

Conferencias sobre Supervisión Financiera

Inclusión financiera: Fortalezas y desafíos de la comercialización masiva de seguros y desarrollo de microseguros

Daniel García Schilling

Intendente de Seguros

Superintendencia de Valores y Seguros de Chile

Guatemala

21 de Septiembre de 2016



Agenda

- ✓ SVS: Regulación y desarrollo de mercado
- ✓ Supervisión de solvencia y conducta de mercado
- ✓ Antecedentes generales del mercado de seguros en Chile
- ✓ Desarrollo de canales masivos de comercialización: retail y bancaseguros
- ✓ Licitaciones de seguros asociados a créditos hipotectarios.
- ✓ Experiencias de microseguros en Chile:
 - BancoEstado
 - Retail
 - Otros Casos
- ✓ Conclusiones

Regulación y desarrollo de mercado:

tensión constructiva

- ✓ La SVS tiene como misión el contribuir al desarrollo de los mercados de valores y seguros mediante una regulación y fiscalización eficientes, que faciliten la participación de los agentes de mercado y que promuevan el cuidado de la fe pública y el resguardo de los derechos de inversionistas y asegurados.
- ✓ Es desafío permanente de la SVS equilibrar ambas fuerzas. El crecimiento y sofisticación de los mercados hace que estas visiones convivan en una **tensión constructiva**.
- ✓ En sintonía con las mejores prácticas internacionales, los objetivos de supervisión de la SVS en materia de compañías de seguros son la **solvencia** de las entidades aseguradoras y su **conducta de mercado**

Dos ejes de supervisión en el mercado asegurador: **Solvencia** y Conducta de mercado

La supervisión de solvencia se realiza bajo el modelo de supervisión basada en riesgos (SBR) y se estructura sobre dos pilares. El Pilar I que comprende la supervisión de los requerimientos mínimos de solvencia, de carácter cuantitativo y el Pilar II, con un énfasis cualitativo, enfocado en la evaluación de la gestión de los riesgos de las aseguradoras y en la calidad de su gobierno corporativo.

En cuanto a la solvencia los objetivos fundamentales de supervisión son:

- ✓ Requerimientos de capital de solvencia y endeudamiento máximo.
- ✓ Cumplimiento del régimen de inversiones que considera requisitos mínimos y límites.
- ✓ Suficiencia de las reservas para hacer frente a las obligaciones.
- ✓ Contratación del reaseguro que se efectúe con reaseguradores que cumplan con los requisitos de clasificación de riesgo mínima.

Dos ejes de supervisión en el mercado asegurador: Solvencia y **Conducta de mercado**

Se entiende que corresponde a las buenas prácticas que deben considerar las aseguradoras -así como los intermediarios, liquidadores de siniestros y otros agentes del mercado asegurador-, tendientes a la protección de los derechos de los asegurados y público en general, considerando aspectos tales como trato justo y transparencia en la comercialización de los seguros, el pago de las indemnizaciones y otros beneficios asociados a éstos.

Dos ejes de supervisión en el mercado asegurador: Solvencia y **Conducta de mercado**

Los objetivos fundamentales de supervisión de conducta de mercado son:

- ✓ Velar porque los productos de seguros que ofrecen las aseguradoras se ajusten a la normativa legal y reglamentaria.
- ✓ Velar porque las entidades aseguradoras y corredores de seguros den cumplimiento a las regulaciones sobre publicidad, promoción e información al asegurado o contratante del seguro.
- ✓ Velar porque los reclamos que realizan los asegurados y otros legítimos interesados sean resueltos conforme a la normativa vigente.
- ✓ Velar porque la comercialización de seguros a través de los distintos tipos de canales o mecanismos de oferta al público se ajusten a las normas legales y reglamentarias aplicables.

Especial énfasis se otorga a la comercialización de los siguientes seguros:

- ✓ Rentas Vitalicias y SCOMP.
- ✓ Seguros Asociados a Créditos Hipotecarios y sus licitaciones.
- ✓ Seguro de Invalidez y Supervivencia para los afiliados al sistema de AFP y sus licitaciones.

Mercado de seguros en Chile: **visión general**

En Chile las compañías se dividen en dos grupos:

- Grupo 1: pertenecen aquellas que aseguran los riesgos de pérdidas o deterioro en las cosas o el patrimonio.

=> **Seguros Generales**

- Grupo 2: aquellas que cubren los riesgos de las personas o que garanticen a éstas, dentro o al término de un plazo, un capital, una póliza saldada o una renta para el asegurado o sus beneficiarios.

=> **Seguros de Vida**

A diciembre de 2015 existían 67 compañías en el mercado, 36 de Vida, 30 de Generales y 1 Reaseguradora.

Alta presencia de **actores globales** de la industria de seguro

- ✓ Existe plena libertad en la fijación de las primas de los seguros.
- ✓ No hay grandes barreras de entrada para nuevos participantes de la industria (capital mínimo y requisitos prudenciales para obtener licencia).
- ✓ Hay una importante presencia extranjera en la propiedad de las compañías.
 - 33,7% en Seguros de Vida
 - 73,5% en Seguros Generales

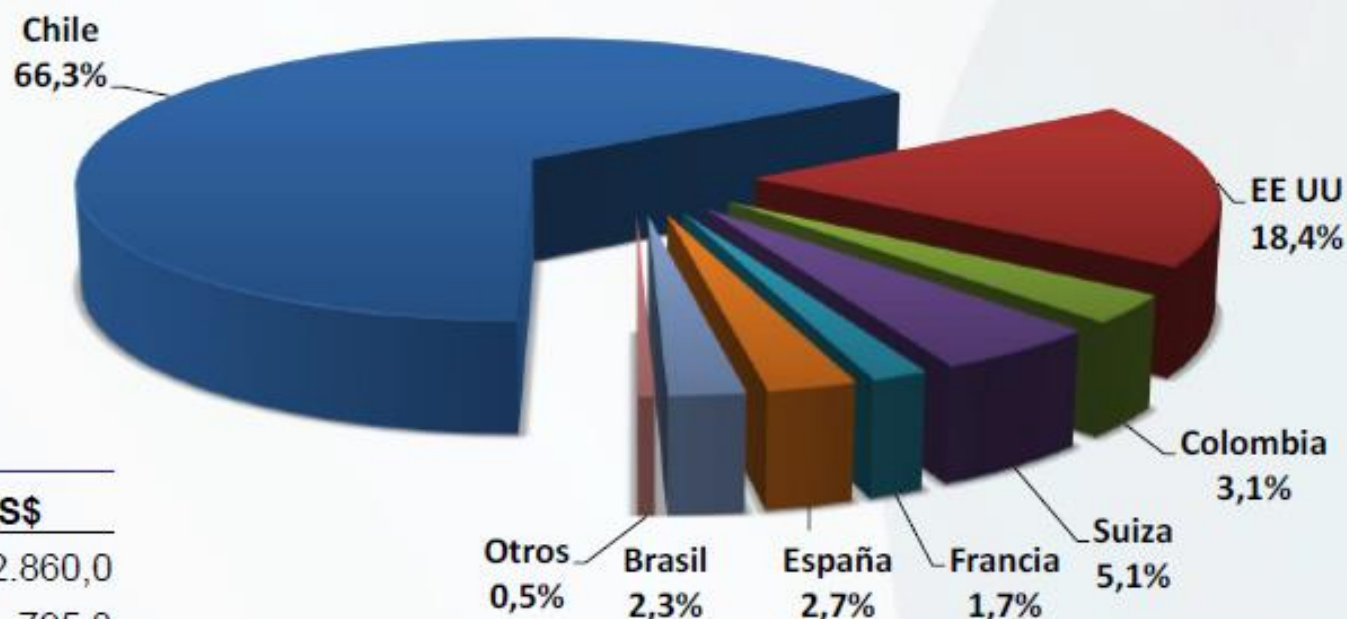
Dinamismo y profundidad en la última década del sector

✓ Visibilidad

- La industria aseguradora local ha tenido un dinamismo sostenido en la última década.
- Crecimiento de número de compañías, primas, patrimonio, penetración, etc.
- En doce meses la SVS ha revisado una fusión, cinco cambios de control/accionista relevante y se han recibido tres solicitudes de licencia de nuevas compañías.

Patrimonio Compañías de Seguros de Vida

Diciembre 2015

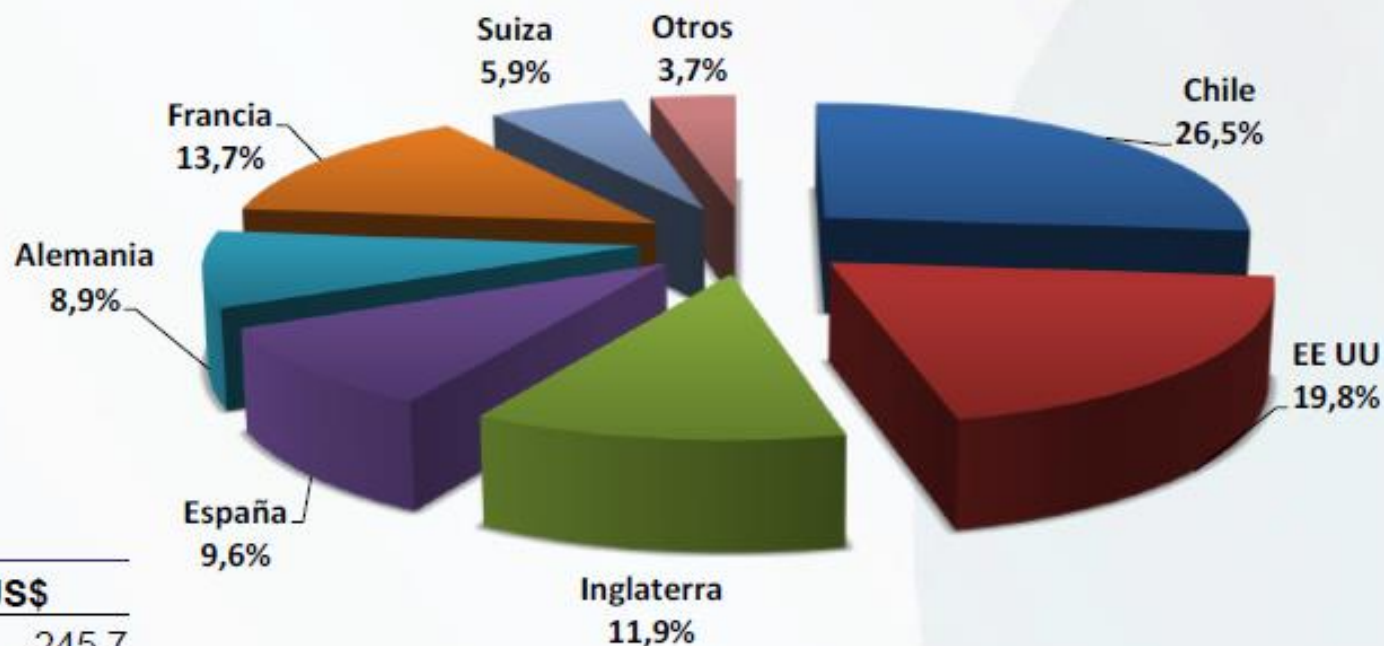


País	MMUS\$
Chile	2.860,0
EE UU	795,8
Colombia	133,4
Suiza	219,8
Francia	73,3
España	114,7
Brasil	98,1
Otros	21,6
Total	4.316,7

Firmas extranjeras poseen 33,7% del capital

Patrimonio Compañías de Seguros Generales

Diciembre 2015

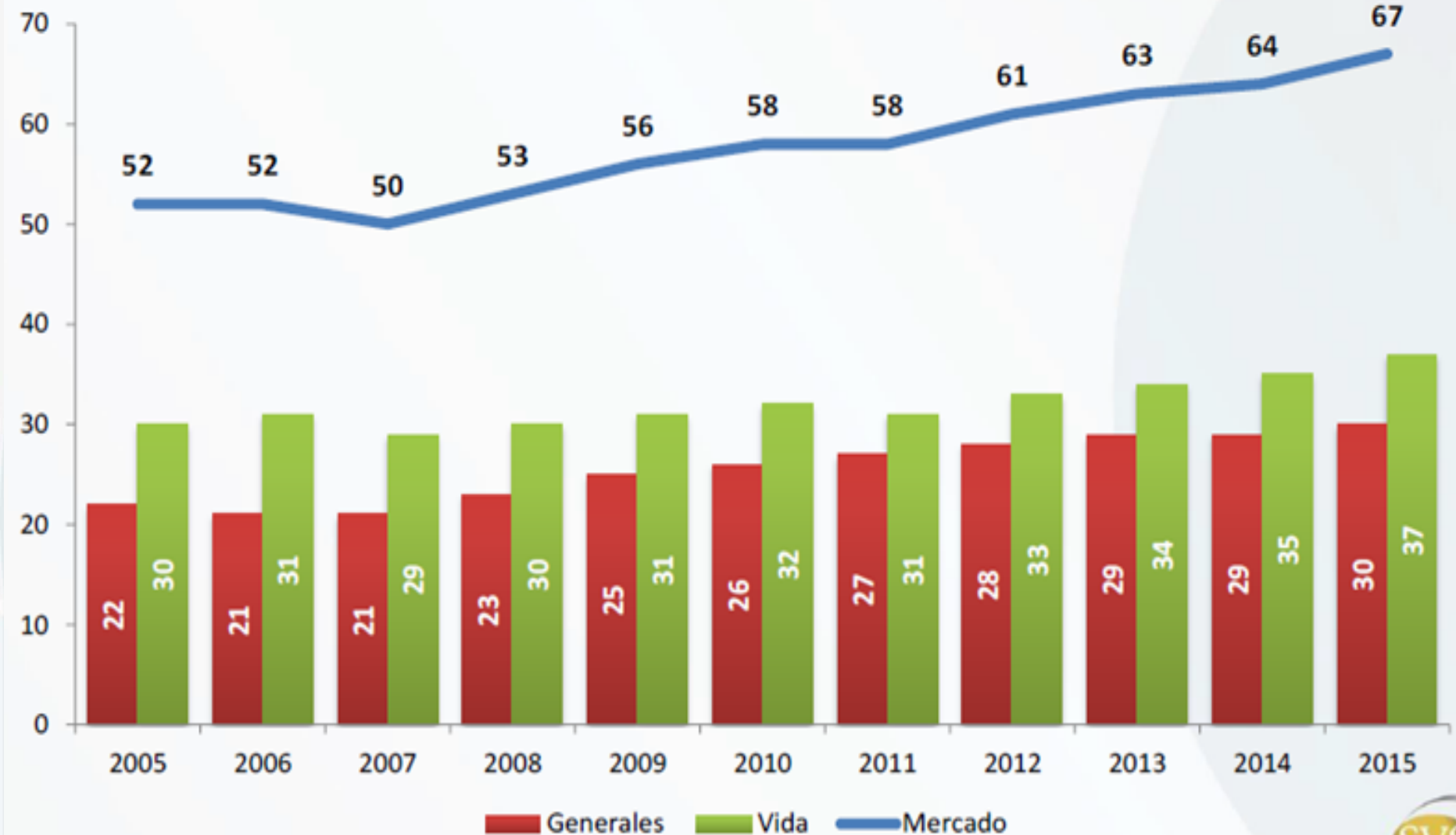


Firmas extranjeras poseen 73,5% del capital

País	MMUS\$
Chile	245,7
EE UU	182,9
Inglaterra	110,6
España	89,0
Alemania	82,5
Francia	126,4
Suiza	54,6
Otros	34,3
Total	926,0

Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2015

Número de Compañías

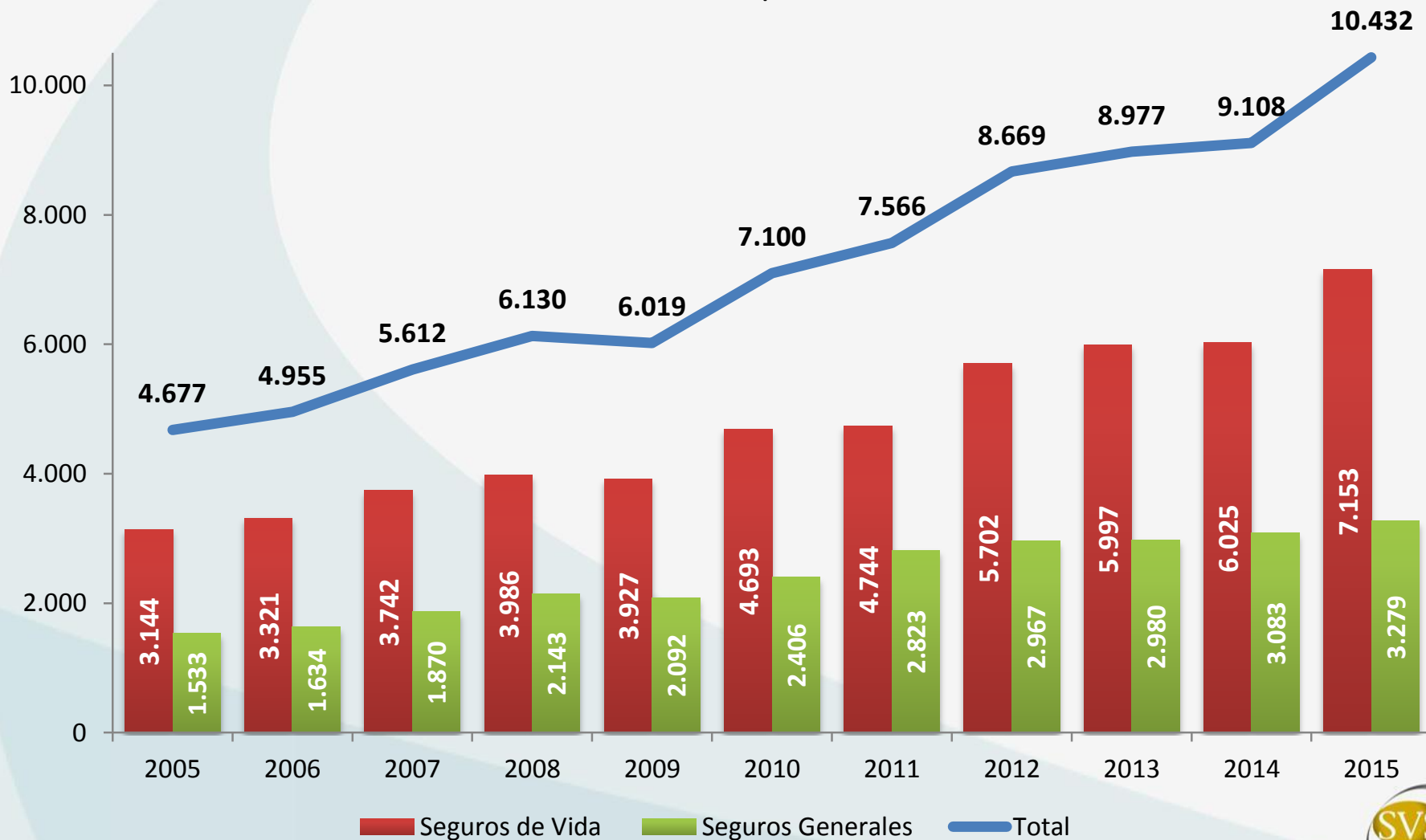


Nota: Vida incluye Caja Reaseguradora

Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2015

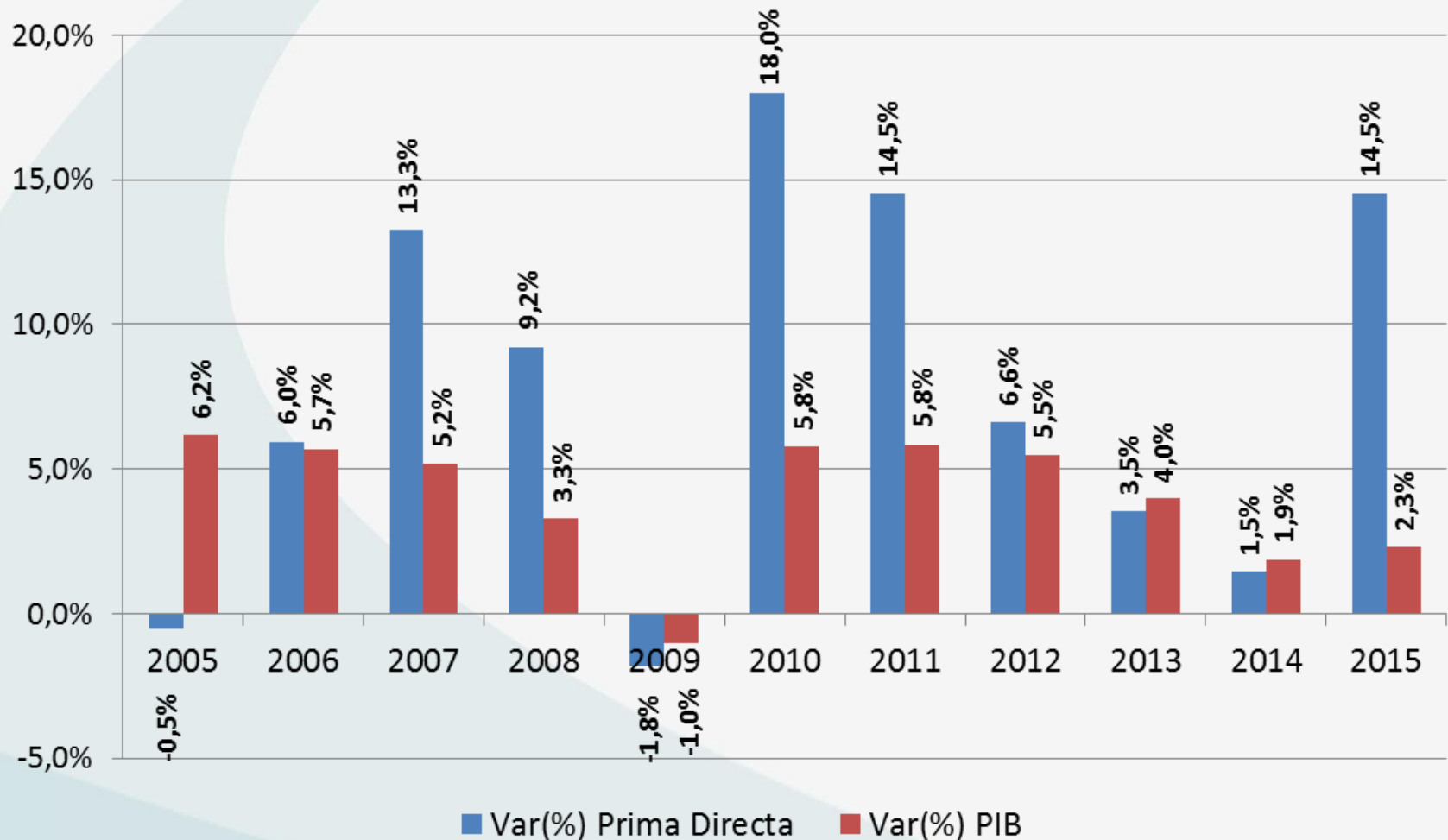
Prima Directa Mercado

Evolución de Prima Directa
En Millones de US\$ a Dic - 2015



Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2015

Crecimiento Real Prima Directa vs PIB

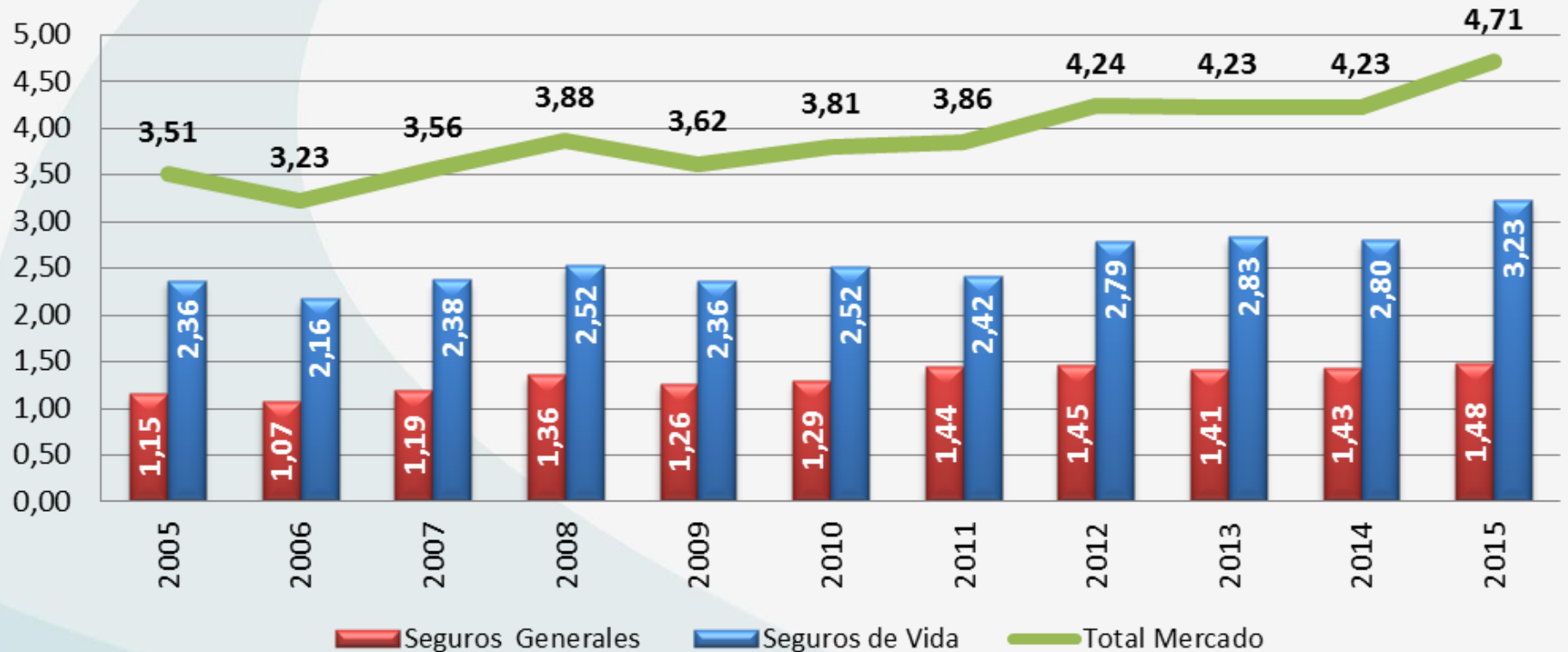


- Crecimiento promedio anual de 7,7% para la Prima Directa vs 4,3% para el PIB en el período 2005-2015

Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2015

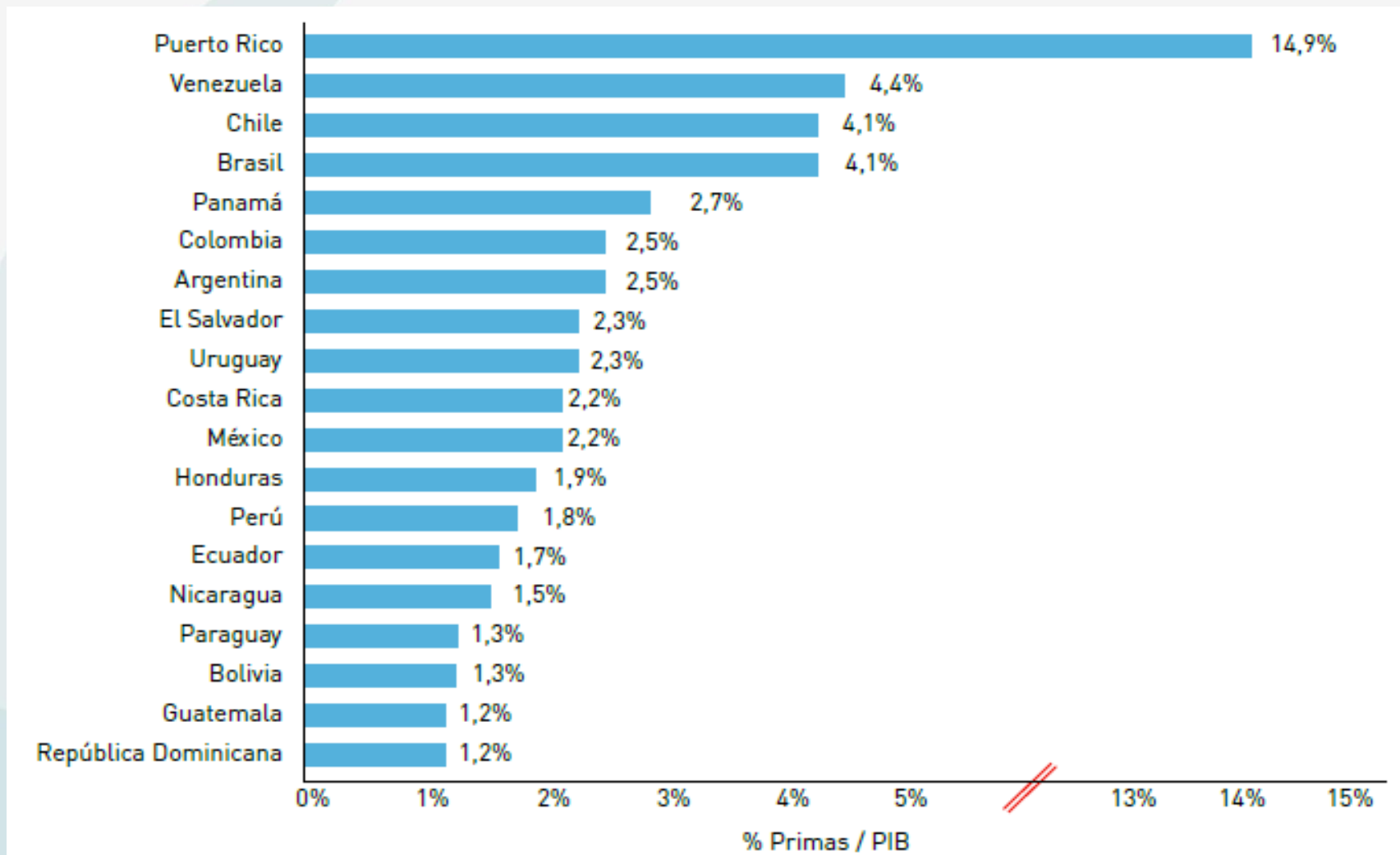
Penetración de Mercado

Prima como Porcentaje del PIB



Mercado Asegurador Latinoamericano 2014

Penetración de Mercado

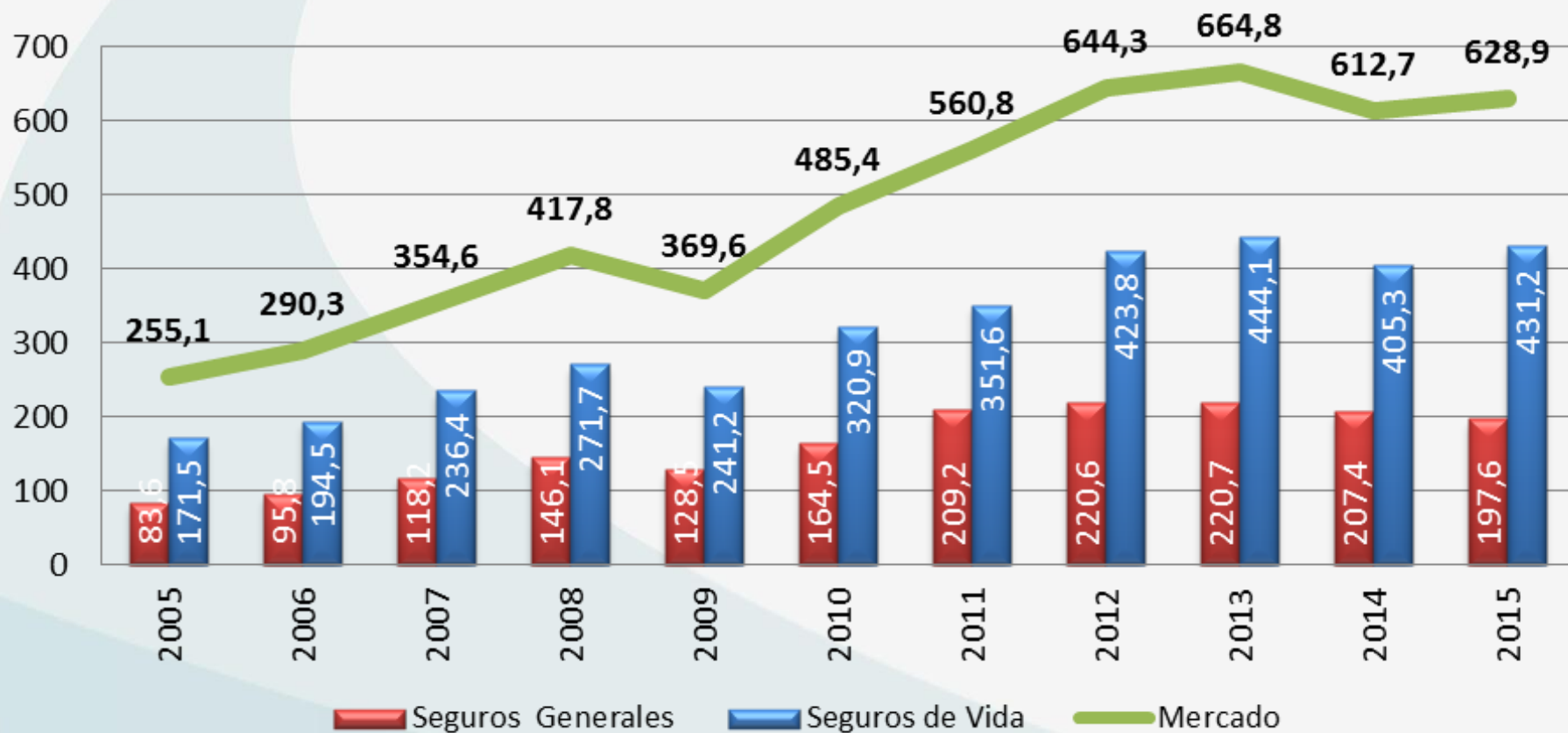


Fuente: Informe "El Mercado Asegurador Latinoamericano. 2014-2015". Fundación MAPFRE.

Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2015

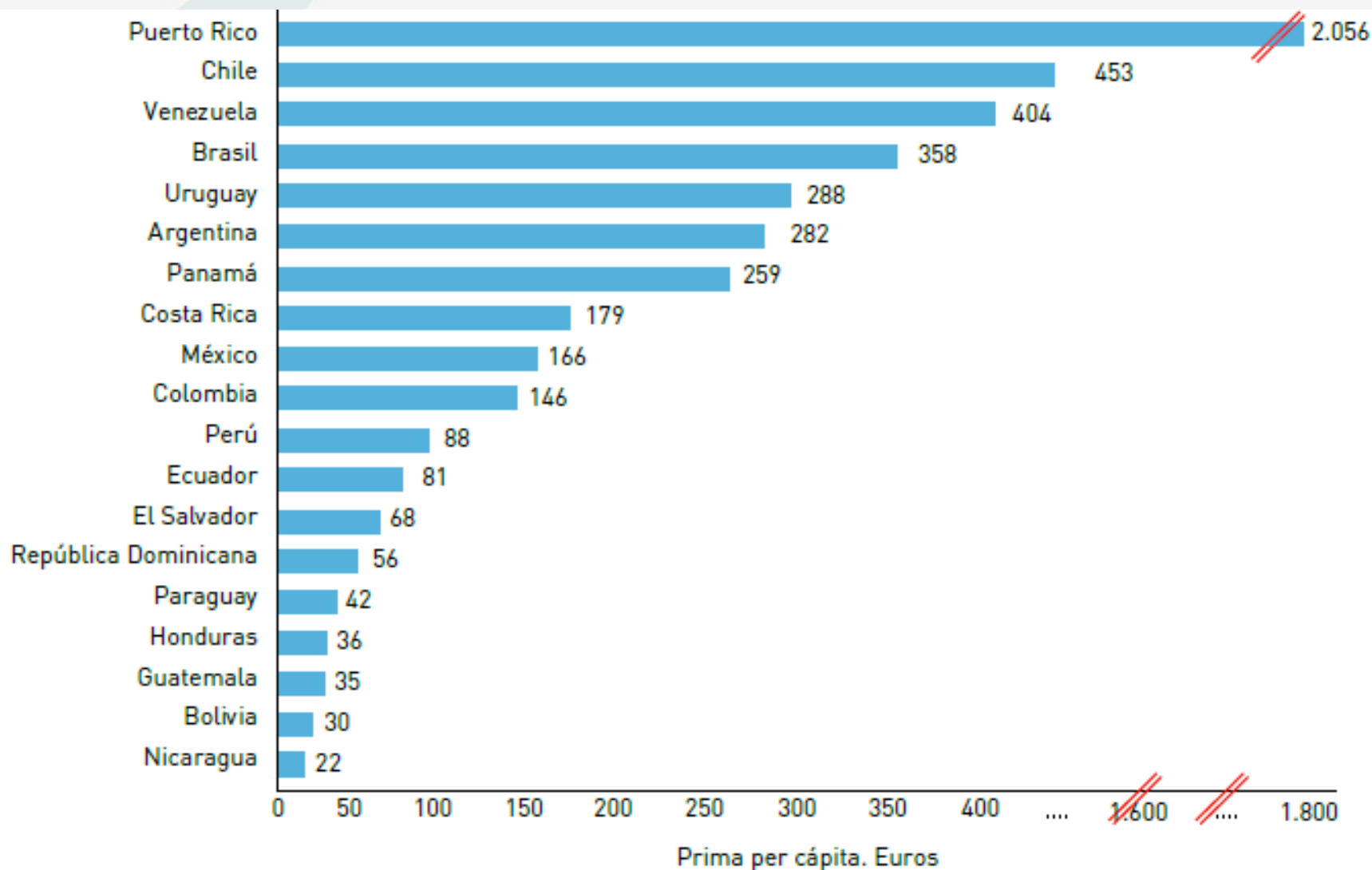
Prima Per Cápita en US\$

Prima per Cápita en US\$ (Densidad)



Mercado Asegurador Latinoamericano 2014

Densidad (Prima per cápita en Euros)



Fuente: Informe “El Mercado Asegurador Latinoamericano. 2014-2015”. Fundación MAPFRE.

Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2015

Patrimonio

Evolución del Patrimonio
En Millones de US\$ a Dic - 2015



Mercado Asegurador Chileno 2005 – 2015

Evolución Inversiones Mercado

Evolución de Inversiones
En Millones de US\$ a Dic - 2015



Sistema de depósito de pólizas (1)

- ✓ La Superintendencia mantiene a disposición del público un Depósito de Pólizas que contiene todos los modelos de textos de condiciones generales de pólizas y cláusulas que puedan ser utilizados en la contratación de seguros.
- ✓ Las aseguradoras no pueden ofrecer ni contratar seguros con modelos de condiciones generales que no hubieren sido incorporados al Depósito, salvo que se trate de modelos no sujetos a depósito, esto es:
 - Los seguros de daños contratados individualmente, en que tanto el asegurado como el beneficiario sean personas jurídicas y el monto de la prima anual sea superior a 200 unidades de Fomento (US\$ 7.800, al tipo de cambio actual).
 - Los seguros de casco y transporte marítimo y aéreo.
- ✓ Los modelos de condiciones generales de las pólizas y cláusulas de seguro deben estar redactadas en forma clara y entendible, no deben ser inductivas a error ni deben contener estipulaciones que se opongan a la ley.

Sistema de depósito de pólizas (2)

- ✓ Los productos de seguros son depositados directamente por las aseguradoras y corredores de seguros a través de un sistema electrónico y, salvo excepciones legales, no requieren de autorización previa para su comercialización a contar del sexto día de depositado.



Facilita el desarrollo de productos

- ✓ Todos los textos de pólizas y cláusulas adicionales deben cumplir con las disposiciones imperativas del Código de Comercio o contener otras más beneficiosas para el asegurado o beneficiario, además de cumplir con la regulación administrativa que les es aplicable, de lo contrario la SVS prohíbe su comercialización.

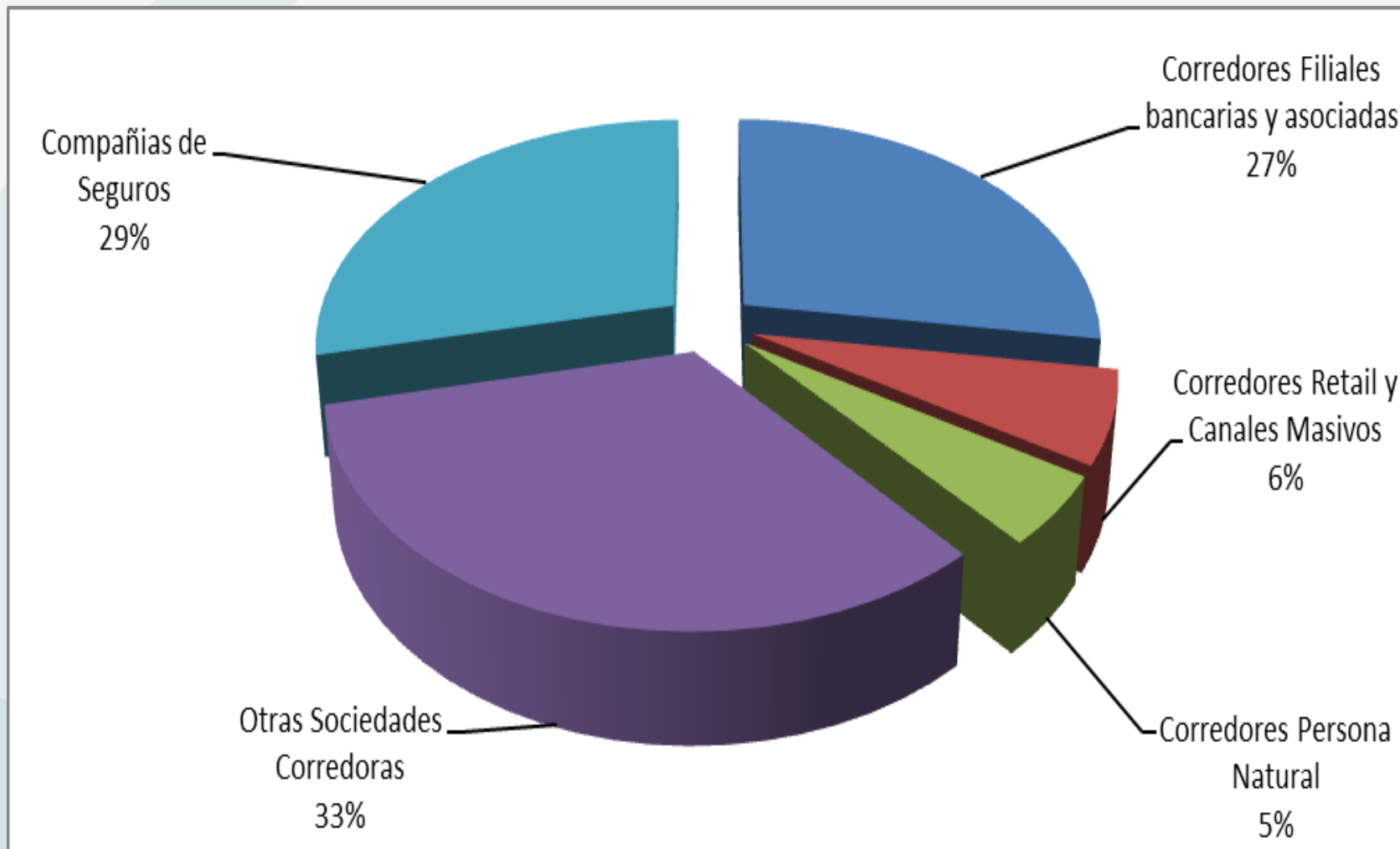


Protección a los asegurados y beneficiarios

Esquema de comercialización de seguros: **desarrollo de canales masivos**

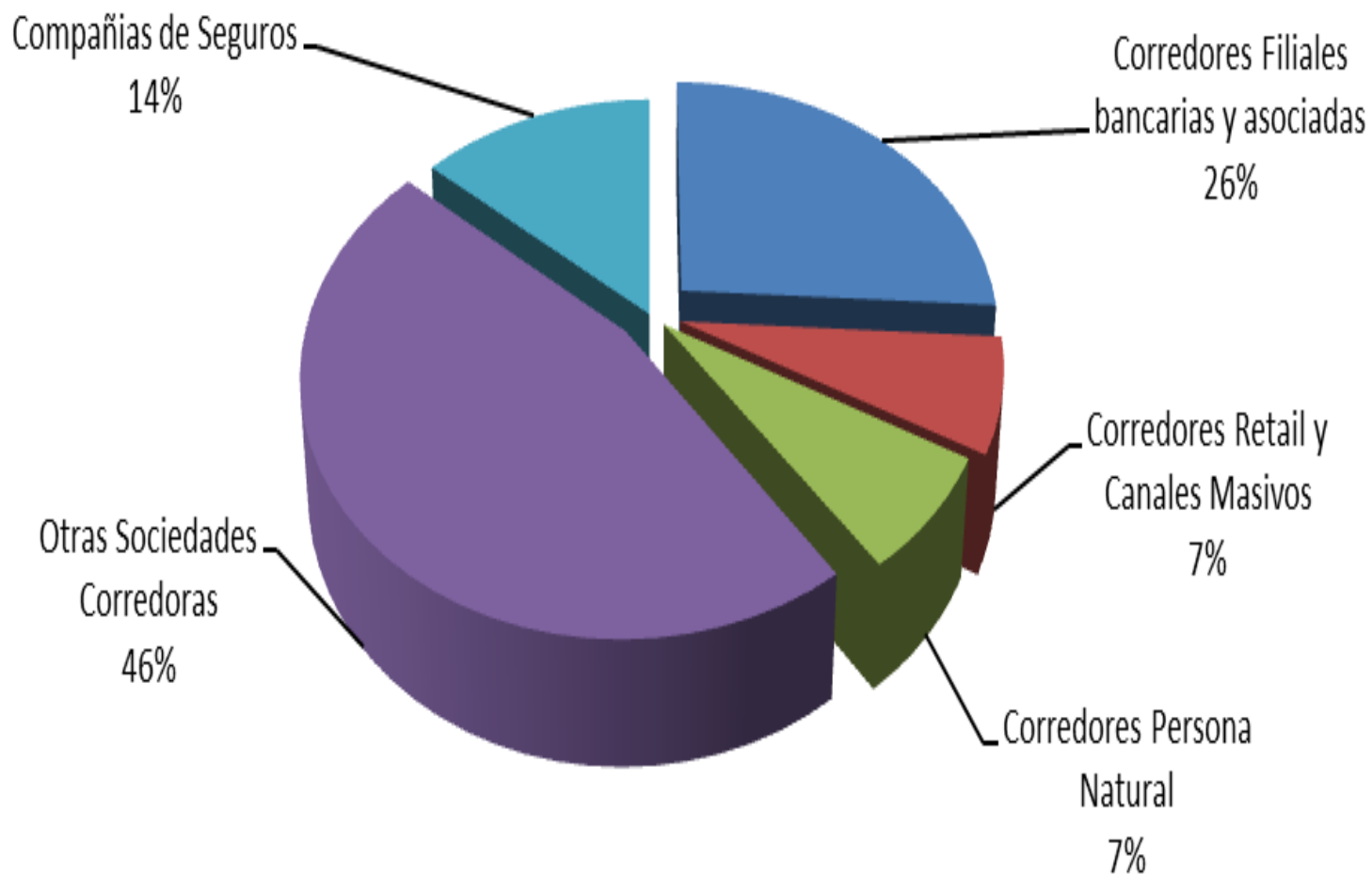
- Existen múltiples canales de comercialización de seguros:
 - ✓ Agentes de ventas de compañías de seguros (personas naturales)
 - ✓ Corredores de seguros tradicionales personas naturales y jurídicas
 - ✓ Corredores de seguros canales masivos (Retail, Bancos)
 - ✓ Contratación directa en las oficinas de las compañías
 - ✓ Venta telefónica
 - ✓ Web
 - ✓ Licitaciones establecidas en diversas leyes

Distribución de primas en el mercado asegurador chileno 2015

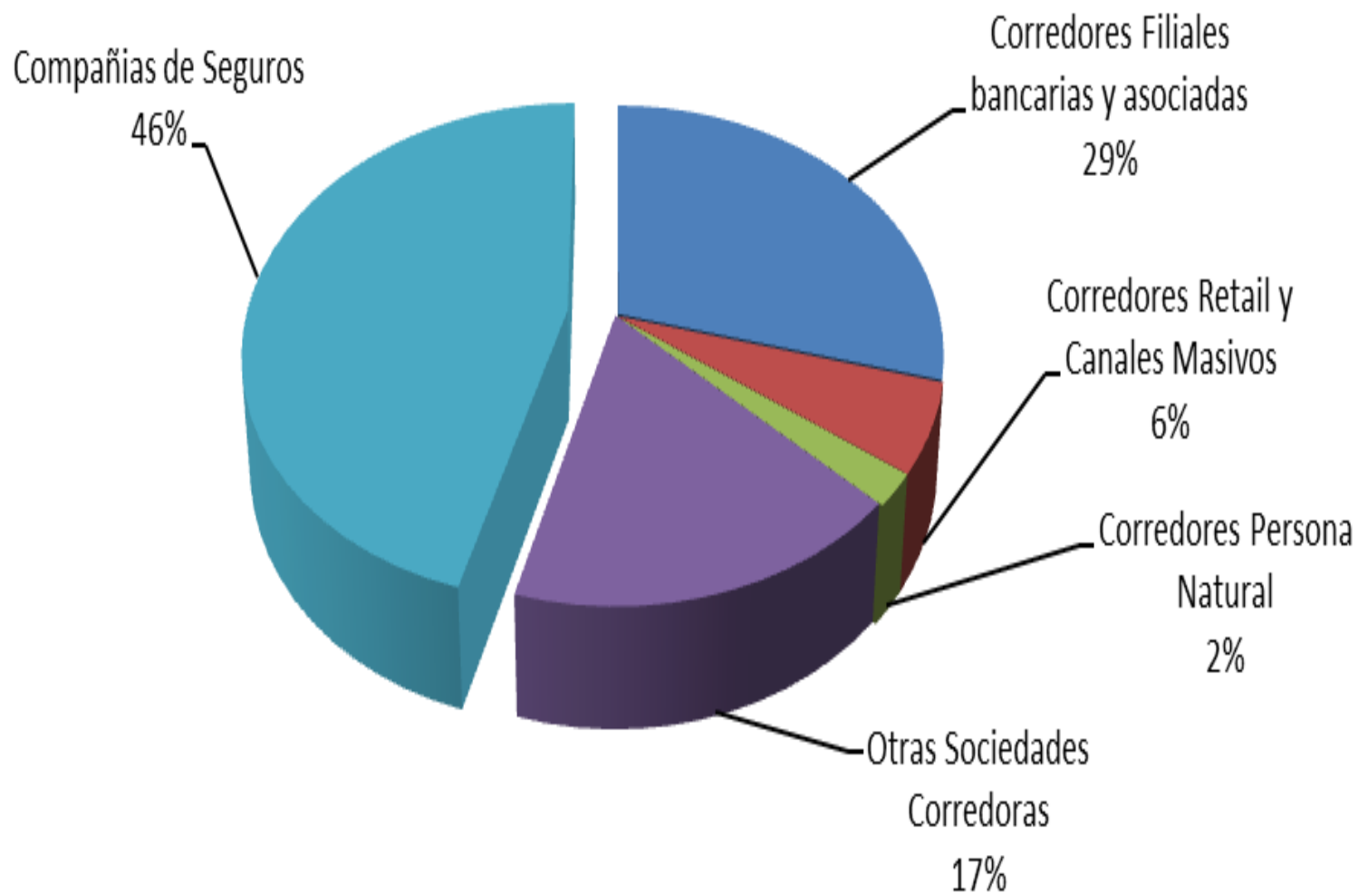


Nota: No incluye producción previsional

Distribución de primas en el mercado asegurador 2015 Generales

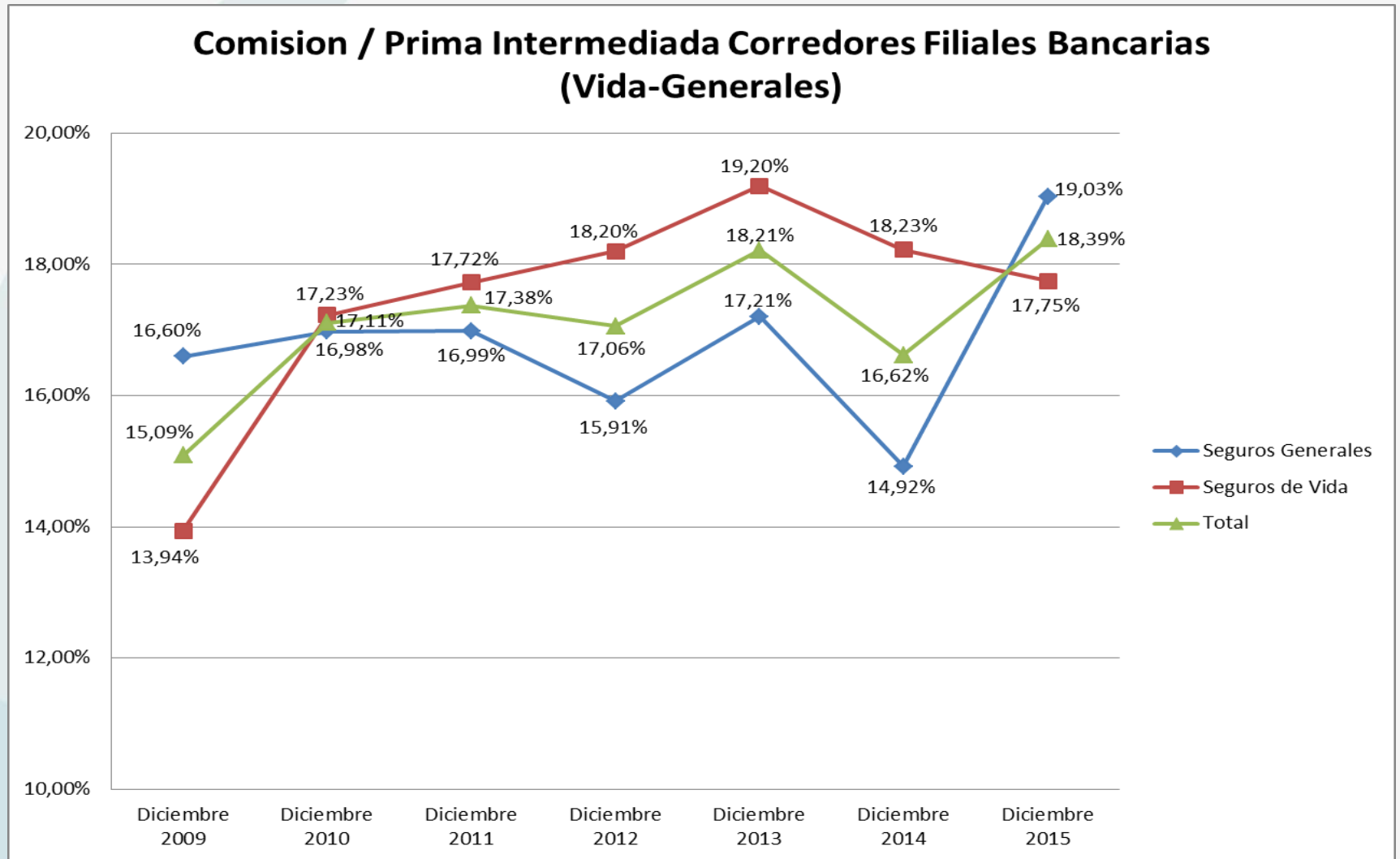


Distribución de primas en el mercado asegurador 2015 Vida



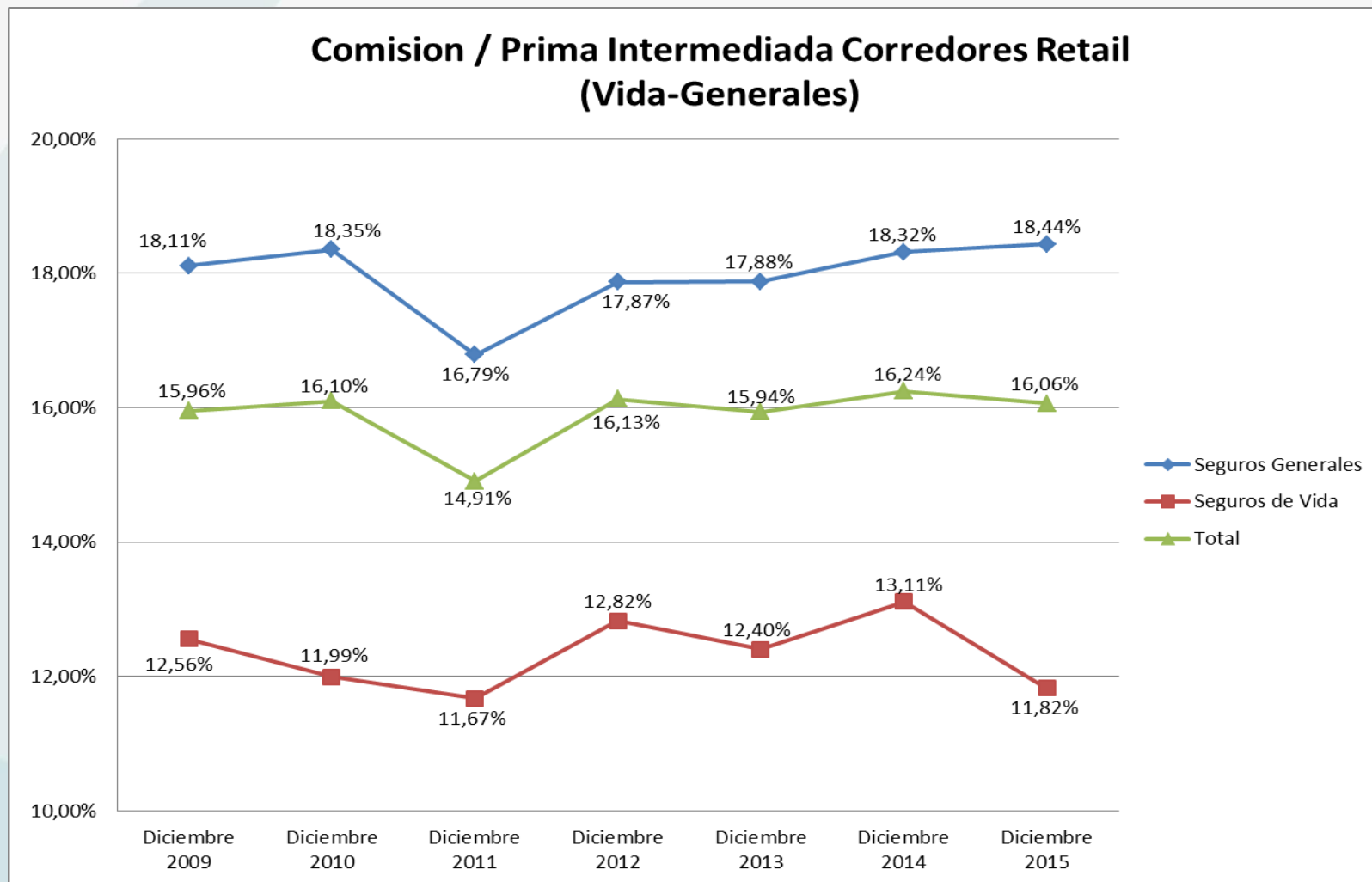
Nota: No incluye producción previsional

Evolución comisión Corredores Filiales Bancarias (Comisión/Prima intermediada)



Evolución comisión Corredores Retail

(Comisión/Prima intermediada)



Supervisión de la conducta de mercado

- ✓ Oferta de Seguros y Depósito de Pólizas.
- ✓ Normas sobre publicidad, promoción e información al asegurado o contratante del seguro.
- ✓ Regulación y supervisión de agentes de ventas, corredores de seguros y asesores previsionales.
- ✓ Regulación y supervisión del proceso de liquidación de siniestros.
- ✓ Atención de Reclamos y Resolución de Conflictos.
- ✓ Gobierno corporativo de las entidades aseguradoras y autorregulación.

Experiencia licitación de seguros de sismo, incendio y desgravamen asociados a créditos hipotecarios

Licitaciones de Seguros en Créditos Hipotecarios (1)

- ✓ Si bien la contratación colectiva permite sustanciales ahorros de costos, estos beneficios no eran traspasados a los deudores asegurados debido a las comisiones que éstos debían pagar al intermediario de seguros y a la entidad crediticia.
- ✓ La suma de ambas comisiones era del orden del 47% de la prima del seguro neta de comisiones.
- ✓ Además, usualmente la entidad que otorga el préstamo es relacionada con el corredor de seguros, y en ocasiones, también con la aseguradora.
- ✓ Las elevadas comisiones se explican por:
 - Los costos del asegurado para contratar individualmente y las asimetrías de información entre entidades crediticias y asegurados
 - Los costos de cambio para los clientes que ya tienen un crédito hipotecario

Licitaciones de Seguros en Créditos Hipotecarios (2)

- ✓ En julio de 2012 comenzó a regir la nueva ley que obliga a las entidades crediticias a licitar los seguros colectivos, los cuales serán asignados al oferente que presente el menor precio.
- ✓ La Normativa indica que: “Las entidades crediticias que en virtud de operaciones hipotecarias con personas naturales contraten **seguros de desgravamen por muerte o invalidez e incendio y coberturas complementarias tales como sismo y salida de mar**, por cuenta y cargo de sus clientes, con el objeto de proteger los bienes dados en garantía o el pago de la deuda frente a determinados eventos que afecten al deudor, deberán licitar dichos seguros colectivos”.
- ✓ Las Superintendencias de Bancos y Valores y Seguros establecen normas con las condiciones y coberturas mínimas que deberán contemplar los seguros asociados a los créditos hipotecarios y las bases de licitación.

Licitaciones de Seguros:

Alcance de la Ley

La ley comprende los seguros asociados a créditos hipotecarios, por las siguientes razones:

- ✓ La obligatoriedad de la contratación de estos seguros al tomar un crédito hipotecario
- ✓ Estos créditos son de largo plazo y al ser los seguros de corto plazo las primas y comisiones pueden variar sustancialmente en el tiempo al ser renovados por la entidad crediticia
- ✓ Los costos de cambio asociados a este crédito son altos. Una vez contratado el crédito hipotecario es costoso cambiar de entidad crediticia
- ✓ Los montos asegurados son altos, representando una carga financiera importante para el deudor asegurado

Licitaciones de Seguros:

Objetivos de la Ley

- ✓ Que la entidad crediticia (banco, mutuaria, cooperativa) traspase al asegurado deudor el costo efectivo del seguro, ya que el objeto de estos seguros es proteger la garantía o la fuente de pago del crédito.
- ✓ Garantizar el traspaso de los beneficios de la contratación colectiva del seguro a los asegurados deudores, que son quienes asumen el pago de las primas.
- ✓ Fortalecer la Competencia y Transparencia en el proceso de contratación de estos seguros.

Licitaciones de Seguros:

Principales contenidos de la ley (1)

- ✓ Las entidades crediticias deberán contratar los seguros asociados a los créditos hipotecarios por licitación pública.
- ✓ Estos deberán asignarse al oferente que presente el menor precio incluyendo la comisión del corredor de seguros. Excepcionalmente, por razones de deterioro de la solvencia de la compañía de seguros que hubiere presentado la mejor oferta por un hecho sobreviniente al llamado a licitación, el directorio de la entidad crediticia, pública y fundadamente, podrá optar por la segunda mejor oferta.
- ✓ Sólo podrán participar en la licitación compañías de seguros con clasificación de riesgo de al menos A.
- ✓ No podrán estipularse comisiones o pagos a favor de la entidad crediticia asociados a estos seguros. Además cualquier devolución de primas por experiencia favorable u otro concepto, deberá ser reembolsado al asegurado deudor del crédito.

Licitaciones de Seguros:

Principales contenidos de la ley (2)

- ✓ El proceso de licitación será regulado por una norma conjunta de la SVS y SBIF.
- ✓ Se mantiene el derecho de los deudores a contratar individualmente su seguro con una aseguradora de su elección.
- ✓ Estas disposiciones se aplican también a los seguros que se deban contratar en virtud de los contratos de arriendo con promesa de compraventa, celebrados por sociedades inmobiliarias de la ley N° 19281.
- ✓ Las disposiciones del proyecto se aplicarán a los nuevos contratos de seguros y a los contratos existentes que se renueven.

Licitaciones de Seguros:

Cambios en las condiciones mínimas y coberturas de las pólizas de incendio y sus adicionales (1)

- ✓ Se eliminó la práctica de ajustar la indemnización por antigüedad u otras consideraciones, en caso de siniestros parciales.
- ✓ Se eliminó la práctica de asegurar sólo el saldo insoluto de la deuda (incendio y sismo).
- ✓ Se estableció un plazo de 6 días hábiles para el pago de la indemnización una vez aceptada la liquidación.
- ✓ Se estableció que la indemnización se calcularía de acuerdo al valor de tasación de la propiedad.
- ✓ Se estableció que transcurridos 2 años de cobertura continua, el asegurador no podrá invocar la reticencia o inexactitud de las declaraciones efectuadas por el deudor asegurado, excepto dolo.

Licitaciones de Seguros:

Cambios en las condiciones mínimas y coberturas de las pólizas de incendio y sus adicionales (2)

- ✓ La cobertura de inhabitabilidad contempla el pago de un monto mensual cuando la vivienda haya sido declarada inhabitable y se acredite el gasto. En caso de eventos catastróficos procederá el pago acreditada la imposibilidad del uso de la vivienda sin otra exigencia.
- ✓ Se estableció como beneficiarios del seguro a la entidad crediticia por el saldo insoluto de la deuda y al deudor hipotecario por la diferencia entre el monto asegurado y el saldo insoluto.
- ✓ Se estableció que ante un evento de carácter catastrófico en que se haya dañado al mismo tiempo a más de un bien asegurado por el mismo asegurador, éste podrá designar para su liquidación a liquidadores que no figuren expresamente nominados en la póliza, en caso de haberse pactado la inclusión de alguno.

Licitaciones de Seguros:

Resultados en cuatro años

- ✓ A Junio del 2016 se han realizado 158 licitaciones:
 - 74 relativas a seguros de desgravamen
 - 84 relativas a seguros de incendio y sismo
- ✓ El precio promedio de los seguros de desgravamen e incendio y sismo han experimentado una baja promedio de 62,51% y 41,63%, respectivamente.
- ✓ Actualmente 1.219.099 personas están aseguradas contra desgravamen y desgravamen mas invalidez por un monto total de MMUS\$ 50.590.
- ✓ Se encuentran asegurados 1.052.575 inmuebles contra incendio e incendio y sismo con un monto total asegurado de MMUS\$ 59.903.

Microseguros en Chile: herramienta de **inclusión financiera**

- ✓ En Chile, no existe regulación específica para los Microseguros.
- ✓ Sin embargo, la regulación que existe permite la libre entrada de los diversos agentes al mercado y el desarrollo de productos de seguros.
- ✓ Se expondrán tres casos prácticos que mostrarán que el desarrollo de estos seguros es aún incipiente, en comparación con el resto de los seguros, aunque su evolución es positiva.
- ✓ Finalmente, se expone la experiencia de la licitación de carteras de seguros asociadas a créditos hipotecarios.

Inclusión financiera: **tres pilares esenciales**

La SVS ha enfocado su labor entendiendo que el consumidor financiero/ asegurado necesita contar con un sistema capaz de proporcionar un equilibrio entre la protección de sus derechos, la inclusión y la educación financiera (lineamientos OCDE). Solo el **desarrollo sustentable** de estas tres áreas en paralelo garantiza un marco de acción que le permita alcanzar el mayor bienestar posible.



Inclusión Financiera: El acceso y uso de una gama de productos y servicios financieros por parte de la población, bajo una regulación apropiada que cuida los intereses de los usuarios del sistema y fomenta sus capacidades financieras.

¿Qué entendemos por Educación Financiera?

“El proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas financieros mejoran la comprensión de los productos y los conceptos financieros por medio de la información, la instrucción o la asesoría objetiva, desarrollan las capacidades y la confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para obtener ayuda y tomar otras medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero”



OCDE (2009). Educación financiera y su red internacional de educación financiera.

<http://www.oecd.org/dataoecd/61/14/46243486.pdf>

Caso 1: Microseguros a través de BancoEstado

Experiencia de BancoEstado

- ❑ En parte, el rol social de BancoEstado se expresa en la inclusión financiera.
- ❑ La inclusión financiera se refleja en 7,4 millones de clientes con Cuenta RUT, en 13 mil Caja Vecina disponibles en todo el país, en 100 oficinas de ServiEstado, en 7,9 millones de clientes con cuentas de ahorro; en 465 mil clientes con créditos hipotecarios.
- ❑ Además cuenta con aproximadamente 3 millones de clientes asegurados.
- ❑ Dispone de una corredora de seguros que ofrece una amplia gama de seguros llegando a los segmentos que por su condición socioeconómica tienen difícil acceso a estos productos.
- ❑ Bajo este contexto, han estado trabajando en los **Microseguros**, permitiendo al segmento vulnerable de la población, que hoy no cuenta con productos financieros formales, acceder a seguros que permitan brindar protección.

Experiencia de BancoEstado: Cuenta Rut

✓ Características:

- Rut: Número único de identificación de la persona, otorgado al nacer por el Registro Civil.
- Permite depositar o transferir dinero, así como también retirar y comprar siempre que se tenga saldo disponible.
- Se puede usar mediante una Tarjeta en Comercios asociados a Redcompra, Caja Vecina, Cajeros Automáticos, así como por Internet o Servicio Telefónico.
- Caja Vecina: son aquellos pequeños almacenes que operan como recaudadora del Banco, entre otras cosas, para el pago de cuentas, etc.

✓ Beneficios:

- No tiene comisión de mantención, sólo se paga por las transacciones que se realizan.
- No tiene requisitos de renta ni antecedentes comerciales
- Se pueden recibir y hacer transferencias de dinero
- Se puede comprar y pagar las cuentas por Internet
- Permite pagar compras en los comercios adheridos a Redcompra sin pagar comisión.
- Se pueden pagar las cuentas, créditos y Tarjetas de Crédito mediante PAC
- En Caja Vecina se pueden hacer Retiros de Dinero y Depósitos en horarios distintos a los bancarios.

✓ Requisitos:

- Ser Persona Natural
- Tener RUT válido según el Registro Civil
- Tener Cédula de Identidad Nacional vigente (No bloqueada ni caducada)

Microseguros: fórmula incluyente, coherente, asequible, innovadora y flexible



Segmento de clientes Microseguros: población vulnerable

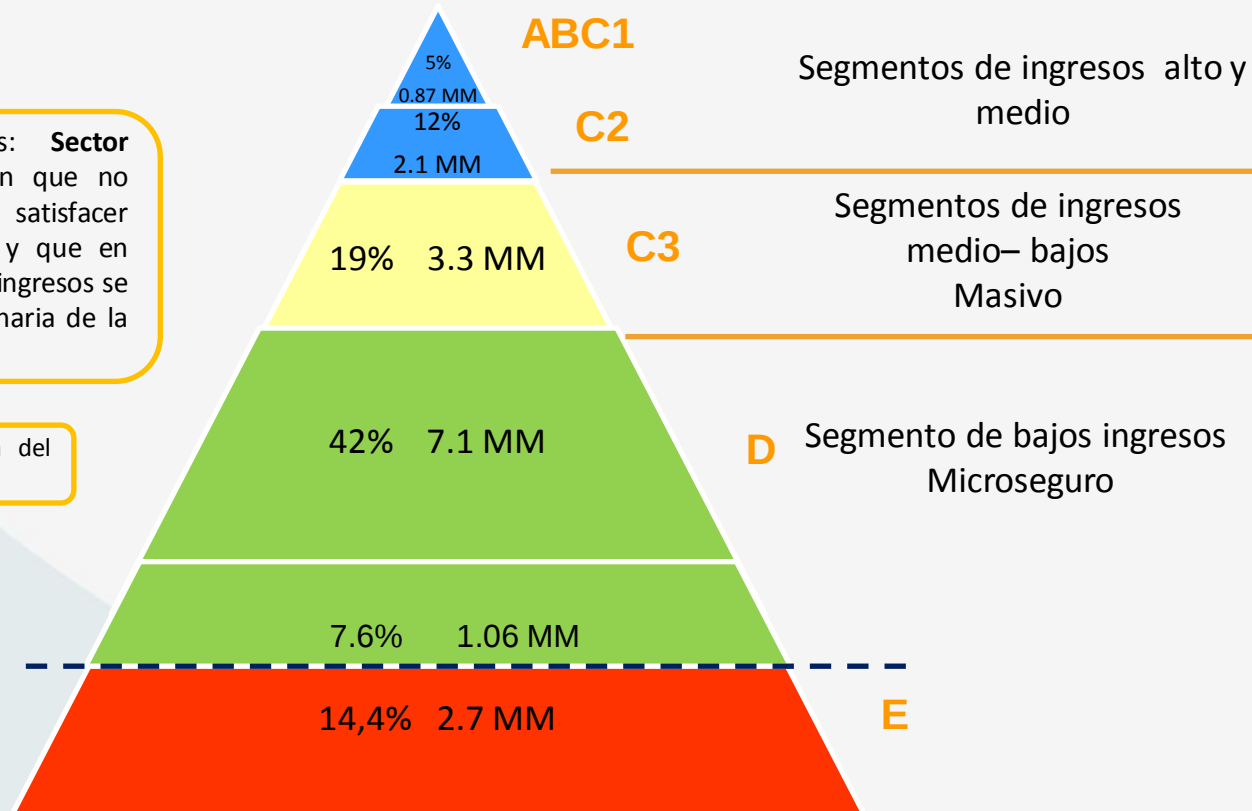
Pueden acceder a servicios financieros de mayor nivel

Segmento Objetivo Microseguros: **Sector Vulnerable**; sector de la población que no tienen los recursos suficientes para satisfacer las **necesidades básicas** (carencia) y que en algunos casos aún cubriéndolas, sus ingresos se ubican por debajo de la línea imaginaria de la pobreza

Extrema Pobreza: Necesitan asistencia del Estado

Línea de la Pobreza

El 14,4% de la población chilena esta bajo la línea de la pobreza.



Línea de pobreza en Chile para un hogar de 4 personas: US\$ 565 mensuales.

Segmento de clientes Microseguros: Características principales

- ❑ Están excluidos del sector financiero formal, por ende también debiese existir una deficiente educación financiera, en muchos casos se engloba a conocimientos generales tales como saber leer y escribir.
- ❑ Tienen flujos de caja irregulares: Volatilidad en los ingresos, debido a su participación en el mercado laboral informal
- ❑ Manejan sus riesgos a través de redes de seguridad informales.
- ❑ Están poco familiarizados con los seguros
- ❑ Se encuentran distanciados geográficamente, cultural y socialmente del mercado tradicional de seguros y capitales.
- ❑ Expuestos a diversos riesgos tanto naturales como ocasionados por el hombre

Todo lo anterior exige, si se quiere tener éxito, adoptar la tecnología y procesos convencionales a este nuevo tipo de clientes.



Segmento de clientes Microseguros

BancoEstado

Mercado BancoEstado			
N° de clientes (N° de rut)	N° de clientes	Clientes con Seguro Vigente (3)	Total de seguros
Total Segmento Masivo (1)	7.767.203	590.689	685.150
< US\$ 313 mensuales	5.461.242	554.628	639.389
Tenencia de Medio de pago			
<i>Chequera Electrónica</i>	<i>174.093</i>	<i>58.256</i>	<i>70.945</i>
<i>Cuenta Rut</i>	<i>3.214.248</i>	<i>482.454</i>	<i>549.942</i>
<i>Cuentas de Ahorro</i>	<i>5.777.052</i>	<i>69.650</i>	<i>86.714</i>
<i>Otros medios de pago (2)</i>	<i>715.939</i>	<i>12.884</i>	<i>24.653</i>

- ✓ Los clientes BancoEstado que pertenecen al segmento de rentas menores a US\$ 313 mensuales corresponden en un 70% del total del segmento masivo.
- ✓ El promedio de seguros por clientes es de 1,2 seguros (a nivel global es de 2,5 seguros por cliente), teniendo un costo promedio de USD\$ 1,5 mensuales.
- ✓ La permanencia de los seguros en el segmento de rentas < US\$313 es de 21,1 meses promedio, mientras que para el segmento de ≤ US\$313 a < US\$616 es de 24 meses.

(1) Clientes entre 18 – 99 años, con algún producto vigente a sep .2014

(2) Sólo considera cuenta corriente, línea de crédito y tarjetas de crédito (normal y cuota fija)

(3) No considera créditos hipotecarios ni de consumo

Segmento de clientes Microseguro

BancoEstado

Tipo de seguros (asociados a medios de pago)

Seguro	Cantidad	%	Medios de pago		
			Seguro	Cantidad	Siniestralidad .(4)
Seguros de Fraude (1)	296.035	46%	Ahorro Vista	726	43%
			Chequera Electrónica y Cuenta Rut	286.448	
			Otros medios de pago (3)	8.869	
Accidentes Personales (2)	184.494	29%	Ahorro Vista	0	30%
			Chequera Electrónica y Cuenta Rut	181.241	
			Otros medios de pago (3)	3.253	
Estudio Seguro	82.654	13%	El 100% es Ahorro		122%
Vida e Invalidez	30.016	5%	Ahorro Vista	2.833	117%
			Chequera Electrónica y Cuenta Rut	26.439	
			Otros medios de pago (3)	744	
Renta Diaria por hospitalización y Oncológico (canal de venta Telemarketing)	24.443	4%	Ahorro Vista	0	10%
			Chequera Electrónica y Cuenta Rut	21.755	
			Otros medios de pago (3)	2.688	
Otros seguros	21.747	3%	Ahorro Vista	5.117	
			Chequera Electrónica y Cuenta Rut	14.950	
			Otros medios de pago (3)	1.680	
Total	639.389	100%	(1) Considera todos los tipos de seguros de fraude		

(1) Considera todos los tipos de seguros de fraude

(2) Individual y Plus medios de pago

(3) Considera Cta Cte, Línea y Tarjeta de Crédito

(4) Siniestralidad a dic de 2014

Caso 2: Microseguros a través del Retail

RETAIL

En Chile, Retail se conoce principalmente a la venta minorista, es decir ventas en grandes cantidades, pero a muchos compradores diferentes.

Donde

- Grandes tiendas
- Supermercados
- Hipermercados

Poseen una corredora de seguros asociada

Masificación: ① Las Coberturas

Mono Producto

Seguro de Desgravamen de la Tarjeta de Crédito



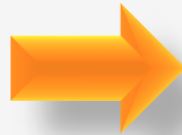
Multiproducto

- Desgravamen
- Pérdida de Ingresos
- Vida
- Auto
- Catastrófico de Salud
- Complementario de Salud
- Viajes
- Accidentes Personales
- Hogar
- S.O.A.P.
- Invalidez

Masificación: ② Los Canales de Venta

Único Canal

Sólo venta Presencial
en locales

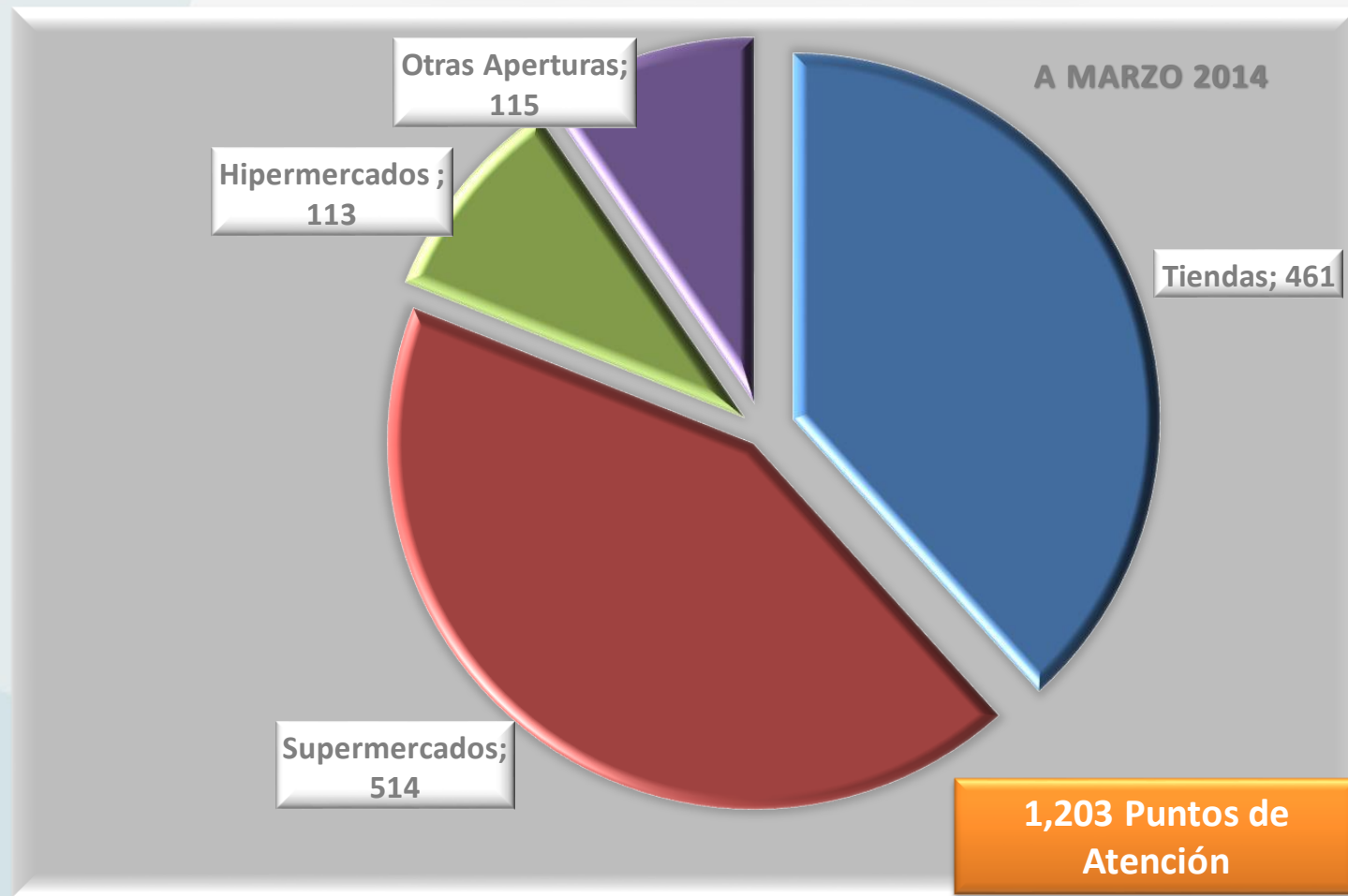


Multicanal

- Fuerza de Ventas
- Internet
- Telemarketing
- Presencial

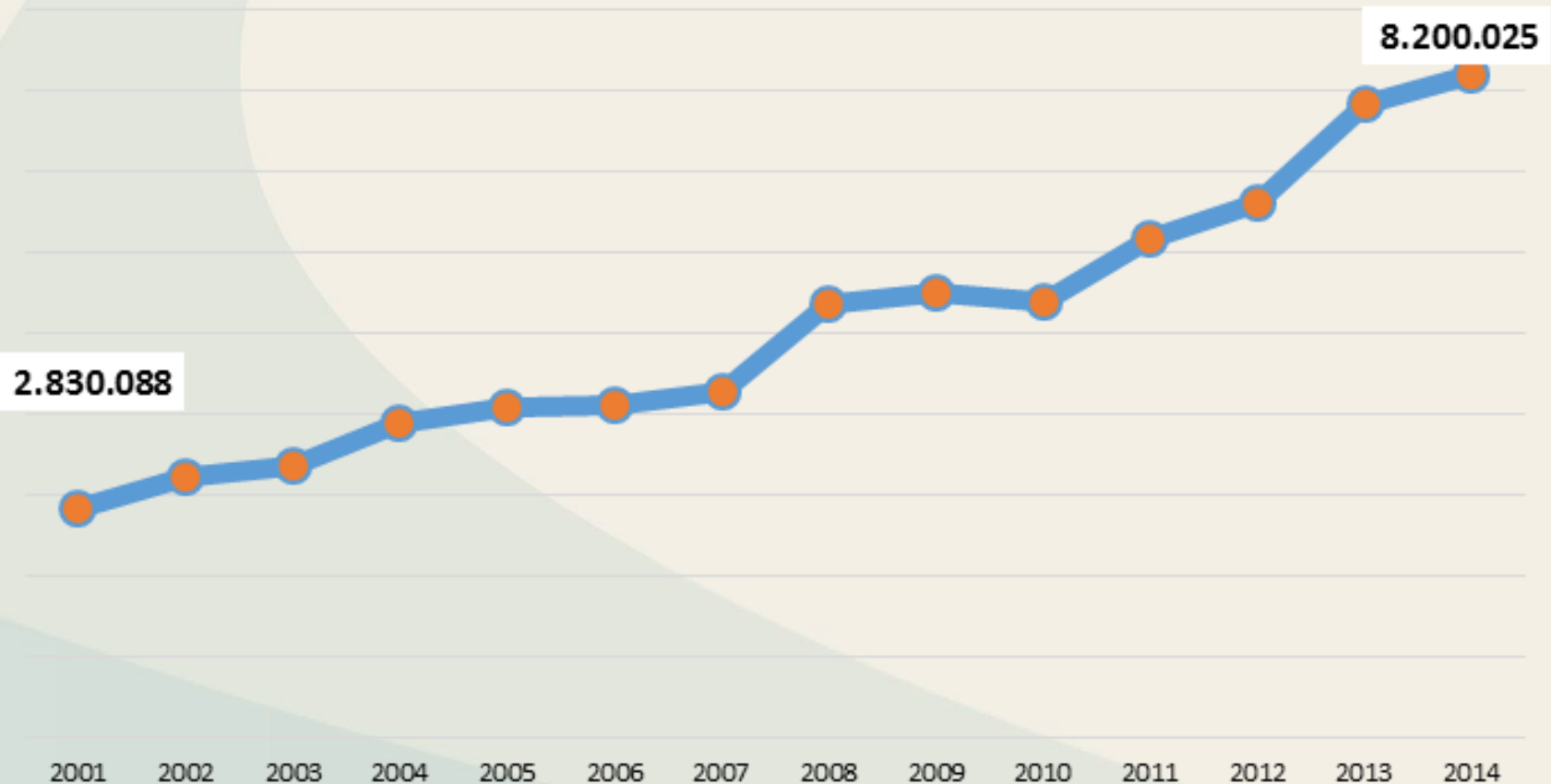
Masificación: ③ Cobertura Geográfica

PUNTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES



Masificación: ④ Mayor Inclusión

Nro de pólizas Intermediadas (est)



Inclusión Sustentable: contenidos

- ❑ Desarrollo de más productos, simples de bajo costo, de fácil entendimiento, contratación y utilización.
 - Con menos exclusiones
 - Liquidaciones mas rápidas
- ❑ Mejorar la información que se entrega a los asegurados
 - Sistema de archivo electrónico de pólizas: disponibilidad 24 x 7, auto-servicio (en desarrollo)
- ❑ Programa de venta responsable
 - Asegurar contratación informada
 - Evitar prácticas no deseadas

Otros Casos de Microseguros

Otros Casos 1: entidades micro financieras:

Desafíos y Oportunidades

Las principales exigencias en Latinoamérica y el Caribe parecen encaminarse a la necesidad de **identificar nuevos canales de distribución**, los cuales deben poseer la proximidad y conocimiento sobre los **clientes potenciales de la base de la pirámide**, así como ampliar el limitado pliego de oferta que se posee en productos de agricultura y propiedad.

Inicialmente se busca captar a los clientes vinculados por las Instituciones Micro Financieras (IMF) a través de **créditos otorgados para micro-emprendimientos**, no limitarse a los seguros de desgravamen sino también buscar la fórmula para asegurar el negocio iniciado por el microempresario, contra pérdida por catástrofes, por ejemplo. Las **IMF tienen la capacidad de clasificar esos emprendimientos por actividades** (i.e: peluquerías, venta de comidas, misceláneas, almacenes de ropa, artesanías, etc.), información que permite diseñar pólizas simples y dirigidas a públicos más específicos.

Otros Casos 1: entidades microfinancieras: Desafíos y Oportunidades

ASEGURADORA

Una Fundación de Microfinanzas en conjunto con una Compañía de Seguros Generales posee una alianza para abordar programas de Microseguros en Chile.

A partir del 1° de diciembre de 2014, micro empresarios de las entidades Fondo Esperanza y Emprende Microfinanzas, pueden optar a un seguro de Accidentes Personales al contratar o re-pactar sus créditos comerciales.

CHILE

Seguro de Accidentes Personales con beneficios

- +Muerte Accidental
- +Incapacidad Total
- + Exequias



Accidente



Invalidez



Exequias

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Programa lanzado en Diciembre del 2014, incluye coberturas de accidentes personales, incapacidad total y permanente e indemnización en caso de muerte accidental por concepto de gastos funerarios. Se utiliza el canal, modalidad y formato utilizado por las entidades para sus créditos, para la venta del seguro, facilitando el acercamiento del producto a un consumidor que desconoce y tiende a rechazar el concepto de asegurabilidad. Lo anterior dado que cuentan con ingresos justos para solventar sus necesidades básicas.

Otros Casos 1: entidades microfinancieras: Desafíos y Oportunidades

FACTORES DE ÉXITO

Viabilidad: Utilización de plataforma tecnológica de entidades permite la recaudación de las primas

Simplicidad del producto: Menores exclusiones que pólizas tradicionales

Tarifa: Menos de US\$ 1,5 mensuales por asegurado permiten la masificación del producto

LECCIONES APRENDIDAS

Tiempos de implementación: Bordean los 18 meses hasta alcanzar un volumen de ventas que sostenga el programa por sí solo.

Canal de Distribución

Red de sucursales y ejecutivos comerciales de entidades crediticias

Clientes Actuales

1.000 clientes

✓ DEFINICIÓN

COOPERATIVA

Corresponden a asociaciones que de conformidad con el principio de la ayuda mutua tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios.

Presentan las siguientes características fundamentales:

- Los socios tienen iguales derechos y obligaciones, un solo voto por persona y su ingreso y retiro es voluntario.
- Deben distribuir el excedente correspondiente a operaciones con sus socios, a prorrata de aquéllas.
- Deben observar neutralidad política y religiosa, desarrollar actividades de educación cooperativa y procurar establecer entre ellas relaciones federativas e intercooperativas

A la fecha existen 5.112 cooperativas en Chile, de diverso tamaño, con algún potencial para el desarrollo de los Microseguros.

Otros casos 2: Cooperativas

Estructura del Proyecto a través de Cooperativas

- Asesorar
- Apoya en promoción
- Asesoría contratos
- Apoya en venta y capacitación

CORREDOR

COOPERATIVA

- Plataforma Comercial
- Vende y asesora a las personas
- Cobra y Recauda Primas
- Informa a clientes sobre contratos
- Remitir documentos a la Aseguradora

COMPAÑÍA

- Contrato Cobranza
- Contrato Agente Venta Persona Jurídica, sino existe intermediario

- Cubre Riesgos
- Emite Pólizas
- Liquidación siniestros
- Paga Comisiones
- Capacita
- Publicidad
- Sistema Gestión WEB



Otros casos 2: Cooperativas

Seguro de Desgravamen (Asociado a Créditos)

✓ DESCRIPCION DE LAS COBERTURAS

FALLECIMIENTO

Esta póliza cubre el Saldo Insoluto del crédito correspondiente, al último día del mes inmediatamente anterior a la fecha de fallecimiento del deudor, suponiendo un servicio regular de la deuda. El servicio regular de la deuda contempla hasta dos meses de gracia al inicio del crédito.

INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE 2/3

Esta póliza cubre el riesgo de invalidez total y permanente 2/3 de un asegurado, pagando el Saldo Insoluto del crédito correspondiente, al último día del mes inmediatamente anterior a la fecha de Invalidez del deudor, suponiendo un servicio regular de la deuda. El servicio regular de la deuda contempla hasta dos meses de gracia al inicio del crédito.

Otros casos 2:Cooperativas

Seguro de Educación y/o Accidentes + Beneficio Descuento en Farmacia

✓ DESCRIPCION DE LAS COBERTURAS

FALLECIMIENTO Y/O FALLECIMIENTO ACCIDENTAL

En caso de Muerte Natural o Accidental del asegurado, se pagará el beneficio anual, a contar de la fecha de muerte del asegurado desde pre-kinder hasta 4to medio o hasta que complete cinco años de la Enseñanza Superior o hasta 24 años y 364 días. La Compañía pagará una Renta Anual de Educación siempre y cuando en beneficiario estudie en Instituciones Educativas Estatales o Privadas, reconocidas por el Ministerio de Educación chileno, acreditando mediante un Certificado de Estudios emitido por la Institución que corresponda.

BENEFICIO : TARJETA DESCUENTO FARMACIA

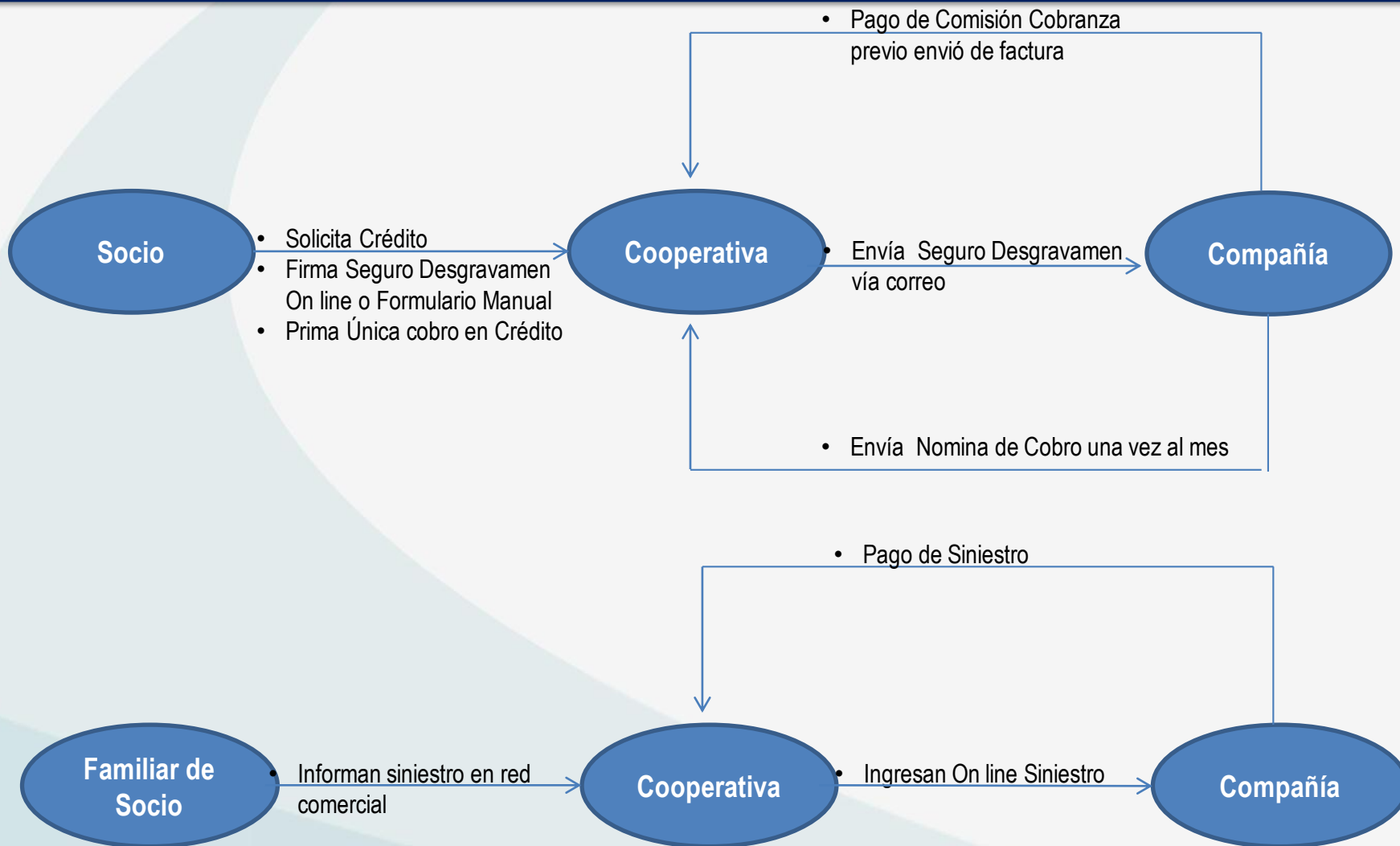
✓ Beneficio de Descuentos en Farmacia

- Medicamentos Genéricos : 30%.
- Laboratorios : entre 20% y 30%
- Medicamentos Marca Nacional e Int. : 12%
- Resto Farmacia : 8%
- Tope Máximo Mensual : US\$16
- Sin acumulación de saldos de un mes a otro.
- No cubre medicamentos oncológicos



Otros casos 2: Cooperativas

Proceso de Venta y Cobranza de Primas y Proceso de Denuncio y Pago de Beneficios



El cliente podría dar aviso de su siniestro en la Cooperativa o directamente a la Compañía.

Conclusiones

Conclusiones

- ✓ Aún cuando no existe regulación específica para los Microseguros en Chile, el marco jurídico es abierto y permite la libre entrada de los diversos agentes del mercado y el desarrollo de productos y su comercialización.
- ✓ Una experiencia a revisar en regulación de comercialización masiva de seguros es la licitación de carteras asociadas a créditos hipotecarios.
- ✓ La mayor penetración del seguro ha venido de la mano con la masificación de los medios de pago.
- ✓ Existen normas de conducta de mercado que protegen a los asegurados.
- ✓ En Chile existe un incipiente desarrollo de los Microseguros, que se ha dado principalmente con BancoEstado, Retail, Entidades Micro Financieras y Cooperativas.

Conclusiones

- ✓ Lo logrado hasta ahora, se relaciona con los siguientes factores:
 - Existencia de canales de comercialización
 - Disponibilidad de medios de pago
 - Adecuada segmentación de los potenciales clientes
 - Tarifas alcanzables para los clientes
 - Simplicidad del producto
 - Plataforma tecnológica asociada
- ✓ Existe una oportunidad en el mercado chileno para aumentar la penetración de los seguros, a través del microseguro.
- ✓ Los principales responsables de su desarrollo, son los partícipes del mercado, sin descartar cambios regulatorios si se requiere.

Conferencias sobre Supervisión Financiera

Inclusión financiera: Fortalezas y desafíos de la comercialización masiva de seguros y desarrollo de microseguros

Daniel García Schilling

Intendente de Seguros

Superintendencia de Valores y Seguros de Chile

Guatemala

21 de Septiembre de 2016

