y Desarrollo de Proyectos que complementen el desarrollo tecnológico existente para reducir costos y lograr el alcance necesario.  
(Ej: términos aplicables a los procedimientos de afiliación)



**MARCO REGULATORIO ES APROPIADO, CUANDO ÉSTE A LA VEZ PROMUEVE Y FACILITA EL MICROSEGURO, Y PROTEGE AL CONSUMIDOR DEL MICROSEGURO.**

MUCHAS GRACIAS !!!

