



MICROSEGUROS: PERSPECTIVA DEL REGULADOR

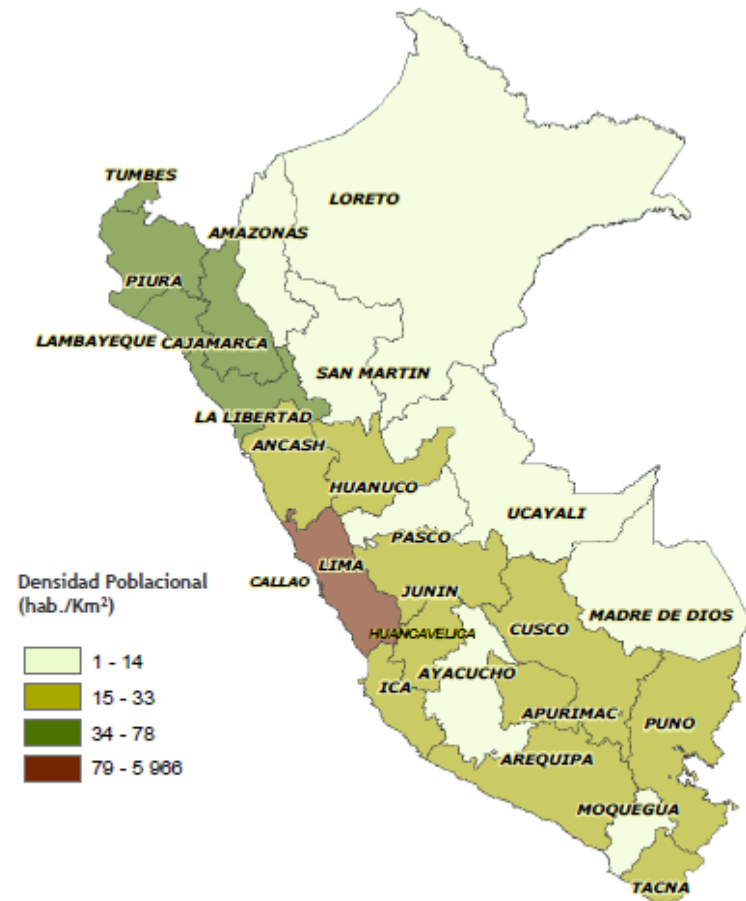
Carla Chiappe Villegas
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP



Perú:

Información General

- ❖ **Superficie** : 1 285 216 Km²
- ❖ **Población Total** ^{1/}: 30 135 875
- ❖ **Densidad Poblacional** ^{2/}: 23.4 hab./ Km²
- ❖ **Incidencia de Pobreza Total** ^{3/}: 27.8%
- ❖ **Producto Bruto Interno (S/. millones)** ^{4/}: 526 286
- ❖ **PBI per cápita (S/.)** ^{5/}: 7 923



1/ Proyecciones del Instituto Nacional de Estadística (INEI) al año 2012.

2/ Calculado con las proyecciones de INEI al año 2012.

3/ Dato al 2011 según INEI.

4/ Producto Bruto Interno a diciembre 2012.

5/ Valores a precios constantes de 1994.



Acceso al seguro:

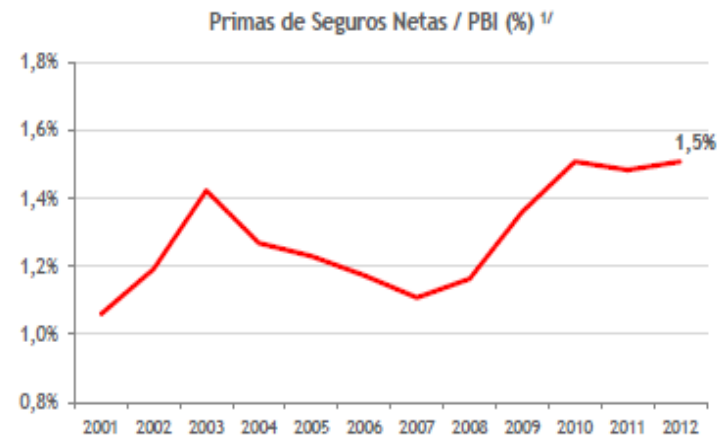
- ❖ Primas de seguros: USD 3 100 millones
- ❖ 28 millones de pólizas vendidas.
- ❖ 40 productos MI con la nueva regulación:
- ❖ 637 mil clientes distribuidos en:
 - Seguros Generales: 57,423 clientes (9%)
 - Seguros de Vida: 248,934 (39%)
 - Accidentes y Enfermedades: 330,704 (52%)

Empresas de Seguros Autorizadas (Al 31 de Diciembre del 2012)

Ramos Generales y de Vida	Ramos Generales	Ramos de Vida
ACE	El Pacífico Peruano Suiza	El Pacífico Vida
Cardif	La Positiva	Invita
Interseguro	Mapfre Perú	La Positiva Vida
Rímac	Secrex	Mapfre Perú Vida
	Insur	Protecta



1/ Primas de Seguros Netas anualizadas.
Fuente: SBS e INEI.



1/ Primas de Seguros Netas anualizadas.
Fuente: SBS y BCRP.



El Microseguro

Guía de Aspectos para la Regulación y Supervisión de Microseguros (IAIS - CGAP), 2007:

Seguro accesible a la población de bajos ingresos, puede ser proporcionado por entidades diferentes, bajo las prácticas de seguros generalmente aceptadas (PBS). El riesgo asegurado se administra con base en los principios de seguros y es financiado por primas.

Protegiendo a los pobres, Compendio de microseguros:

Protección para personas de bajos ingresos contra riesgos específicos a cambio de pagos regulares de prima proporcionales a la posibilidad y costo del riesgo involucrado.



Objetivos Importantes

Se debe buscar el equilibrio entre estos objetivos:

- ❖ Proveer una cobertura que cumpla con las necesidades de la población en cuestión.
- ❖ Minimizar los costos de operación del asegurador.
- ❖ Minimizar el precio (incluyendo costos de transacción para el cliente) de forma que sea accesible para la población objetivo.

El microseguro debe diseñarse para ayudar a los pobres a controlar sus riesgos.



Regulación del Microseguro

Definición

- ❖ Seguro que protege a la población de bajos ingresos frente a los riesgos (personales o patrimoniales) que puedan afectarlos.
- ❖ Cobertura otorgada por empresas de seguros autorizadas por la Superintendencia.
- ❖ Modalidad de seguro individual o de grupo, mediante la póliza simplificada o la solicitud-certificado, respectivamente.



Características del producto

- ❖ Debe responder al perfil de riesgo y necesidades de protección de un grupo asegurable específico.
- ❖ Debe identificarse el comercializador.
- ❖ Condiciones redactadas en lenguaje simple.
- ❖ No se permiten condiciones que afecten su simplicidad, claridad y facilidad de contratación
- ❖ Documentos establecidos por la SBS con información mínima.
- ❖ Suscripción es suficiente para la cobertura.
- ❖ Exclusiones mínimas y concordantes con la cobertura del seguro.
- ❖ Gastos de emisión se incluyen en la prima.



Comercialización

- ❖ Empresas de seguros en forma directa
- ❖ Corredores de seguros
- ❖ Comercializadores, que suscriben contrato específico con el asegurador:
 - ❖ Comunicaciones y solicitudes al comercializador, se consideran presentadas al asegurador.
 - ❖ Pagos efectuados al comercializador, se consideran abonados al asegurador.
 - ❖ Responsabilidad del asegurador por errores u omisiones derivados de la comercialización y por los perjuicios a los asegurados y/o beneficiarios.



Requisitos del Comercializador

- ❖ Pueden ser personas naturales o jurídicas.
- ❖ Capacitados por el asegurador y deben contar con información sobre los productos.
- ❖ Deben entregar pólizas (PS) en 10 días a los asegurados y las solicitudes-certificados al momento de la contratación.
- ❖ Las empresas (PJ) deben contar con establecimientos comerciales adecuados para la prestación del servicio.
- ❖ Pueden ser empresas del sistema financiero, microfinancieras, empresas de transferencias de fondos, cooperativas de ahorro y crédito, proveedores de bienes o servicios, instituciones públicas o privadas y organizaciones gremiales, comunales o sociales.



Gestión y Pago de Siniestros

- ❖ La solicitud de cobertura en caso de siniestro se tramita ante el comercializador.
- ❖ Indemnización debe pagarse en 10 días desde que se presentó la documentación.
- ❖ El pago se realiza a través del comercializador o directamente al asegurado.
- ❖ Reclamos por falta de pago de la indemnización se pueden tramitar ante el comercializador, y deben resolverse en 15 días.



Aspectos de la Supervisión

- ❖ Registro de modelos de pólizas MI antes de la comercialización.
- ❖ Información mínima requerida para la póliza simplificada y la solicitud-certificado.
- ❖ Obligación de informar trimestralmente número de asegurados, volumen de primas y siniestros.
- ❖ Asegurador es responsable por la prestación de la cobertura, administración de los riesgos vinculados y cumplimiento normativo de las operaciones que se realicen a través de los comercializadores.



Estudio sobre el Grado de Conocimiento y Percepción de Seguros



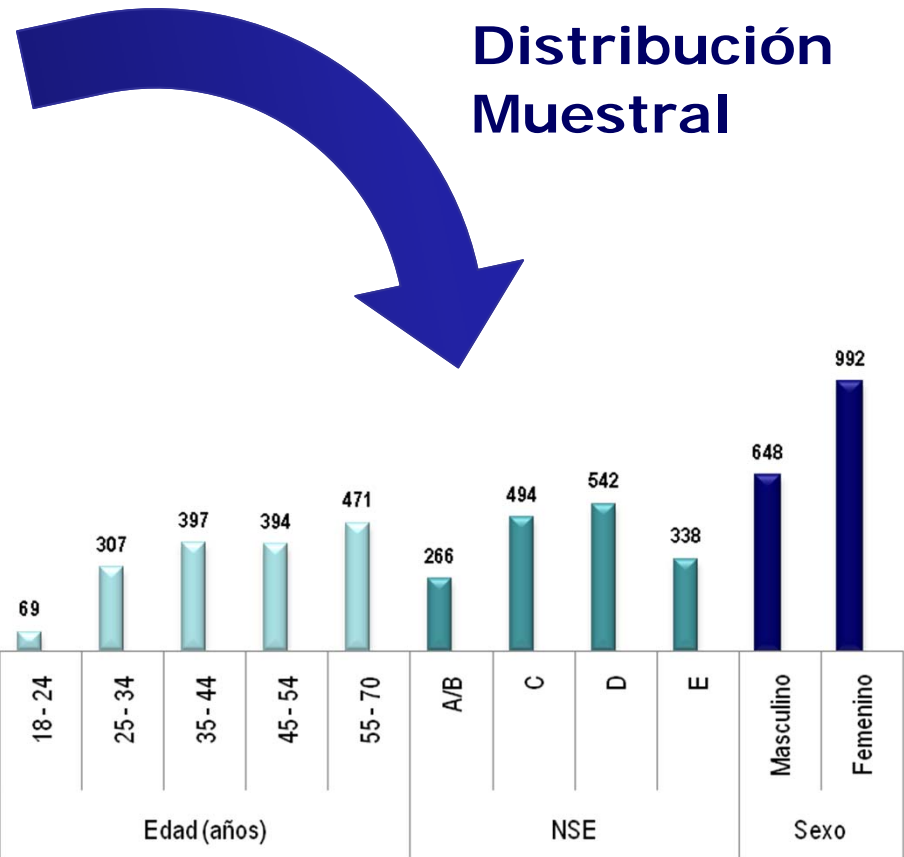
Aspectos Generales

- ❖ Población objetivo: Hogares (zonas urbanas) de Lima y Callao, Arequipa, Junín, La Libertad y Piura.
- ❖ Encuesta dirigida a jefes de hogar entre 18 y 70 años.
- ❖ Principales objetivos:
 - ❖ Determinar riesgos expuestos y riesgos más temidos.
 - ❖ Mecanismos utilizados para enfrentar dichos riesgos.
 - ❖ Rol del seguro como alternativa de protección.
 - ❖ Conocimiento sobre conceptos básicos de seguros.
 - ❖ Posibles barreras de acceso y uso del seguro.
 - ❖ Percepción del servicio brindado por las compañías.
 - ❖ Necesidades de la población de bajos ingresos.
- ❖ Fecha de Campo: Del 10/11 al 11/12/2012.



Tamaño Muestral

Zona Geográfica	Muestra
Arequipa	310
Junín	310
La Libertad	310
Lima Metropolitana y Callao	400
Piura	310
TOTAL	1,640



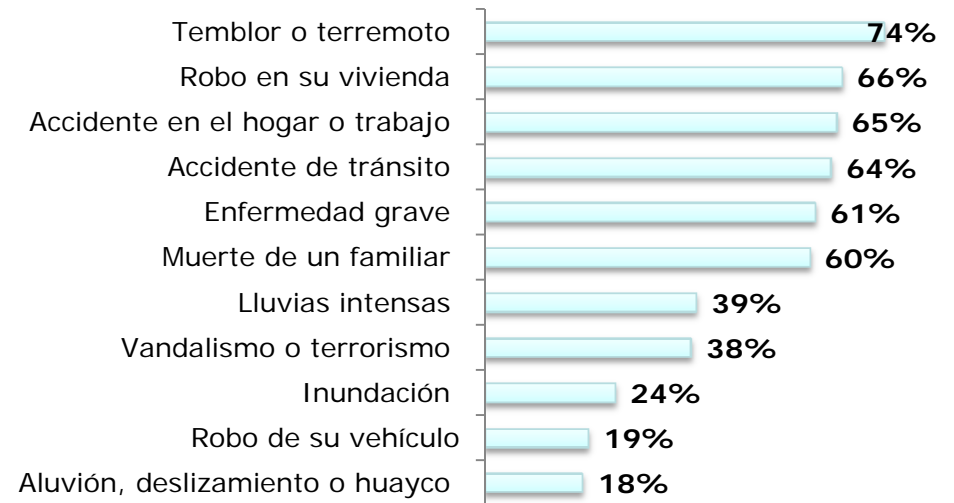


Exposición a Principales Riesgos

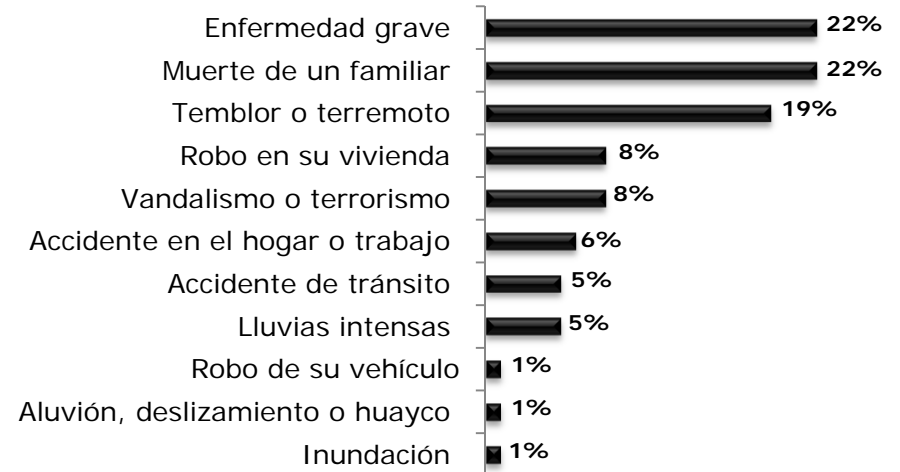
Riesgos Expuestos



Riesgos Temidos

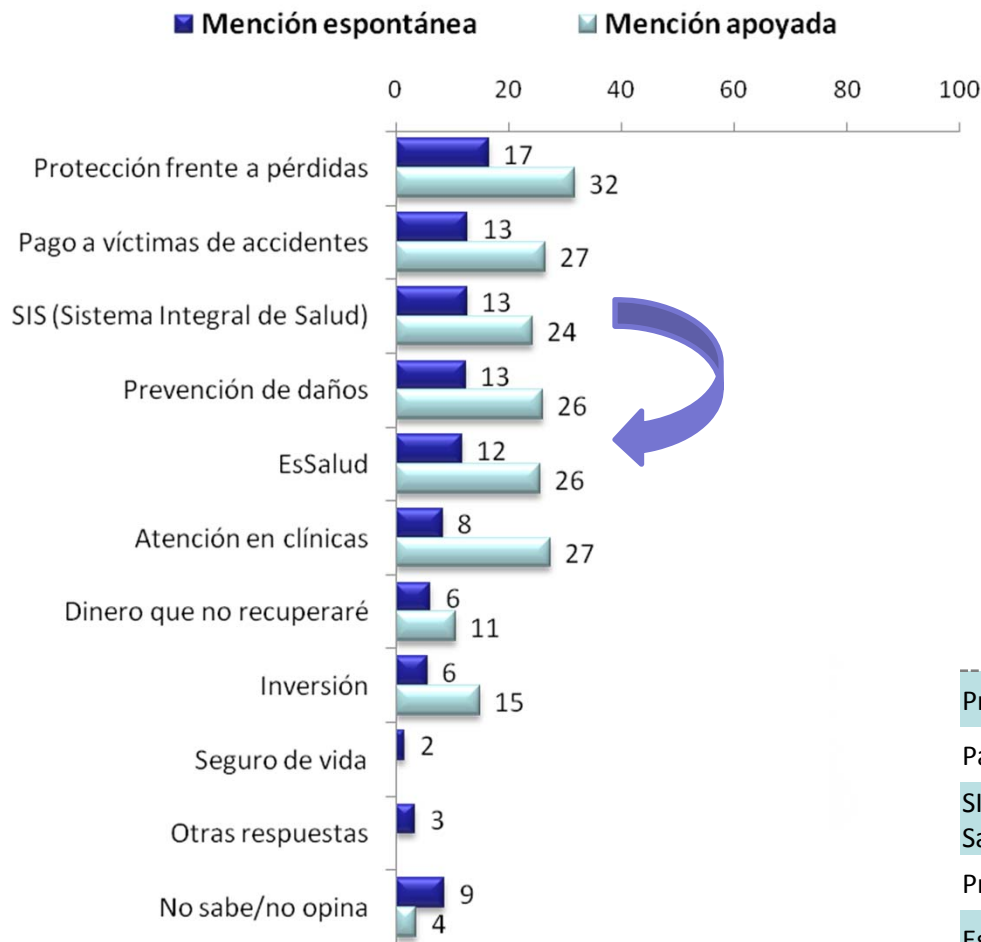


Mayor Impacto Económico





Conocimiento de Seguros



Concepto que viene a la mente

Nivel socioeconómico

	Total	A/B	C	D	E
Protección frente a pérdidas	17%	23%	21%	9%	8%
Pago a víctimas de accidentes	13%	18%	15%	9%	5%
SIS (Sistema Integral de Salud)	13%	2%	7%	24%	26%
Prevención de daños	13%	17%	10%	9%	16%
EsSalud	12%	5%	13%	18%	10%

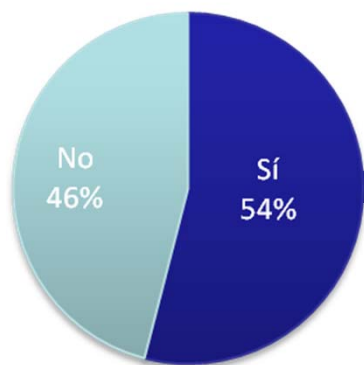
Rangos de edad

	Total	18/24	25/34	35/44	45/54	55/70
Protección frente a pérdidas	17%	6%	8%	21%	21%	16%
Pago a víctimas de accidentes	13%	17%	19%	6%	15%	13%
SIS (Sistema Integral de Salud)	13%	5%	15%	16%	14%	8%
Prevención de daños	13%	17%	12%	13%	10%	13%
EsSalud	12%	32%	9%	8%	9%	15%



Experiencia con Seguros

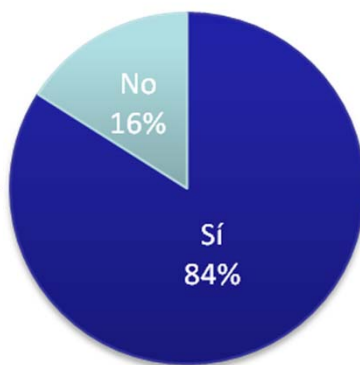
¿Ha pagado por algún seguro para usted o para otra persona?



Base: 1,640 entrevistas

¿Se encuentran vigentes?

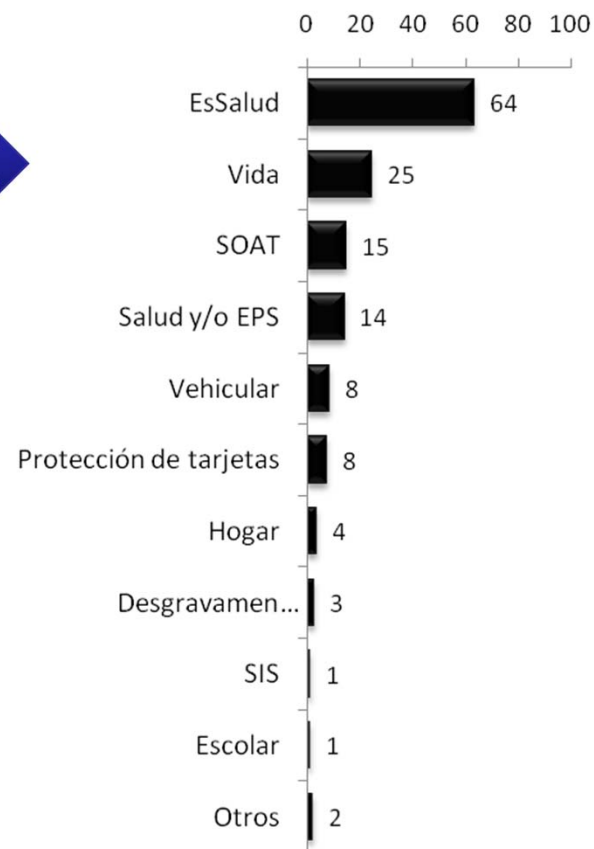
- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -



Base: 830 entrevistas

¿Me podría decir de qué seguros(s) se trata?

- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -

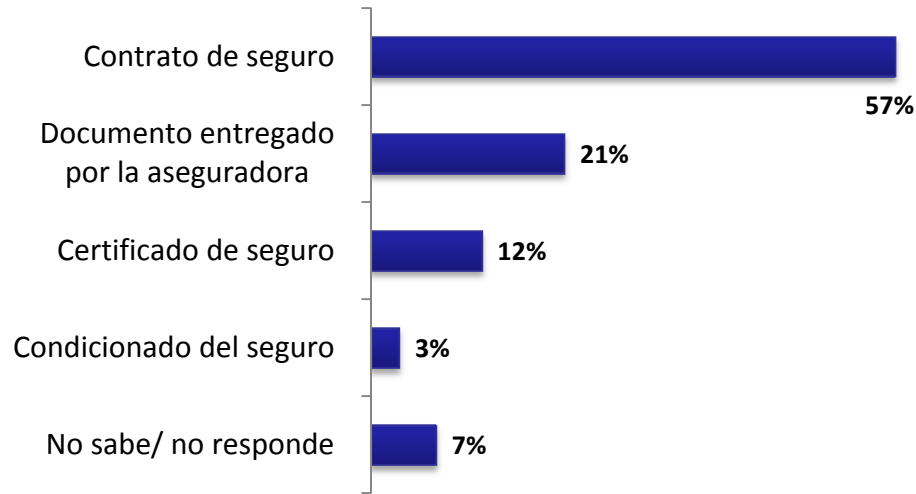


Base: 886 entrevistas

Aproximadamente el 16% de jefes de hogar encuestados posee seguros de aseguradoras privadas



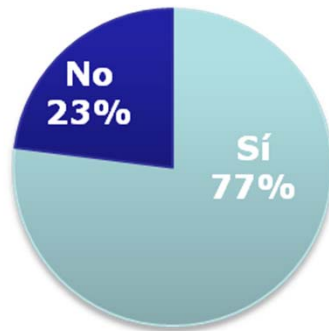
Póliza de Seguros



Base: 400 entrevistas

¿Recibió la póliza de los seguros que contrató?

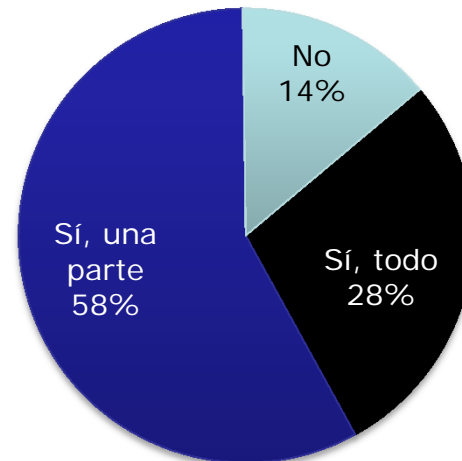
- entre personas que han pagado por algún seguro propio o para otra persona -



Base: 400 entrevistas

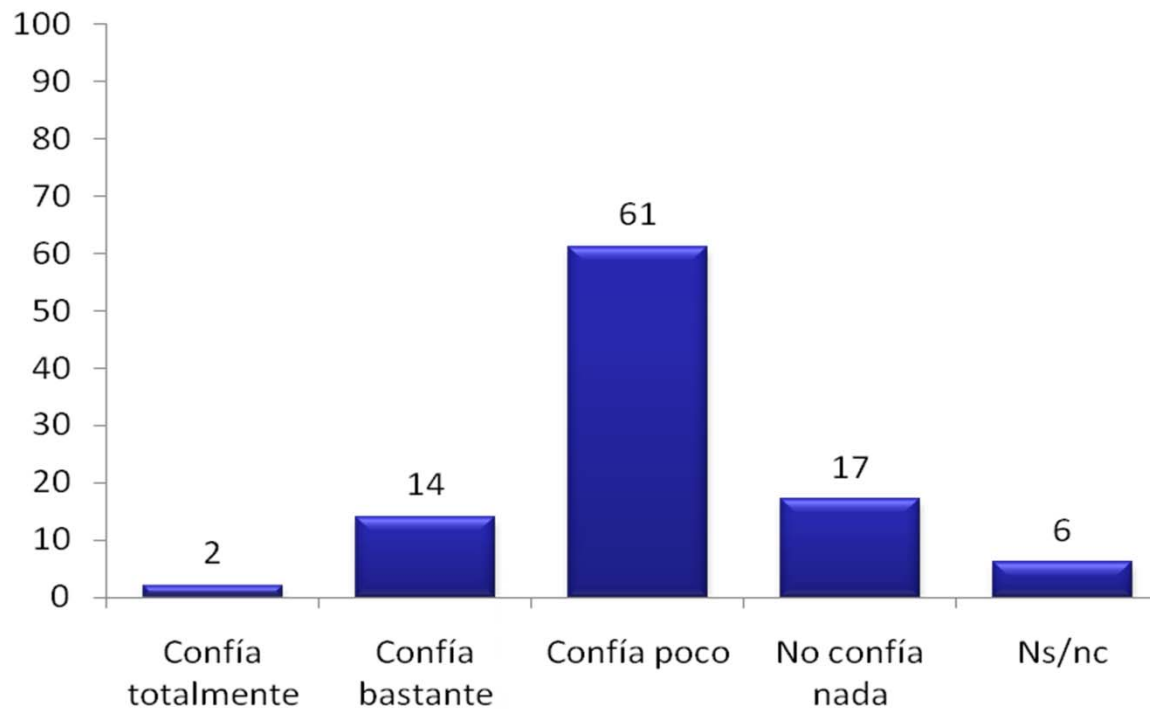
En general, ¿ha leído el contenido de su(s) póliza(s) de seguro?

- entre personas que han recibido la póliza de seguro que contrató -





Nivel de Confianza en las Aseguradoras

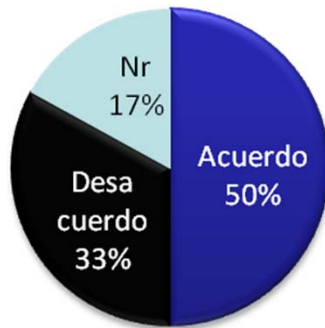


Base: 1,640 entrevistas

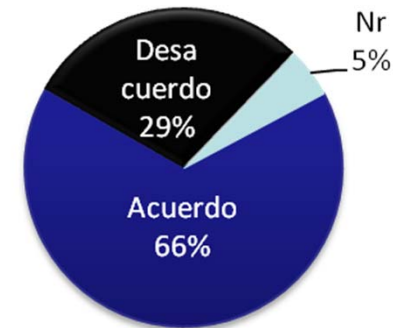


Dígame si está de acuerdo o en desacuerdo con la frase ...

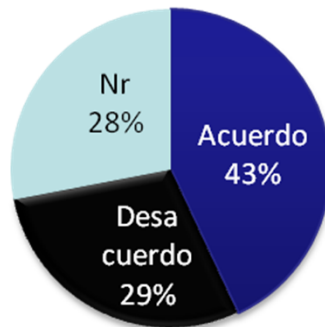
Me resulta difícil entender las condiciones de la póliza de seguro



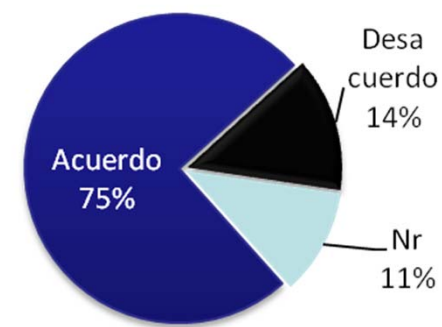
Preferimos arreglárnosla por nuestra cuenta que tener que pagar un seguro



La misma gente de atención al cliente no entiende cómo funciona el seguro



El seguro me puede ayudar a afrontar pérdidas económicas en caso de daños



Base: 1,640 entrevistas



Nuevo marco legal del Contrato de Seguro



Ley del Contrato de Seguro

Reglas de
interpretación

Obligaciones y
derechos de
las partes

Aprobación de
condiciones
mínimas

Identificación
de cláusulas
abusivas

Gestión del
siniestro



Reglas de Interpretación

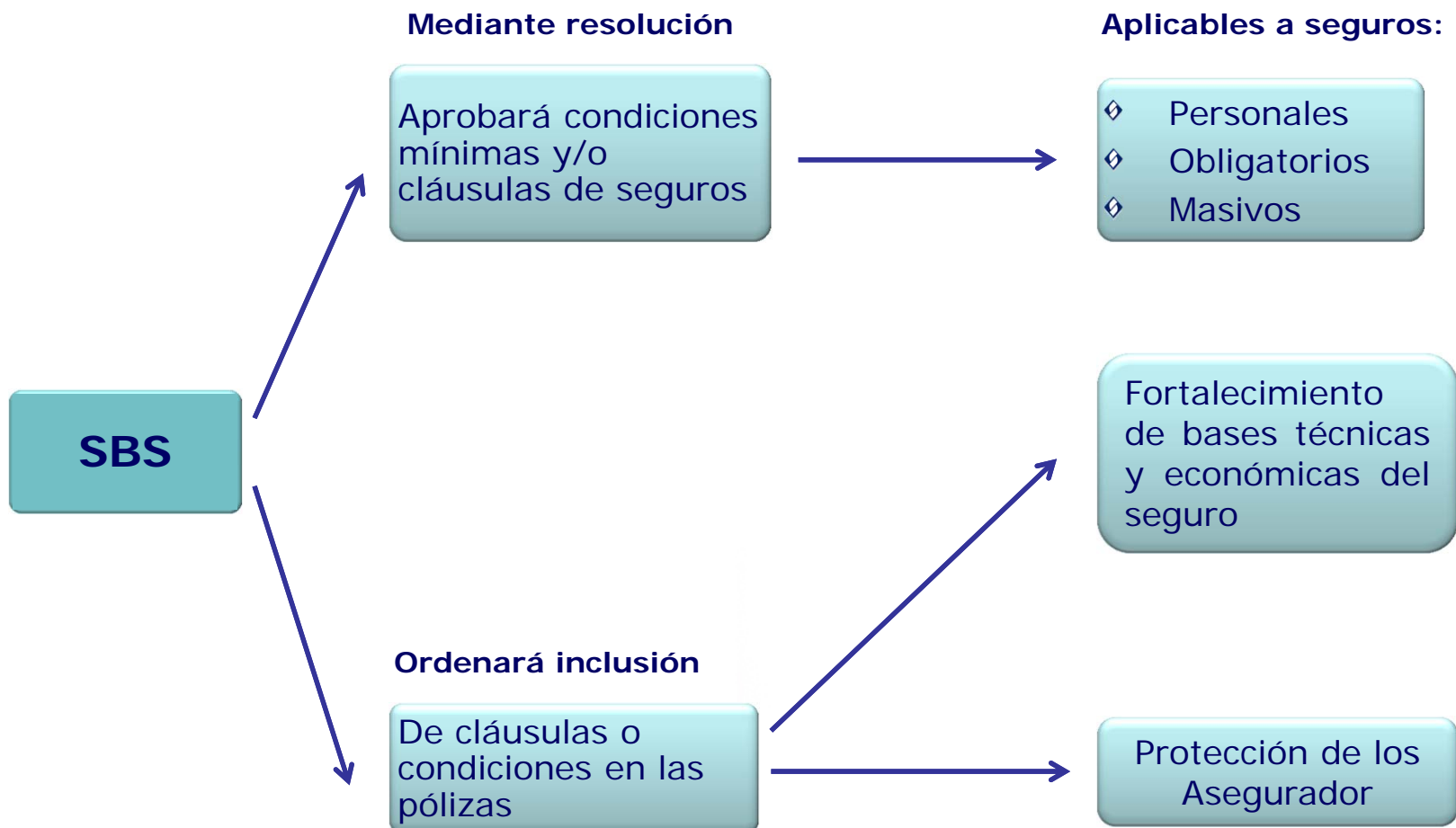
- ❖ **Cláusulas contrarias** a la Ley son **nulas y reemplazadas** de pleno derecho.
- ❖ **Ambigüedades o dudas** se interpretan a favor del **asegurado**.
Intermediación del corredor no afecta naturaleza del contrato de adhesión.
- ❖ La **cobertura, exclusiones**, extensión del riesgo y derechos de los beneficiarios previstos en el contrato deben **interpretarse literalmente**.
- ❖ Las restricciones a la libre actividad del asegurado, **deben ser expresas e interpretadas literalmente**.
- ❖ Las **cargas** al contratante, asegurado o beneficiario **deben ser razonables**.
- ❖ Son **nulas estipulaciones contractuales** que amplían derechos del asegurador o restringen los del asegurado **en contravención** a la Ley.



Obligaciones y Derechos de las partes

- ❖ Ley se aplica a toda clase de seguro (norma imperativa).
- ❖ Regula situaciones propias de la relación que surge del contrato de seguro.
- ❖ Disposiciones importantes:
 - ❖ Renovación automática (sin modificaciones). Aviso previo al asegurado en caso de modificaciones (puede rechazarlas).
 - ❖ Suspensión no es automática (30 días). Requiere comunicación previa respecto al incumplimiento de pago de la prima.
 - ❖ La reticencia y/o declaración inexacta dan derecho a invocar la nulidad del contrato sólo en caso de dolo (hechos relevantes).
 - ❖ Establece contenido mínimo de la póliza. Exige concreción, claridad y sencillez en la redacción.
 - ❖ Derecho de arrepentimiento (por plazo de 15 días).

Aprobación de Condiciones Mínimas



Identificación de Cláusulas Abusivas

Definición

Estipulaciones no negociadas que causen un desequilibrio importante en los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

 *Aunque no hayan sido observadas por la SBS.*

Cláusula no negociada



- ◇ Redactada previamente.
- ◇ Contratante no influye en contenido.



Gestión del Siniestro

Proceso de liquidación de siniestros

- ❖ Aviso del siniestro fuera de plazo no libera al asegurador.
- ❖ Plazo para el ajuste.
- ❖ Designación del ajustador de común acuerdo.
- ❖ Información debe estar señalada en la póliza.
- ❖ Informes deben ponerse en conocimiento de las partes.



Normas SBS

Transparencia

- Información en folletos, póliza, resumen, etc.
- Aprobación de condiciones mínimas.
- Identificación de cláusulas prohibidas y prácticas abusivas.

Gestión de siniestros

- Plazos para el aviso del siniestro.
- Proceso de liquidación.
- Participación del ajustador.

Pago de primas

- Fraccionamiento y pago de la prima.
- Comunicación para suspensión de cobertura.
- Comunicación para resolución del contrato.



Tareas pendientes

- ❖ Proceso de adecuación de productos al nuevo marco normativo.
- ❖ Estandarización de productos: Condicionados de ramos generales, vida, microseguros y algunos seguros masivos.
- ❖ En general, se espera contar con productos más claros y sencillos. Ley establece las condiciones.
- ❖ Proceso de actualización de normativa sobre registro de pólizas y notas técnicas, comercialización de seguros, y el reglamento de microseguros.



MICROSEGUROS: PERSPECTIVA DEL REGULADOR

Carla Chiappe Villegas
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP