

Productos de Microseguros

***Foro Regional Microseguros
Panamá
Diciembre 2009***

Miguel Solana

*Fondo para la Innovación en Microseguros
Organización Internacional del Trabajo*



1. El mercado objetivo

Características de las personas de bajos recursos con potencial a trabajar con microseguros

- Comúnmente trabajan en la economía informal
- Flujos de efectivo irregulares
- Administran sus riesgos por medio de diversos mecanismos informales, incluyendo redes sociales
- Familiaridad limitada con el seguro formal
- No tienen confianza en las compañías de seguros
- Vulnerabilidad a diversos riesgos



Un microseguro efectivo y con valor considera estas características

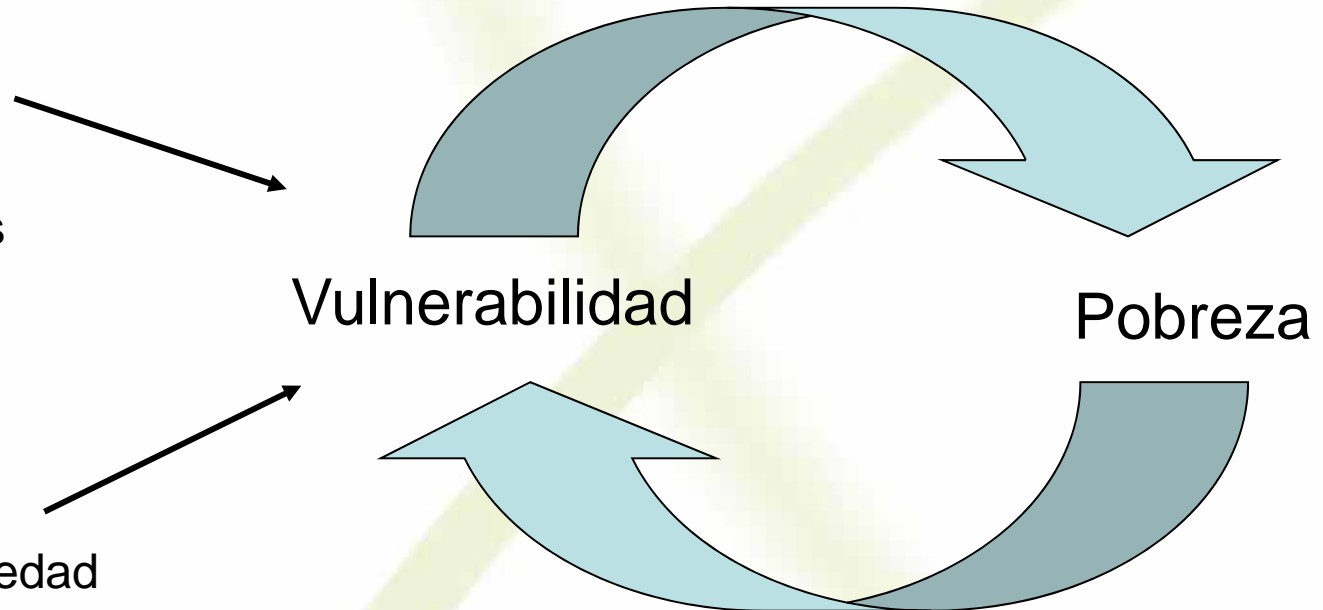
¿Cuáles son los riesgos?

Eventos económicos

Bodas
Ceremonias
Nacimientos
Educación
Renta y servicios

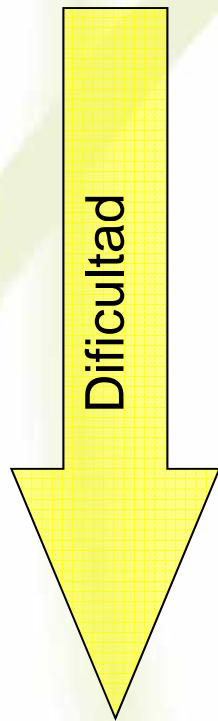
Riesgos

Muerte
Enfermedad
Accidentes
Pérdida de propiedad
Riesgos de negocio
Desempleo

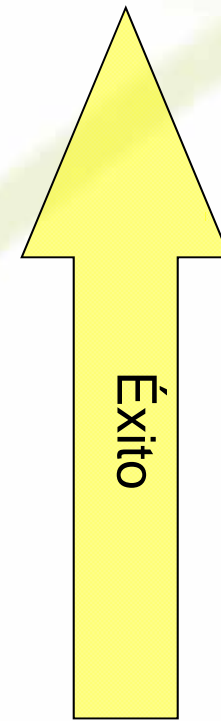


Primer paso para el diseño de productos

2. Productos de microseguro



- Vida crédito
- Vida/Accidentes personales
- Ahorro vida
- Seguro de propiedad
- Dotaes
- Seguro de salud
- Agrícola



Los productos con mayor demanda son los que tienen menos disponibilidad en el mercado

Seguro convencional vs. Microseguro

Seguro convencional

- Documento de póliza complicado
- Elegibilidad limitada con exclusiones estándares
- Pagos de prima regulares utilizando transacciones bancarias
- Comúnmente no menores a 12 meses
- Requerimientos de monitoreo pueden requerir un examen médico
- Montos grandes y pequeños asegurados
- Precio de la prima basado en la edad/riesgo específico
- Los agentes son los principales responsables de ventas
- El mercado objetivo esta familiarizado con los mecanismos del seguro

Microseguro

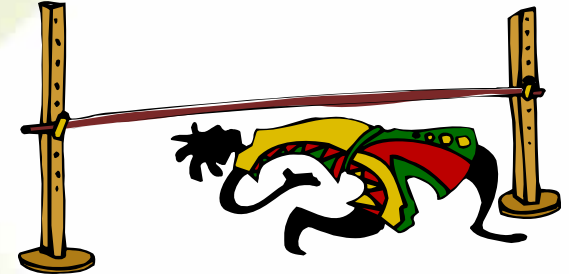
- Documento de póliza sencillo y fácil de entender
- Inclusivo en la emisión con exclusiones limitadas
- Las primas deben de considerar flujos irregulares de efectivo, pagadas en efectivo o por otro tipo de transacción
- El periodo de cobertura puede ser de un par de meses
- Cualquier monitoreo de salud estará limitado a una declaración de buena salud
- Solo montos pequeños asegurados
- Sistema de precios comunitario o grupal
- El canal de distribución puede administrar: la relación con el cliente, la recolección de primas y el pago de siniestros
- El mercado objetivo no esta familiarizado con los mecanismos del seguro

Diez retos del diseño de productos

1. Elegibilidad
2. Producto compuesto o producto individual
3. Obligatorio o voluntario
4. Corto o largo plazo
5. Temporalidad de recolección de prima y mecanismo
6. Diseño del beneficio
7. Pago de siniestros
8. Educación al consumidor
9. Controles y administración de riesgo
10. Simple y sencillo

Reto #1: Elegibilidad

- Individual o grupo
- Cobertura de familia
- Requerimientos de participación
- Monitoreo



Reto #2: Compuesto o individual

- Mayor eficiencia si el seguro se puede adjuntar a otro tipo de transacción financiera
- Un vínculo con sistemas de ahorro permite tener una cobertura con mayor permanencia que aquella ligada al crédito
- Puede requerir mayor coordinación o pérdida de control

Aprovechar los canales existentes, la infraestructura y las relaciones

Reto #3: Obligatorio vs. voluntario

Ventajas del seguro **obligatorio**:

- Controla selección adversa
 - Minimiza los costos de venta
 - Simplifica la administración
 - Facilidad para alcanzar gran volumen
- } = *menos caro*

Ventajas del seguro **voluntario**:

- Orientado al cliente
- Hay una comprensión del producto por parte del equipo y los clientes
- Muestra la demanda real

Medir los pros y contras

Reto #4: Corto vs. largo plazo

Corto plazo

- *Ventaja*: facilidad actuarial para el asegurador y el regulador
- *Desventaja*: primas limitadas para el asegurador

Largo plazo

- *Ventaja*: puede convertirse en un vehículo de ahorro
- *Desventaja*: normalmente bajo valor, baja persistencia



Desarrollar estrategias que permitan minimizar las debilidades de cualquiera de los dos esquemas

Reto #5: Recolección de primas

- **Tiempos:** recolectar la prima cuando el cliente tiene los recursos
- **Costos de transacción:** minimizar los costos al ligar el producto a otra transacción
- **Tecnología:** puede reducir costos y mejorar el servicio



Balance administrative costs with service; piggyback

Reto #6: Diseño del beneficio

- Cobertura de los riesgos que mayor preocupación causan al cliente
- Canasta de coberturas
- En efectivo o en especie
- Ahora o después



Investigación de mercado

Reto #7: Administración de siniestros

- Ventas sin capacidad de servicio pueden afectar rápidamente el esquema
- Respuesta inmediata a la reclamación de siniestros
- Facilidad para realizar la reclamación
- Dar la oportunidad de expresar las preocupaciones
- Utilizar el pago de siniestros para mostrar el valor del producto
- Los canales de entrega pueden ayudar

Procurar el pago de siniestros



Reto #7: Administración de siniestros (cont.)

- Tratar de minimizar los rechazos de pago debido a:
 - Exclusiones
 - Evento asegurado ocurrido fuera del tiempo de cobertura
 - Pólizas vencidas
- La única justificación debe ser fraude del titular de la póliza o beneficiario
- Tener un proceso sencillo y claro de resolución de disputas

Prevenir rechazos de pago de siniestros

Reto #8: Educación al consumidor

- Incorporar la educación al mercadeo y entrega del producto
- Utilizar métodos innovadores
- Adaptar los contenidos al mercado no alfabetizado o semi-alfabetizado
- Involucrar a organizaciones de la comunidad para incrementar la confianza
- Incluir a los canales de entrega



Ayudar a los pobres a tomar decisiones de administración de riesgos informadas

Reto #9: Control y administración de riesgo

- Periodos de espera, beneficios graduales
- Declaraciones de salud
- Deducibles, co-pagos, co-aseguro
- Verificación de la comunidad, asesores de siniestros
- Papel de la tecnología
- Papel de los canales de entrega

El diseño de producto es una herramienta de administración de riesgo

Reto #10: Simple y sencillo

- Fácil de explicar y reportar un siniestro para su pago
- Sin áreas grises en la interpretación
- Minimizar o eliminar las exclusiones
- No condiciones adicionales
- No letras pequeñas

Menos es más

Objetivo del diseño de productos: Crear y mantener confianza



¡Gracias!

Miguel Solana

solana@ilo.org

Tel +41 22 799 7658

www.ilo.org/microinsurance