Sistematización Conferencia Internacional
"LA IMPORTANCIA DE LA REGULACION EN EL DESARROLLO DE LOS MICROSEGUROS"

30 y 31 de julio de 2015
Santa Cruz, Bolivia

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Cooperación Suiza en Bolivia

Microseguros rurales

CONFERENCIA INTERNACIONAL

"LA IMPORTANCIA DE LA REGULACION EN EL DESARROLLO DE LOS MICROSEGUROS"

30 y 31 de julio de 2015
Santa Cruz - Bolivia

Instituciones Organizadoras

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Cooperación Suiza en Bolivia

Microseguros rurales

APS
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

FUNDACIÓN PROFIN

Indice

PRESENTACIÓN 7
ABREVIATURAS, ACRONIMOS Y SIGLAS 9
INAUGURACIÓN 11
1. INTRODUCCIÓN 13
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA 14
2. 1. OBJETIVOS 14
2.1.1. Objetivo General 14
2.1.2. Objetivos Específicos 14
2.2. METODOLOGIA 14
3. APERTURA DE LA CONFERENCIA INTERNACIONAL 16
3.1. IMPORTANCIA DEL EVENTO PARA EL DESARROLLO DE LOS MICROSEGUROS EN BOLIVIA 17
3.2. PALABRAS DE CIRCUNSTANCIA 18
4. DESARROLLO DE LA CONFERENCIA - EXPOSICIONES MAGISTRALES 20
4.1. PRIMER DIA: 21
Colombia 21
Chile 22
Perú 23
México 24
Perú 25
4.2. SEGUNDO DIA: 26
Brasil 26
Colombia 27
México 29
Bolivia 30
5. CLAUSURA 40
6. LECCIONES APRENDIDAS 43
7. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS EXPOSITORES 45
8. ANEXOS 50
8.1. LISTAS 50
8.1.1 Lista de Conferencistas 50
8.1.2. Lista de Organizadores 51
8.1.3. Lista de Participantes 52

Presentación

La Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero - PROFIN es una institución sin fines de lucro que desde hace 16 años viene impulsando la inclusión e innovación financiera en favor de los segmentos más desfavorecidos de la población boliviana. Su modelo de intervención a través de acciones piloto, administrando recursos de la cooperación internacional, convirtiéndose en un actor importante en la promoción del acceso, diversificación e innovación de servicios financieros en el área rural.

PROFIN nace con la misión de desarrollar, promover y facilitar procesos de innovación financiera en favor del sector productivo rural y urbano. Su propósito es lograr que este sector tenga acceso a servicios financieros integrales, equitativos y adecuados, para así mejorar la producción, incrementar los ingresos y generar mejores condiciones de vida.

La Fundación PROFIN tiene como rol la facilitación de procesos de apoyo integral al pequeño productor, articulando servicios financieros y no financieros entre entidades especializadas, respondiendo a las necesidades de los productores desde diferentes áreas. Involucra también la incidencia ante actores públicos y privados, con el fin de facilitar el acceso a servicios financieros.

En el marco del Proyecto "Promoción de Microseguros en el Área Rural como Respuesta al Cambio Climático", financiado por la Cooperación Suiza se han generado sinergias y facilitado procesos de articulación entre diversos actores, por lo que PROFIN ha suscrito, con la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, una Carta de Intenciones para realizar una serie de acciones, entre las que se encuentra la organización de eventos que promuevan el desarrollo de los Microseguros.

En este sentido, la Conferencia Internacional fue organizada con el objetivo de realizar un intercambio de experiencias con otros países de la región. El evento congregó a más de un centenar de personas, entre organizadores, expositores y público en general, representantes de instituciones públicas y ejecutivos de empresas privadas.

En la Conferencia los expositores internacionales, representantes de México, Chile, Colombia, Brasil y Perú, abordaron temas referidos a las experiencias de Microseguros en el mundo y especialmente en América Latina, aspectos relevantes de la regulación, aprendizajes de la implementación de estos productos y el rol que desempeñan las asociaciones gremiales de seguros en la construcción de la normativa de Microseguros.

El presente documento Memoria de la Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros", rescata las exposiciones magistrales y permite tener el panorama general de estas experiencias compartidas por los conferencistas, invitando al enriquecimiento del conocimiento en esta área desde diversas perspectivas, contextos y realidades. Así mismo, estos aprendizajes representan un gran aporte para la construcción de la normativa específica en Microseguros en Bolivia.

Abreviaturas, acrónimos y siglas

ABA - Asociación Boliviana de Aseguradoras

ABOCOSER - Asociación Boliviana de Corredores de Seguros

AFI - Asociación Internacional para la Inclusión Financiera

AIDA - Asociación Internacional de Derecho de Seguros

AMIS - Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros

APS - Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros

ASEVAP - Asesoría Seguros Valores y Pensiones

BDP - Banco de Desarrollo Productivo

COSUDE - Cooperación Suiza para el Desarrollo

FASECOLDA - Federación de Aseguradores Colombianos

FIE - Banco para el Fomento a las Iniciativas Económicas S.A

FOMIN - Fondo Multilateral de Inversiones

FONDEP - Fondo para la Protección a la Población de Desastres Naturales

FUNDACIÓN PROFIN - Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero

GAFISUD - Grupo de Acción Financiera de Sudamérica

GFIA - Global Federation of Insurance Association

IAIS - Asociación Internacional de Supervisores de Seguros

IFIs - Ingeniería Financiera de Inversiones

INSA - Instituto de Seguro Agrario

OECD - The Organization for Economic Co-operation and Development

VPT - Viceministerio de Política Tributaria

Inauguración

La Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros", tuvo el objetivo de enriquecer los conocimientos, a través del intercambio de experiencias en materia de regulación del Microseguro, como insumo para la construcción de una normativa adecuada al contexto nacional y orientada a la protección de los sectores más vulnerables de la población.

La transmisión de las experiencias y lecciones aprendidas de los diferentes países, permitió conocer los problemas y las aristas que se han presentado en la construcción de la normativa regulatoria dirigida al desarrollo de los Microseguros, así lo expresó Patricia Mirabal, Directora Ejecutiva de la APS en sus palabras de apertura del evento:

Bienvenidos a la Conferencia Internacional denominada "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros". Agradecer la presencia del señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, Lic. Luis Alberto Arce Catacora, quién honra y realza el evento realizado en el marco de las políticas de modernización de la regularización del mercado de seguros en el Estado Plurinacional de Bolivia.

A los señores Edwin Vargas Rodríguez, Director Ejecutivo de la Fundación PROFIN y José Luis Pereira Ossio representante de COSUDE, por su valiosa colaboración en el desarrollo de este importante evento.

Agradecer la presencia de los expositores internacionales, a Osvaldo Macías Muñoz, Intendente de Seguros de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile; Andrea Camargo, Directora de Regulación y Protección al Consumidor, MicroRisk; María Augusta Queiroz Alves, Coordinadora Sustituta de Estudios Proyectos y Estadísticas del SUSEP- Brasil; Jorge Avendaño, Director de Vigilancia Actuarial de la Comisión Nacional de Seguros y Finanzas (CNSF) de México; Recaredo Arias, Director General de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros de México; Alejandra Díaz, Directora de Microseguros de la Federación de Aseguradores Colombianos-FASECOLDA; Patricia Inga Falcón, Secretaria de la Iniciativa de Accesos a Seguros del Perú y a Carlos Izaguirre, Consultor Internacional del Perú.

Asimismo, dar la bienvenida a los Directores Ejecutivos de las compañías de seguros y del sector microfinanciero, corredores de seguros, directores de asociaciones gremiales de seguros y demás participantes.

Agradecer su presencia y el apoyo en estos dos días de duración de la Conferencia, que traerá gran beneficio al Estado Plurinacional de Bolivia. Se espera, con este intercambio de experiencias, recibir una enriquecedora retroalimentación que contribuya a la construcción del marco regulatorio del sector de Microseguros en Bolivia.

Patricia Mirabal Fanola

Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS)

1. Introducción

El presente documento de sistematización de la Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros", hace una presentación general de la Fundación PROFIN, la importancia de la realización del evento internacional para el sector de Microseguros y continúa con la presentación de las palabras de inauguración a cargo de la Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros APS, para luego abordar el desarrollo de la Conferencia. Las palabras de circunstancia a cargo del Ministro de Economía y Finanzas, Luis Arce Catacora realzaron el evento por lo que se presenta un resumen de su intervención, así como de la del representación de la Cooperación Suiza en Bolivia – COSUDE. Posteriormente se hace una síntesis de cada una de las experiencias latinoamericanas presentadas, la clausura del evento a cargo de la autoridad de la APS y una síntesis de las lecciones aprendidas.

En el marco de los antecedentes para la realización de este evento, la Fundación **PROFIN** suscribió con la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS una Carta de Intenciones donde se establecieron áreas de actividades, entre las que se encontraba la organización de eventos que promuevan el desarrollo de los Microseguros, habiendo realizado en junio de 2014 un Seminario Taller Nacional "Promoviendo el Desarrollo de los Microseguros en Bolivia", donde se generó la iniciativa de tener un evento internacional. De esta manera se organizó la Conferencia Internacional, que se realizó los días el 30 y 31 de julio en la ciudad de Santa Cruz, como parte de las acciones del Proyecto Microseguros Rurales.

El evento internacional tuvo el objetivo de promover un intercambio de experiencias con otros países de la región, a fin de destacar aspectos que contribuyan a la construcción de una normativa específica para el desarrollo de los Microseguros en Bolivia. La Conferencia abordó temas referidos a las experiencias de Microseguros en América Latina y los aspectos más relevantes de su regulación en países como México, Chile, Brasil, los aprendizajes de la implementación de estos productos en Colombia y Perú, así como el rol de las asociaciones gremiales de seguros en la construcción de la normativa de Microseguros. La conferencia contó con la participación de más de 125 personas, entre organizadores, expositores, compañías de seguros, público en general y representantes de instituciones públicas y privadas.

El presente documento muestra una síntesis de las lecciones aprendidas compartidas por los expositores internacionales y nacionales y se espera se convierta en una referencia para quienes trabajan en el rubro y están interesados en profundizar sobre el desarrollo de los Microseguros en Bolivia.

2. Objetivos y Metodología

2.1. OBJETIVOS

2.1.1. Objetivo General

La Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros" tuvo el objetivo principal de promover el intercambio de experiencias con los países participantes, donde se puedan destacar aspectos que contribuyan a la construcción de una normativa específica para el desarrollo de los Microseguros en Bolivia.

2.1.2. Objetivos Específicos

√ Analizar y evaluar las experiencias en la implementación de productos de Microseguros para población de bajos ingresos en otros países.

√ Identificar las buenas prácticas en materia de regulación que puedan ser incluidas en las líneas de acción de la normativa regulatoria específica de Microseguros en Bolivia.

√ Establecer los factores de éxito que han promovido el desarrollo de los Microseguros en el mundo y que pueden ser replicados en Bolivia.

√ Fomentar la articulación de esfuerzos entre actores públicos y privados con la finalidad de desarrollar un marco regulatorio adecuado para los productos de Microseguros.

2.2. METODOLOGÍA

La metodología propuesta invitó al análisis de las experiencias internacionales en la implementación de Microseguros en América Latina, este proceso de intercambio de experiencias impulsó la revisión de los factores de éxito para el desarrollo de los Microseguros, los aprendizajes en su implementación, el rol de las asociaciones gremiales de seguros en la construcción de la normativa y las experiencias en alianzas público-privadas.

En el siguiente cuadro se grafica el proceso de Gestión del Conocimiento entendiendo éste, como la generación planificada y continua de construcción participativa y apropiada de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas, rescatando resguardando y potenciando el conocimiento. Esto se logró desde la presentación de las exposiciones magistrales de los representantes internacionales generando el intercambio de experiencias, hasta la construcción de aportes para la Normativa Regulatoria.

Fotografías: Participantes del evento Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros"; Santa Cruz, Bolivia - 30 y 31 de julio de 2015.

Fuente: Fundación PROFIN.

3. Apertura de la Conferencia Internacional

Fotografías: (De izq. a der.) Javier Vera, Director de Seguros de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS); Patricia Mirabal Fanola, Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), Luis Arce Catacora, Ministro de Economía y Finanzas Públicas, Edwin Vargas Rodríguez, Director Ejecutivo Fundación PROFIN, José Luis Pereira Ossio, Representante COSUDE.

Fuente: Fundación PROFIN.

En la primera jornada de la Conferencia se contó con la participación de autoridades de Estado como el Ministro de Economía y Finanzas Públicas, Lic. Luis Alberto Arce Catacora y la Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, Patricia Mirabal Fanola. También dieron palabras de circunstancia, el representante de la Cooperación Suiza en Bolivia, José Luis Pereira y el Director Ejecutivo de la Fundación PROFIN, Edwin Vargas Rodríguez.

Posteriormente, Javier Vera, Director de Seguros de la APS presentó la importancia de la Conferencia Internacional, su alcance y los resultados que se espera obtener con la misma.

Fotografías: Participantes del evento Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros"; Santa Cruz, Bolivia - 30 y 31 de julio de 2015.

Fuente: Fundación PROFIN.

3.1. LA IMPORTANCIA DE LA CONFERENCIA PARA EL DESARROLLO DE LOS MICROSEGUROS EN BOLIVIA

Javier Vera - Bolivia
Director de Seguros de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS)

Presentación de los objetivos e importancia de la Conferencia Internacional

Este importante evento permitirá tener una visión clara de los problemas y las aristas que se han generado tanto en la gestación de normativa específica de Microseguros como en la implementación y en su puesta en rigor a nivel latinoamericano.

Algunos temas importantes, para iniciar esta Conferencia internacional será contextualizar sobre ciertos aspectos macroeconómicos, básicamente puntualizar dos variables que peremitirán determinar cuál es la importancia de poder generar una normativa específica de Microseguros ; y por otro lado ver que Bolivia ha crecido en términos del Producto Interno Bruto en estos últimos años, ver cómo ha llegado a crecer casi un 154% entre el 2006 y el 2014, destacar cómo el salario mínimo ha tenido un crecimiento realmente importante que ha determinado que la gente tenga una mayor capacidad adquisitiva y en su momento tenga la capacidad de poder tener acceso a una serie de beneficios.

Sobre las expectativas de este intercambio de experiencias para la construcción de una normativa específica de los Microseguros algunos temas importantes son: el primero asegurar que los productos sean buenos y tengan procesos adecuados, que los intermediarios y los canales de distribución estén claramente definidos para que los productos lleguen en forma oportuna y las indemnizaciones también sean oportunas dentro del mercado objetivo.

Para determinar una política y estructura regulatoria que facilite el desarrollo de los productos de Microseguros, existen dos tendencias que se están trabajando en el mundo, una orientada básicamente a la regulación del producto como tal y la otra orientada a la regulación de todos los canales de comercialización de Microseguros.

La regulación del producto determina cuestiones básicas, en la parte técnica y la parte de operación como tal, determinando límites, coberturas y primas, eventualmente el plazo máximo y mínimo de indemnización y las formas en las cuales se puede comercializar, estableciendo líneas generales para lograr coberturas adecuadas utilizando logística y canales de distribución adecuados y específicos.

> *"La Conferencia permitirá tener una visión clara de los problemas y las aristas que se han generado en otros países, tanto en la gestación de normativa específica de Microseguros, como en la implementación y obviamente de su puesta en rigor".*

3.2. PALABRAS DE CIRCUNSTANCIA: Autoridades de Estado e Instituciones Organizadoras

Luis Arce Catacora – Bolivia
Ministro de Economía y Finanzas Públicas

Palabras de Inauguración y contexto económico actual

Sin duda el tema del seguro es una material sobre la cual hay todavía mucho que hacer en Bolivia, desde la normativa vigente, que es una normativa muy antigua y obsoleta, hasta convertirse en lo que siempre ha significado un país de vanguardia en Microcrédito y no se ha podido ser un país de vanguardia en Microseguros.

La nueva Ley de Seguros, tiene que enmarcarse en la nueva lógica de que hay que servir a la población y no servirse de la población, por lo tanto ya no habrá letra menuda, se regulará también los contratos, como se está haciendo con el sistema financiero exitosamente.

El Microseguro, tiene que constituirse, como lo ha hecho el Microcrédito en Bolivia, porque es un país de pequeños productores y existe la necesidad de convertirse, también en un mercado confiable del Microseguro. La gente que está entrando a la clase media, que se está convirtiendo en productor a mayor escala, la gente que está adquiriendo un bien, quiere resguardarlo y tener un seguro, proteger su vida o tener un seguro de estudio para sus hijos, para ello se necesita un marco regulatorio adecuado.

> *"La nueva Ley de Seguros, tiene que enmarcarse en la nueva lógica de que hay que servir a la población y no servirse de la población".*

José Luis Pereira Ossio - Bolivia
Representante de COSUDE

Salutación de la Cooperación Suiza en Bolivia

Ya son varios años que la Cooperación Suiza, a través de la Fundación PROFIN, está impulsando el desarrollo de los Microseguros y el Seguro Agrícola para favorecer a poblaciones de bajos ingresos en el país, aplicando la metodología de investigación- acción que genera experiencias y conocimientos, el fortalecimiento a los diferentes actores y a la implementación de procesos de educación financiera en seguros, que contribuyen a reducir la vulnerabilidad de la población ante efectos incontrolables que les ocasionan pérdidas que pueden incrementar su pobreza.

Bolivia ha cambiado mucho en estos últimos 10 años, se considera un país de renta media, donde las necesidades actualmente son distintas, en ese sentido, lo que queda por delante en términos de regulación, es la participación del sector privado y del sector

público, en esta nueva área de los Microseguros que requiere poder sentarse en una mesa, dialogar y desarrollar estos modelos de manera transparente.

Desde la Cooperación Suiza, se ha logrado impulsar espacios de articulación, redes de Microseguros, para que los distintos actores del mercado asegurador consoliden el desarrollo de los Microseguros en Bolivia. También se ha logrado generar apoyo para contar con más y mejor información climatológica, se han apoyado algunas instalaciones meteorológicas que contribuyan a la gestión de riesgos, adaptación al cambio climático y al fortalecimiento de la red de alerta temprana en las áreas de intervención.

El apoyo iniciado hace unos años a los esfuerzos que hace la Fundación PROFIN hacia los micro proyectos rurales, es donde más se ha incidido, se ha logrado específicamente generar información, experiencia, pero sobre todo sentar las bases para ir generando una cultura de seguros en el área rural.

"Se necesita que los actores del sistema se pongan a trabajar juntos, el tema de la regulación, es esencial para tener el marco normativo que las empresas cumplan la función de dar estos seguros a esta nueva población demandante".

Fotografías: Beneficiarias y beneficiarios del Proyecto Promoción de Microseguros en el Área Rural como Respuesta al Cambio Climático.

Fuente: Fundación PROFIN.

Edwin Vargas Rodríguez - Bolivia
Director Ejecutivo Fundación PROFIN

Palabras de contextualización de las exposiciones

Este evento, organizado por la APS y la Fundación PROFIN, en el marco del Proyecto Microseguros Rurales financiado por la Cooperación Suiza en Bolivia, cuenta con la participación de importantes expositores extranjeros, con una amplia experiencia en regulación de Microseguros de productos dirigidos a la población de bajos ingresos, cuyo conocimiento y vivencia será de utilidad para realizar la construcción de una normativa regulatoria específica que promueva el desarrollo de los Microseguros en el país.

En Bolivia, se está produciendo una serie de cambios estructurales que favorecen la inclusión de poblaciones vulnerables a través de productos financieros, en ese sentido y considerando las características de esta población y las complejidades del mercado de seguros, se evidencia que aún existen asimetrías en información y conocimientos. Situación que con un marco normativo adecuado puede facilitar al desarrollo de mano de la actividad aseguradora, así como la protección de los derechos de tomadores, aseguradores y beneficiarios de los Microseguros.

> *"En el contexto mundial los esfuerzos de las compañías aseguradoras están orientadas a alcanzar nuevos estratos sociales, con productos orientados a proteger a las personas de bajos ingresos contra riesgos específicos"*

4. Desarrollo de la Conferencia - Exposiciones Magistrales

En el primer día se contó con la participación de expositores internacionales de Colombia, Andrea Camargo; Chile, Osvaldo Macías; Perú, Patricia Inga y México, Jorge Avendaño, quienes mostraron las experiencias del desarrollo del mercado de Microseguros en sus propios países desde sus inicios hasta la actualidad. Asimismo, mostraron el panorama de la regulación si esta existe, y en el caso de no existir el cómo funcionan sin regulación.

Fotografía: Participantes del evento Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros"; Santa Cruz, Bolivia - 30 y 31 de julio de 2015.
Fuente: Fundación PROFIN.

4.1. Primer día

Andrea Camargo - Colombia
Directora de Regulación y Protección al Consumidor - MicroRisk

¿Regular o no regular?: esa es la cuestión

Es importante responder tres preguntas que son esenciales cuando hablamos de regulación de Microseguros.

¿Por qué regular? Para promover el "acceso al seguro" garantizando la estabilidad del mercado de seguros y la adecuada protección al consumidor. Para responder la primera pregunta tenemos que irnos a la base de la razón por la cual se regula, la regulación es de avanzada necesidad, si hay fallas en el mercado regulador, entra en acción a tratar de garantizar la confianza pública del mercado, la seguridad del mercado y proteger al consumidor.

¿Cómo saber si se debe regular o no? No hay una receta única para esto, nadie puede decir a ningún regulador qué se debe regular, o qué no se debe regular. Antes de incursionar en una regulación de Microseguros o masivos, es importante conocer la realidad del país y para ello es esencial, no solamente conocer el contexto socio económico del mismo, sino el mercado actual de acceso al seguro del país, la demanda real, las políticas públicas, la regulación aplicable no solamente enfocándonos a la regulación de seguros, sino a todo un andamiaje de regulación, que puede promover, obstaculizar el desarrollo del acceso al seguro de forma responsable.

¿Existen estándares para regular? La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros en el 2012 emitió un documento de aplicación, de supervisión y regulación en apoyo al mercado

inclusivo de seguros y básicamente presentó ocho elementos que debe tener en cuenta un supervisor y un regulador: 1. Importancia de políticas públicas, 2. Protección al consumidor y valor, 3. Informalidad y formalización, 4. Enfoque "Test-learn", 5. Apertura a la innovación, 6. Proporcionalidad pero igualdad de condiciones, 7. Enfoque basado en el riesgo: Necesidad de entender y gestionar riesgos y, 8. Definición de Microseguros.

"Por qué es importante promover el acceso al seguro: Primero para promover el acceso al seguro, segundo para garantizar la familiaridad al mercado de seguros y tercero para proteger al consumidor".
"La solución no siempre es la regulación, ese es el mensaje que quiero transmitir el día de hoy".

Osvaldo A Macías Muñoz - Chile
Intendente de Seguros Superintendencia de Valores y Seguros

Experiencia en Chile en los Microseguros

No existe regulación específica para los Microseguros en Chile la regulación es abierta, permite la libre entrada de los diversos agentes del mercado, el desarrollo de productos y su comercialización. Existen normas de conductas del mercado que protegen al asegurado, que han sido fortalecidas en los últimos años.

Existe un incipiente desarrollo de Microseguros, que se ha dado principalmente en el Banco del Estado, entidades microfinancieras muy poco y Cooperativas entrando ahora.

Hay muchos canales de comercialización, hay disponibilidad de medios de pago, se han segmentado los potenciales clientes, las tarifas de los Microseguros son razonables, los productos son simples y hay plataformas tecnológicas que están funcionando.

Hay una oportunidad de mercado para aumentar sus cuentas de seguros, es muy distinta la penetración entre los países latinoamericanos, Chile y el resto del mundo, hay un espacio muy importante que las compañías y los corredores deben aprovechar y pueden moverse hacia este segmento que tradicionalmente no es muy valorado, porque es muy difícil ahorrar.

"Pensamos que los directos responsables son los mismos partícipes del mercado, ahora por supuesto, nos interesa un enfoque práctico, no descartamos ninguna visión, si vemos que hay alguna regulación especial o que algún sector necesita ser reforzado, nosotros por supuesto que lo vamos hacer, aquí no creo que alguien tenga la verdad siempre, depende de cada mercado".

Patricia Inga Falcón - Perú
Secretaria de la Iniciativa de Accesos a Seguros (A2I)

Aspectos positivos y factores condicionantes de la aplicación de una normativa regulatoria de Microseguros

Un ambiente regulatorio dedicado proporciona claridad, incentiva a la industria y protege al consumidor. La claridad sobre los objetivos de política perseguidos, los actores, sus roles y responsabilidades, las características básicas de lo que será considerado Microseguros.

Motivar a la industria a atender los sectores de menores ingresos, removiendo barreras de acceso y/u otorgando incentivos. Salvaguardar la calidad de los seguros y el valor para el cliente, son aspectos positivos.

Un marco regulatorio por sí sólo no es suficiente para promover inclusión, se necesitan esfuerzos complementarios en el campo de la educación financiera y las capacitación de la industria y los supervisores. Ppodría ser más efectivo si se monitorean constantemente sus resultados y es ajustado cuando sea necesario (enfoque de prueba y error) para responder a las nuevas prácticas de mercado.

Existe la necesidad de una evaluación spolida del sector: oferta, demanda, políticas públicas y regulación. El proceso de diálogo y aprendizaje de los actores relevantes del mercado asegura un mayor éxito.

Estudio, diálogo y aprendizaje, pueden dar paso a un "Marco estratégico para el acceso a seguros" que será la base para la regulación a desarrollarse.

Se cree que la regulación puede ayudar porque determina claridad sobre los objetivos de políticas perseguidas ¿cuáles son los actores?, ¿cuáles son sus roles?, permite dar incentivos para que el sector privado se anime a trabajar para los segmentos de menores recursos, salvaguardando la calidad de los productos que llegan a esta población, pero esto es un esfuerzo que no se termina con emitir una regulación.

"Existen diferentes enfoques en todas partes del mundo, de cómo el supervisor o el regulador han decidido abordar el desarrollo de los mercados de Microseguros, se debe decir cuál es el que está dando mejores resultados".
"Tenemos una población con bajos ingresos que tiene un nivel de asequibilidad bajo y allí va a depender el nivel de intervención del Estado en este tipo de segmentos y los productos de seguros para ellos. Sus fuentes de ingresos no son estables, hay mucha variabilidad y eso es algo que hay que tener en cuenta sobre todo en la gente del campo."

Jorge O. Avendaño
Director de Vigilancia Actuarial de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)

Las recomendaciones en la implementación de un marco regulatorio para la actividad aseguradora se deben orientar a tres principios básicos, en general: **Mantener** normas prudenciales que protejan la solvencia y la estabilidad financiera de la entidad aseguradora, **reducir** el costo de tradición para aquellos seguros dirigidos a la protección de riesgos básicos de población de bajos ingresos y **minimizar** la posibilidad de arbitraje regulatorio.

Algunas acciones específicas para lograr éstos objetivos en el campo de Microseguros son los siguientes: Implementar **procesos de agilización** de registro de productos, el **registro de productos** es inmediato, en el momento en que la compañía sube a internet su producto, en ese momento lo puede empezar a **comercializar.**

La obligatoriedad de constituir una reserva o provisión para esas tarifas experimentales, la necesidad de que pueda haber de ésta constitución, sobre todo para éste tipo de productos, en los que se usen tarifas experimentales, ya sea porque no se tiene experiencia suficiente.

Impulsar el desarrollo de un sistema estadístico específico para Microseguros, está ligado con éste punto. En México no hay, no existe un sistema estadístico específico para Microseguros que es necesario desarrollar.

Elaborar estudios que permitan establecer los niveles adecuados de sumas aseguradas y primas para definir el Microseguro, en el caso de México, por ejemplo, para definir la suma asegurada límite en operación de vida, se consideró el ingreso anual de una persona en ese segmento de la población.

Establecer una diferenciación regulatoria entre Microseguros y seguros masivos, esto primero para evitar arbitraje regulatorio y luego para tener una estadística más pura, para éste tipo de seguros.

Un último punto es implementar la obligatoriedad de comercialización de productos básicos estándar, hablando de inclusión financiera. La regulación mexicana aparte de promover Microseguros y los seguros masivos, también ha diseñado junto con el sector unos productos estándar que tiene la finalidad de proteger a ciertos sectores de la población que no han estado o no han tenido acercamiento con el seguro, son productos que se diseñaron junto con el sector y que son coberturas en la operación de vida.

"Los Microseguros ofrecen perspectivas importantes en términos de: mayor protección personal y patrimonial para segmentos de bajos ingresos, con lo que se consigue una elevación de la penetración e inclusión financiera en materia de seguros".

Carlos Izaguirre - Perú
Consultor Internacional

Experiencia del Perú en la implementación de Normativa Regulatoria de Microseguros

La normativa puede promover el desarrollo de los Microseguros, evaluando, facilitando, simplificando, dando equilibrio en los canales alternativos y con una adecuada explicación, lo que no puede hacer la normativa es imponer un producto, finalmente la experiencia y el contacto con el cliente final es lo que permite estructurar mejor el producto final.

La normativa facilita cosas, sobre todo en la evolución que mencionaba en un principio, ¿de dónde venimos? de un mundo lleno de complejidades con pólizas muy grandes que eran diseñadas para sofisticados y que luego fue migrando al sector de productos del sector de personas que son menos conocedoras en la materia y que requieren, sobre todo para los que no conocen, algo mucho más simple.

El reto es comercial, para que esto realmente funcione el reto está en atacar esa distribución, en entender cómo se va recaudar, en el momento del siniestro cómo se va a pagar sin que sea muy costoso, sin que la parte administrativa sea muy costosa, se tendrá que pagar lo que se tenga que pagar.

Los canales alternativos de distribución pueden darse para expandir, con un adecuado balance, capacitación y la facilidad para comercializarlos. La tecnología simplifica procesos de reclamación y pago, es cuestión de sentarse y hacer un buen dato, no es fácil pero tampoco imposible.

La recomendación es la coordinación de todos los actores del mercado que puedan y tengan interés, que tengan algo que decir después de mucho pensarlo, digerirlo, procesarlo. Felicito a los organizadores por la iniciativa de este evento internacional, que permite discutir estos temas por el bien de la gente que está detrás de los Microseguros.

Fotografías: Participantes del evento Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros"; Santa Cruz, Bolivia - 30 y 31 de julio de 2015.

Fuente: Fundación PROFIN.

4.2. Segundo día

En el Segundo día se contó con la participación de expositores internacionales de Brasil, Maria Augusta de Queiroz; Colombia, Alejandra Díaz; México, Recaredo Arias; Bolivia, José Luis Camacho y David Bellido, quienes mostraron la importancia de la regulación en sus países, las experiencias de éxito, la participación de las organizaciones gremiales, los avances del Anteproyecto de Ley y para cerrar las palabras de clausura a cargo de la máxima autoridad del ente regulador.

María Augusta de Queiroz Alves - Brasil
Coordinadora Sustituta de Estudios Proyectos y Estadísticas de la Superintendencia de Seguros Privados - SUSEP

Regulación de Microseguros en Brasil

(La exposición es traducida por el señor Miguel Aguirre)

En Brasil se está trabajando para poder hacer una padronización de todos los productos, no solamente algunos, no solamente la cobertura sino el producto, se está trabajando con los micro emprendedores individuales y con otros supervisores del sistema financiero nacional.

Un número grande de personas están saliendo de la informalidad para ser micro emprendedores, son más de cinco millones de personas que están en la informalidad y que ahora se están formalizando como Microemprendedores.

Lo más importante es la economía, esta iniciativa del micro emprendedor de entrar en la economía formal; por eso se está trabajando, junto a otras instancias, para poder ofrecer un producto diferenciado y de calidad para el micro emprendedor.

Se está trabajando en la aprobación de una nueva legislación del congreso en Brasil para que pueda darles a las microaseguradoras un tratamiento tributario diferenciado para diferentes productos.

Básicamente lo que se busca es que este consumidor que no está familiarizado con el uso de seguros tenga un parámetro básico de comparación para ver las diferentes coberturas que se le pueden estar ofreciendo.

Alejandra Díaz - Colombia
En representación de María Victoria Sainz de BID-FOMIN

Microseguros móviles ¿regular o no regular?

El uso de la tecnología celular o el uso de mecanismos digitales para desarrollar el negocio es una gran oportunidad para el desarrollo de los Microseguros, en la medida en que este mecanismo, este canal, tiene un bajo costo de distribución en comparación con otro tipo de canales, también manifiesta que hay un valor agregado y tiene que ver con el conocimiento y la confianza de las personas en los operadores móviles.

Otro de los atractivos es el resultado eficiente de llegar a través de la telefonía móvil hasta el mercado de la población de baja renta, también es un mecanismo para mantener interacción con los consumidores dado que se puede utilizar, por ejemplo, los mensajes de texto para efectos de promover la renovación y demás.

El crecimiento de este negocio por las regiones, en el mundo, fundamentalmente en África, Asia y Latinoamérica ha venido presentando un crecimiento exponencial en los últimos ocho años, sobre todo veremos cómo es destacable este número de soluciones de telefonía móvil en África y en Asia.

También han ido obteniendo un crecimiento importante en Latinoamérica, las experiencias son tal vez más reducidas, pero hay un gran potencial el número de abonados, se cuenta por millones, y ahí hay grandes oportunidades para el mercado asegurador.

Se pueden encontrar tres modelos de negocio que hacen parte la comercialización de la telefonía móvil: Uno es un modelo de lealtad, que se conoce con el nombre de FREEMIUM y es gratuito. El segundo modelo que es un híbrido, es un modelo que se conoce recientemente que tiene un componente gratuito pero también un componente del pago de prima. El tercer modelo es un modelo de pago, aquí no hay un componente de lealtad o de regalo hacia los usuarios, el usuario tiene que pagar y puede hacerlo a través de tres mecanismos: con minutos de telefonía no usados en el mes, en las billeteras electrónicas o con un contacto directo con alguna persona de atención al cliente.

El uso de la tecnología celular para comercializar Microseguros es una gran oportunidad para el desarrollo de éstos, en la medida en que es un canal que tiene bajo costo de distribución en comparación con otro tipo de canales.

Alejandra Díaz - Colombia
Directora Microseguros Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA

Seguros inclusivos: Rol de la regulación y experiencia de Colombia

Cuando se habla de inclusión financiera o seguros inclusivos se hace referencia a un mercado en el que todas las personas que hasta hoy han estado excluidas del sistema financiero, en el caso de los seguros, puedan tener acceso a él, pero no sólo tener acceso, porque en la inclusión financiera se incorpora cuatro grandes dimensiones y se espera lograr que las personas accedan a los seguros y que además los usen.

En el rol de la regularización y supervisión, haciendo un contexto, hay que situarse en los principios de la inclusión financiera, estos principios fueron desarrollados por el G20 como una recomendación de éstos, de economía de alto nivel, y por la OECD para decirles a los gobiernos cuáles deberían ser los marcos de regularización o qué principios deberían cumplir los marcos de regularización y supervisión de los países que quieran fomentar el acceso a los servicios financieros.

Estos principios son: El liderazgo, la diversidad, la innovación, la protección, el desarrollo, la educación financiera, el principio de cooperación, diálogo permanente y el conocimiento.

Las reflexiones en regulación son deseables cuando: es insuficiente, no hay una oferta de proveedores, hay una amplia oferta de proveedores informales, hay un riesgo de insolvencia, hay una reducida oferta de canales, hay vacíos en la protección del consumidor, hay fallas en la oferta, las operaciones son complejas y costosas y hay vacíos en el gobierno corporativo.

> *"Lo perfecto es el enemigo de lo bueno y a veces por querer hacer más hacemos menos".*
>
> *"El gran reto está en conciliar los intereses y legitimas preocupaciones de todos los actores, del regulador, del supervisor, de las aseguradoras, de los consumidores y para eso es necesario establecer un diálogo permanente, conocer las expectativas de unos y otros".*

Importancia de la regulación desde la perspectiva de las compañías de seguros: experiencia mexicana

Recaredo Arias - México
Director General Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)

¿Qué es fundamental en el Microseguro?, que son seguros que tienen que estar diseñados específicamente para las características del público al que van dirigidos y creo que este debe ser el eje de la regulación, ósea eso es lo que definitivamente determina el Microseguro y eso es lo que los hace diferentes a los seguros normales. Para cada una de las operaciones determina los ramos que tenemos que ir para esas especificidades, a diseñar el producto en función de las naturaleza de las características y de las necesidades del público al cual van dirigidos.

La regulación de Microseguros, en materias cómo conducta de mercado y protección del consumidor, tiene una importante razón de ser, pues los consumidores de Microseguros se caracterizan por tener bajos niveles educativos. Sin embargo, la regulación debe cuidar los equilibrios existentes entre protección del consumidor y promoción de los Microseguros, pues de lo contrario se puede desincentivar el desarrollo de este importante mercado.

Organismos internacionales como IAIS son conscientes de esta situación, pues han establecido que la regulación de Microseguros debe basarse, en todo momento, en el principio de proporcionalidad.

La regulación de Microseguros en América Latina, con casos como los de México y Perú, ha venido robusteciéndose, sin embargo, la penetración del Microseguro en la región aun es baja, por lo que quedan importantes áreas de oportunidad para mejorar la regulación.

> *"Los Microseguros deben ser incluyentes, deben estar abiertos a toda la población, enfocados desde luego al consumidor, deben ser simples accesibles o asequibles, innovadores y estos son elementos fundamentales para que un Microseguro pueda funcionar, pueda cumplir con su función".*

José Luis Camacho - Bolivia
Presidente Asociación Boliviana de Aseguradoras- ABA

El rol de las asociaciones gremiales en la construcción de la normativa de Microseguros

En Bolivia no existe una regularización particular de Microseguros, pero en los últimos cinco años, se ha tenido un crecimiento aproximado entre el 20 y 30 % del sector asegurador en general, con siniestralidad alrededor del 34 %, con primas comerciales desde 5 $us. (que son 35 Bs.) en adelante y aproximadamente tenemos 300.000 asegurados.

Los Microseguros que más se han comercializado en este caso son de vida, de salud y accidentes personales, agropecuarios y también de riesgos múltiples en caso de incendio, estas cifras no son oficiales, no tenemos la manera oficial de separar este ramo o en este caso este tipo de producto y será uno de los desafíos en adelante, simplemente son cifras que el mismo sector ha revelado y muestra que condiciones se debe tener para que los productos en Microseguros sean sostenibles.

Por supuesto la Superintendencia reguladora tiene que proteger para que el patrimonio no sea mal gastado por los administradores de las compañías, también es un tema de protección, brindar las garantías para lograr un mercado saludable, sustentado. En ciencias actuariales y económicas, se espera que haya un modelo de oferta y demanda orientada al segmento de mercado especifico y generar políticas que fomenten el desarrollo de la actividad.

"El Estado Plurinacional de Bolivia y el sector asegurador de Bolivia deben buscar puntos de sinergia para poder desarrollar una alianza estratégica que beneficie a la sociedad boliviana en su conjunto, con un objetivo común para preservar el patrimonio y el bienestar de la sociedad y que permita coadyuvar de manera conjunta para luchar contra la pobreza".

"Queremos políticas públicas y tareas que abran mercados que permitan competir entre compañías estatales y privadas, que protejan al consumidor, que den incentivos fiscales, que no asfixien la creatividad de innovación, que eliminen la informalidad, que modernicen la industria en su conjunto, que incentiven el desarrollo cultural y el conocimiento de seguros, que nos permitan tener seguridad a largo plazo y por supuesto que tengamos la misma condiciones entre el sector público y privado y que haya una verdadera reforma social que sea consecuente con los bolivianos".

Avances del anteproyecto de norma regulatoria específica para el desarrollo de Microseguros en Bolivia.

David Bellido - Bolivia
Jefe Técnico de Seguros APS

Buenas tardes, bienvenidos a los expositores internacionales, es un gusto poder recibirlos en Bolivia, gracias a los panelistas, fueron brillantes las exposiciones. Lo que vamos a desarrollar es lo que venimos trabajando estos últimos dos años. Vamos a presentar el Anteproyecto de la norma regulatoria en el Estado Plurinacional de Bolivia, que hay que aclarar que no está dentro del marco de la normativa actual.

Como dijo el señor Ministro, Luis Arce Catacora, "pronto va haber un cambio de Ley", entonces probablemente hay que hacer algunas modificaciones si es que se incluye una normativa que pueda afectar esto, pero lo importante es que este Proyecto de Ley intenta dilucidar todas las barreras que probablemente se han identificado durante todo este tiempo.
Vamos hablar de la importancia de la inclusión financiera, en Bolivia no tenemos una ley de seguros específica que se enfoque a la inclusión financiera, tal como está actualmente la ley de bancos, entendemos que la próxima ley sí va estar enfocada en ese sentido, no obstante como órganos reguladores sí es una prioridad su inclusión.

Un mercado de seguro inclusivo puede contribuir en reducir la pobreza, mejorar el bienestar social y promover el desarrollo económico, ¿de qué manera? reduce la pobreza protegiendo el patrimonio del asegurado y el bienestar de su familia.

Esta protección aumenta la probabilidad de invertir capital en proyectos que no se invertían sin seguro, al utilizar sus ahorros en protección y frente al riesgo. La protección permite también, acceder a créditos y mejora el bienestar social porque se puede dar los casos en que un establecimiento comercial adecuadamente protegido no va encarar la perspectiva de liquidación ante un siniestro asegurado, o una familia no va poder dispersarse ante un evento siniestral, por ejemplo que fallezca el padre de familia, o la madre de familia, o la persona que mantiene a la familia y tampoco perderá sus ahorros bancarios en caso de quiebra. Promueve el desarrollo económico, dado que obviamente las compañías aseguradoras son entidades captadoras de ahorro y ese dinero se invierte en el mercado, esa inversión llega a los bolsillos de más gente, más población, genera empleo y existe un efecto multiplicador.

Una vez que tenemos como objetivo la inclusión financiera, lo que se ha hecho es buscar las barreras, tratar de encontrar cuáles son las barreras para que no exista un mercado inclusivo de seguros en Bolivia y para el caso, obviamente existen barreras que afectan a la demanda y en cuanto a la oferta, las barreras están referidas a la normativa y supervisión.

¿Qué hemos hecho para poder detectar estas barreras? Como ustedes saben, el año pasado hubo un primer acercamiento con las compañías aseguradoras, con el mercado asegurador en los distintos sectores, en los cuales hemos detectado varias barreras las cuales se las vamos a presentar en este momento y también hemos hecho un análisis de la situación actual con la información disponible.

Algunas cifras de pobreza, según UDAPE (Unidad de Análisis de Políticas Sociales y Económicas) en el año 2005 habían 3.6 millones de pobres extremos en Bolivia, en el 2012 se registraron 2.2 millones. Ha descendido la pobreza extrema 16.6 puntos, más del 50 %

de la población en el 2012 ingreso al estrato medio, es decir de 5 millones de personas, 4 millones se encuentran en ciudades y han alcanzado un estrato medio. En el año 2005, la pobreza moderada era del 60%, para el 2011 es de 48.5 %, casi 5 millones. Entonces aquí podemos ver más o menos que el campo del Microseguro, para un país que tiene 11 millones de habitantes es amplio, más o menos son 5 millones de habitantes que es un buen segmento desatendido.

Si hablamos de algunos registros de productos dentro de nuestro mercado, los oficiales, existen productos que están registrados como masivos y algunos de manera específica como Microseguros y está por compañía. Por ejemplo, si hablamos de Nacional Vida tiene cinco productos y registrados oficiales en vida uno, en sepelio dos, dos de salud y uno en accidentes personales masivo y en Microseguros dos de vida y uno de sepelio. La Boliviana también tiene productos importantes en distintos ramos y un total de 25 productos en seguros masivos y nueve con el denominativo de Microseguros, se tiene el título de Microseguros. También se ha revisado obviamente estas pólizas para verificar si tenían alguna característica especial y demás y evidentemente también se han detectado algunos problemas.

El 18 de junio 2014, se ha llevado a cabo en la ciudad de La Paz el Seminario, "Promoviendo el Desarrollo de los Microseguros en Bolivia", entonces se ha llegado a algunas conclusiones en ese Seminario, como que: i. si bien existe una reglamentación de seguros masivos, no existe una definición clara y normativa específica de Microseguros, ii. aseguradores y brokers son conservadores en sus negocios, se necesita cambio, iii. la mayoría de los productos actuales son de comprensión compleja y burocrática al momento de atención del reclamo, iv. se requiere apertura en los canales de distribución, v. existe demora en el servicio de productos, vi. el Estado debería participar en la promoción y educación financiera, vii. se debe tomar en cuenta la tecnología para llegar a más segmentos, viii. falta de información estadística, ix. la carga impositiva es alta.

Como podrán ver, lo que se ha detectado no difiere mucho de la exposición anterior, es similar.

Una vez evaluado el mercado, desarrollado el Seminario podemos ver algunas barreras que afectan a la demanda o sea, ¿por qué no compran seguros las personas?: Tenemos primero que son personas de bajos ingresos, no tienen plata. El dinero que perciben no les alcanza para comprar un seguro y más aún si es un producto intangible. Otro, es el acceso al mercado financiero, las entidades aseguradoras no llegan a esos mercados, a ese segmento desatendido, por eso es importante generar mayores canales de distribución para poder llegar a ese segmento.

La cultura del seguro, un problema muy importante y Bolivia no es la excepción, existe en muchos países de América Latina, pero en Bolivia se escucha algunas veces cuando se pregunta a alguna persona ¿qué es seguro? no tienen idea. No tenemos cultura de seguro, no existe una educación financiera, muchas personas ni siquiera saben lo que es una caja de ahorro, es complicado, entonces es una barrera en la demanda, hay que trabajar en eso.

Confianza en el seguro, obviamente, en muchas entidades aseguradoras a veces cuando existe un siniestro y la compañía aseguradora rechaza de una manera injustificada, eso se queda en el pensamiento de las personas y por culpa de una sola compañía aseguradora, que hizo un mal rechazo, pierde todo el sector, no sólo esa compañía de seguro, sino todo el sector porque dicen que el seguro no cubre, no cumple, entonces existe lamentablemente una falta de confianza en el seguro.

Sin la protección adecuada, los productos tal vez no están llegando a la población, tal vez tengan el seguro pero no tienen el producto adecuado y eso limita también la demanda.

Algunos aspectos que limitan la oferta, barreras para ofrecer los seguros: existe probablemente un mercado conservador que no se anima a atender a un segmento desatendido; productos de comprensión compleja, con términos técnicos, muy complejos para la población que quisiéramos atender; atención burocrática de siniestros; plazos amplios, requisitos innumerables y difíciles de cumplir; tendencia general sobre rentabilidad sin crear valor al asegurado, por ejemplo, índices de siniestralidad de 10 %, 20 %, 30 %, creo importante que, si bien tiene que generarse rentabilidad al producto, también tiene que generar valor al asegurado, tienes que ofrecer algo.

Hacia un tiempo me encontraba con una reasegurador que me decía que ellos no aceptaban trabajar con entidades con índices de siniestralidad del 10 %, 20 %, porque ellos valoraban mucho al cliente, entonces los índices del 10 %, 20 % probablemente no estén generando un valor al asegurado; compran el seguro pero se retribuye una parte mínima.

Falta de información estadística, por supuesto, no tenemos información estadística que permita, a las entidades aseguradoras, realizar un estudio técnico, un estudio actuarial para los cálculos de sus primas y poder generar productos con tarifas interesantes, con tarifas acordes al riesgo.

Factores operativos de tecnología y distribución, no hay inversión en tecnología por parte de las compañías para poder llegar a abarcar mayores segmentos. Barreras en las normativas de supervisión, no existe una definición de Microseguros, ni tampoco existe una normativa específica, sin reglas claras del uso de canales de distribución. Restricción en la forma de cobro de primas, registro de productos complejos, ya se han quejado mucho de esto, y lo hemos tomado en cuenta, está dentro de las barreras normativas.

Sin reglas claras de protección no existe una normativa específica que permita, que diga cómo proteger al asegurado en este Microseguros. Falta de participación en la educación financiera, no hay una educación financiera por parte del órgano regulador, no se ve, solo estamos con el SOAT y seminarios, pero más allá hace falta y son algunas barreras que también hemos encontrado.

Una vez detectadas las barreras de oferta, demanda y las barreras de regularización hay que reducir las barreras, ¿de qué manera? no solo del órgano supervisor, sino también hay aspectos que están fuera del control del órgano supervisor y en ese aspecto están las compañías aseguradoras y otros actores.

Primero, tiene que haber un cambio en el modo de pensar, nuevo entendimiento en la relación precio/desempeño. En un seguro tradicional es mayor precio/mayor calidad. En Microseguros, como sector, como entidades aseguradoras, deberíamos pensar que a menor precio/mayor calidad, distinto, cambiar el chip, cambiar el modo de pensar. Resolución más rápida de reclamos y pocas o ninguna exclusión, a menor precio.

Avances tecnológicos de distribución, innovar, buscar mayor tecnología, mayores canales de distribución, eso requiere un esfuerzo importante del sector asegurador, necesita inversión.

Innovación en los procesos, adecuar el producto a la estructura limitada disponible para las personas de bajos ingresos y generar escalas de operación, obviamente si la ganancia es mínima por unidad, en volumen puede llegar a ser alta.

La contribución al desarrollo socio económico y la rentabilidad comercial.

- Si tememos una baja rentabilidad comercial y un bajo desarrollo socioeconómico, existe un planteamiento sin un claro enfoque.

- Si existe una baja rentabilidad comercial pero un alto desarrollo económico, obviamente, comercialmente va a ser inviable a largo plazo para la entidad aseguradora, por tanto el producto no tiene razón de ser.

- Contribución limitada, en caso de rentabilidad comercial alta pero un desarrollo socio económico bajo, tendrá como resultado una contribución limitada desarrollo social, que no es el objeto.

- Si logramos obtener un equilibrio con la rentabilidad comercial alta y una contribución al desarrollo socioeconómico alto, vamos a tener una solución sostenible a largo plazo.

Canales de distribución no regulados, el compromiso de las compañías cuando comercializan un producto a través de un determinado canal de distribución, se necesita el compromiso de la alta gerencia del otro canal de distribución, hacerles entender que si se desarrolla bien en Microseguros, ellos también van a seguir ganando, entonces esto es un compromiso también de los otros canales.

Eso era lo que estaba fuera de control del supervisado, en lo que no podemos influir, en qué podemos influir obviamente en la normativa regulatoria, entonces se ha preparado un Proyecto, se ha trabajado un prospecto que no es la normativa definitiva, y espero que pueda cumplir con algunas expectativas.

ANTEPROYECTO DE LA NORMA

Esta es la estructura del anteproyecto de la norma: aspectos generales, el objetivo de la norma, el ámbito de aplicación, definiciones generales, definición y características de lo que es un Microseguro, actores, entidades aseguradoras, canales de distribución, intermediarios, productos, registros del producto, certificado de cobertura, primas, protección al asegurado, responsabilidad con el canal de distribución, responsabilidad con el intermediario, proceso de atención de siniestros y presentación de quejas, reportes de información y educación y divulgación. Esta es la estructura del prospecto de normativa.

*El **objetivo:** "El presente reglamento tiene por objetivo fomentar el desarrollo de los Microseguros en el Estado Plurinacional de Bolivia a través del establecimiento un marco regulatorio que permita un crecimiento de seguro sostenible, inclusivo, que contribuya al bienestar y protección de los segmentos vulnerables de la sociedad, reduciendo la vulnerabilidad de las personas con ingresos bajos para que puedan gestionar sus riesgos de forma más eficiente", como objetivo estamos pensando en inclusión, creo que es un objetivo común.*

Este prospecto no va satisfacer a todos, probablemente algunos les guste, a otros no les guste, tiene de todo, pero lo que se busca es intentar una proporcionalidad, que dé, pero que también reciba, ambas partes.

Definición y características, se ha propuesto como definir al Microseguro en nuestro Estado Plurinacional de Bolivia como: un mecanismo de protección a las personas de bajos ingresos, que permita la reducción de riesgos específicos a los cuales se encuentran expuestos, cumpliendo con las características de ser productos segmentados, asequible, inclusivo, extensivo y sencillo a cambio de pagos de prima proporcionales a la suma asegurada, la proporcionalidad del asegurado y al costo de riesgo envuelto.

La tendencia internacional es tener definiciones cuantitativas y definiciones cualitativas, se ha intentado tener una definición mixta, que tenga aspectos cualitativos como también cuantitativos, esta es la definición de Microseguro por eso está en mayúsculas: **SEGMENTADO, ASEQUIBLE, INCLUSIVO, EXTENSIVO Y SENCILLO,** que básicamente son las características; que nuevamente corresponde resaltar, es la propuesta que se tiene en el momento y en el futuro se discutirá con los actores del mercado para poder acomodar y ajustar si es que es posible este tipo de definiciones, pero esto es lo que plantea la autoridad.

Tiene que ser segmentado, porque trabajadores de la economía informal, que tiene un flujo de ingresos irregular, personas que no tienen accesos a seguros comerciales, ni a beneficios de protección social provistos por patrono o por el gobierno a través de un patrón, personas que no son dependientes, que no tienen seguridad social.

Personas que generan un ingreso mensual de dos salarios mínimos nacionales, posible suma asegurada, máximo con 35.000 UFVs por cobertura individual, más o menos 10.000 dólares aproximadamente y capitales asegurados máximos en seguros de personas de 15.000 dólares por cobertura individual, 4.500 dólares aproximadamente.

Existen países en los cuales definen Microseguros y tienen límites, por decir, de 1.200 dólares en seguros de vida, 1.300, 1.500, 2.000, consideramos que es importante una definición cuantitativa, para poder identificar de mejor manera ese segmento.

Asequible, la prima debe ser proporcional a la posibilidad de las personas.

Inclusivo, los requisitos para asegurar un producto, deben ser nulos o mínimos.

Extensivo, la distribución y atención del siniestro del producto debe ser accesible a las proximidades de los grupos de destino.

Sencillo, debe tener una estructura sencilla en cuanto a las condiciones de suscripción, cobro de primas, clausulados, exclusiones de pólizas y ágil liquidación de siniestros.

Actores, se han identificado, no están todos, pero si los que se puede tener de alguna manera, se los puede nombrar dentro la normativa: Entidades aseguradoras, aclarar que solo entidades aseguradoras autorizadas por la APS, no están obviamente contempladas las informales, ni ningún otro tipo, solo las autorizadas por la APS.

Canales de distribución, que tiene una definición del propio proyecto como persona natural o jurídica no regulada por la APS, que permita a las entidades aseguradoras comercializar Microseguros a través de un conjunto de procedimientos comerciales y a los asegurados acceder a los mismos.
Intermediarios, nuevamente también son entidades registradas y autorizadas por la APS, dentro el marco de la norma.

Canales de distribución, la propuesta de normativa dice: las entidades aseguradoras podrán comercializar el seguro a través de todo canal de distribución, ajenos al sector de seguros, que permita a los asegurados de Microseguros acceder a los mismos siempre que no vaya en contra de la normativa reglamentaria alguna, obviamente si existe una norma o ley externa que diga que no puedes comercializar a través de su canal de distribución no se puede hacer, entonces por eso esto salva en ese aspecto.

De manera enunciativa, más no limitativa, se considera **canales de distribución** a entidades de intervención financiera, servicios públicos, empresas de telecomunicaciones, empresas de electricidad, oficinas de correos, supermercados, negocios formales o informales, entidades públicas o entidades comunitarias, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, prestadores de servicios de pago de

facturas, funerarias, etc. pero está abierto, la idea es ampliar el mercado, que las entidades que tengan flexibilidad de ampliar su horizonte en cuanto a canales de distribución.

Las entidades aseguradoras, podrán realizar a través de los canales de distribución las siguientes actividades: Gestionar la utilización de la infraestructura del canal de distribución para la comercialización del seguro; comercializar el seguro a través de la fuerza de ventas del canal de distribución; emisión del certificado de coberturas; servicio de atención al asegurado; cobro de primas de seguros; atención de siniestros; pagos de indemnizaciones; que sea el canal de distribución que pueda realizar este tipo de actividades.

Intermediarios, hablamos de los agentes de seguros, entonces la idea es que la normativa permite registrar Agentes de Microseguros, solamente Microseguros. Estos agentes podrán ejercer la función de cobro de primas y otras funciones relativas al seguro como administración de pólizas y colaborar en el proceso de liquidación de siniestros, bajo autorización expresa de la entidad aseguradora, obviamente la compañía puede darle esa potestad y eso está enmarcado en la Ley, pero es bajo su responsabilidad, si le da la posibilidad a la gente de cobrar primas o atender un siniestro tiene que estar dentro del marco de su contrato, pero es posible.

Previo a la comercialización de Microseguros, los agentes de Microseguros deberán ser capacitados por la aseguradora en los productos de Microseguros que va a comercializar y ser registrados en la APS. La idea es que el registro de agentes de seguros deberá realizarse mediante carta formal hasta el día de cada mes. Como verán no se necesita aprobar el examen de conocimientos técnicos, ahora una restricción importante es que tienen que tomar examen, para Microseguros, para generar un nuevo canal, tal vez no dar el examen, pero si capacitarlo previamente e informar mensualmente a la autoridad de que estos señores van a comercializar Microseguros.

El periodo de la vigencia en el registro es de un año, entonces ahí se estaría flexibilizando para poder tener mayor alcance.

En cuanto a los **corredores de seguros,** además de las funciones que tienen dentro del mercado establecidas en norma, tendrían como funciones la creación de mercado identificando necesidades no satisfechas, generando acercamiento entre los canales de distribución, entidades aseguradoras, asegurados y beneficiaros de seguros.

Promoción de los productos que intermedian para generar confianza en el seguro por parte de los asegurados y beneficiarios de seguros. Capacitación sobre los productos de seguros que intermedian al personal de canales de distribución.

Cuando el intermediario gestiona el cobro de primas, debe administrar los fondos del asegurado en una cuenta bancaria independiente, debería tener una cuenta separada para poder identificar claramente que esos son fondos de los asegurados y no de la entidad intermediaria.

Productos del Microseguro, hablamos de: Registro, del certificado de cobertura, de primas. Nuevamente tiene que estar previo a la comercialización, necesitas un registro, pero para registrar deberán enmarcarse en la definición y características del Microseguro establecidas en el presente reglamento. La cobertura debe ser limitada y claramente definida, los productos no deberán contemplar ninguna tipo de franquicia deducibles y/o carencias, salvo autorización expresa de la APS para casos especiales.

Entonces, esta mañana hablaba nuestro expositor y decía que "si no pones carencias deducibles, puede influir en la innovación" y entendemos que puedan existir productos que necesitan algún tipo de carencia, pero no carencias abusivas, por ejemplo en nuestro mercado actualmente en algunas compañías existe "periodo de carencia de un año a

enfermedades pre existentes conocidas", ni siquiera desconocidas, en un seguro de salud, entonces qué te cubre el seguro, si es un seguro de salud todo puede ser pre-existente, obviamente para eso está la autoridad para decir "no señor, ese tipo de cláusulas no se registra".

Las **exclusiones** deberán ser nulas o mínimas, por ejemplo en Seguros de vida una exclusión prohibitiva que va en contra del Código de Comercio: Enfermedad preexistente, en seguros de vida, porque va en contra de lo que es el 1138 del Código de Comercio que dice que es el beneficio de indisputabilidad, cuando en el condicionado incluyes "enfermedad pre-existente conocida", por decir, le quitas el derecho al asegurado de no ejercer su derecho de utilizar el periodo indisputabilidad, que quiere decir que después de dos años la aseguradora ya no te puede alegar reticencia e inexactitud, si uno pone esa exclusión anulas ese derecho, por ende se convertiría en una cláusula abusiva. Entonces deberíamos tener usted cuidado de no poner ese tipo de exclusión.

En productos cuya aplicación lo permitan el clausulado deberá contemplar renuncia del asegurado al concepto de agravaciones sustanciales de riesgo, estamos hablando de un segmento que no conoce mucho del seguro y menos va a saber que a media vigencia debe evitar las agravaciones sustanciales de riesgo, en estos casos el condicionado debería ser claro y decir "yo renuncio a esto", por el segmento al cual estamos atacando, se dice en productos cuya aplicación lo permita por qué, porque en seguros de personas sabemos que la agravación de riesgo no se aplica.

Los **requisitos de asegurabilidad** del producto de Microseguro deben ser nulos o mínimos, aquí por ejemplo nuevamente cambiamos el chip deben ser nulos o mínimos, actualmente existe el freecover y hay que cambiar el chip porque por ejemplo cabalmente el ultimo reglamento de desgravamen hubo alguna compañía aseguradora que en su recurso de revocatoria dijo "yo no quiero el freecover" ósea estaba en contra del freecover, entonces hay que cambiar el chip, tenemos que evitar eso, cuando puede más bien ser una ventaja, en vez de una barrera.

La **redacción del clausulado** debe ser claro, con palabras simples, sin ambigüedades y en el marco del Código de Comercio. El procedimiento para la atención de siniestro debe ser simple, rápido, sin requerimiento de documentación excesiva. Al momento de la solicitud del registro de un producto de Microseguros la aseguradora debe incluir una evaluación realizada respecto a los criterios establecidos precedentemente, "mi producto cumple con estas características por esto, esto y esto".

Aquí también queda la interrogante, podríamos hacer pólizas tal vez estandarizadas para un producto específico, vida tal vez es fácil, sepelio también, accidentes personales, son productos simples podrían ser enlatados, se deja ahí la consulta, tal vez mayor libertad en otros ramos más complicados algunos, salud, agropecuario, hablamos de ramos mucho más complejos, pero tal vez nosotros estandarizar para hacer más ágil el producto, una misma tal vez.

Algo que dejar en claro, no se está restringiendo en la mezcla de ramos, puede haber ramos, puede haber combinación de ramos, pero dentro de la misma modalidad, dentro del marco de la ley, no podrías combinar una cobertura de daños con un seguro de vida,

por decir no se puede porque está enmarcado en la misma ley.

El **Certificado de Cobertura,** en el anverso básicamente los parámetros básicos del contrato de seguro, los datos del asegurado/beneficiario, intermediario, canal de distribución, descripción del riesgo asegurado, ramo de seguro, vigencia, suma, prima y frecuencia de pago. El reverso podría incluir el objeto de la cobertura de seguro, si corresponde, obligación de declarar el riesgo y reticencia e inexactitud, si corresponde renuncia de agravación del riesgo, obligación del pago de la prima, exclusiones del seguro, procedimiento de atención y plazos del siniestro, resolución de controversias, básicamente estos son los principales puntos que deberían ir en el Certificado de Cobertura, que también debería tener una leyenda y un logo y el logo de la APS que diga: este es un producto de Microseguro registrado y autorizado por la Autoridad de Pensiones y Seguros, ¿para qué? para que tal vez ese segmento desatendido pueda generar de alguna manera un poco más de confianza, que es un producto que está registrado y que tenga la característica de que este es un Microseguro.

Primas los plazos de pago del producto del Microseguro podrán contemplar pagos irregulares y acordes a la posibilidad de pago de los asegurados. Aquí eliminamos otra barrera la cual decíamos 30 % cuota inicial, no la idea es flexibilizar este aspecto y ajustarse a las necesidades del segmento al cual queremos enfocarnos. En lo posible deberán contemplar periodos de gracia para seguros de daños y de personas que no se consideran seguros de vida y mayores a 30 días en seguros de vida, en lo posible ser más flexibles con los plazos de gracia para no incurrir en el tema de suspensión de vigencia. La prima podrá ser pagada con recursos propios del asegurado o en su caso subsidiado y sabemos que en algunos segmentos es importante los subsidios para poder crecer en este segmento.

Monto, a la prima debe ser proporcional al riesgo asegurado para lo cual la APS podrá exigir una Nota Técnica que respalda su cálculo, se permite la tarificación sobre la base del perfil de riesgo de un grupo a la cual pertenece el titular de la póliza, sin tener en cuenta el perfil de riesgo especifico de un titular de póliza individual, aquí respondo creo que había una pregunta esta mañana que decía "si es proporcional ¿no vas a poder calificar pólizas en grupo?", si se puede hacer la tarifa individual para el grupo, para la comunidad.

Protección al asegurado, si bien flexibilizamos, se flexibiliza también algunas medidas de protección al asegurado y algunas responsabilidades que tendría la aseguradora en caso de que, cuando existan canales de distribución, la aseguradora es responsable ante el asegurado por actividades delegadas al canal de distribución, de la capacitación adecuada del personal de los canales de distribución, para que informen correctamente sobre el seguro de los clientes de manera previa a la comercialización. De coordinar que se pueda dar la atención de reclamo del canal de distribución, si el canal de distribución cierra la aseguradora tiene la responsabilidad de mantener canales alternativos para la atención del reclamo en el lugar del siniestro, entonces ahí ponerle un candado.

Cuando existen intermediarios, la aseguradora es responsable de la captación adecuada de los Agentes de Seguros, para que informen correctamente sobre los productos del Microseguro, los actos de los agentes dentro del marco de sus facultades otorgadas en los contratos suscritos con las aseguradoras, son responsables de la remisión mensual a la APS, de cada quince de cada mes, de los agentes que quieren registrar como Microseguros.

La divulgación adecuada y comprensible del Agente de seguros a los asegurados y beneficiarios de seguros en relación a las condiciones de póliza. Si el intermediario recibe la prima y por parte del cliente este aspecto es permitido por la aseguradora se dará por cumplido el pago de la prima, no

pudiendo la entidad aseguradora determinar incumpliendo, eso para dejar en claro.

Dentro el proceso de detención del siniestro, las obligaciones, los pagos del siniestro deberán ser realizados dentro el plazo establecido en el certificado de cobertura y el procedimiento de atención del siniestro establecido en la póliza debe cumplir sin requerimientos adicionales, las cláusulas de la póliza deberán ser cumplidas, no podrá realizar rechazos injustificados y no enmarcados en el certificado de cobertura.
Presentación de quejas, diseñar un formulario de quejas que será entregado al reglamento para su llenado y entrega al asegurador, la aseguradora deberá resolver internamente el reclamo una vez que llega el asegurado, podría resolver internamente antes que se vaya a quejar el ente regulador, pero en un plazo determinado por decir cinco días hábiles, si no le da un plazo de cinco días hábiles darle la opción para que presente su queja ante la autoridad. Si la queja tiene un intermediario este tendría la obligación de informar a la autoridad. La APS podrá evaluar el reclamo pudiendo sancionar administrativa en caso de incumplimiento al presente reglamento.

Reportes de información y educación, reportes hasta el quince de cada mes con: el valor de asegurado, número de asegurados, número de siniestros, primas netas, siniestros pagado por departamento y ramo, y unos anexos que están en pleno diseño, la idea de esto es que tengamos información con que poder medir, con que poder establecer, tener estadísticas, porque la información es lo más importante.
De manera independiente a que se tenga que reportar a la autoridad unos formularios específicos, las entidades aseguradoras deberían tener un control interno sobre el pago de siniestros, bases de datos, que permitan establecer, por decir ratios en cuanto primera siniestralidad, ratios del periodo de pago o no a partir del aviso del siniestro, aviso del siniestro vs. fecha de pago, periodos de renovación, si es que existe renovación o no, índices de renovación, unos indicadores internos por parte de la compañía de manera de que le permitan identificar si es que el seguro es viable, si está cumpliendo con su función y si es que también valora al cliente, si está dando valor al asegurado, el objetivo de una compañía debería ser dar valor al asegurado, eso es muy importante.

Se establece también la obligación para la APS de emitir boletines estadísticos que reflejen el comportamiento estadístico de los productos de Microseguros, sacar por decir trimestralmente un boletín de Microseguros, para ver cómo estamos avanzando, dónde estamos, cómo estamos creciendo en cuanto a los Microseguros.

Educación tanto las entidades aseguradoras, como los corredores de seguros que comercializan productos de Microseguros tienen la obligación de establecer programas de educación financiera y de Microseguros a la población, se dispone que los Microseguros formarán parte de los programas comunicacionales y de capacitación de la APS, entonces nos inmiscuimos nosotros, también se inmiscuye el mercado en educación. Entonces, como verán la normativa propuesta trata de eliminar varias barreras.

¿Cuál es el siguiente paso?

El siguiente paso es trabajo conjunto con los actores para afinar la normativa. Muchas gracias

"El Estado debería participar en la promoción y educación financiera. Se debe tomar en cuenta la tecnología para llegar a más segmentos. Falta de información estadística. La carga impositiva es alta".
"Falta de participación en la educación financiera, no hay una educación financiera por parte del órgano regulador, no se ve, solo estamos con el SOAT y seminarios, pero más allá hace falta".

5. Clausura

Patricia Mirabal
Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS

Clausura de la Conferencia Internacional

Todas las políticas son propias de cada región, de cada Estado, porque todas tienen particularidades, necesidades, aspectos, que no necesariamente pueden ser los mismos de una región a otra región, de un país a otro país. Se ha logrado varios cambios importantes, se ha logrado la inclusión de grupos sociales y sectores que antes no estaban incorporados dentro de lo que es la seguridad social de largo plazo.

Se han rescatado cosas importantes, cosas que realmente han tenido la preponderancia y la relevancia necesaria para que permita, como país, realizar algunas acciones y posiblemente ser también propiciadas por cada uno de los países a los que representan.

El país necesita del expertise de profesionales de otros países que están aquí y de cada uno de ustedes se puede concretar lecciones que realmente puedan permitir el procesamiento de todo este bagaje de conocimientos que se tiene en cuanto a seguros y principalmente Microseguros, así como es necesaria la participación de la industria por participar en este tipo de eventos que contribuyen a promover la inclusión financiera.

En estos dos días, se ha podido escuchar exposiciones sobre diferentes aspectos relacionados con la importancia del desarrollo de políticas públicas que incentiven el Microseguro, adecuado a la realidad de los países como una política de protección social. También necesitamos adecuarnos en el área de seguridad social de largo plazo a las realidades de los países, a los aspectos, a las necesidades de ciertos sectores, de grupos objetivo, que son a los que se quiere llegar con el tema de Microseguros.

Así mismo, se tendría que tener la identificación en cada país de la población, en este caso a la que se quiere llegar para que sea efectivo y se concrete el servicio de Microseguros. En Bolivia por ejemplo se puede pensar en incluir a sectores sociales menos favorecidos hasta el momento, con políticas de esta naturaleza; ese también es uno de los intereses como país que se tiene para poder incorporar políticas en ese sentido.

Para ello se requeriría contar con estudios dirigidos a identificar características y necesidades de esta población objetivo, es importante el Estudio Base ¿qué política? o ¿qué propuesta? o ¿qué producto se puede lanzar al mercado?, se tiene que conocer ¿a dónde?, ¿a quién?, ¿cómo se quiere? para que esto tenga el impacto, que nos pueda permitir ver realmente las necesidades y el origen de esas necesidades y, hasta cuándo o cuánto económicamente estas personas están dispuestas a pagar por un producto o por un servicio que en este caso es el Microseguro.

Se debe considerar promover el diálogo tripartito: **regulador, regulado y posible tomador del seguro**. Como Bolivia en el ámbito de pensiones se ha ido rescatando muchos de los aspectos de sectores sociales, de sociedad civil, privada, pública, fabriles, artesanos, médicos, todos los lugares donde se ha podido llegar ¿por qué?, porque se quiere saber qué es lo que ellos sentían, qué les hacía falta como protección.

Con estas contribuciones podemos trabajar en las construcción de una norma acorde a la realidad nacional, esto lo vuelvo a recalcar es importante para cada realidad, para cada país, como profesionales se ha propuesto aquí en Bolivia una norma modelo que pueda servir en la aplicación de cualquier otra población, otro país, al que pueda posiblemente beneficiarse, puede ser un modelo, puede ser una base, nada se tiene que inventar de cero, podemos trabajar de forma coordinada, como se está haciendo ahora en la transmisión de conocimientos de regulación.

La actual Ley de Seguros, en el transcurso del tiempo ha quedado obsoleta, lo dijo ya el señor Ministro de Economía, Luis Arce Catacora, no refleja prácticamente esta norma todas las políticas que desea incorporar el gobierno en el ámbito de seguros. La ley tendrá que modernizarse, incorporando nuevas tecnologías que respondan a políticas públicas de inclusión y permitan su implementación a través de la generación de procesos de educación financiera, principalmente, para un encuentro con productos confiables, sencillos, seguros y accesibles acordes a la economía de la población objeto.

Trabajaremos porque el Microseguro sea una herramienta de integración en un país pluricultural como el nuestro, que llegue a todos los departamentos y comunidades, también en su socialización, además se necesita tener la capacidad de transmitir este beneficio y hacerlo conocer de una forma confiable al que va a llegar, la ausencia del conocimiento es una gran desventaja para poder cumplir un cierto objetivo.

"Creer" por qué digo y por qué enfatizo, ustedes lo saben mejor que yo, definitivamente hay que poner en la conciencia de las personas que lo que estamos ofreciendo, que el producto es confiable, que si se dice que el seguro le va proporcionar un monto "X" de dinero de retorno ante una contingencia, va a ser así, que también está determinada en el documento que va a ser objeto de la prestación de servicios, se precisa que la persona sepa que al momento de generarse la contingencia pueda recibir aquello que estuvo comprometido.

Esta credibilidad hay que dar simplemente con resultados, es importante trabajar en el Microseguro, para que sea una herramienta de integración en el país, como un país pluricultural, que realmente llegue a todos los departamentos, comunidades y áreas donde realmente se necesita que se socialice y que además se aprenda a tomar conocimiento del beneficio que pueda dar al grupo objetivo en este caso y principalmente hacer la socialización que corresponda.

Además, es importante que se analice y se comprometa en el proceso, a que se coadyuve en la incorporación de una población en los servicios que brindan las entidades aseguradoras respecto a los Microseguros, sé que es el concepto diferente, sé que no ha estado dentro del esquema de muchas de las empresas aseguradoras, posiblemente no se haya pensado en colocar a una población totalmente diferente de otro status económico, más bien ese es el reto, se debe enfatizar en eso, a eso se debe tratar de llegar.

No va a ser fácil, evidentemente nada que se empieza, nada que se construye tiende a ser de inicio una cosa sencilla que se va lograr inmediatamente, sin embargo nada es imposible en este mundo, la verdad es ponerle ganas, el intereses el análisis suficiente y el pensar a concretar todo esto que se ha hablado

en el corto plazo, ni siquiera en el mediano plazo.

Este tipo de eventos promueve el dialogo entre los diferentes actores del mercado de seguros en Bolivia y a la vez va a facilitar la articulación de acciones que permita alcanzar los objetivos del "vivir bien" entre los bolivianos, que está establecido y que está normado dentro de nuestra Carta Magna la Constitución Política del Estado.

Estamos seguros de contar con la participación del sector para poder hacer efectivos estos aspectos y concretizarlos de manera coordinada en beneficio de la población boliviana a la que queremos llegar con este tipo de servicios.

Agradecer su presencia, el sacrificio que han tenido los representantes internacionales para poder asistir a este evento, todos los participantes han sido, de alguna manera beneficiados y enriquecidos con muchos conocimientos, con muchos aportes, intercambios de opiniones, de regulaciones, muchas servirán, muchas otras serán base para crear otras más.

Fotografías: (De izq. a der.) Edwin Vargas Rodríguez, Director Ejecutivo Fundación PROFIN; Recaredo Arias, Director General Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros, Osvaldo A Macías Muñoz, Intendente de Seguros Superintendencia de Valores y Seguros Chile; José Luis Camacho, Presidente Asociación Boliviana de Aseguradoras; Justino Avendaño, Gerente General Asociación Boliviana de Aseguradoras; Javier Vera, Director de Seguros de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros; Patricia Mirabal Fanola, Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros; Alejandra Díaz, Directora Microseguros Federación de Aseguradores Colombianos, Jorge Suxo, Director ABOCOSER; Carlos Izaguirre, Consultor Internacional Perú; Patricia Inga Falcón, Secretaria de la Iniciativa de Accesos a Seguros (A2I)

6. Lecciones Aprendidas

Sobre el avance en el tema de Microseguros

- *Hay mucho que hacer, pero sabemos el camino y estamos en buen paso.*
- *PROFIN ha sido un socio estratégico en toda la construcción y eso va a apoyar gran parte de los objetivos que se tiene en materia de Microseguros.*
- *Las alianzas público/privadas deben formar una comisión que pueda entender en conjunto cuál sería la mejor forma de desarrollar un Microseguro, la industria, el Estado, aportando mutuamente y verificando prácticas en otros países.*
- *Se precisa hacer seguimientos específicos y enfocar para desarrollar los Microseguros.*
- *Se espera llegar a la población que más necesita con la reglamentación.*
- *Existen algunos países donde se está trabajando con educación financiera, tratando de crear un ciudadano más consciente, en las escuelas dan la materia como obligatoria.*
- *Bolivia debe conocer su mercado, identificar las principales partes interesadas, su rol y cómo la regulación puede ayudar a desenvolver el mercado en beneficio de todos, especialmente de la población más necesitada, saber cuáles son los productos más apropiados para esta población, de qué forma deben ser distribuidos, desde las propias realidades, usos y costumbres y lenguaje.*
- *La regulación es muy importante, es una protección del Estado tanto para las compañías, como para los consumidores, desde el espacio de cada uno, buscando beneficios para ambos.*
- *Escuchar los intereses de los diferentes actores y la voluntad del diálogo, no se debe olvidar que esto se hace en beneficio de las poblaciones de menos recursos, conocer sus necesidades, sus expectativas, conocer cómo manejan sus riesgos para poder servirles de la mejor manera.*
- *Es importante que exista un facilitador dentro del mercado, como PROFIN, ya que las instancias están concentradas en sus tareas, y no siempre se sientan a conversar sobre lo que opinan, de lo que se puede desarrollar en conjunto y estos ámbitos de encuentro son pocos, entonces que una institución lo asuma para generar el diálogo es muy importante.*

Sobre el evento

En este evento todos han aportado y de alguna manera va a fortalecer la regulación en Bolivia. Es muy valiosa la existencia de este tipo de escenarios internacionales donde se puede compartir las lecciones aprendidas.

Se ha encontrado la posibilidad de contactar con otros reguladores para hablar de una norma muy importante como es la de Microseguros, para apoyar a aquellos que no tienen recursos.

Eventos como este permiten a los reguladores, a los supervisores, a la industria y a otros actores relevantes del mercado, compartir lecciones aprendidas, intercambiando experiencias entre diferentes países a través de diversos expertos, discutir lo que piensan y a partir de lo que piensan generar cambios en la propia industria .

El evento estuvo muy bien organizado, se hizo una buena fusión de opiniones de los distintos países y actores de Bolivia, es importante que busquen una regulación para Microseguros que sea equilibrada y busque armonizar la promoción de la inclusión financiera con una buena defensa del consumidor.

Fotografías: Participantes del evento Conferencia Internacional "La Importancia de la Regulación en el Desarrollo de los Microseguros"; Santa Cruz, Bolivia - 30 y 31 de julio de 2015.

Fuente: Fundación PROFIN.

7. Breve descripción de los Expositores

Luis Arce Catacora - Bolivia
Ministro de Economía y Finanzas Públicas

Magíster en Ciencias Económicas de Universidad de Warwick, Inglaterra, Contador General del Instituto de Educación Bancaria. Licenciado en Economía de la Universidad Mayor de San Andrés. Tiene una vasta experiencia como catedrático de Pre y Post Grado en universidades públicas y privadas de Bolivia. Dictó conferencias en la Universidad de Columbia en Nueva York, Georgetown University, American University, Pittsburgh University, Harvard University, Universidad de Chicago, Universidad de Buenos Aires (UBA), entre otras. Es autor del Modelo Económico Social Comunitario Productivo que se aplica en Bolivia a partir del año 2006, junto al fallecido presidente de YPFB, Carlos Villegas.

Patricia Mirabal Fanola - Bolivia
Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS)

Magíster en Derecho Empresarial Corporativo en la Universidad de Aquino Bolivia (UDABOL). Es Licenciada en Derecho de la Universidad de Aquino Bolivia. Tiene un diplomado en Derecho Procesal Penal en la Universidad Privada del Valle.
Fue posesionada recientemente como la nueva Directora ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización, Control de Pensiones y Seguros (APS), en reemplazo de Iván Orlando Rojas Yanguas.

Javier Vera - Bolivia
Director de Seguros de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS)

Magíster en Administración de Empresas, Magister en Dirección Financiera de Empresas, Especializado en Gestión Tributaria. Licenciado en Economía. Cuenta con más de 12 años de experiencia de trabajo en el Sistema Financiero Bancario y más de 9 años en el Mercado Asegurador Boliviano. Ha desempeñado diferentes cargos en entidades privadas y públicas. Actualmente trabaja como Director de Seguros de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS y está a cargo de la supervisión, control, monitoreo y fiscalización del Mercado Asegurador, velando por el cumplimiento de la normativa vigente.

José Luis Pereira Ossio - Bolivia
Representante de COSUDE
Salutación de la Cooperación Suiza en Bolivia

Magister en Ingeniería Industrial, Licenciado en Ciencias Aplicadas. Experto en Microfinanzas y Desarrollo Rural. Con amplia experiencia en la supervisión de programas y proyectos de desarrollo. Actualmente es Oficial Nacional de Programa de la Cooperación Suiza en Bolivia.

Edwin Vargas Rodríguez - Bolivia
Director Ejecutivo Fundación PROFIN

Magíster en Administración de Empresas. Licenciado en Economía. Es experto en innovaciones financieras para el desarrollo y en gestión de programas y proyectos de desarrollo. Con una amplia experiencia en Microfinanzas y Microseguros. Actualmente es Director Ejecutivo de la Fundación para el Desarrollo Productivo y Financiero – PROFIN.

Andrea Camargo – Colombia
Directora de Regulación y Protección al Consumidor - MicroRisk
Tema: ¿Regular o no regular: esa es la cuestión?

Experta en políticas públicas, regulación en seguros, Licenciada en Derecho. Directora de Regulación y Protección al Consumidor MicroRisk. Tiene más de 15 años de experiencia en seguros y 8 años en Microseguros. Actualmente es Directora de Regulación y Protección al Consumidor de MicroRisk.

Osvaldo A Macías Muñoz - Chile
Intendente de Seguros Superintendencia de Valores y Seguros
Tema: Experiencia en Chile en los Microseguros

Magíster en Dirección de Empresas y Diplomado en Finanzas Corporativas. Ingeniero Comercial. Es Intendente de Seguros de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, anteriormente se desempeñó como Jefe de Análisis y Control Financiero y Jefe de la División de Estudios de la Superintendencia de Pensiones en su país.

Patricia Inga Falcón - Perú
Secretaria de la Iniciativa de Accesos a Seguros (A2I)
Tema: Aspectos positivos y factores condicionantes de la aplicación de una normativa regulatoria de Microseguros

Investigadora en temas de Microfinanzas y Microseguros. Es licenciada en Derecho. Fue Coordinadora del Proyecto Conjunto BID/A2ii, actualmente es Coordinadora Regional del Proyecto de la A2II. Público el "Árbol de la Mostaza" e "Historia de las Microfinanzas en el Perú".

Jorge O. Avendaño - México
Director de Vigilancia Actuarial de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
Tema: Regulación de Microseguros en México

Tiene diplomados en estadística aplicada y en riesgos. Estudió la Carrera Actuarial. Cuenta con más de quince años de trabajo en la Dirección General de Supervisión Actuarial. Actualmente el Director de Vigilancia de la Comisión Nacional de Seguros y Finanzas.

Juan Carlos Izaguirre - Perú
Consultor Internacional
Tema: Experiencia del Perú en la implementación de normativa regulatoria de Microseguros

Magíster en finanzas y PHD, Magister en Finanzas y MBA de Hihg Scholl Of Businnes, de la Universidad de California. Ingeniero economista. Con una amplia experiencia en el desarrollo del marco regulatorio de los sistemas bancario, asegurador y previsional. Fue Intendente General de Supervisión de Instituciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, negociador en el proceso de liberación de los servicios financieros en la Comunidad Andina y en la actualidad realiza consultorías en la evaluación de proyectos a nivel internacional.

María Augusta de Queiroz Alves - Brasil
Coordinadora Sustituta de Estudios Proyectos y Estadísticas de la Superintendencia de Seguros Privados SUSEP
Tema: Regulación de Microseguros en Brasil

Magíster en Seguridad. Graduada en Administración de Empresas y en Ciencias Sectoriales. Desde 2011 es responsable del sector de Microseguro y Coordinadora de Estudios y Proyectos y Estadística, además de la coordinación general de productos en la Superintendencia de Seguros Privados, es miembro del Subcomité de Inclusión Financiera y Presidenta del Grupo de Trabajo del papel sobre la Conducta de Negocios de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros.

Alejandra Díaz - Colombia
Directora Microseguros Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA
Tema: Seguros inclusivos: Rol de la regulación y experiencia de Colombia

Especialista en Responsabilidad Social. Licenciada en Ciencias Políticas. Trabaja desde hace diez años en la Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA como Directora de los temas de sostenibilidad de la exclusión financiera está encargada de diseñar e implementar la estrategia para el desarrollo del mercado de Microseguros; el seguro agrícola la estrategia de educación financiera los programas de responsabilidad social y de protección al consumidor desde el gremio de seguros.

Recaredo Arias - México
Director General Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS)
Tema: Importancia de la regulación desde la perspectiva de las compañías de seguros. Experiencia mexicana

Magíster en Administración, con especialidad en finanzas y mercadotecnia. Es licenciado en Administración de Empresas. Con más de 25 años de experiencia en diversas empresas de seguro y del sector financiero. Es desde el año 2003 Director General de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros y ha dictado múltiples conferencias en México, Estados Unidos, Centro América, el Caribe y Europa relacionadas con el sector asegurador, especialmente sobre el proceso de desregulación, margen de solvencia, apertura y libre comercio en servicios de seguros.

José Luis Camacho - Bolivia
Presidente Asociación Boliviana de Aseguradoras- ABA
Tema: El rol de las asociaciones gremiales en la construcción de la normativa de Microseguros

Magíster en Administración de Empresas. Licenciado en Bioquímica. Es Presidente de la Asociación Boliviana de Aseguradores – ABA. Es docente universitario y empresario, actualmente es Presidente de la Asociación Boliviana de Aseguradores entidad gremial sin fines de lucro que aglutina a Compañías de Seguros legalmente establecidas en Bolivia, se dedica a la representación, gestión y defensa de los intereses económicos sociales y gremiales de sus asociadas.

David Bellido - Bolivia
Jefe Técnico de Seguros APS
Tema: Avances del anteproyecto de norma regulatoria específica para el desarrollo de Microseguros en Bolivia.

Magíster en Dirección de Planes y Fondos de Pensiones. Especializado en Gestión y Administración Financiera. Licenciado en Ingeniería Comercial.

Cuenta con más de catorce años de experiencia en el mercado de seguros desempeñándose en diferentes cargos tanto de empresas de aseguradoras como en la ex Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, actualmente se desempeña como Jefe Técnico de Seguros de la Dirección de Seguros y está a su cargo la fiscalización técnica del mercado asegurador boliviano.

8. Anexos

8.1. LISTAS

8.1.1 Lista de Conferencistas

	Nombres y Apellidos	Institución
1	Recaredo Arias Jiménez	AMIS - México
2	Carlos Francisco Izaguirre Castro	Consultor Internacional
3	Osvaldo Alejandro Macías Muñoz	SVS - Chile
4	Alejandra Díaz Agudelo	FASECOLDA - Colombia
5	Jorge Otilio Avendaño Estrada	CNSF - México
6	Andrea Camargo	MICRORISK
7	María Augusta de Queiroz Alves	SUSEP - Brasil
8	Patricia María Inga Falcón	A2II - Perú
9	José Luis Camacho Miserendino	Asociación Boliviana de Aseguradores – ABA Bolivia
10	Patricia Mirabal Fanola	APS - Bolivia
11	Juan Javier Vera Laguna	APS - Bolivia
12	Luis Arce Catacora	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
13	José Luis Pereira	Representante de COSUDE
14	David Bellido	APS - Bolivia

8.1.2 Lista de Organizadores

	Nombres y Apellidos	Institución	Correo electrónico
1	Edwin Vargas	Fundación PROFIN	evargas@fundacion-profin.org
2	Mónica Eguilos	Fundación PROFIN	meguilos@fundacion-profin.org
3	María Cecilia Arce	Fundación PROFIN	marce@fundacion-profin.org
4	Roger Alfaro	Fundación PROFIN	ralfaro@fundacion-profin.org
5	Willma Arancibia	Fundación PROFIN	warancibia@fundacion-profin.org
6	Estefanía Mujica	Fundación PROFIN	emujica@fundacion-profin.org
7	Ximena Jáuregui	Fundación PROFIN	xjauregui@fundacion-profin.org
8	Willia Montesinosos Aguirre	APS	wmontecinos@aps.gob.bo
9	Rose Marie Saavedra Miranda	APS	rsaavedra@aps.gob.bo
10	Elisa Fernández Espíndola	APS	efeaff@gmail.com
11	David Bellido Chávez	APS	
12	Luis Freddy Aliaga Calvimontes	APS	laliaga@aps.gob.bo
13	Jaime Álvarez Moldes	APS	jalvarez@aps.gob.bo
14	Nila Romero Martínez	APS	nromero@aps.gob.bo
15	Nelson Chávez Mendoza	APS	nchavez@aps.gob.bo
16	Lyta Aguilar Cardozo	APS	laguilar@aps.gob.bo
17	Wolga Thoferh Zuna	APS	wolgathoferh@gmail.com
18	Mónica Saucedo	APS	msaucedo@aps.gob.bo
19	Ingrid Antezana Cordova	APS	iantezana@aps.gob.bo
20	Fátima Santiago Salame	APS	fatima@hotmail.com
21	Néstor Zapara Del Rio	APS	
22	Alberto Arnez	APS	

8.1.3 Lista de Participantes

Nº	NOMBRES	APELLIDOS	INSTITUCIÓN	EMAIL
1	Anibal Gerardo	Casanovas Zabala	Alianza Compañia de Seguros y Reaseguros	anibalcz@alianzaseguros.com
2	Alejandra	Arana Molina	Alianza Compañia de Seguros y Reaseguros	alejandraa@alianzaseguros.com
3	Sergio Manuel	Molina Comboni	Alianza Compañia de Seguros y Reaseguros	sergiom@alianzaseguros.com
4	Rodrigo	Tavera Valdivieso	Alianza Compañia de Seguros y Reaseguros	rodrigotv@alianzaseguros.com
5	Carolina Viviana	Pozzoli Oropeza	Alianza Compañia de Seguros y Reaseguros	carolinapo@alianzaseguros.com
6	Carla Andrea	Montellano Salazar	Alianza Compañia de Seguros y Reaseguros	carlams@alianzaseguros.com
7	Nestor Luis	Zapata del Riio	APS	
8	Guillermo	Aponte Reyes Ortiz	ASEVAP	gapontero@gmail.com
9	Rubí Sidney	Mondaca Aguilar	ASFI	
10	Justino	Avendaño Renedo	Asociación Boliviana de Aseguradores	info@ababolivia.org
11	Alejandra	Arana	Asoc. Internacional de Derecho de Seguros-AIDA	aidabolivia@gmail.com
12	Nora	Claros	Asoc. Internacional de Derecho de Seguros-AIDA	aidabolivia@gmail.com
13	Tatiana	Ovando	Asoc. Internacional de Derecho de Seguros-AIDA	aidabolivia@gmail.com
14	Sandra	Ramírez	Asoc. Internacional de Derecho de Seguros-AIDA	aidabolivia@gmail.com
15	Paola	Requena	Asoc. Internacional de Derecho de Seguros-AIDA	aidabolivia@gmail.com
16	Cayo	Salinas	Asoc. Internacional de Derecho de Seguros-AIDA	aidabolivia@gmail.com
17	Miguel	Anzaldo	Banco FIE	miguel.anzaldo@bancofie.com.bo
18	Ana Isabel	Arteaga Aguilera	Banco Prodem	cfernandez@prodem.bo
19	Marco Antonio	Claros Cabrera	Banco Prodem	maclaros@prodem.bo
20	Ana Patricia	Salguero Arauz	Banco Prodem	asalguero@prodem.bo
21	Henry	Meave Mercado	Banco Unión	hmeave@bancounion.com.bo
22	Gabriela	Birbuet De la Vega	BDP SAM	gabriela.birbuet@bdp.com.bo
23	Daniel Eduardo	Iriarte Delgadillo	Bisa Seguros y Reaseguros S.A.	diriarte@grupobisa.com
24	Roberto	Soliz	BOLIVISION	roberto.soliz@redbolivision
25	Jorge Mauricio	Cabezas Lino	Cabezas - Corredores y Asesores de Seguros	cabezassrl@hotmail.com
26	Wilfredo	Cabezas Lino	Cabezas - Corredores y Asesores de Seguros	wcabezas@cabezassrl.com
27	Milton	Montero	CANAL 11	monteromilton@gmail.com

28	Mauricio	Franco Melazzini	Compañía de Seguros y Reaseguros Fortaleza	cchalco@grupofortaleza.com.bo
29	Patricio Marcos	Hinojosa Jiménez	Compañía de Seguros y Reaseguros Fortaleza	cchalco@grupofortaleza.com.bo
30	Francisco	Rios Antezana	Compañía de Seguros y Reaseguros Fortaleza	cchalco@grupofortaleza.com.bo
31	Jimmy Germán	Alba Torrez	Consejeros y Corredores de Seguros S.R.L.	jalba@consejeros.com.bo
32	Gonzalo	Maldonado Tapia	Consejeros y Corredores de Seguros S.R.L.	gamaldonado@consejeros.com.bo
33	Carlos	Romero Vargas	Consejeros y Corredores de Seguros S.R.L.	cromero@consejeros.com.bo
34	Erick	Schulze Muñoz	Consultor independiente	eerickschulze@gmail.com
35	Sandra	Silva Soto	Consultora	sssandrax@hotmail.com
36	Jerry	Delgado Uria	Consultores de Seguros	jerrydelgado@consegsa.com
37	Jorge Humberto	Suxo Iturry	Consultores de Seguros	jorgesuxo@consegsa.com
38	Pedro	Marcos Muñoz	Cooperación Suiza en Bolivia (COSUDE)	pedro.marcos@coop-suiza.org.bo
39	José Luis	Pereira	Cooperación Suiza en Bolivia (COSUDE)	
40	Luis Amahel	Carrizales Arteaga	Coop. Ahorro y Crédito Abierta San Mateo	lcarrizales@sanmateo.com.bo
41	Oliver Rodrigo	Vidal Vargas	Corredora de Seguros S.R.L.	ovidal@conseso.com
42	Rómulo	Landivar	CREDINFORM	rlandivar@credinform.com
43	Sergio	Burgoa Sánchez	Crediseguros	sburgoa@bcp.com
44	Mauricio	Viscarra Vargas	Crediseguros	mviscarra@bcp.com
45	Rodrigo	Fernández	CUBRE	rodrigo@cubresrl.com
46	Paco	Agapito	EL DEBER	
47	Hilton	Heredia	EL DEBER	hheredia@eldeber.com
48	Marcelo	Campos	EL DIA	mcampos@eldia.com
49	Javier Alcides	Ayoroa Vera	FINDETO S.A.	jayoroa@finanzasdetodos.com
50	Carolina	Pinto	FOMIN/PROCOSI	carolinapinto@procosi.org.bo
51	Camille	Ponce	BID-FOMIN	camillep@iadb.org
52	Erika Guadalupe	Pacheco Alarcón	Fundación PROFIN	epacheco@fundacion-profin.org
53	René Alex	Ruiz	Génesis Brokers	argenesisbrokerscotas.com.bo
54	Pablo César	Cabrera Olmos	Génesis Brokers	produgenesis@cotas.com.bo
55	Fabiola	Justiniano	iCorp S.A	
56	Freddy	Antequera Brañez	INSA	fantequera_2013@hotmail.com
57	Germán Nicanor	Gallardo Aparicio	INSA	
58	Guillermo	Maguiña Sainz	INSA	gmaguinasainz@hotmail.com

59	Herland	Justiniano Flores	Intermed Brokers Corredores de Seguros	herland.intermed@hotmail.com
60	Ruddy	Suarez Chávez	Justa S.R.L	ruddy.suarez@justa.bo
61	Ricardo	Suarez Sanguino	Justa S.R.L	ricardo.suarez@justa.bo
62	Mónica Noelia	Beltrán Romay	La Boliviana CiaCruz Seguros	monica.beltran@lbc.bo
63	Mariela	Stelzer Zeballos	La Boliviana CiaCruz Seguros	mariela.stelzer@lbc.bo
64	José Alberto	Melgarejo Ibañez	La Vitalicia Seguros y Reaseguros de Vida	jmelgarejo@grupobisa.com
65	Christian	Audivert	Nacional Seguros Patrimoniales y Fianzas	
66	Ramiro Jesús	Quiroga	Nacional Seguros Patrimoniales y Fianzas	rquiroga@latinaseguros.com.bo
67	Mario	Aguirre	Nacional Vida	
68	María Elena	Arévalo	Nacional Vida	
69	René Dario	Mostajo Otasevic	Nacional Vida	dmostajo@nacionalvida.com.bo
70	Álvaro	Toledo	Nacional Vida	
71	Dalcy Teresa	Arabe Paz	Previcor S.R.L.	dalcy.arabe@previcor.com
72	Rodrigo Alberto	Blanco Deniz	Puerto Seguro Corredores Asesores Seguros	rblanco@ptoseguro.com
73	Julio	Rivero Ruiz	Puerto Seguro Corredores Asesores Seguros	juliorivero@ptoseguro.com
74	David	Castedo	Puerto Seguro Corredores Asesores Seguros	davidcastedo@ptoseguro.com
75	Andrea	Garafulic Figueroa	Sudamericana Corredores y Asesores Seguros	agarafulic@sudseguros.com
76	Jorge Raúl	Trigo Valdivia	Sudamericana Corredores y Asesores Seguros	jtrigo@sudseguros.com
77	Claudia	Andia Torres	TIGO MONEY	andiaja@tigo.net.bo
78	Álvaro	Cuadros Sagarnaga	TIGO MONEY	cuadrosa@tigo,net.bo
79	Wilson Raul	Veliz Villacorta	TIGO MONEY	velizw@tigo.net.bo
80	Fabiola	Vargas	Universal Brokers	
81	Adrian Sergio	Bellot Rollano	Viceministerio de Política Tributaria – VPT	adrianbellotr@gmail.com

www.fundacion-profin.org