

“Sistematización del Piloto Implementación Seguro Pecuario para Ganado Bovino Lechero y Escalamiento del Modelo”

DISEÑO E IMPLEMENTACION ABRIL 2016 - NOVIEMBRE 2017

20 DICIEMBRE 2017

Contenido

I. SITUACION INICIAL.....	
Contextualización de la Experiencia	2
Identificación y Diseño de la Intervención	5
II. LA INTERVENCION	
EL PROCESO	7
GRAFICO 1 MAPA DE ACTORES Y FUNCION EN LA INTERVENCION	10
COSTOS Y OTROS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACION.....	11
ELEMENTOS TRASCENDENTES DE INNOVACION Y ORIGINALIDAD	11
III. SITUACION FINAL	
RESULTADOS	13
PROYECCION Y DESAFIOS FUTUROS.....	15
LECCIONES APRENDIDAS	16
IV. ANEXOS DE LOS CONTENIDOS	
ANEXO 1) RESULTADO “PERCEPCION DEL PRODUCTO EN LAS AGENCIAS ENTREVISTADAS.....	18
DEL BANCO UNION”	18
ANEXO 2 ENCUESTAS DE PRODUCTORES ASEGURADOS Y AGENCIAS.....	19
ANEXO 3 ENTREVISTA ESCRITA AL BANCO UNION.....	22
ANEXO 4 ENTREVISTA ESCRITA A LA ASEGURADORA CREDINFORM	23
ANEXO 5 ENTREVISTA ESCRITA AL CORREDOR DE SEGUROS SUDAMERICANA	24
ANEXO 6 ENTREVISTA ESCRITA AL CORREDOR DE REASEGUROS AON BENFIELD.....	25
ANEXO 7 ENTREVISTA ESCRITA A OTRO CORREDOR DE REASEGURO QUE NO PARTICIPA EN LA INTERVENCION.	26

I. SITUACION INICIAL

Contextualización de la Experiencia

El año 2012 el Instituto Nacional del Seguro Agrario da inicio a un esquema de bonificación condicionada al micro sector agrario del país. A la fecha y a través del denominado “Seguro PIRWA” (antes SAMEP) otorga por 4to año consecutivo un subsidio en caso de afectaciones climáticas extremas a los productores de municipios en extrema pobreza. Esta entrega se canaliza bajo una esquema de seguro en sus procesos, pero la experiencia no contempla una verdadera transferencia de riesgo agrícola. Pese al importante avance, no todos los micro productores agropecuarios pueden acceder a este beneficio, ya que está destinado solo al sector agrícola, existe una preselección de municipios, una limitación en relación al tamaño de productor y finalmente la indemnización depende del porcentaje de daño zonal dentro de un municipio, es decir la afectación individual no es relevante.

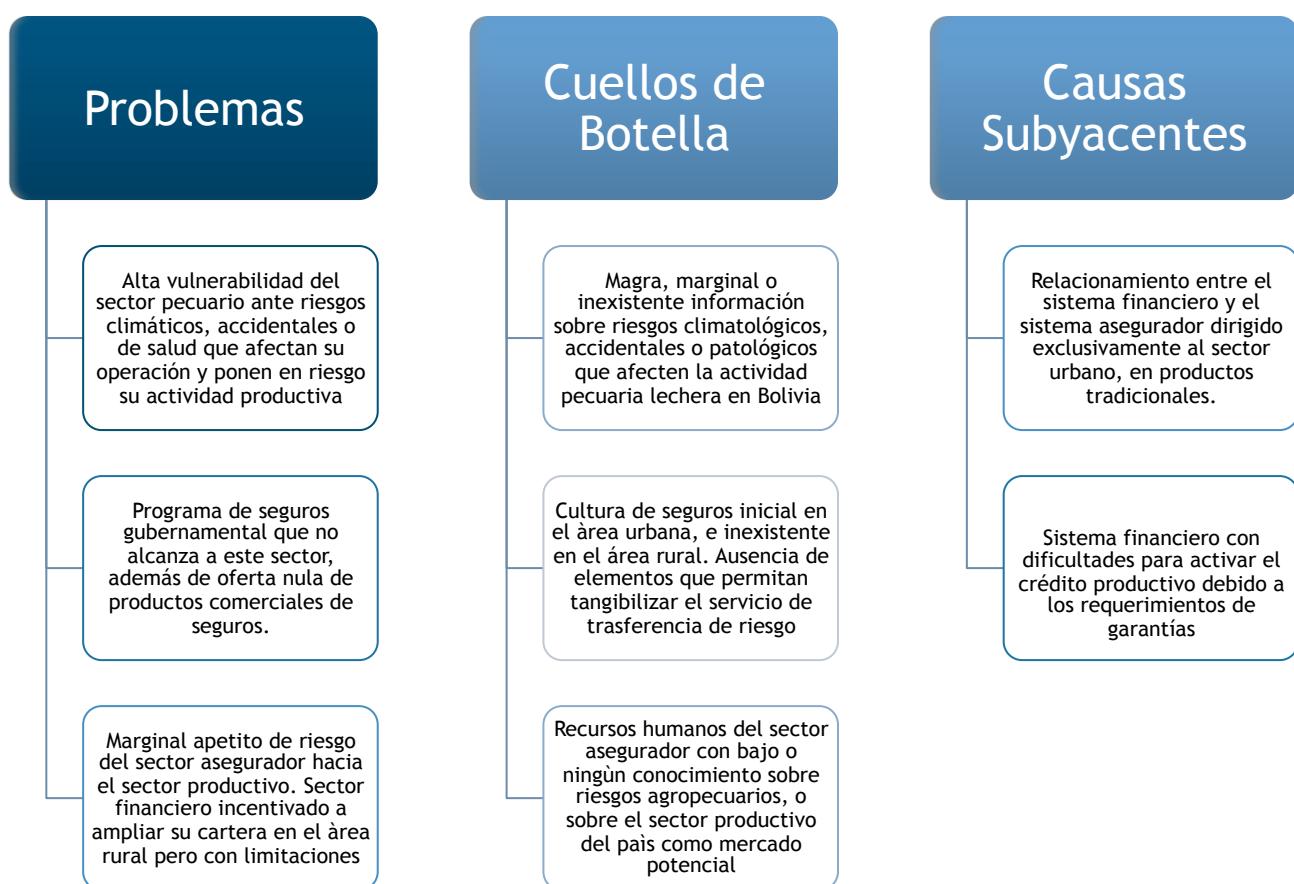
Los productores lácteos, objeto de esta intervención, tampoco son alcanzados por este programa ya que está dirigido exclusivamente a micro productores agrícolas, y si bien una afectación climatológica reduce el acceso a insumos necesarios en su operación, su capital principal (el ganado bovino) no tiene ninguna protección. Por lo tanto no cuentan con ningún tipo de gestión de riesgo en caso de muerte de los animales, asumiendo íntegramente la pérdida de su patrimonio, y las consecuentes pérdidas económicas indirectas por la reducción en sus ventas.

Por su parte el sistema financiero motivado por la Ley 393 busca acceder al segmento productivo, y cuenta con una gran capacidad instalada distribuida en prácticamente todas las zonas del país, sin embargo existen barreras que limitan el acceso al crédito productivo, específicamente referido a las garantías solicitadas a los productores agropecuarios pequeños y medianos.

Por otro lado el sector asegurador del país cuya misión es asumir riesgos como un servicio financiero, ha gozado de un crecimiento constante y sostenido durante los últimos 6 años gracias a la inversión pública y privada. Las obras de infraestructura vial, industrial y de construcción ocupacional ofrecieron un importante fuente de oportunidades, desalentando el desarrollo de otros productos de seguros y más aún en otros sectores que no sean urbanos o de construcción.

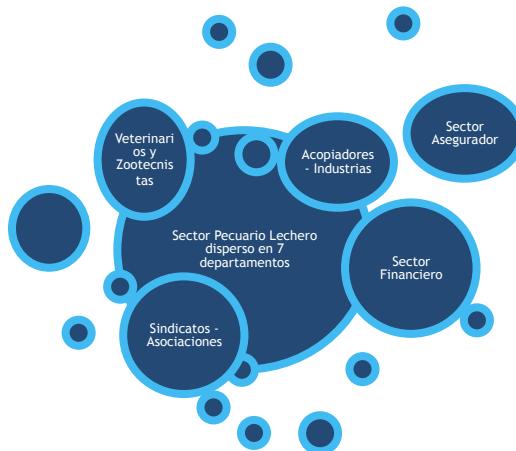
En la relación entre los servicios financieros y de seguros se observa una penetración importante en la distribución de sus servicios de seguros a través de las plataformas de entidades financieras, especialmente en los seguros tradicionales de vida, accidentes personales, automotores y salud. Salvo excepciones puntuales, solo tres compañías ingresaron al sector productivo agrícola.

El siguiente esquema intenta escenificar la situación antes de la intervención:



Por lo tanto las relaciones entre los principales actores identificados resultan dispersas e inexistentes, no existen vínculos ni enlaces entre todos los participantes menos alguno que cohesione el interés productivo o comercial de todos los involucrados. Como resultado la cadena productiva no puede ampliar su horizonte.

Nivel	Instituciones Privadas	UPFs Productores Lácteos	Proveedores de Servicios
Local	Bancos	Cordón lechero entre La Paz y Oruro Valles entre Tarija, Chuquisaca, Cochabamba, Santa Cruz y Oruro	Veterinarios y Técnicos Zootecnistas
Nacional	Compañías de Seguros		



En este contexto, el Estado Boliviano emite mediante la Ley N° 393 de Servicios Financieros en su Art. 99. (GARANTÍAS NO CONVENCIONALES) el establecimiento de garantías aceptables para financiar actividades productivas alternativas de aseguramiento no convencionales propias de estas actividades como ser el seguro agrario y los semovientes; asimismo, con la Circular ASFI N° 287/2015 y Resolución ASFI N° 149/2015 aprueba y pone en vigencia el Reglamento de Garantías no Convencionales, mismas que se caracterizan por ser medios alternativos para mitigar el riesgo de crédito y reforzar el sentido de responsabilidad y cumplimiento de las obligaciones del prestatario.

Identificación y Diseño de la Intervención

Si este mercado visualmente desarticulado recibe atención con un enfoque sistémico que vincule a los actores involucrados en un estructura en la cual sus intereses particulares sean reconocidos de ida y vuelta, entonces se lograrán resultados perdurables en el tiempo y de gran impacto.

Se trata entonces de diseñar un producto de seguro pecuario que pueda servir de garantía alternativa para el productor lácteo al momento de solicitar un crédito productivo. Por lo tanto este producto debe ser de entregado a través de un canal financiero que esté interesado en incrementar su cartera crediticia en el rubro lechero de pequeños y medianos productores.

Las acciones deben incorporar a los diferentes actores para potenciar el empoderamiento de las partes sobre su diseño, estructura de distribución, garantizando así su difusión y consecuente éxito.

Este producto fortalecerá la resiliencia económica de los productores lácteos a riesgos severos e imprevistos que afecten su patrimonio (ganado) ya que les permitirá, en caso de muerte de una unidad en su hato, recibir la indemnización para reactivar inmediatamente la capacidad productiva reemplazando el animal muerto por otro ejemplar.

A su vez podrá reemplazar sus garantías reales por este seguro y utilizarlo como garantía alternativa al momento de solicitar un crédito productivo.

Con esta intervención se mejorará también la penetración de las instituciones financieras en el sector productivo lácteo, ya que estas podrán, a través de sus oficiales, ofrecer una alternativa de garantía que facilitará el acceso al crédito a sus potenciales clientes.

Esta iniciativa permitirá también iniciar el acceso de servicios de seguros al sector productivo a través de operaciones crediticias. Al considerar un volumen de asegurados similar al de una cartera bancaria, las aseguradoras locales se verán motivadas a participar de la experiencia, aliviando así su aversión al riesgo productivo y rural. Por otro lado un enfoque sistémico permite asegurar a la industria de seguros local que la intervención cuenta con actores comprometidos en el éxito de la intervención.

Los principales ejes temáticos que han sido abordados en la intervención fueron:

- El acceso efectivo del productor agropecuario a pequeña escala a servicios financieros para el desarrollo productivo
- Procesos de articulación público - privado, privado - privado y público - público en las experiencias interinstitucionales
- Elemento de innovación relacional, al incorporar a los Oficiales de Crédito como actores principales de la operatividad del producto.
- Elementos de sostenibilidad y escalamiento, al diseñar un producto fácilmente replicable en otras instituciones financieras.

II. LA INTERVENCION

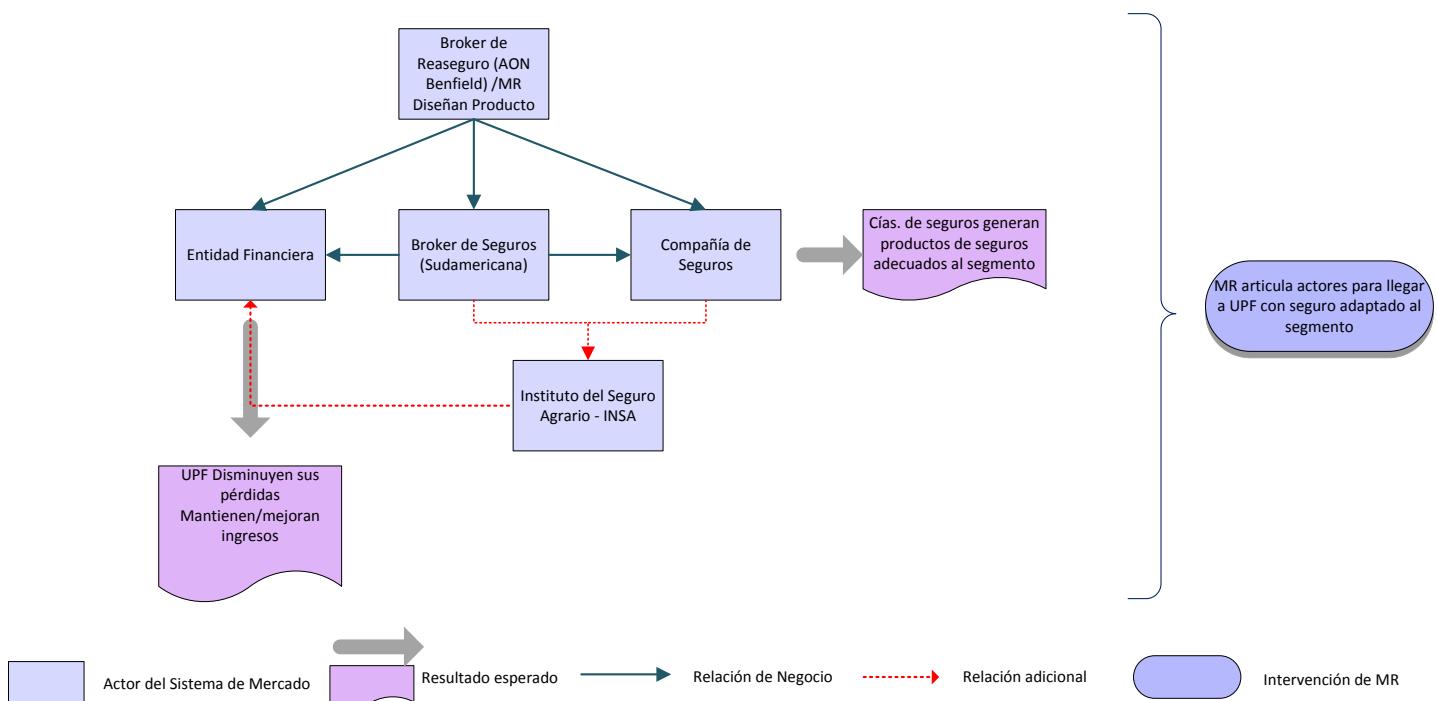
EL PROCESO

El proyecto Mercados Rurales en el marco del Componente II. Desarrollo y Acceso al Mercado Financiero implementado por la Fundación PROFIN que aborda esta situación con un enfoque de Desarrollo de Sistemas de Mercados (DSM) en su rol de facilitador, buscando promover cambios que ayuden a superar las causas subyacentes para el mercado funcione y de esa forma promover acciones sostenibles y de gran escala.

Los principales objetivos del proceso fueron:

- Diseñar un producto de seguro pecuario accesible, rentable, sostenible y replicable.
- Facilitar a las instituciones financieras el encontrar y sobretodo ofrecer garantías alternativas a sus clientes en la solicitud de un crédito productivo, conseguir incrementar operaciones que en otro escenario se verían truncadas por falta de documentos que certifiquen el derecho propietario de sus clientes.
- Abrir la plataforma de servicios y la infraestructura instalada de las instituciones financieras en el área rural a las compañías aseguradoras con el objeto de acercar el sector rural a sus operaciones y en especial al segmento productivo.

El modelo de intervención inicial fue el siguiente:



Fuente: Escalamiento de Seguros, documento de la Fundación PROFIN, autores IA/EP

➤ La Fundación PROFIN identifica inicialmente al Banco Unión S.A. como un actor del sistema con el cual coincide en perspectivas sobre uno de los Ejes Temáticos del Programa, “**Acceso efectivo del productor agropecuario de pequeña escala a servicios financieros para el desarrollo productivo**”. El Banco tiene determinado alcanzar sus metas a través de su producto Microcrédito Agropecuario Productivo, y en ese contexto coinciden en un segundo aspecto tanto territorial como productivo, y se determina trabajar un producto de seguros para la cartera de clientes del sector lácteo del Banco a través de sus 32 agencias que cubren ese sector geográfico.

El Banco incluye en las acciones a su corredor de seguros local SUDAMERICANA, actor que permite **articular las acciones público-privado y privado-privado** dentro del mercado de seguros.¹

➤ De la misma forma el Instituto del Seguro Agrario INSA, actor a nivel Macro, coadyuva en el relacionamiento público-público y otorga institucionalización a la experiencia. Más adelante en la intervención finalizando el 2016, la institución decide apartarse del proyecto.

¹ SUDAMERICANA Corredores de Seguros S.A. es una empresa intermediadora regulada y fiscalizada por la Autoridad de Pensiones y Seguros APS,

- Conocedor de las necesidades de reaseguro para los riesgos agrícolas y pecuarios que por naturaleza son sistémicos y siniestros, la Fundación establece relación con el corredor de reaseguros de renombre mundial AON Benfield Argentina, quien marca el camino del **relevamiento necesario de información productiva, de riesgos y de la cartera del Banco**. Con esta actividad se busca salvar uno de los cuellos de botella: **falta de datos del mercado productivo**.

Se diseña entonces un producto de seguro pecuario que cubre la muerte del ganado producto de accidentes, eventos climáticos y enfermedades seleccionadas. Se determina entonces una **tasa de riesgo**² que es presentada a través de una invitación pública a las compañías aseguradoras bolivianas quienes debían presentar sus condiciones locales para poder concluir con el proceso y emitir la póliza de seguros colectiva para los clientes del banco.

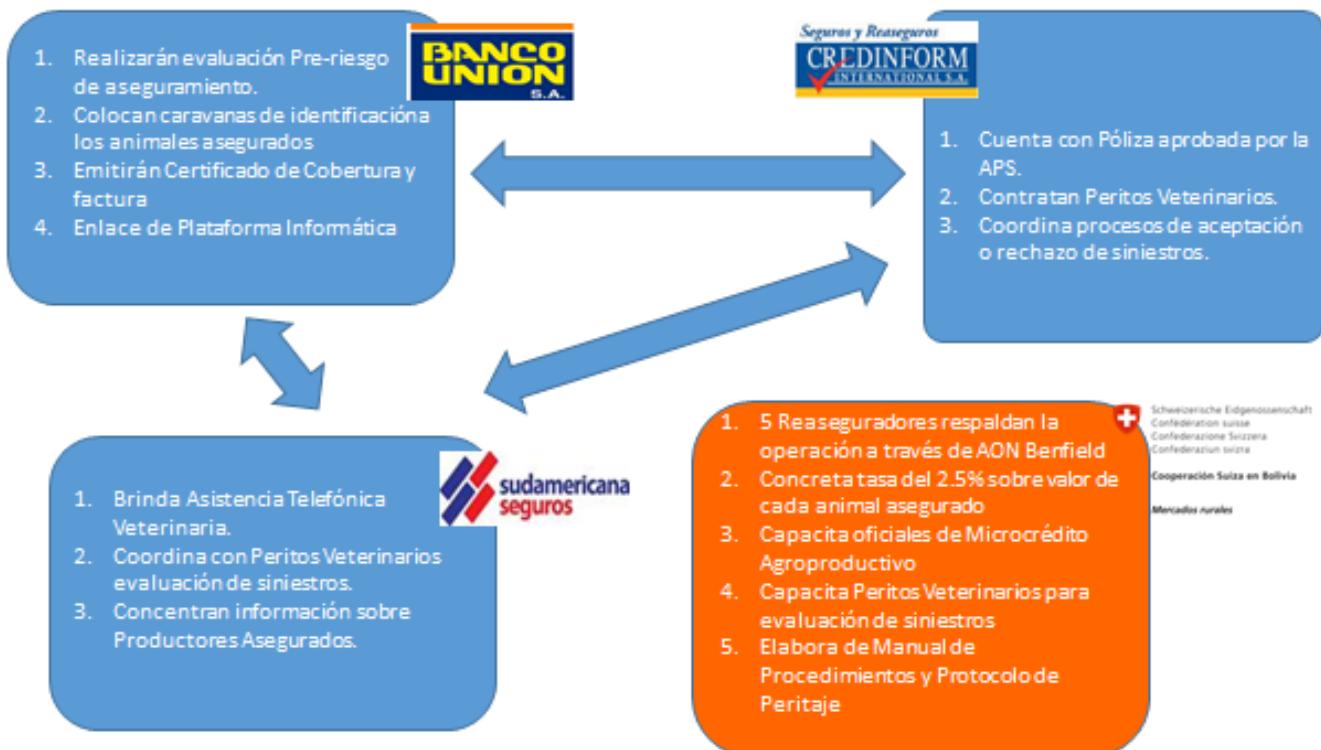
A diferencia de otras iniciativas anteriores (referirse al anexo 2) este enfoque sistémico es incluyente de todas las partes, ya que si bien los productores no participaron directamente en el diseño, sus perfiles y datos fueron analizados a través del trabajo realizado con la cartera del Banco, y por lo tanto sus necesidades fueron incluidas dentro del producto.

- En esta etapa se incluye a la Compañía Aseguradora SEGUROS Y REASEGUROS CREDINFORM INT. S.A. a través de un proceso que también se convierte en una innovación para el mercado asegurador, ya que las compañías ven, por primera vez, un proceso de relevamiento y análisis de información que conduce a un diseño de un producto nuevo para un segmento también nuevo en su cartera, y que incluye un enfoque de rentabilidad M4P.

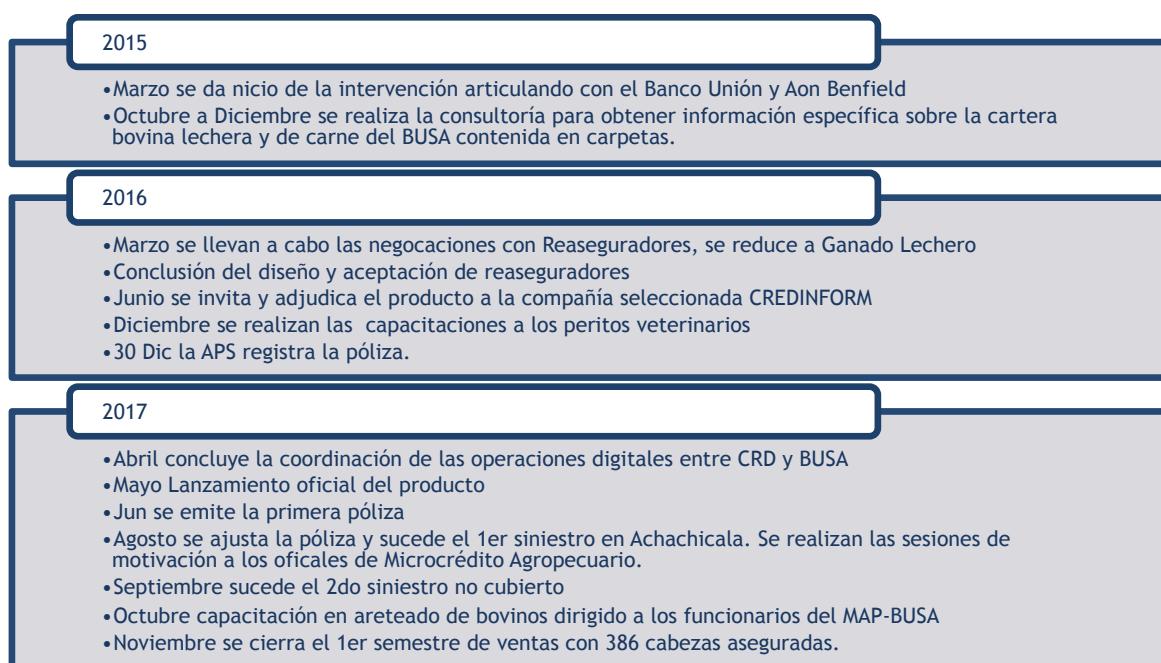
En el gráfico 1 se describe claramente el mapa de actores en intervención y la función de cada uno de ellos:

² La tasa de riesgo es el porcentaje de probabilidad de ocurrencia de un evento y la severidad del mismo en un determinado espacio de tiempo. Este factor se multiplica sobre el Valor Asegurado en Riesgo y el resultado es la Prima (costo) que debería recaudarse para lograr indemnizar las pérdidas dentro de un sistema de seguros sostenible.

GRAFICO 1 MAPA DE ACTORES Y FUNCION EN LA INTERVENCION



La línea de tiempo presentada a continuación permite visualizar las etapas vencidas en tiempos reales durante la intervención:



COSTOS Y OTROS RECURSOS REQUERIDOS PARA LA IMPLEMENTACION

De acuerdo a la información provista por la Fundación PROFIN los siguientes fueron los gastos de implementación registrados para la implementación de esta intervención:

Consultoría de Relevamiento de Información sobre la cartera bovina del Banco Unión	Bs. 43.054,20
Consultoría elaboración de Manuales de Productos y Capacitación a Oficiales de Microcrédito y Personal de Credinform y Veterinarios	Bs. 43.000,00
Diseño e impresión de material difusión	Bs. 18.115,00
Lanzamiento del producto	Bs. 5.360,00
Motivación para ventas	Bs. 2.100,00
Capacitación areteado	Bs. 5.356,00
	Bs. 116.985,20

ELEMENTOS TRASCENDENTES DE INNOVACION Y ORIGINALIDAD

Que relaciones modifica la intervención?	<ul style="list-style-type: none">✓ Entre los productores y las aseguradoras, relación que antes era inexistente.
Cómo se traducen en un mejor desempeño	<ul style="list-style-type: none">✓ El productor no necesita trasladarse hasta los centros urbanos para adquirir un seguro que proteja su inversión y le facilite el acceso al crédito✓ La aseguradora no necesita estar en el entorno local del productor para entregar sus servicios.✓ La institución financiera incrementa su cartera facilitando el acceso al crédito a través de una garantía no convencional
Presenta nuevas alternativas?	<ul style="list-style-type: none">✓ Si, un nuevo producto de seguros a través de cartera crediticia✓ Si, una alternativa de garantía crediticia respaldada por Ley✓ Sí, permite la posibilidad de acceder a seguros mediante otro canal de venta (entidad financiera y aliado al crédito)

El producto diseñado presenta las siguientes innovaciones a nivel técnico y relacional:

Innovación Técnica

- Seguro pecuario de muerte, que otorga tres coberturas durante la edad productiva del animal. Incorpora enfermedades normalmente excluidas. Mantiene un solo deducible para facilitar la explicación del producto.

Innovaciones Relacionales

- Se rescata y realza el rol protagónico y directo de los oficiales de crédito del Banco, quienes además de ofrecer el servicio, forman parte de la inspección directa de los semovientes y de la identificación de los animales a ser asegurados
- Se rescata en forma inclusiva el rol de los veterinarios de las zonas, incorporándolos en la red de atención de verificación de muerte.

El producto diseñado presenta las siguientes características principales para el asegurado:

Que se protege? (materia asegurada)	Bovinos productores de leche y reproductores entre 2 y 8 años.
Cual es el valor de lo que se protege? (valor asegurado)	El valor es asignado por el propietario de los animales
Contra que se los protege (cobertura)	MUERTE, provocada por accidentes, enfermedades, rayo y fenómenos de la naturaleza
Cual es el costo mensual de esa protección? (prima)	El resultado del valor de los animales multiplicado por 2.5% entre 12.
Cuanto dura esa protección? (vigencia del seguro)	Durante todo el tiempo que dura el crédito
Como se accede al seguro? (canal)	Cuando se pide un préstamo productivo con el Banco Unión
Donde se puede pedir el crédito? (distribución)	En las 32 agencias del Banco a nivel nacional, excepto Beni y Pando.

III. SITUACION FINAL

RESULTADOS

La siguiente tabla muestra la evolución de seguros emitidos en la póliza³ del Banco Unión durante los seis primeros meses de venta, describiendo la cantidad de cabezas aseguradas, el valor en riesgo y el número de UPFs que accedieron a este servicio.

Tomando en cuenta que solo se reportó un siniestro⁴ la iniciativa ya ha llegado, en seis meses, al punto de equilibrio en relación a su exposición y primas captadas.

Este resultado sin embargo irá cambiando durante el segundo semestre, ya que mientras más captaciones alimentan la cartera, más exposición existe.

	CERTIFICADOS	ASEGURADO EN BS.	Nº DE ANIMALES	PRIMA EN BS.
MAYO	1	4,000.00	1	98.20
JUNIO	15	219,500.00	34	5,388.64
JULIO	25	480,561.14	77	11,797.58
AGOSTO	37	561,000.00	91	13,772.33
SEPTIEMBRE	40	516,363.00	88	12,676.51
OCTUBRE	35	686,500.00	95	16,853.30
	153	2,467,924.14	386	60,586.55

La prima corresponde a los primeros 12 meses de los créditos otorgados. Los créditos pueden ser de 1 a 5 años

Fuente: Elaboración del consultor con información proporcionada por la Compañía Aseguradora

Esta sistematización contempla un levantamiento de información a los actores principales en el modelo de intervención con el objetivo de empezar a visualizar su percepción sobre esta experiencia, ya que a solo seis meses de iniciada no se puede aún medir resultados sobre los indicadores planteados.

En el anexo 2, se adjunta la matriz de preguntas desarrolladas para Productores y Agencias del Banco Unión, y en digital se entregan los resultados tabulados y en tablas. En anexo 3, 4, 5, 6 y 7 las entrevistas escritas entregadas al Banco, Compañía que actualmente lleva el riesgo, al corredor de seguros participante, al corredor de reaseguros con el cual se trabajó la experiencia y finalmente a otro corredor de reaseguros que no participó en la intervención.

³ Una póliza de seguros es un contrato, entre la Compañía Aseguradora y el Asegurado; cuyo objeto principal es un compromiso de indemnización previamente pactado y pagado, ante la posibilidad de ocurrencia de un evento que afecte el patrimonio asegurado.

⁴ El 18/08/2018 a primeras horas de la mañana se recibe la llamada del Asegurado Alejandro Huanca, quien reporta la muerte de sus animales producto de caída de rayos. Realizada la verificación del perito veterinario se determina que la muerte acontece debido a envenenamiento, y que solo uno de los animales muertos está asegurado. El asegurado recibe la indemnización de Bs. 6400.-

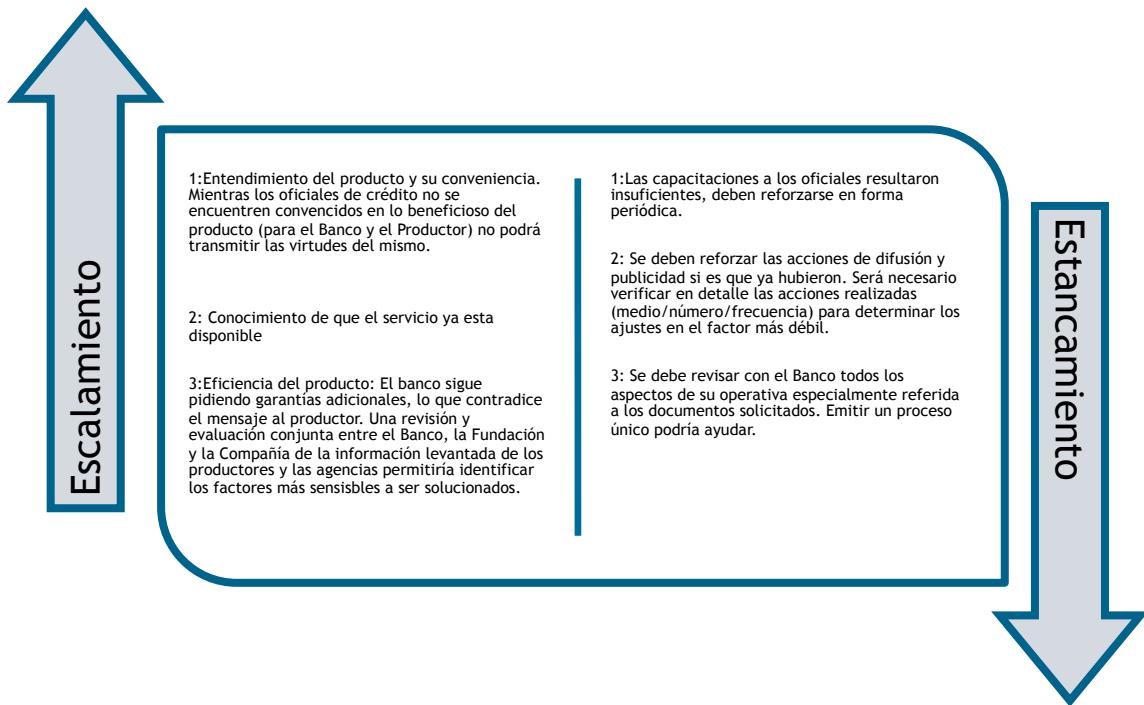
El autor considera que los resultados son relevantes de cara a la proyección del producto y el futuro de la intervención, aspecto que se desarrolla en el siguiente punto, donde se dividen a los actores entre primarios y secundarios, en función de su peso en el desarrollo del sistema.

Para ello es importante describir algunas de las percepciones de los actores en esta primera etapa:

- Productores: Han acogido esta nueva alternativa sin embargo el conocimiento de la cobertura, su alcance, características y condiciones no están claras para el productor
- Banco Unión: Los responsables en la oficina nacional muestran una plena identificación con la intervención, sus características y propósitos, sin embargo se han revelado vacíos en la apropiación del producto en la parte operativa en cada una de las regionales.
- Corredor de Seguros: Comprenden que su participación en el producto ha sido satisfecha
- Corredor de Reaseguros: Se muestran satisfechos de participar en la intervención y esperan con expectativa los resultados.
- Compañía de Seguros: Se muestra satisfecha de ser la única empresa en Bolivia que ofrezca el producto, sin embargo también reconocen serias deficiencias operativas en la administración, su mayor preocupación es la motivación comercial que permite mantener el producto en el mercado de manera sostenible.

PROYECCION Y DESAFIOS FUTUROS

El principal actor es el productor, ya que cualquier intervención en seguros que no tome en cuenta sus necesidades y percepciones no podrá ser sostenible ni escalable, por lo tanto y en función de las respuestas se percibe que el producto debe ser ajustado en los siguientes aspectos:



En segundo actor en importancia es el canal de distribución, Banco Unión, por el rol que desempeña de contacto directo con el asegurado final. En este caso, sugerimos compartir los resultados de las 16 agencias del banco con la Gerencia respectiva (Anexo 2), ya que es sorprendente que solo la Agencia de Challapata considere que este producto ayuda a captar mayor cartera. Más aún, en la percepción de los oficiales la mayoría considera que el seguro produce pérdida de clientes para el Banco, y representa un incremento en la tasa del crédito para el productor. Esos los puntos más relevantes por la incidencia que tienen en el producto. Adicionalmente, y pese a que las respuestas directas sobre capacitación son positivas, se contradicen con las siguientes de percepción.

Finalmente, las entrevistas escritas con los actores secundarios participantes, corredora de seguros y aseguradora, denotan interés y satisfacción con los resultados a la fecha, sin embargo consideran que todavía no tienen elementos suficientes para pronunciarse sobre el escalamiento⁵. Es coincidente la preocupación sobre la digitalización de los procesos, esto debido a los problemas que se sostienen hasta la fecha en la velocidad y veracidad de la transmisión de información entre el banco y la aseguradora.

LECCIONES APRENDIDAS

Corresponden a todo el periodo de la intervención, y en función a las entrevistas, encuestas y material revisado se distribuyen en 3 aspectos incluyendo a los actores de la intervención en cada uno de ellos:

ASPECTO	QUE SE DEBERIA HACER DIFERENTE	QUE SE DEBERIA REPETIR
ORGANIZACIONAL <ul style="list-style-type: none"> • Fundación PROFIN • BANCO UNION • SUDAMERICANA • CREDINFORM 	<ul style="list-style-type: none"> - Hasta la implementación se llevaban adelante reuniones con periodicidad suficiente, luego del lanzamiento no ha existido un liderazgo organizado respecto del seguimiento y control de las funciones de los actores. - Se ha notado un abandono de ciertos actores en relación a la intervención⁶. Esta situación debe ser abordada para no 	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas de instituciones públicas y privadas para el diseño garantizan la visión y objetivos desde diferentes roles. - Consolidar una alianza con un corredor de reaseguro de prestigio mundial fue gravitante para la intervención ya que permitió el acceso a la cobertura de reaseguro. - Incorporar actores público privados de distinta jerarquía,

⁵ El escalamiento del producto puede efectivizarse penetrando en cartera del BUSA o abriendo el producto a otras instituciones financieras con los ajustes individualizados. Es determinante cuantificar críticamente el tamaño de la demanda, para evitar generar expectativas exitistas entre los actores.

⁶ Los 4 actores locales reflejan un grado de desmotivación que conlleva desatención del producto.

	<p>permitir que las funciones sean descuidadas.</p>	<p>como reguladores APS y ASFI para buscar la institucionalización de las intervenciones. Por otro lado involucrar a instituciones como Universidades, INE o Impuestos Internos podría alimentar la información sobre estas intervenciones y sembrar la necesidad de implementar algunos cambios en la regulación respecto de seguros productivos.</p>
<p>PROCESOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • CREDINFORM • BANCO UNION • SUDAMERICANA • FUND. PROFIN 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas y digitalización entre el Banco y la Aseguradora, estableciendo un reporte con criterios únicos e información inviolable que facilite el acceso en línea a la información - Mejorar el proceso de atención telefónica hacia los asegurados y con los peritos veterinarios. - Mejorar el relacionamiento con los veterinarios, y la estructura de atención de siniestros - La intervención debería elaborar procesos y manuales de las distintas acciones abordadas, que se consideran necesarias en otras intervenciones del mismo tipo. 	
<p>GESTION</p> <ul style="list-style-type: none"> • CREDINFORM • BANCO UNION • FUN. PROFIN 	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar la optimización en la construcción de la prima, tomando en cuenta todos los elementos que en la primera estructura no fueron incluidos. - Plan de promoción y difusión - Plan de capacitación y empoderamiento con el Banco - Plan de impresión y distribución de formularios, aretes identificatorios. - No delegar la identificación de los animales a los oficiales del banco, retrasa el proceso, los complica y reduce su interés en el producto. Se debe terciarizar esta labor. 	<ul style="list-style-type: none"> - La invitación a las aseguradoras con todo el esquema desarrollado contribuyó al éxito de la convocatoria.

IV. ANEXOS DE LOS CONTENIDOS

ANEXO 1) RESULTADO “PERCEPCION DEL PRODUCTO EN LAS AGENCIAS ENTREVISTADAS DEL BANCO UNION”

Departamento	Agencia	Municipio	¿Se ha incrementado el número de MAP ofreciendo el Seguro Pecuario?	
			Sí o No	¿En qué porcentaje?
Cochabamba	Integración	Quillacollo	No	
Cochabamba	Panamericana	Cochabamba	No	
Cochabamba	Punata	Punata	No	
Cochabamba	Quillacollo	Quillacollo	No	
Cochabamba	Tiquipaya	Tiquipaya	No	
Cochabamba	Vinto	Vinto	No	
La Paz	Achacachi	Achacachi	No	
La Paz	Batallas	Batallas	No	
La Paz	Juan Pablo II	El Alto	No	
La Paz	Río Seco	El Alto	No	
La Paz	Viacha	Viacha	No	
La Paz	Villa Adela	El Alto	No	
Oruro	Campos Jordán	Oruro	No	
Oruro	Challapata	Challapata	Sí	5%

Fuente: Encuestas relevadas a las 14 agencias del Banco Unión.
Elaboración Propia

ANEXO 2 ENCUESTAS DE PRODUCTORES ASEGURADOS Y AGENCIAS

Esta sección de la Sistematización se concibe con el fin de recopilar algunos de los aspectos más importantes desde la visión de los asegurados y el canal de distribución. El proceso y resultados más importantes son los siguientes:

DISEÑO DE PREGUNTAS:

Se adjunta la matriz de preguntas diseñadas para ambos actores

METODOLOGIA:

Se realizaron encuestas a 7 productores y a 14 agencias en sus lugares de residencia en el primer caso y en el segundo caso se distribuyeron a través de las oficinas Banco Unión.

RESULTADOS:

La sistematización incluye todas las encuestas realizadas, los resultados en formato excel y los siguientes cuadros que muestran algunos de los resultados más relevantes desde el punto de vista del autor:

ASEGURADOS

1) Del motivo de la Pérdida

Departamento	Comunidad	Productor	Ha tenido pérdidas en la actividad ganadera en los últimos años	Tipo de pérdida	Causa de la Pérdida 1	Causa de la pérdida 2
La Paz	Calamarca	Cornelio Huanca Choque	Sí	Muerte	Fractura de la pierna	Sacrificio de terneros
Oruro	Challapata	Adela Peñafiel Humérez	Sí	Muerte	Mal de altura	
Oruro	Challapata	Santusa Zenteno Mondocori	Sí	Muerte	Diarrea	
Cochabamba	Quillacollo	Dora Guzmán Arroyo	Sí	Muerte	Accidente, se resbaló	
Cochabamba	Quillacollo	Hibert Zayuna Rocha	Sí	Muerte	Enfermedad	Timpanismo
Cochabamba	Sipe Sipe	Rogelio Marquina	No			
La Paz	Tihuanacu	Nelson Víctor Mamani Mamani	No			

2) Del conocimiento del Producto

Departamento	Comunidad	Productor	¿Cuándo fue al Banco a preguntar, fue clara la orientación?		
			¿Cómo se enteró del MAP - Seguro Pecuario	Sí o No	¿Por qué?
La Paz	Calamarca	Cornelio Huanca Choque	Otro productor	Sí	Era más bajo el interés que otros bancos
Oruro	Challapata	Adela Peñafiel Humérez	Banco	Sí	La explicación sobre el Seguro fue más o menos clara
Oruro	Challapata	Santusa Zenteno Mondocori	Banco	Sí	Ya tenía otros créditos, me conocen
Cochabamba	Quillacollo	Dora Guzmán Arroyo	Asociación	Sí	Explicaron bien
Cochabamba	Quillacollo	Hibert Zayuna Rocha	Banco	No	No explicó bien
Cochabamba	Sipe Sipe	Rogelio Marquina	Banco	Sí	Crédito Pecuario + Seguro
La Paz	Tihuanacu	Nelson Víctor Mamani Mamani	Otro productor	Sí	Explicó de los intereses de 1% mensual

AGENCIAS QUE VENDEN EL SEGURO

1) Del beneficio del Producto para el Banco

Departamento	Agencia	Municipio	¿Cuáles son los beneficios del MAP- Seguro Pecuario para el Banco?			¿Cuáles son las desventajas del MAP- Seguro Pecuario para el Banco?	
			a	b	c	a	b
Cochabamba	Integración	Quillacollo	Que les devuelven el 80%			Que no les devuelvan nada	
Cochabamba	Panamericana	Cochabamba					
Cochabamba	Punata	Punata	Reducción de tasa de interés	Reposición de un nuevo ganado	Cliente se queda con el ganado muerto	Demora en el proceso	Falta de capacitación al personal involucrado
Cochabamba	Quillacollo	Quillacollo	Minimizar riesgo			Perdida de clientes	
Cochabamba	Tiquipaya	Tiquipaya	Nuestro banco estaría protegiendo a nuestra garantía	La seguridad de que el cliente siempre cuenta con el ganado, porque se responderá por el seguro en el caso que se tenga un muerte		No se tiene las destrezas para valorar el ganado	Rotación de ganado
Cochabamba	Vinto	Vinto	Rebaja de la tasa	Monto de la garantía		Rotación de ganado	Burocracia en los peritos veterinarios después del siniestro
La Paz	Achacachi	Achacachi	No existen resultados perceptibles			Se requiere mayor logística	
La Paz	Batallas	Batallas	Mitigación del riesgo de pérdida de garantía pecuaria asegurada			Más pasoa para llenar en el sistema	
La Paz	Juan Pablo II	El Alto	Si mueres el ganado y se cumplen los requisitos de la póliza, se minimiza el riesgo	Si mueres un ganado y se cumplen con las cláusulas de la póliza, éste puede ser repuesto		La desconfianza por falta de clientes	Un mayor tiempo en el ingreso de la información
La Paz	Río Seco	El Alto				Cliente podría desanimarse por la cuota mensual mayor con seguro de gando	
La Paz	Viacha	Viacha				El cliente no puede vender su ganado para pagar un crédito en mora	
La Paz	Villa Adela	El Alto	Comité ve menor riesgo con el Seguro	Cliente satisfecho con el Seguro		Menor utilidad por disminución de tasa	
Oruro	Campos Jordán Norte / Caracollo / Móvil Sariri de la Regional Oruro	Oruro	Garantía del ganado asegurado (minimiza el riesgo)			La Agencia no está en una zona potencialmente lechera	
Oruro	Challapata	Challapata	Garantías accesibles	Mayor cobertura de la garantía		El interés en el seguro es un punto en contra	El % de cobertura del timpanismo y sus condiciones

2) Del conocimiento del Producto

Departamento	Agencia	Municipio	Ajustes que se proponen		
			a	b	c
Cochabamba	Integración	Quillacollo	Más información	(en blanco)	(en blanco)
Cochabamba	Panamericana	Cochabamba	Debe existir más material de promoción	Capacitación previa en campo	(en blanco)
Cochabamba	Punata	Punata	Capacitación en Agencia	Capacitación en campo por un veterinario a los oficiales	Publicidad en medios de comunicación masiva
Cochabamba	Quillacollo	Quillacollo	Tasa de interés	Perito encargado del seguro	Agilidad en el proceso
Cochabamba	Tiquipaya	Tiquipaya	Más agilidad en los procesos en nuestro sistema.	No se cuenta con material de promoción para poder informar más a los clientes nuevos.	No se cuenta con material logístico específico para realizar el trabajo del areteado y el desconocimiento de muchos funcionarios de cómo proceder.
Cochabamba	Vinto	Vinto	La agilidad en la atención ensoporte de sistema del seguro	Material logístico para implementar los aretes (overoles, guantes, protectores y otros)	Es el único en la zona y debería reforzarse con promoción masiva y publicidad en medios audiovisuales, más folletería.
La Paz	Achacachi	Achacachi	No se tienen antecedentes que permitan analizar errores	(en blanco)	(en blanco)
La Paz	Batallas	Batallas	(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)
La Paz	Juan Pablo II	El Alto	Analizar después del primer año el porcentaje de siniestralidad, lo cual permitiría reducir el importe de la prima	(en blanco)	(en blanco)
La Paz	Río Seco	El Alto	(en blanco)	(en blanco)	(en blanco)
La Paz	Viacha	Viacha	Proceso de crédito más rápido	(en blanco)	(en blanco)
La Paz	Villa Adela	El Alto	Por parte de la Aseguradora debería realizar un diagnóstico de riesgos de las diferentes zonas lecheras, para que de esta forma podamos brindar un servicio más seguro	Socializar el seguro directamente con los productores de ganado en las reuniones ordinarias de las diferentes municipalidades	(en blanco)
Oruro	Campos Jordán	Oruro	Ampliar la cobertura para todo tipo de enfermedades de los animales	Abaratar el costo del seguro	(en blanco)
Oruro	Challapata	Challapata	No existe cobertura coherente respecto al problema del timpanismo, siendo éste el mayor problema de mortandad de la zona. Es muy caro asegurar al ganado contra el timpanismo.	Falta capacitación para valoración del ganado vacuno sujeto a ser asegurado.	Se requiere un mayor conocimiento de los aspectos fenotípicos del ganado vacuno lechero

ANEXO 3 ENTREVISTA ESCRITA AL BANCO UNION

ANEXO 4 ENTREVISTA ESCRITA A LA ASEGURADORA CREDINFORM

ANEXO 5 ENTREVISTA ESCRITA AL CORREDOR DE SEGUROS SUDAMERICANA

ANEXO 6 ENTREVISTA ESCRITA AL CORREDOR DE REASEGUROS AON BENFIELD

ANEXO 7 ENTREVISTA ESCRITA A OTRO CORREDOR DE REASEGURO QUE NO PARTICIPA EN LA INTERVENCION.