



## **Memoria Taller**

**“Los microseguros en Bolivia - Desafíos y  
oportunidades para su introducción y consolidación  
a nivel rural”**

**La Paz - Bolivia, mayo de 2008**



## Presentación

Marco Rossi

Embajador de Suiza

Todos sabemos que en Bolivia, como en otros países que están en camino de mejorar su desarrollo, todavía existen estratos muy amplios que no pueden enfrentar fácilmente “shocks” que les llegan del exterior, pero muchas veces también de la vida nacional. Estos pueden referirse a cambios drásticos de la vida económica, a desastres naturales y también de política nacional. Eso afecta su vida, la vida de sus familiares y en muchos casos un futuro con una vida más digna. Sabemos que hay una vulnerabilidad muy alta en la población boliviana. COSUDE está empezando una fase con una nueva estrategia de 2008 a 2012 en la cual también pensamos contribuir a los esfuerzos nacionales que podrían dar una solución a este tipo de problemas de la vulnerabilidad. Soluciones que ayudarían a las poblaciones afectadas, soluciones que sean también accesibles para amplios estratos de las y los bolivianos.

En este sentido, los microseguros pueden ser una de las posibilidades para enfrentar este tipo de problemas. A mí personalmente, me complace que hayan tantas instituciones y personas que estén interesados en este tema y espero que esta tarde tengamos un intercambio fructífero acerca de las experiencias tal vez todavía incipientes en microseguros y podamos dar un paso para consolidar estas experiencias y empezar nuevos caminos en relación al tema.

La idea de los microseguros se enmarca en una alianza público - privada que tomó la iniciativa entre las centrales de la empresa Zurich en Suiza y de la Cooperación Suiza en Berna. Dentro de esta iniciativa se ha tomado la decisión -también un poco a nuestra sugerencia- de que Bolivia sea un país estratégico en el cual se podría trabajar con más énfasis en el ámbito de los microseguros. Tengo entendido que ya existen avances en el área urbana pero todavía falta mucho por hacer en el ámbito rural, que nos interesa particularmente. Este taller sería un primer paso que queremos empezar aquí en Bolivia.

El tema de los microseguros es bastante amplio. Se puede hablar del seguro agrícola que es un tema de por sí muy grande. En la tarde de hoy nos concentraremos más en los microseguros convencionales y no tanto en el sector netamente productivo, pero veremos con las intervenciones si nos limitamos realmente al sector más convencional, pero con la idea de ir ampliando más tarde con otros eventos similares para abarcar también la parte de los seguros agrícolas. Espero que tengamos un taller con un intercambio fructífero y quisiera terminar agradeciéndoles mucho por su participación. Muchas gracias.

**Gonzalo Bedoya**

**Gerente General**

**La Boliviana Ciacruz - Grupo Zurich**

Zurich Bolivia es pionera en el desarrollo e implementación de operaciones de Microseguros desde 1999. Se inició el proyecto a través de una alianza estratégica de largo plazo con el BancoSol para la comercialización de los seguros de desgravamen hipotecario.

Zurich Bolivia introdujo productos de Microseguros de Vida a finales del año 2003, ampliando su espectro de alianzas estratégicas con varias entidades Microfinancieras.

La experiencia de Zurich Bolivia motivó a Zurich (Suiza) para que en Febrero de 2007 firme un acuerdo de cooperación (Public Private Partnership) con COSUDE y con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), para la implementación conjunta y progresiva de la iniciativa de Microseguros del Grupo Zurich en el mundo. El objetivo primario de esta iniciativa es de expandir seguros a la población bajos ingresos en Latinoamérica, África y Asia.

La iniciativa tiene tres puntos estratégicos básicos:

- 1) Crecimiento financiero sostenible
- 2) Procesos e innovación de productos
- 3) Compromiso social.

Este acuerdo proporciona directamente asistencia técnica a proyectos en Bolivia, Sudáfrica y Venezuela, así como ayuda para el planeamiento estratégico para otras unidades de negocio que exploran oportunidades de desarrollar Microseguros.

## **Rol de los Socios en el Public Private Partnership**

### **ZURICH**

- El Equipo de Microseguros dirige y maneja la iniciativa a nivel Global.

- A pesar de que la iniciativa está siendo manejada a nivel del Grupo Zurich, los beneficios de esta alianza estratégica son palpables en cada unidad de negocio local (país).

## **OIT**

- Provee servicios de asistencia técnica y consultoría al Equipo de Microseguros de Zurich, de acuerdo a su requerimiento.

## **COSUDE**

- Provee el nexo entre Ejecutivos/Proyectos de COSUDE con otras organizaciones donde su participación sea relevante.
- Cubre los gastos relacionados a la colaboración de la OIT al igual que otros gastos relacionados.

## **Importancia de los microseguros**

- Las familias pobres tienen, entre otras, dos desventajas: Dificultad para generar ingresos razonables y mayor vulnerabilidad por efecto de desgracias físicas o económicas.
- La industria aseguradora presenta hoy una creciente atención sobre los riesgos y la vulnerabilidad que los pobres tienen a éstos.
- Consideramos que nuestra obligación es ofrecer ayuda a los hogares de bajos ingresos para que atenúen y controlen sus riesgos por medio de productos accesibles de seguros, como forma importante de lucha contra la pobreza y la consecución de los “Objetivos de Desarrollo del Milenio”.
- Los pobres son más vulnerables a los riesgos, como ser:
  - Enfermedades
  - Fallecimiento
  - Discapacidades ocupacionales
  - Pérdida de propiedades debido a robo o incendio
  - Pérdidas en su actividad agrícola
  - Catástrofes naturales y otras

Todos estos son riesgos inherentes a nuestra vida misma. Los efectos

de la manifestación de estos riesgos son los que pueden determinar el suspenso repentino, abrupto de las actividades del sector de la población, cosa que no ocurriría en sectores con mayores recursos económicos.

Haciendo un análisis de cómo se estructura nuestro mercado de seguros desde un punto de vista tradicional, por nivel de ingresos tenemos:



En un gran esfuerzo colectivo se va a tratar de concientizar a las per-

sonas, a las empresas, al segmento de la población del sector medio, de cómo estos instrumentos de transferencia de riesgo pueden paliar y aminorar su exposición a los riesgos intrínsecos a la actividad.

La importancia de los microseguros en términos de población:

## BOLIVIA

Total national household market: \$19,429.5 million

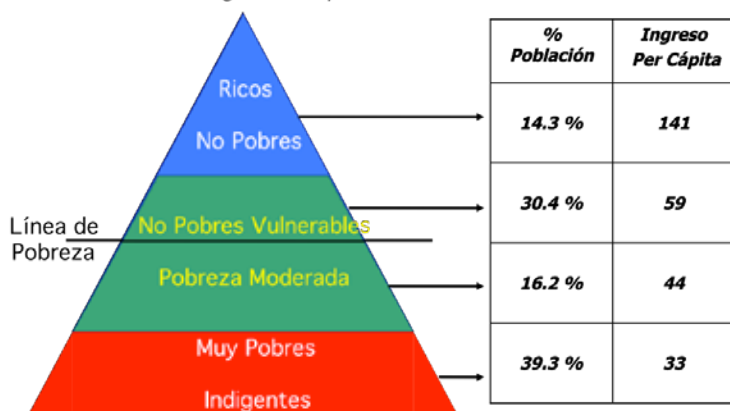
Population: 8.5 million

Households: 1.5 million

| BOP segment | Population       |                       |                      |            |             | Annual expenditure  |                       |                      |
|-------------|------------------|-----------------------|----------------------|------------|-------------|---------------------|-----------------------|----------------------|
|             | Total (millions) | Share (% of national) | Urban (% of segment) |            |             | Total (\$ millions) | Share (% of national) | Urban (% of segment) |
| BOP3000     | 0.4              | 4.2                   | 87.7                 |            |             | 1,068.1             | 5.5                   | 87.8                 |
| BOP2500     | 0.7              | 7.7                   | 80.6                 |            |             | 1,590.8             | 8.2                   | 80.6                 |
| BOP2000     | 1.0              | 12.2                  | 81.4                 |            |             | 1,968.0             | 10.1                  | 81.7                 |
| BOP1500     | 1.5              | 17.9                  | 68.5                 |            |             | 2,042.8             | 10.5                  | 69.0                 |
| BOP1000     | 2.1              | 25.1                  | 46.8                 |            |             | 1,704.3             | 8.8                   | 48.2                 |
| BOP500      | 1.3              | 15.6                  | 12.8                 |            |             | 489.6               | 2.5                   | 15.4                 |
| BOP total   | 7.1              | 82.7                  | 55.4                 | Population | Expenditure | 8,863.7             | 45.6                  | 69.2                 |

En este contexto se determina una población objetivo de microseguros de 2.56 millones de personas, que representarían un salto cualitativo extraordinario si la comparamos con la población efectivamente asegurada el día de hoy.

Distribución de la población en Bolivia según nivel de pobreza por Ingreso Per Cápita mensual en USD



Fuente INE estudio realizado durante el 2003-2004

**Estimación de la Demanda Potencial de Productos de  
Microseguros  
A Diciembre de 2006**

| <b>Tipo de Seguro</b>              | <b>Porcentaje Interesado</b> | <b>Mercado Potencial</b> | <b>Monto promedio disponible al año</b> |
|------------------------------------|------------------------------|--------------------------|---|
| Salud                              | 75,3%                        | 473.419                  | \$us. 25.6                              |
| Defunción                          | 31,1%                        | 195.529                  | \$us. 35.1                              |
| Accidentes para miembros del Hogar | 48,8%                        | 306.811                  | \$us. 28.1                              |
| Accidentes para sus empleados      | 14,0%                        | 88.020                   | \$us.46.0                               |
| Robo en domicilio                  | 39,9%                        | 250.856                  | \$us.20.8                               |
| Robo en lugar de trabajo           | 31,6%                        | 198.673                  | \$us. 31.5                              |
| Incendio                           | 19,9%                        | 125.113                  | \$us. 42.3                              |

Fuente: Elaboración propia en base al estudio "Servicios de Microseguros a los usuarios de la IMFs"  
realizado por el Centro AFIN.

## ¿Qué son los microseguros?

- Se define como microseguro, aquella protección a favor de personas de bajos ingresos y/o sus activos frente a determinados riesgos -que a diferencia de la actividad tradicional de seguros son mucho más específicos y concretos en términos de su demanda- a cambio de una baja prestación o primas periódicas calculadas en relación directamente proporcional a la probabilidad de ocurrencia de ciertos eventos específicos, más el costo administrativo del riesgo en cuestión.
- El secreto de la implementación de los microseguros radica en el alcance de la estructura de precios que se pueda proporcionar al mercado objetivo. Si este precio no es accesible, la posibilidad de acceso a este mercado se hace más dificultosa.
- Productos de seguros específicamente diseñados para personas de bajos ingresos, determinando costos, condiciones y coberturas en base al mercado objetivo.
- Los microseguros tienen el potencial de ayudar a las personas de bajos ingresos a administrar mejor sus riesgos y mantener

cierta estabilidad financiera pese a su alta vulnerabilidad, evitando de tal manera su reingreso a los círculos de pobreza.

### Los microseguros para la administración del riesgo

- El seguro constituye una solución adicional para ayudar a los hogares de bajos ingresos y a las instituciones de microfinanciación (IMF) a encarar los riesgos inherentes a su actividad.
- El seguro de desgravamen o crédito vida, se constituye en una opción idónea para las IMF medianas y grandes, resultando apropiado para las mismas u organizaciones financieras menores (que facilitan créditos más reducidos) y perciben dicho seguro como una opción inicial que sienta las bases para ofrecer más productos de seguro orientados al cliente.

### La oferta de microseguros

Existen actualmente en el mercado de seguros nacional, Microseguros que cubren los siguientes riesgos:

- Impago de créditos de las IMF
- Muerte e invalidez por cualquier causa
- Salud y enfermedad
- Muerte e invalidez (AP) por accidente
- Gastos funerarios
- Asistencia familiar
- Transporte

### Conclusión

Los microseguros que ofrecemos son seguros de protección para la comunidad de personas de bajos ingresos y para ayudar a los hogares de bajos recursos a aminorar sus riesgos y reducir la vulnerabilidad a la que están expuestos. Pero principalmente para **lograr una distribución equitativa del bienestar.**

**Marcelo Díaz**  
**Director Ejecutivo**  
**Centro AFIN**

## **Estudio de mercado**

### **La demanda y la oferta potencial de microseguros**

La ejecución de un proyecto que fue concebido inicialmente en una etapa innovadora, pionera, gracias al soporte del Banco Interamericano de Desarrollo a través de su programa FOMIN, al cual se adscribieron posteriormente la Fundación PROFIN y el Programa de Apoyo a la Seguridad Alimentaria (PASA) del FONDESIF.

La solicitud que se nos realizó como Centro AFIN, administrador de un programa, orientado a lo que significa la sensibilización y una posterior profundización de una industria de microseguros, pasa inicialmente por ver cuales han sido las características y lecciones aprendidas. En ese sentido, el programa ha tenido un avance preponderante respecto a la capacidad de ir generando alianzas -más allá de la cantidad de producto, en el entendido de que todavía es un mercado que se está desarrollando- entre instituciones microfinancieras y compañías aseguradoras que son las que tienen la capacidad, la tecnología, el conocimiento y la posibilidad de ir generando alternativas de microseguros.

El año 2004, el Centro AFIN realizó un estudio a nivel nacional para conocer las necesidades de protección de la población de microempresarios y las características de la oferta y determinar las condiciones necesarias para la implementación de Microseguros que otorguen protección a los clientes de las IMF y minimizar los riesgos a los que se encuentran expuestos.

En el estudio se hizo una prospección tanto en el ámbito rural como el urbano. Inicialmente se hizo una focalización en el segmento microempresarial, pero de todas maneras se hizo una prospección respecto al microempresario urbano y rural.

## Objetivos

- Determinar la demanda potencial de seguros de los clientes de IMF
- Identificar los riesgos a los que se encuentran más expuestos
- Determinar el grado de interés y compromiso
- Establecer la capacidad de pago
- Sugerir los productos más requeridos

## Resultados

### Rama de Actividad

|             | Comercio | Servicios | Agricultura | Transporte | Manufactura | Estudiantes, Amas de Casa, Jubilados | Construcción |
|-------------|----------|-----------|-------------|------------|-------------|--------------------------------------|--------------|
| Area Rural  | 37%      | 29%       | 10%         | 8%         | 6%          | 6%                                   | 4%           |
| Area Urbana | 28%      | 38%       | 1%          | 7%         | 6%          | 15%                                  | 4%           |
| Total       | 32%      | 34%       | 5%          | 7%         | 6%          | 11%                                  | 4%           |

### Percepción de Exposición al Riesgo

|             | Enfermedades | Accidentes | Robos | Asaltos | Muerte | Otros |
|-------------|--------------|------------|-------|---------|--------|-------|
| Area Rural  | 45%          | 27%        | 14%   | 4%      | 3%     | 6%    |
| Area Urbana | 26%          | 25%        | 26%   | 16%     | 4%     | 3%    |

### Asistencia en caso de Enfermedad

|             | Hospitales - Clínicas | Cajas | Médico Particular | Postas Sanitarias | Seguro Privado | Otros |
|-------------|-----------------------|-------|-------------------|-------------------|----------------|-------|
| Area Rural  | 40%                   | 14%   | 14%               | 13%               | 1%             | 18%   |
| Area Urbana | 16%                   | 23%   | 22%               | 18%               | 5%             | 17%   |

### Disponibilidad de Seguro Médico

|             | Si  | No  |
|-------------|-----|-----|
| Area Rural  | 15% | 85% |
| Area Urbana | 28% | 72% |

### Interés en Seguros de Personas

|             | Salud | Accidentes | Defunción | Accidentes de Empleados |
|-------------|-------|------------|-----------|-------------------------|
| Area Rural  | 75%   | 49%        | 32%       | 12%                     |
| Area Urbana | 76%   | 49%        | 31%       | 9%                      |
| Total       | 75%   | 49%        | 31%       | 10%                     |

Se identificó que el riesgo de enfermedades es el que aparece con mayor relevancia. La creación, el diseño y posterior oferta de un producto como es el seguro de salud, se constituye en uno de los más complicados, en términos de la infraestructura, la logística, la

coordinación mínima necesaria para ofrecer este seguro. Es el más demandado, sin embargo es el más difícil de ofrecer.

Por otro lado, tenemos seguros de tipo accidentes, robos o desgrávanos que son, en términos de diseño, aplicación y oferta de este producto, menos complicados, pero también son los menos demandados.

Ahí hay un primer elemento de reflexión en términos de qué tipo de microseguros se tendrían que ofrecer, tanto a nivel urbano como a nivel rural. En ese sentido, la oferta pasa necesariamente por elementos que se mencionaron en la anterior exposición: ¿Cuál es la capacidad instalada como para ofertar un microseguro?

## Conclusiones

Vemos algunas conclusiones del estudio que permitieron el diseño del programa que se está ejecutando:

- No se cuenta con mecanismos de protección para los negocios y las familias en el entendido de el microempresario es una unidad económica en la que se mezclan la familia y el mismo negocio.
- Hay interés, disponibilidad y capacidad para cubrir su exposición a los riesgos a través de microseguros.
- Poca cultura de seguros en el país, tanto por el lado de la demanda, como por el lado de la oferta.
- Los demandantes potenciales no tienen una cultura de asegurarse y los oferentes del servicio no conocen las condiciones, dinámica y patrones de comportamiento y forma de vida de aquellos que son potenciales clientes.
- La oferta casi inexistente para esta población.
- Desconocimiento sobre los beneficios de seguros, porque existe la percepción de que un seguro es más un gasto que una inversión o un elemento de protección.
- Percepción de altos costos, por el lado de la demanda y por el

lado de la oferta al no aprovechar una economía de escala y un posible mercado objetivo que vaya a justificar los costos de ofrecer microseguros que pueden resultar costosos.

- Experiencias negativas con compañías aseguradoras.
- Seguros dirigidos a personas y empresas con ingresos medios para arriba.
- Las Compañías Aseguradoras no conocen la demanda potencial ni los mecanismos para ofrecer estos servicios.
- Las IMF demuestran interés para articular la demanda y oferta de microseguros.
- No existe una regulación específica.

### **Programa de promoción de microseguros para microempresarios**

El Centro AFIN ha desarrollado el “Programa de Promoción de Microseguros para Microempresarios” (PPMM).

- Su objetivo es el de contribuir a la creación de un mercado sostenible de Microseguros, incrementando su utilización en el mercado atendido por las IMF.
- Es financiado por el BID/FOMIN, PROFIN y el Programa PASA (Comunidad Europea).
- Pretende que los clientes de las IMF que no cuentan con acceso a protección para sus familias y negocios cubran los riesgos por medio de microseguros.
- Pretende aprovechar la capacidad de las compañías aseguradoras y el conocimiento de las IMF del sector de bajos ingresos.

### **Línea de base**

Con el fin de contar con un estudio de la situación de las Compañías Aseguradoras, IMF y del mercado objetivo en cuanto a la existencia y el uso de microseguros al inicio del Programa, en Septiembre de 2006 se elaboró un estudio de Línea de Base como referencia de información para las evaluaciones futuras que se efectúen en el PPMM.

## Descripción del programa

### COMPONENTE I. SENSIBILIZACIÓN DE COMPAÑÍAS ASEGURADORAS, IMF, CLIENTES Y/O USUARIOS

#### OBJETIVO:

Lograr la participación de los tres grupos en el desarrollo, la oferta y la demanda de nuevos productos de microseguro, difundiendo ampliamente la información sobre los beneficios y el potencial de los microseguros.

#### ACTIVIDADES:

1. Seminarios, talleres y cursos con CA e IMF.
2. Campaña Publicitaria Educativa.
3. Capacitación ex ante a CA Interesadas.

#### RESULTADOS:

- Realización de 8 talleres en 7 ciudades (265 personas del Sector Asegurador y Microfinanciero) conocen las características del mercado y de los microseguros). Reuniones de sensibilización con ejecutivos de Compañías Aseguradoras en ciudades intermedias.
- La campaña publicitaria educativa de Microseguros con un alcance de 400.000 personas (25% de las familias del país).
- Inicio de capacitación de personal:
  - Compañías Aseguradoras y brokers capacitados en Microfinanzas
  - IMF capacitadas en Microseguros

### COMPONENTE II. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS INNOVADORES

#### OBJETIVO:

Subsidiar parcialmente iniciativas de diseño de productos y servicios, con el propósito de fomentar la implementación de productos innovadores de microseguros en función a las necesidades específicas de la población objetivo.

## **ACTIVIDADES:**

1. Identificación de nuevos productos
2. Estudio sobre Microseguros directos con grupos de MyPE
3. Financiamiento de propuestas seleccionadas

## **RESULTADOS:**

- Identificación de productos de Microseguros por inducción del Programa, compartidos y puestos a disposición de CA e IMF:
  1. Microseguro de rentas de invalidez y fallecimiento para In-  
dependientes.
  2. Microseguro de gastos de sepelio para receptores de remesas  
internacionales.
  3. Microseguros de incendio, avería de maquinaria y equipo  
móvil.
- Financiamiento de Propuestas de Microseguros: 21 propuestas  
recibidas por parte de 19 instituciones entre Compañías Asegura-  
doras, IMF y brokers. 11 propuestas fueron adjudicadas:
  1. Microseguro de Automotores para Microempresarios (Mayo 2008)  
Delta Brokers Insurance S.A.  
Emprender  
Seguros Illimani S.A.
  2. Microseguro de Salud y Accidentes Personales (Marzo 2008)  
Delta Brokers Insurance S.A.  
Emprender  
Seguros Illimani S.A.
  3. Microseguro de Salud (Diciembre 2008)  
BISA Seguros y Reaseguros S.A.
  4. Microseguro para migrantes (Septiembre 2008)  
Zurich Boliviana Seguros Personales S.A.
  5. Microseguro de Vida, invalidez y sepelio plus (Agosto 2008)  
Zurich Boliviana Seguros Personales S.A.  
FIE FFP

6. Microseguro de Vida Plus (Septiembre 2008)  
PRODEM S.A. FFP  
Nacional Vida Seguros de Personas S.A.
7. Microseguro de Daños (bienes y patrimoniales) (Agosto 2008)  
PRODEM S.A. FFP  
Latina Seguros Patrimoniales S.A.
8. Microseguro de accidentes personales, asistencia médica (Julio 2008)  
Credinform Internacional  
Universal Brokers S.A.  
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.
9. Microseguro de Rentas Temporales “Renta Doble” (Julio 2008)  
AON Bolivia S.A.  
Ecofuturo S.A. FFP  
Idepro  
Seguros Provida S.A.
10. Microseguro de Desgravamen, Vida Grupo y Multiriesgo (Junio 2008)  
Fundación Sartawi  
Sudamericana S.R.L. Corredores y Asesores de Seguros  
Zurich Boliviana Seguros Personales S.A.
11. Microseguro de vida e invalidez Plus (Marzo 2008)  
Centro de Investigación y Desarrollo Regional CIDRE IFD  
Conseso Ltda. Corredores de Seguros  
Nacional Vida Seguros de Personas S.A.

### **COMPONENTE III. DIFUSIÓN DE LECCIONES APRENDIDAS Y ACOMPAÑAMIENTO NORMATIVO**

#### **OBJETIVO:**

Difundir los resultados y lecciones aprendidas del Programa y proveer un acompañamiento normativo del proceso de innovación de productos de microseguros en Bolivia.

## **ACTIVIDADES:**

1. Consultoría para elaboración de estudio de caso.
2. Eventos nacionales de difusión de resultados
3. Participación en eventos internacionales de difusión.
4. Consultoría mejores prácticas y acompañamiento normativo.

## **RESULTADOS:**

- Participación en el “Taller regional sobre acceso a seguro para los pobres” en Río de Janeiro Brasil, 7 y 8 de Mayo.
- Diseño del marco legal y regulatorio para microseguros.

## **Proceso de promoción de alianzas**

- Ejecución de seminarios y talleres (Sensibilización)
- Diseminación de estudios identificación de productos de microseguros (Seguros Generales y de Personas)
- Invitación Pública a presentación de propuestas de productos de microseguros
  - Propuestas de microseguros recibidas: 21
  - Instituciones participantes: 19 (7 Compañías Aseguradoras, 4 Brokers, 8 IMF)
- Se presentaron en alianza 11 propuestas:
  1. Emprender, Seguros Illimani S.A. y Delta Brokers Insurance S.A.  
(5 productos)
  2. Zurich Boliviana S.A. y Cooperativa San Martin de Porres Ltda.  
(1 producto)
  3. FFP Prodem S.A. y Nacional Vida Seguros de Personas S.A.  
(1 producto)
  4. AON Bolivia S.A, Ecofuturo S.A., Idepro y Seguros Provida S.A.  
(1 producto)
  5. Fundación Sartawi y Sudamericana S.R.L. (1 producto)

6. CIDRE y Conseso Ltda. (1 producto)
  7. Agrocapital y La Boliviana S.A. (1 producto)
- Se presentaron 10 propuestas sin alianza:
    1. BISA Seguros y Reaseguros S.A. (1 producto)
    2. Zurich Boliviana S.A. (3 productos)
    3. FFP Prodem S.A. (1 producto)
    4. Credinform Internacional S.A. (5 productos)
  - Propuestas de productos financiadas: 11
  - Alianzas formalizadas en el desarrollo de los productos: 9 (10 productos)
    1. Emprender, Seguros Illimani S.A. y Delta Brokers Insurance S.A.  
(2 productos)
    2. FFP Prodem S.A. y Nacional Vida Seguros de Personas S.A.  
(1 producto)
    3. AON Bolivia S.A, Ecofuturo S.A., Idepro y Seguros Provida S.A.  
(1 producto)
    4. Fundación Sartawi, Sudamericana S.R.L. y Zurich Boliviana S.A.  
(1 producto)
    5. CIDRE, Conseso Ltda. y Nacional Vida Seguros de Personas S.A.  
(1 producto)
    6. Credinform Internacional S.A., Universal Brokers. S.A. y Banco Mercantil Santa Cruz (1 producto)
    7. FFP Prodem S.A. y Latina Seguros Patrimoniales S.A. (1 producto)
    8. Zurich Boliviana S.A. y FIE (1 producto)
    9. Zurich Boliviana S.A. y Banco Sol S.A. (1 producto)

- Por establecer alianza:

BISA Seguros y Reaseguros S.A. (1 producto)

## **Lecciones Aprendidas sobre el proceso de promoción de las alianzas y desarrollo de productos de Microseguros**

Si bien ha sido un proceso interesante en la promoción y generación de confianza, lógicamente hay lecciones aprendidas que han hecho riguroso o de lenta ejecución el proceso de generación de estas alianzas.

- Retrasos en el proceso por la conformación de alianzas, cuando éstas no se constituyeron con anterioridad.
- Diseño de productos acorde con las necesidades de los clientes de la IMF y su consenso con las Compañías Aseguradoras
- La coordinación entre las partes originó demoras en el desarrollo de los productos
- Establecimiento de coberturas y primas con las Compañías Aseguradoras
- Mecanismos de comercialización del Producto
- Problemas técnico legales en el diseño de los productos
- Aprobación de los productos por parte de la SPVS
- Desarrollo de sistemas, compatibilización de sistemas tecnológicos y de intercambio de información.
- Tiempo de capacitación del personal de IMF para la comercialización y promoción de los productos.

**Marco Ríos**

**Centro de Investigación y Desarrollo Regional - CIDRE**

**Desarrollo de productos - Microseguros**

El CIDRE es una entidad financiera con más de 27 años de experiencia atendiendo con servicios de crédito, servicios de capital riesgo y otra serie de servicios y en los últimos 10 años, enfocado al sector rural en los departamentos de Cochabamba, Oruro, norte de Potosí y últimamente con la apertura de agencias en Tarija y Santa Cruz.

Si bien esta institución está posicionada en el mercado, se vio por necesario el brindar una serie de servicios adicionales al crédito, servicios financieros y no financieros para mejorar su posicionamiento, beneficiar a los clientes con los que trabaja y principalmente minimizar el riesgo para la institución en la colocación del portafolio de créditos y minimizar los riesgos de los clientes ante pérdidas eventuales.

La primera tarea realizada fue lograr una alianza con una empresa que conoce del tema, la corredora de seguros CONCESO, que además había trabajado en algunos otros temas con la institución.



En base a los conocimientos de la corredora de seguros sobre el tema y del CIDRE sobre el público objetivo, se hizo el desarrollo del producto de seguro. Pero no podía ser puesto en marcha sin la compañía aseguradora que pudiera prestar el servicio.

Los pasos que se siguieron son los siguientes:

1. Alianza CIDRE - CONCESO
2. Estudio de mercado
3. Diseño de producto de seguro
4. Alianza con compañía de seguros
5. Aprobación del seguro (SPVS)
6. Definición de procedimientos operativos
7. Desarrollo de software de enlace Compañía de Seguros - CIDRE
8. Plan de mercadeo
9. Capacitación del personal a cargo
10. Puesta en marcha

## **Resultados del estudio de mercado**

Riesgos a los que los clientes están más expuestos:

- Se evidenció que el 76% de la población encuestada tiene un marcado interés en la adquisición de productos de microseguro.
- La demanda de Seguros que cubren accidentes y gastos de defunción representan un 74% de la demanda.
- Se evidencia la poca oferta de productos de seguro en las zonas rurales.
- El 49% de la población encuestada dejó de generar ingresos por un periodo de 31 a 90 días debido a accidentes sufridos en su lugar de trabajo que los incapacitaron temporalmente.
- El 84% de la población no tuvo cobertura de seguro para el caso de fallecimiento y accidente.



## Primer producto:

### PÓLIZA DE VIDA EN GRUPO A CAPITAL DECRECIENTE (DESGRAVAMEN HIPOTECARIO), CON CAPITAL ASEGURADO ADICIONAL

#### Coberturas:

- Muerte por cualquier causa (Natural y/o Accidental)
- Incapacidad permanente total
- Suicidio a partir del segundo año
- Suma asegurada de \$us 300, ampliable de forma voluntaria por el prestatario hasta \$us 1.500

#### Suma asegurada adicional:

- La póliza permite una indemnización adicional a los beneficiarios nominados (diferentes a los onerosos que es el CIDRE) o los herederos legales.
- Beneficio es variable en la suma asegurada que va desde \$us 300 (obligatoria y contemplada en la tasa a cobrarse con la cobertura de desgravamen), hasta \$us 1.500.

#### Cobertura a ser implementada: Incapacidad temporal por accidente o enfermedad

- Esta cobertura permitirá cubrir el pago de algunas cuotas del préstamo que se venzan dentro el periodo de la invalidez, hasta un máximo de 6 meses de declarada y acreditada la invalidez temporal.
- Su implementación se encuentra sujeta al desarrollo de la red de médicos autorizados para certificar la invalidez temporal, esto por la dispersión rural de la cartera del CIDRE. Actualmente la red se encuentra en construcción.
- El condicionado que establezca las condiciones de la cobertura de Invalidez Temporal se encuentra en proceso de redacción y consenso entre las partes.

#### Vigencia:

La póliza ya ha sido emitida y tiene vigencia desde el 1 de mayo de 2008.

## Segundo producto:

### PÓLIZA DE VIDA EN GRUPO A CAPITAL FIJO

#### Coberturas:

- Muerte por cualquier causa (natural y/o accidental)
- Suicidio a partir del segundo año

#### Suma asegurada:

La póliza permite una suma asegurada variable de acuerdo a requerimiento del asegurado de \$us. 300.- a \$us. 1.500.-

#### Exclusiones:

- Catástrofes Naturales
- Suicidio durante los dos primeros años de haber estado asegurado.
- De participación del asegurado en actos de guerra, declarada o no, rebelión, conspiración, motín, tumulto o cualquier acto que tenga relación con ellos, salvo comprobación de que el asegurado no haya participado, o formado parte activa de dichos actos.

Este producto se encuentra en la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros a objeto de ser aprobado.

#### Requisitos para el pago del beneficio:

1. Original del Certificado de Cobertura (No indispensable)
2. Certificado de Defunción o Certificado de Óbito.
3. Copia de Carnet del Asegurado y de los Beneficiarios.

#### Requisitos para asegurarse:

1. Producto de venta libre en las oficinas del CIDRE
2. Ser mayor de 18 años y menor de 70 años
3. Llenado de la solicitud y pago de la prima en las oficinas del CIDRE.
4. Presentación de su documento de identidad

## Resultados y logros

- Diseño de dos productos de microseguro (uno en aplicación)
- La alianza entre los diferentes actores para simplificar el producto y evitar duplicidad de esfuerzos
- Generar un valor agregado al crédito en beneficio del cliente
- Beneficio a la población de escasos recursos
- Llegada a sectores no penetrados con este servicio

## Dificultades encontradas

- Desconocimiento del microseguro en área rural
- Elevado costo en la gestión de los microseguros
- Población con bajos ingresos
- Poco interés de compañías aseguradoras
- La falta de médicos evaluadores no permitió la cobertura por invalidez temporal.
- Demora en la aprobación de trámite de aprobación en la SVPS

## Lecciones aprendidas

- El microseguro se convierte en parte de una estrategia de gestión de riesgos en las Entidades Financieras.
- Al estar acompañado de una evaluación del cliente por parte de la Entidad Financiera, se reducen los riesgos para la aseguradora
- La alianza entre Entidades financieras y Compañías Aseguradoras genera una economía de escala que permite mantener un costo bajo de la prima.
- La estrategia de comercialización puede estar ligada al crédito en una primera instancia.
- Se genera una sinergia positiva en la alianza de entidades que mejora la eficiencia en la puesta en marcha del microseguro
- El microseguro cumple una importante función social en el apoyo de la población de escasos recursos.

## Visión a futuro

Desarrollar nuevos productos para los clientes del CIDRE tales como:

- **Microseguro Agrícola:** Dirigido para los productores de Quinua en el Altiplano Sur.
- **Microseguro para semovientes:** dirigidos a los productores de leche para la Cuenca Lechera de la Ciudad de Cochabamba.

**Marcio Oblitas**  
**Gerente General**  
**Fundación Sartawi**

## **Microseguros en Bolivia**

### **Desafíos y oportunidades para su introducción y consolidación a nivel rural**

#### **Contexto institucional**

- La Fundación Sartawi es una ONG Financiera que opera en el mercado microfinanciero desde 1990, en el marco del Sistema de Autorregulación de FINRURAL.
- La actual cobertura es en cinco departamentos: La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro y Tarija
- La cartera de créditos está concentrada en un 80% en el área rural
- Filosofía Institucional:

**VISIÓN:** Ser una Institución que ofrece servicios financieros integrales, reconocida entre las tres más importantes del mercado de las **microfinanzas rurales**.

**MISIÓN:** Somos una institución que contribuye principalmente a las **microempresas urbanas y rurales** en la concreción de sus oportunidades de negocio y de desarrollo, a través de productos y servicios financieros rentables.

#### **Metodología de intervención**

La metodología de intervención de la Fundación Sartawi se basa en tres pilares fundamentales:



## Proceso de formación de la alianza

Sudamericana es el *broker* institucional de la Fundación Sartawi. Juntos hicimos una identificación del problema que se tenía con nuestros clientes. Algunas dificultades que tuvimos las resaltamos en rojo y los resultados favorables en azul.



## Estrategia de seguridad mutua

La estrategia de seguridad mutua con la que trabaja Sartawi, es la base sobre la cual se han armado los microseguros. Por una parte tenemos a la microempresa familiar en la que participan el empresario y su cónyuge, la familia dependiente, sus empleados y un tercer engranaje importante es su patrimonio. Por otra parte está la fundación Sartawi con sus propios intereses, que trabaja en base a garantías y pretende que estas garantías tengan un soporte real y por tanto tenga menos previsiones su cartera, pretende tener mayor cantidad de clientes y menor mora.

Los productos que se han creado:

1. Microseguro de desgravamen que tiene las características de ser individualizado cuando aseguramos al titular de la deuda y mancomunado cuando aseguramos al deudor y al codeudor, en este caso él o la cónyuge. Con esto logramos proteger al empresario y al cónyuge y por otra parte también asegurar el retorno del préstamo para Sartawi.
2. Seguro de vida, que si bien puede estar también asegurando al empresario y al cónyuge, pero sobre todo a la familia depen-


diente e incluso a los empleados de esta microempresa. Con esto estamos logrando una oferta social diferenciada para Sartawi.

3. Multiriesgo, para daños a la propiedad, para maquinaria móvil y maquinaria fija, protegiendo el patrimonio de la microempresa, protegiendo así la garantía.




Visión a futuro de la alianza

#### **AMPLIACION DE LA ALIANZA:**

- Incorporación de Instituciones de Asistencia Técnica rural
  - Análisis conjunto de los riesgos, según su conocimiento y experiencia
  - Extensión de experiencias a otras regiones
- 

#### **MASIFICACION:**

- Atención a clientes propios (antiguos y nuevos)
  - Atención a clientes comunes de otras instituciones
  - Atención a clientes no crediticios
- 

#### **NUEVOS PRODUCTOS DE MICROSEGUROS:**

- Agrícola (producción primaria)
- Semovientes (lechería y engorde)
- Salud (sector desatendido por el Estado)

## Segunda parte

Guillermo Aponte

Consultor

La alianza público privada entre COSUDE y Zurich es muy importante, como también lo son los resultados del Programa de Promoción de Microseguros para microempresarios del Centro AFIN, que es pionero en este tema con el apoyo de PROFIN y el BID y hemos visto que hay compañías sensibilizadas, se han diseñado productos. He tenido la satisfacción de coordinar estos talleres en las siete ciudades y el diseño de los productos corresponde al trabajo que han hecho Erick Schulze y Ramiro Salinas. Luego, en el marco legal, he hecho una propuesta de regulación que ha sido sometida a la consideración de la Superintendencia. Ya las lecciones aprendidas del CIDRE son interesantes, tanto como la exposición de Sartawi, que muestra una integralidad, no solamente hacia sus clientes, sino también a terceras personas. Me voy a referir a tres puntos que son los tres objetivos para el día de hoy:

### Objetivo 1

Identificar dificultades y primeras lecciones aprendidas en la implementación de los microseguros en Bolivia.

Hemos escuchado ya los comentarios de las distintas entidades aseguradoras y también de las instituciones financieras de desarrollo y creo que ambas coinciden en que hay que conocer mejor el área rural y para conocer mejor el área rural, un par de láminas sobre lo que es la pobreza:

|                | Población total | Población de 60 y más años |
|----------------|-----------------|----------------------------|
| No pobre       | 41.4%           | 37.0%                      |
| Pobre moderado | 34.2%           | 27.1%                      |
| Marginal       | 2.7%            | 5.9%                       |
| Indigente      | 21.7%           | 30.0%                      |

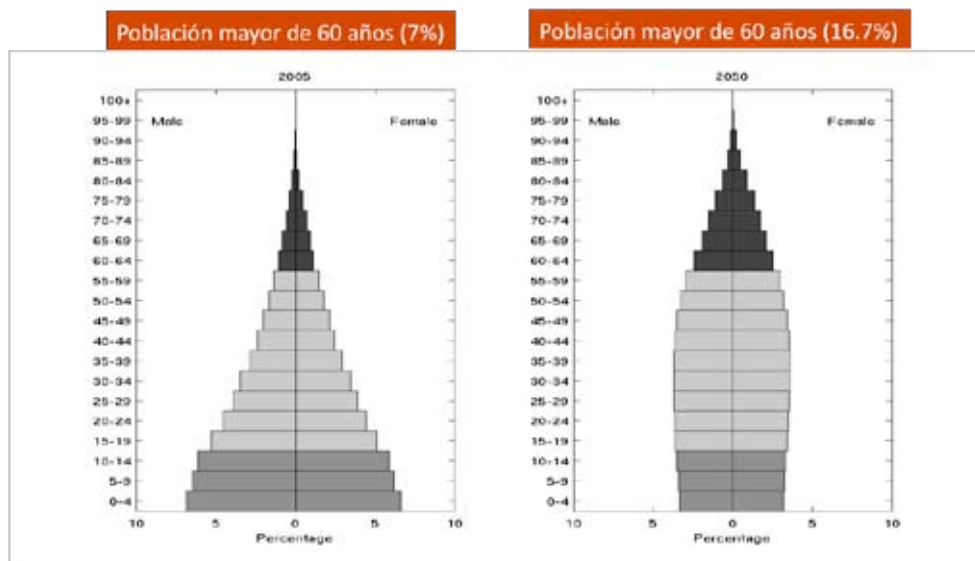
El 63 % de la población adulta mayor vive en condición de pobreza (357.610 personas mayores de 60 años):

- residen en viviendas que no reúnen las condiciones apropiadas,
- carecen de servicios de agua y saneamiento,
- utilizan combustibles no adecuados para cocinar,
- tienen bajos niveles de educación y
- presentan una inadecuada atención de salud

Transición demográfica en Bolivia:

- Disminución en la tasa de fecundidad (6.5 a 4.4 hijos por mujer entre 1976 y 2001) y en la tasa de mortalidad (según censo).
- Aumenta la esperanza de vida a los 60 años:
  - »1990-1995: 17.9 años
  - »1995-2000: 18.4 años
  - »2000-2005: 18.8 años

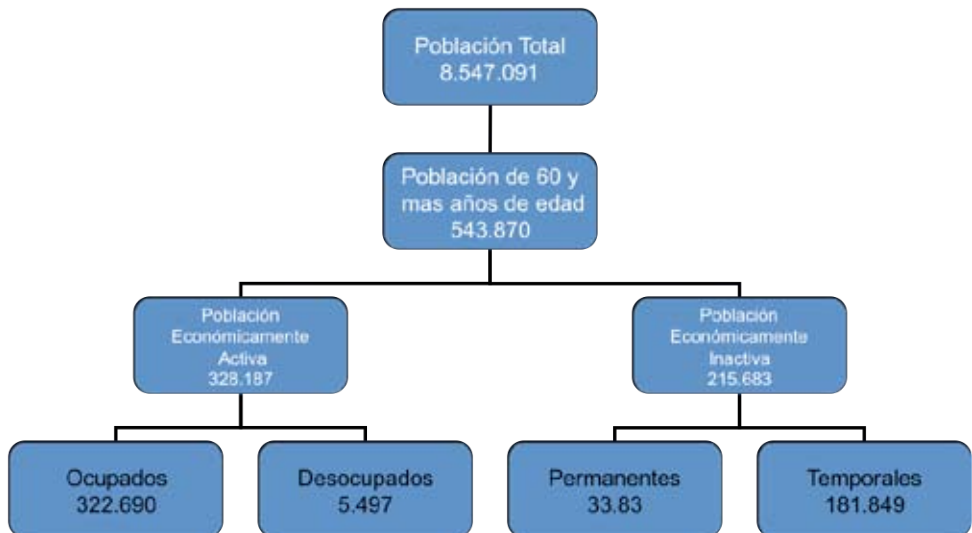
Esta es la pirámide poblacional comparando el año 2000 con el 2005:



## Migración

- La población joven emigra hacia las ciudades en busca de oportunidades de trabajo.
- Se acentúa el envejecimiento en el área rural, donde el porcentaje de población mayor a 60 años es de 9.2% respecto a la urbana (5.7%).
- Las personas mayores en el área rural se quedan a cargo de los niños.

La población de 60 o más años se considera activa, trabaja o busca empleo.



## Población de 60 y más años de edad por rama de actividad económica

|                               | Población de 60 y más años |             | PEA Total        |             |
|-------------------------------|----------------------------|-------------|------------------|-------------|
|                               | Población                  | %           | PEA              | Total       |
| Agricultura                   | 212.546                    | 66,0%       | 1.616.329        | 42,6%       |
| Minería                       | 1.656                      | 0,5%        | 37.908           | 1,0%        |
| Industria manufacturera       | 15.252                     | 4,7%        | 427.350          | 11,2%       |
| Construcción                  | 7.435                      | 2,3%        | 205.785          | 5,4%        |
| Reparación de vehículos       | 38.673                     | 12,0%       | 543.232          | 14,2%       |
| Hoteles y restaurantes        | 15.939                     | 4,9%        | 176.267          | 4,6%        |
| Transporte y comunicaciones   | 6.222                      | 1,9%        | 175.821          | 4,6%        |
| Intermediación financiera     | 239                        | 0,1%        | 17.340           | 0,5%        |
| Servicio inmobiliario         | 6.466                      | 2,0%        | 78.186           | 2,0%        |
| Administración pública        | 1.858                      | 0,6%        | 75.432           | 2,0%        |
| Educación                     | 4.655                      | 1,4%        | 149.102          | 3,9%        |
| Servicios sociales y de salud | 2.610                      | 0,8%        | 62.362           | 1,6%        |
| Servicios comunitarios        | 4.923                      | 1,5%        | 115.774          | 3,0%        |
| Servicio doméstico            | 4.216                      | 1,3%        | 127.521          | 3,3%        |
| Otro                          |                            | 0,0%        | 3.686            | 0,1%        |
| <b>Total</b>                  | <b>322.690</b>             | <b>100%</b> | <b>3.812.095</b> | <b>100%</b> |

### Instituciones Financieras de Desarrollo

- A nivel consolidado en el país existen un total de 958 oficinas del sistema financiero, algo más de un tercio (332) pertenecen a las IFD
- La mayoría de la IFD oferta, además de los créditos, servicios de giros y transferencias de fondos
- Han adoptado el uso del manual de cuentas de la SBEF para la generación de información financiero-contable, con frecuencia de reporte mensual.
- En relación con la calificación de créditos, las IFD utilizan la normativa emitida por SBEF.
- Casi todas cuentan con provisiones que cubren no menos del 80% de la cartera morosa
- El sistema de las IFD es estable, sólido y con buenos niveles en

su desempeño financiero.

### **Industria microfinanciera**

- Regulada y no regulada alcanzó un total de 1.044.863 clientes atendidos.
- El 30% del total de clientes atendidos en el Sistema Financiero corresponde a las IFD.

El comportamiento de la mora registró disminuciones de 4.9% a 3.2% en el sector autorregulado.

En el periodo 2004 - 2007 :

- los activos de las IFD han crecido en un 57%,
- la cartera se incrementó en un 75%,
- las provisiones de cartera aumentaron en 35%
- el incremento del fondeo creció en un 43%

El volumen de cartera de las IFD en el año 2007 alcanzó Bs. 1.020.995.212

### **Objetivo 2**

Brindar un espacio de reflexión e intercambio de experiencias con el fin de generar oportunidades de cooperación entre entidades públicas y privadas en el tema de microseguros rurales.

***Agenda de Responsabilidad  
Compartida***

# Confianza



***Sectores***

***ONG***

***Organismos de***

***Cooperación***

***Prefecturas***

***Mancomunidades***

***Municipios***

***Ciudadanos***

Debe ser entendida como un instrumento de gestión concurrente suscrito entre dos o más actores, en la que se expresan o inscriben los compromisos institucionales para cumplir con determinados objetivos.

El microseguro puede ser interpretado como un alcance adicional de la protección social, que está llegando exclusivamente a las ciudades y no al área rural.

## **Objetivo 3**

Proponer líneas de trabajo para llevar adelante el desarrollo de los microseguros a nivel rural

### **Líneas de trabajo**

1. Unir esfuerzos a nivel institucional para promover estudio y desarrollo de microseguros en el área rural: SPVS, ABA, FINRURAL, OIT, PROFIN, Centro AFIN, COSUDE.
2. Mayor conocimiento de la realidad del área rural y microseguros
3. La regulación de microseguro debe contribuir a desarrollar mercados financieros inclusivos y proteger simultáneamente los intereses de los asegurados. No se trata de sobre regular el mer-

cado, pero debe haber reglas de juego.

### **Contratos de mandato de microseguros**

Los Contratos de Mandato de Microseguro que tengan por objeto la realización de actividades y servicios autorizados por la Ley de Seguros y sus reglamentos a las Entidades Aseguradoras, expresamente encargadas a los intermediarios autorizados.

### **Retos**

- Expandir la cobertura al área rural para responder a las necesidades de personas de bajos ingresos.
- Minimizar los costos del asegurador.
- Minimizar las primas incluyendo los costos de transacción para el cliente
- Canales alternativos de comercialización
- Procedimiento de reclamo simple y expedito con apropiada mitigación de riesgo contra el fraude y el riesgo moral.

### **Características del microseguro**

1. Tan inclusivo como sea posible,
2. Comercialización masiva, individual o colectivo
3. Distribución por canales alternativos
4. Prima y beneficio uniforme,
5. Prima asequible para las personas de bajos ingresos y forma de pago adecuada a su flujo de ingreso,
6. Póliza simple, clara y con mínimas exclusiones,
7. Procedimiento de reclamo y solución de controversia expeditos

## Erick Schulze

### Consultor

En Latinoamérica somos 560 millones de personas, que representan el 9% de la población mundial, donde la participación en el PIB es sólo del 6%, datos al año 2006. Las primas de todo el sector latinoamericano y del caribe, sólo representaron el 1% del primaje mundial de seguros. Bolivia, con 186 millones de dólares el año 2006, representó el 0,4% de las primas del mercado sudamericano.

En cuanto a la cultura de seguros de Latinoamérica, un estudio del BID señaló que el 60% de los 560 millones de latinos no cuenta con seguridad social, 70% vive con 4 dólares o menos, el primaje, como había señalado, no llega al 2% del primaje mundial, la penetración respecto al PIB de la región latinoamericana es del 2,5%; en países avanzados llega al 8% y 1,7% en el caso boliviano. La prima per cápita de Sudamérica es de \$us 127, en Bolivia sólo \$us 19 el año 2006. El estudio del BID mostró que el 82% de los entrevistados considera que las compañías de seguro son las responsables de que no exista una cultura de seguros en Latinoamérica.

Ahora paso directamente a ver lo que es el microseguro en el área rural y para ese efecto, lo primero que tenemos que considerar es qué vamos a entender como área rural, porque dentro del sector financiero en Bolivia, se considera como área rural a toda aquella región que no es ni capital de departamento ni la ciudad de El Alto, pero para efectos de los datos que nos mostró Guillermo Aponte que utiliza el INE, se considera rural toda la población que vive en ciudades de 5.000 o menos habitantes o en las zonas de población dispersa. Entonces aquí hay un primer punto donde tenemos que ubicarnos para definir por rural a efectos de que no se hagan comparaciones no comparables.

Algo que ha quedado comprobado, es que existe un desconocimiento absoluto de parte de las compañías de seguro de lo que es el área rural. Muchas de las situaciones y ejemplos de microseguros que mues-

tran son algunos casos que llegan a poblaciones menores pero muy pocos casos a la población rural.

En el mes de mayo del año pasado se llevó a cabo en Tasco, un encuentro internacional que se llamó “Microfinanzas para los pobres rurales - Microseguros y reducción de la vulnerabilidad rural” apoyado por la Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social - AMUCSS, evento al que asistieron aproximadamente 180 personas; del sector asegurador mexicano, sólo estaba Zurich y sólo participaron dos corredores de seguros, uno el CEP que fue el corredor que hizo este microseguro con los clientes de AMUCSS y la Zurich y el otro corredor, un corredor mexicano que está trabajando para el BID desarrollando del sistema de micropensiones en Centroamérica. Cuando yo mencioné en noviembre a la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguro este evento, no conocían absolutamente nada. Esto quiero recalcarlo por el hecho que tenemos de que en toda Latinoamérica, el fenómeno que está ocurriendo acá: el desconocimiento del área rural es generalizado.

AMUCSS ha desarrollado todo un estudio para determinar la vulnerabilidad económica en personas rurales marginadas y mecanismos para enfrentarla. Han hecho un estudio cuantitativo que ya está en la web y actualmente están haciendo el estudio cualitativo para determinar esta situación. La Asociación Mexicana de Instituciones de Seguro, a su vez, está avocada a desarrollar un estudio de mercado que les permita tener información para encarar, cómo enfrentar el desarrollar microseguros en el área rural.

En México se han creado, dentro de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguro, dos comités para desarrollar microseguros, uno entre varias compañías interesadas en desarrollar microseguros de toda índole y otro para apoyar un programa “oportunidades” de la Secretaría de Hacienda del Gobierno Mexicano, que llega a 5 millones de familias; es un programa que apoya para que los hijos sigan estudiando y una serie de factores y se ha creado un comité para ver la manera de que a través de un microseguro de vida se podría dar protección ante el riesgo de fallecimiento de esta población.

La otra situación que vemos en el área rural es que muchas veces cuando hablamos de microseguros en el área rural, se piensa en el seguro agrícola, pero como bien decía el señor embajador, no necesariamente se refiere a este tipo de seguros. Hemos visto los casos de Sartawi y CIDRE, han desarrollado productos que cubren los riesgos de pobladores en el área rural.

Pasando a otro punto que tiene que ver con la participación de la regulación o de las autoridades, pienso que realmente, al tratarse de productos simples que lleguen a la población más desprotegida, se debería facilitar las tareas inherentes a crear productos y que los mismos lleguen a esta población.

Por otro lado, desarrollar un tipo de información que permita a todos los que estamos afuera conocer lo que está pasando. Actualmente, no existe la posibilidad de entrar a un sitio web o algo de la Superintendencia y saber: de la provisión de seguros, cuántos corresponden a microseguros, a qué tipo de microseguros y cuál es la población que está asegurada. Yo creo que no costaría mucho desarrollar algo para esto y sería de mucha utilidad.

Para finalizar, considero que eventos como estos ayudan a que desarrollemos lo que es microseguro y quizás hacer un estudio más profundo de lo que pasa en el área rural, determinando a priori qué vamos a entender por área rural, para ponernos de acuerdo, pues, ayudaría mucho.

Iván Rojas

Intendente de Seguros

Superintendencia de Pensiones Valores y Seguros

Es grato estar en este taller de microseguros, porque creo que se ha podido ver que el microseguro en Bolivia no ha nacido recién, sino en 1990, como lo decía la Zurich. Realmente creo que nuestro país tiene ventajas comparativas importantes frente a otros países.

A nivel internacional, los microseguros se han gestado junto a las Instituciones Microfinancieras. Como estas IMF tenían un riesgo que cubrir, cual es el saldo insoluto de la deuda, se ha podido crear este microseguro inicial, pero resulta que el desarrollo del microseguro a nivel internacional es mucho más espectacular que el desarrollo de las microfinanzas. Es a través de estas IMF que se ha podido detectar la población objetivo del microseguro y ahora, no solamente se puede otorgar un seguro de desgravamen hipotecario, sino también un seguro de vida, un seguro de salud y toda la gama de seguros que hemos visto de las compañías de seguros y algunos *brokers* están desarrollando en esta materia.

Por lo tanto, creo que es fundamental el dar el segundo paso en todos aquellos proyectos en que se ha dado el primero. ¿Cuál es ese primer paso? El desarrollar ese microseguro de saldo insoluto de la deuda ante las eventualidades de muerte, invalidez total y permanente. Hay que dar ese segundo paso porque esa población enfrenta otros riesgos y en la medida en que demos el segundo paso de pasar del seguro de desgravamen a los otros seguros en estas poblaciones objetivo, allí desarrollaremos el microseguro.

La segunda idea que quisiera lanzar es que debemos ver cuales son las responsabilidades de los diferentes actores y en consecuencia, su desarrollo en el tiempo. Por ejemplo, una de las grandes responsabilidades y retos que tiene la Superintendencia, es emitir la norma regulatoria que acompañe a estos seguros y permita desarrollarlos, más allá de frenarlos. Sin embargo, el hecho del desarrollo de una norma

regulatoria no significa libertad absoluta, porque también es parte de la responsabilidad de la Superintendencia, no sólo el desarrollo de un mercado potencial como es el de microseguros, sino sobre todo la protección del asegurado, del objeto asegurado, de esa población que ha definido la Zurich en su presentación como de 2,5 millones de habitantes en Bolivia, que no es nada despreciable. Cada uno de esos habitantes enfrenta riesgos específicos y cada uno de esos riesgos es una demanda potencial en el microseguro. Entonces, estamos hablando de una regulación que no solamente vaya a desarrollar el mercado, sino también a protegerlo en el tiempo; porque esta población objetivo tiene especificidades y como ustedes lo han visto a lo largo de las exposiciones, son catalogados no pobres pero vulnerables o estratos pobres pero no de extrema pobreza, de diferentes formas. Lo cierto es que son estratos de población que tienen menor acceso a la educación, menores ingresos que el común usuario del seguro y eso implica mayores responsabilidades para con ese usuario, porque si ya es difícil que la población entienda la técnica del seguro y deje ese cliché de la letra pequeña que se escucha en todas partes y que hace mucho daño al sector. Si es difícil que el usuario normal del seguro entienda esas especificidades del negocio, va a ser aún más difícil que entienda una persona que tiene menos acceso a la educación y que está más vulnerable. Entonces se trata de una responsabilidad especial del ente regulador.

Hay otras diferentes responsabilidades, como hacer el producto sostenible en el tiempo. Se han empezado varias experiencias piloto primero y hay otras experiencias que darán sus frutos en el futuro. Pero hay que ser claros, dependiendo de la rentabilidad de estos productos, se podrán mantener en el tiempo como oferta permanente de las compañías. La rentabilidad implica un trabajo importante del nexo entre la aseguradora y el asegurado, llámese Institución microfinanciera, llámese ONG o llámese cualquier agrupación que tenga el contacto con estos grupos objetivo. Es muy importante que esa responsabilidad que tiene por ejemplo el agente de microfinanzas, el que toma contacto con el cliente y el que le ofrece el seguro,

es importante la capacitación que tenga la persona, porque le está diciendo al asegurado lo que se supone que cubre esa póliza y si esa persona da una mala información, entonces estaremos matando de hecho las expectativas de esta persona. Si le han dicho que le cubre A, B y C, y en realidad le cubre A y B, ante la eventualidad de esa C desconocida, va a tener un impacto importante y que sólo los aseguradores lo conocen, el impacto psicológico negativo de un rechazo, en toda la masa de asegurados.

Las compañías de seguros, aparte de hacer rentable, de poder ahorrar en costos para poder enfrentar una prima pequeña, accesible al usuario, también tienen que velar porque la información que le está dando al asegurado sea completa y esto es parte de la rentabilidad que en el futuro va a hacer sostenible el microseguro.

Tenemos diversos factores, vemos el rol protagónico en algunos casos, de los corredores de seguros, porque lo que hemos entendido en esta jornada es que el microseguro no se puede definir en una sola palabra. Sería un error decir que el microseguro es un seguro para pobres o es un seguro de prima pequeña, o es un seguro de capital asegurado pequeño o es un seguro simple. No, es un conjunto de características que hacen al microseguro. Rescato ahí la intervención que decía “hay que sacarse el chip de los seguros y ponerse el chip de los microseguros”, porque estamos hablando de estratos de población que no tienen acceso a la educación, que muchas veces viven en la informalidad económica y hablarles de una factura, por ejemplo recuerden un producto en el seguro de transportes, porque muchos usuarios de empresas microfinancieras solicitan el transporte de sus mercaderías. Yo hablaba con un asegurador y le decía “cuando se pierda la mercadería, cual es el requisito que le vas a pedir para pagarle?” y me contestó “la factura” y le dije “estás seguro que la gran cantidad de población que saca crédito para comprar mercadería tiene una factura?”. Nada más lanzarles esas ideas, muchas gracias por la invitación y muchas gracias a los expositores porque creo esta jornada ha sido exitosa. Creo que todos hemos aprendido algo más y hemos conocido más del microseguro.



## Preguntas

### Gonzalo Bedoya

#### Gerente General

#### La boliviana Ciacruz - Grupo Zurich

Algunas sugerencias y opiniones sobre los comentarios y sobre todo ante una avalancha de análisis, cifras y consideraciones que nos muestran el verdadero potencial al interior de nuestro país y de la posibilidad real de constituir a Bolivia como un centro de referencia para el desarrollo de microseguros.

Ya decía Erick que le ha sorprendido el poco conocimiento en otras latitudes del continente sobre esto que a nosotros nos parece un inicio y a otros seguramente les ha de parecer algo todavía lejano. Pero el inicio y el camino que hemos recorrido nos está mostrando que aquí en Bolivia tenemos la capacidad de análisis, comunicación y la capacidad de mostrar el camino por donde transitar.

En ese sentido, una muestra clara es lo que ha sido quizá la más pequeña unidad de negocios del grupo Zurich y su influencia en el propio Grupo Zurich, por cuanto las experiencias, la información y el conocimiento que hemos podido recoger en este tiempo, el Grupo Zurich lo ha adoptado y ha hecho una alianza estratégica en la República de China, para introducir los mismos conceptos de microseguros que han sido desarrollados en Bolivia. Con esto quiero yo dimensionar un poco las posibilidades como grupo alrededor de esta mesa y muchos otros que se puedan incorporar a este ejercicio y verdaderamente constituirnos nosotros en Bolivia como un referente en el desarrollo de esta idea. Para eso yo quisiera hacer mención a dos aspectos fundamentales:

1. Estamos concientes del rol de las autoridades, particularmente de la Superintendencia, hay un área de trabajo todavía a desarrollar, creo que hay el interés de hacerlo. Pero lo que todavía no veo es aunar esfuerzos en torno a estas iniciativas. Yo me permitiría sugerir que formemos una especie de asociación de todos

aquellos que estamos involucrados en microseguros para poder en una forma más sistemática, más estructurada, intercambiar más continuamente estas experiencias y tomar otras iniciativas, para poder especializarnos como país en un desarrollo de una iniciativa de esta naturaleza.

2. Me permito hacer un comentario a otro que hizo uno de los panelistas en sentido de que la culpa de la falta de cultura sobre seguros en el área rural es de las compañías de seguros. Yo no creo que sea solamente culpa de las compañías de seguros y aquí no quiero santificar a mis compañeros y a mí mismo, sino hacer referencia a otra experiencia que hemos tenido en este sentido. Para poder desarrollar un tema de microseguros y para poder ampliar la cultura aseguradora en nuestra población, se necesita de muchos otros elementos como estudios antropológicos, estudios sociológicos y sobre todo, una transparencia en la gestión de las compañías de seguros. Refiriéndome con el tema de transparencia, a la necesidad de una apertura de información mucho más allá de la que hoy día tiene nuestro país, en términos de lo que las compañías estamos haciendo. No tenemos información en una cantidad de rubros y yo creo que ese es un tema a analizar. En la medida en la que podamos ampliar nuestro espectro de información vamos a poder identificar más puntualmente nichos de negocio, oportunidades de comunicación y análisis y estudio en función de poder ampliar nuestros servicios a estos segmentos de población a los que nos hemos referido.

Finalmente, quiero indicarles que el tema de participación del sector asegurador tiene que ir acompañado con lo que dijo el señor Intendente de Seguros y que se refiere a una normativa que sea claramente entendida tanto por los fiscalizados como por los beneficiarios de la fiscalización.

El éxito de las posibilidades de introducir este concepto de microseguros más allá de lo que hemos hecho, descansa esencialmente en una parte muy importante de todo lo que es el conjunto de consideraciones que hacen al tema de microseguros y son las soluciones tec-

nológicas que acompañan a estos productos. Si no se hace una fiscalización, una comprobación de que cualquier oferta de microseguros venga acompañada con las soluciones tecnológicas que necesita esta oferta estamos entrando a la exposición al riesgo de perder prestigio quienes pueden estar cumpliendo con estas demandas y necesidades y nos pongamos a merced de aquellos que ven la oportunidad de negocio sin medir las consecuencias de la sostenibilidad.

## **Edwin Vargas**

**Director Ejecutivo**  
**Fundación PROFIN**

Haciendo una comparación entre lo que ha sido la evolución de las microfinanzas y la evolución de los microseguros, se puede ver que los clientes vienen a ser los mismos. El volumen de esa población es mayor a los que no tienen acceso al crédito. En el caso de los microseguros, hay una demanda, pero recién estamos levantando esa información. De pronto ahí estamos un poco más rezagados que en el tema de microcrédito.

En las microfinanzas había el tema del interés por acceder a un crédito sin importar el precio del mismo, esa es la teoría que se manejaba. Ahora en microseguros, creo que también hay el interés, pero también una mayor preocupación por el precio. Ahí veo una diferencia grande entre lo que ha sido la evolución de las microfinanzas y la de los microseguros, porque ahora no se puede decir “ya que la gente no tiene microseguros, voy a ponerlos pero van a ser muy caros, porque me cuesta, porque no hay tecnología...”. Ahí hay un desafío para todos los que están en el tema, de cómo llegar a esta población de forma barata. Mucho más si pensamos en el área rural, porque los costos se incrementarían. Incluso se debería considerar que para fortalecer el mercado de microseguros hace falta bastante información, para que la gente empiece a enterarse de lo que es.

En el caso de las microfinanzas, recién podemos observar ahora que los precios, las tasas de interés, han comenzado a bajar, porque las

microfinancieras han logrado tener volumen. ¿Lo mismo va a suceder con las microaseguradoras?

## **Mauricio Michel**

**Gerente de Programas Sectoriales  
Fundación PROFIN**

Complementando el comentario, en las microfinanzas, las entidades que ingresaron al área rural se especializaron. Entonces, la pregunta sería: ¿tendríamos entidades aseguradoras especializadas en áreas rurales?

## **Erick Schulze**

**Consultor**

Cuando se realiza el primer estudio del BID con el Centro AFIN, lo primero que se me ocurre es hacer una encuesta; posteriormente veo que en el desarrollo de microseguros en Asia y África, sobre todo se hacen grupos focales, que sirven para obtener información desde el punto de vista cualitativo. La encuesta se realizó a nivel urbano y rural (todas aquellas ciudades que no son capitales de departamento ni El Alto), por ejemplo Quillacollo, Montero, Uyuni. De 2003 a 2007, año en que vuelvo a hacer otra serie de encuestas para diversas instituciones, la percepción al riesgo se modifica sustancialmente en el área urbana. Mientras en el año 2003, la preocupación era sobre enfermedades, accidentes, robos y asaltos, el año pasado la percepción del riesgo de asalto y robo crece. Algo que se observa del año 2007 respecto a 2003 es que la cultura de seguro ha aumentado. Lo atribuyo a dos factores: uno, el hecho de que existe el SOAT, ha ayudado a crear una cultura de seguro y por otro lado, el hecho de que la mayor cantidad de créditos en Bolivia viene acompañada por el seguro de desgravamen. El panorama es completamente distinto. Cuando el año 2004 se presentaron los resultados del estudio, el Superintendente era Guillermo, precisamente, él manifestó el hecho de que si en determinado momento no había una reacción de las compañías de

seguros, se podría pensar como en el sector financiero, en crear otro tipo de organizaciones especializadas para manejar microseguros, como se crearon los Fondos Financieros Privados.

Respecto a lo que señalabas de que a la gente no le importaba el precio, creo que actualmente la necesidad de protección y la falta de conocimiento que tienen del valor de un seguro hace que en este momento no sea importante el precio. Cuando en varios estudios y grupos focales se le pregunta cuánto estaría dispuesto a pagar para comprar seguros que les cubran ciertos riesgos, en general la gente interesada señala montos mucho más altos que lo que son las primas incluso hoy en el mercado. Entonces no es una cuestión de precios.

## **Guillermo Aponte**

### **Consultor**

Efectivamente, cuando se manifiesta que hay una falta de percepción del riesgo de las entidades aseguradoras en el área rural, o un desconocimiento, o una culpa de las entidades aseguradoras, yo creo que no es tan culpa, sin embargo esto se manifiesta en toda América Latina. El problema está en la falta de educación aseguradora. Es allí donde yo creo que hay que trabajar a todo nivel, no solamente a nivel de las entidades aseguradoras, también a nivel de la superintendencia, también a nivel del gobierno nacional. Es muy importante educar. En toda América Latina un gran porcentaje de la población no sabe lo que es el seguro o tiene muy mala percepción de lo que es el seguro. Por eso, dentro de los planteamientos que hacía, es que tenemos que trabajar en conocer el sector, pero también en difundir. Me he sentido muy satisfecho cuando el Centro AFIN nos ha invitado a hacer estos talleres en todo el país. He visto una respuesta extraordinaria, porque los FFP que iban más que las Instituciones Financieras de Desarrollo a estos talleres no conocían el seguro y las entidades aseguradoras no conocían la importancia del mercado microfinanciero regulado. Entonces creo que ha sido muy importante la contribución del Centro AFIN para poder lograr algo de educación que ha permitido

hacer una serie de otras alianzas estratégicas, de las cuales mucha gente que está sentada acá, independientemente de lo pionero que ha podido ser lo que ha llevado a cabo Zurich en su momento.

Respecto al parangón entre el crecimiento de las IMF y el crecimiento de lo que es el microseguro, efectivamente son los mismos clientes, lo que pasa es que en el microseguro los clientes no saben o no conocen la necesidad que tienen de protección. No saben que pueden transferir ese riesgo a entidades especializadas que pueden cambiar el riesgo muy grande de tener una gran pérdida por el pago de un pequeño monto seguro, que le va a garantizar la protección financiera en el caso de que sucedan cierto tipo de eventos o sucesos. La demanda existe, el reconocimiento de la necesidad es donde hay que trabajar. Y en eso hay una responsabilidad de todos. El peligro de que el precio pueda ser muy alto es evidente. Me parece que el precio es fundamental. La prima tiene que ser baja, porque si no es baja no se adecua a las necesidades de esa población, y no solamente tiene que ser baja, sino que además tiene que estar relacionada con la forma de percepción de los ingresos de esa población. Generalmente son ingresos fluctuantes en relación a la producción, de la comercialización, la estacionalidad o cualquier otro tipo de variables. La tecnología puede ayudar a que el precio sea más bajo. Hoy Bolivia tiene una tecnología de comunicación mucho más avanzada que hace 10 - 15 años atrás y esa es una ventaja para poder llegar al área rural.

Si nosotros identificamos una necesidad, cualquiera que sea, si damos una solución real a un estrato de población, estamos contribuyendo al objetivo social que el seguro tiene.

## **Marcelo Collao**

### **Oficial Nacional de Programa COSUDE**

En el sentido de la comparación del mercado de las microfinanzas con el mercado de los microseguros. La gente necesita crédito, entonces está dispuesta a pagar cualquier cosa, pero yo creo que hay que

tomar en cuenta el tema de la interculturalidad, de la percepción del riesgo, que no es la misma. Yo no estoy pensando que me voy a enfermar, que me voy a morir, entonces creo hay que incorporar un par de elementos de sensibilización, de educación, dentro de lo que es el proceso del oferente de las tecnologías o de los productos de microseguros y ver cómo responde. Si pasamos al área rural, muchas veces se vive más en el corto plazo que en el largo o mediano plazo, donde juega un rol importante el seguro.

El segundo punto es que veo muy gratamente que en ningún momento se ha mencionado la palabra subvención. Creo que ese es un elemento que nos dice muy bien de la industria que están haciendo, no estamos esperando que nos subvencionen, ni el cliente, ni el Estado, ni la cooperación, entonces creo que sí nos da pautas de que esta es una industria que tiene mucho potencial.

### **Erick Schulze**

Respecto a lo que se señala de la interculturalidad, la gente en el área rural tiene muy claro a qué riesgos está expuesta y tiene muy claro cuáles riesgos, de ocurrir, van a afectar de manera importante a su patrimonio.

Los clientes están dispuestos y tienen la posibilidad de pagar las primas ante un evento como un fallecimiento. No tienen un conocimiento en el costo de las primas, pero cuando se las señala, están en la posibilidad de pagarlas.

### **Jorge Gutiérrez**

**Coordinador Programa de Microseguros para Microempresarios  
Centro AFIN**

Aclarando el tema de las subvención, hemos financiado once productos, impulsando el financiamiento con un determinado monto. Para hacer sostenible el mercado de microseguros, pensamos que es necesario dar una subvención al principio. Hemos ayudado a la

sensibilización para la formalización de alianzas, consiguiendo que estos productos se implementen en este año. Pensamos que van a ser sostenibles en el tiempo, pero además necesitamos continuamente, dar recursos para que se vayan incorporando nuevos productos en el mercado.

## **Marcelo Díaz**

**Director Ejecutivo  
Centro AFIN**

Aquí no ha habido una discusión explícita sobre los subsidios, sin embargo habría que hacer un análisis en términos de en qué momento sería oportuno otorgar un subsidio y en qué nivel estamos en la construcción de una industria de microseguros. Porque aquí hay un avance importante, que se está dando a nivel mundial, donde más bien, para la generación y profundización en este caso de la industria de microseguros, necesariamente habría que ir contando con una suerte de subsidios, independientemente de qué tipo de mercado estemos hablando.

Habría que ser mucho más precisos en términos de hacia dónde tendrían que enfocarse los subsidios. Recordemos que la industria microfinanciera se ha construido a partir de subsidios. Hay algunos elementos que no deberíamos deshecharlos de entrada, sino buscar cual es la oportunidad de entregar un subsidio y luego quitarlo. Más aún si hablamos de una industria que tiene que desarrollarse en el área rural.

## **Fernando Catalano**

**Especialista Sectorial  
BID / FOMIN**

El BID ha sido aludido en varias oportunidades en esta reunión. Con el Centro AFIN hemos venido intentando aterrizar algo en microseguros desde el año 2003. Me satisface ver que hoy, desde julio de 2006

hasta la fecha se han hecho muchas cosas en este pequeño proyecto, pero hemos perdido varios años sin haber intervenido. La palabra subsidio, debemos decir que sí está presente. Nosotros le llamaríamos un impulsito. Ese impulsito ha permitido que hoy tengamos esas 11 operaciones financiadas que en principio pretenden tener y desarrollar productos adecuados a la población a la que queremos llegar para hacer desarrollo. Esa población, en principio será urbana, posteriormente se irá ampliando a lo rural.

Me preocupa el tema de sostenibilidad, porque no quisiera que suceda lo que pasa a menudo en nuestro país, que se hace un apoyo inicial y después no hay más recursos. No obstante, tengo la esperanza firme de que el resultado del negocio y del beneficio para los diferentes actores y además incorporando políticas públicas, van a permitir el beneficio de todos estos actores.

Tengo la firme esperanza también de que nosotros seamos ese referente y que el boom de microfinanzas que tuvo Bolivia, pase a ser el boom de los microseguros. Esta reunión demuestra que es posible. Es una reunión ampliada, hay muchos actores y el Centro AFIN tiene también el mandato de hacer este tipo de reuniones que estoy seguro se van a complementar. Por otro lado, se están haciendo los talleres, aunque muy reducidos, pero sí tenemos la intención de ampliarlos y por eso celebro también que PROFIN esté sobre el vagón e impulsando el tren.

Sobre el tema de sostenibilidad, quisiera que todos tengamos eso en mente y en la próxima reunión podamos ya proponer algo. El BID y estoy seguro que otras agencias de cooperación, están totalmente interesadas en apoyar iniciativas que hagan desarrollo y beneficien a la población a la que queremos llegar. Creo que se puede plantear un programa mucho más integral. Habrá que ver quién es el actor principal, no sé si la Superintendencia o alguna otra entidad del sector privado.

## Guillermo Aponte

### Consultor

Para cerrar el tema de las subvención, bienvenidos los créditos no reembolsables del BID, para hacer más estudios, para poder profundizar. Lo importante es que no hacen subsidio a la demanda y en realidad no hay subsidio a la demanda.

Se ha observado también en encuestas la capacidad de ahorro que tiene la población que habita en las zonas periurbanas. Esta capacidad no solamente se ve en las instituciones microfinancieras, sino que muchos de ellos están dispuestos a transferir parte de ese ahorro a la entidad aseguradora para un microseguro. Por lo tanto, hay un respuesta de la demanda cuando se le ofrece un producto de esta naturaleza.

Como se dijo anteriormente, cada quien tiene su responsabilidad. Las aseguradoras y los corredores de seguro tendrán la responsabilidad de diseñar el producto y la sostenibilidad en el tiempo, del demandante el pagar por los servicios; la institución microfinanciera ser el nexo legal para que esto pueda tener una sostenibilidad. Pero también la responsabilidad del Estado en garantizar cierto tipo de satisfacción de necesidades, el Estado entra en el límite de la base de la pirámide que veíamos. Por eso son importantes estos acuerdos público - privados.

La agenda pendiente de aquí en adelante, podría ser por ejemplo, reunirse a discutir la regulación. Es un tema complejo y tal vez sería interesante que el mercado asegurador y algunos expertos se puedan sentar en una reunión de esta naturaleza para poder avanzar en el tema regulatorio que es fundamental. La regulación tiene que ser un equilibrio entre la protección del consumidor y el crecimiento sostenible de una industria eficiente y el control de esta industria, para garantizar que las prestaciones de la póliza puedan efectivamente ser cumplidas.

## Patricia Hurtado

### PASA - UE - FONDESIF

El Programa de Apoyo a la Seguridad Alimentaria de la Comisión Europea, ha trabajado desde el año 2000 en el tema. Hoy en día, después de varios años de trabajo, vemos que existe una amplia empatía entre lo que es llevar servicios financieros a la población de bajos recursos, encontrando un grupo de aliados en las entidades intermedias y ese ha sido un esfuerzo muy amplio, no solo del PASA, sino del FONDESIF que es el que ejecuta estos recursos y otros sectores privados y la cooperación internacional.

En este caso, estamos de la mano con el BID, apoyando este proyecto con el especial interés de llegar al área rural. La experiencia que tenemos de las instituciones que trabajan con el PASA nos ha demostrado que es necesario ampliar ese servicio, por las múltiples necesidades que se han explicado en este taller. Nuestra preocupación se centra básicamente en poder diseñar nuevos productos o apoyar a través del Centro AFIN, alianzas estratégicas, otros estudios o lo que fuera necesario como para llegar a esa población marginada de servicios.

Encuentro que existe una relación inversamente proporcional entre lo que es la demanda de la población con la ausencia de centros que otorgan servicios de salud, especialmente en el área rural. Propongo llevar a la mesa de discusión y analizar que no solamente debieran ser partícipes de esta mesa de reuniones las aseguradoras, la cooperación o quienes están inmersas en esto, sino quienes generan ese profundo vacío en el área rural, que es la parte de salud.

Luego observo que de las experiencias que se han presentado, definitivamente están orientadas a cubrir el riesgo de crédito; pero no están cubriendo las necesidades que son de la población misma. Me interesaría saber en qué estado está la segunda línea de acción que propone CIDRE y en qué estado se encuentra la Superintendencia de Pensiones. ¿Cuáles son los problemas que encuentra el seguro de salud que propone CIDRE para salir adelante?

Suena muy interesante cómo se podría atender al segmento de mercado de la tercera edad. Esto entra en empatía con el trabajo del PASA y con estos recursos que sí son de subsidio, se podría ir estudiando estos nuevos temas.

Me parece que tenemos muchos temas para trabajar con los recursos que tiene el PASA y encontrar nuevas alternativas adelante.

## **Erick Schulze**

La única ventaja que he encontrado de llegar recientemente a la tercera edad, es que no tengo que hacer cola en los bancos. Pasando a la cuestión de la subvención, algo que no se ha tocado aquí y que no es en absoluto recomendable, es que se subvencione una parte de la prima. Este tipo de subvención sólo es aceptable siempre y cuando sea permanente.

Respecto a que Bolivia debería convertirse en un referente de microseguros, pues deberíamos empezar a avanzar más rápido. En el Perú, a principios del año pasado, sale la primera regulación de microseguros. Hace dos meses se crea la compañía “Protecta”, la única compañía en Latinoamérica especializada en microseguros. En el caso de Colombia, la Federación de Aseguradores Colombianos crea un comité donde están trabajando fuertemente microseguros y tiene la capacidad de llevar a cabo el foro mundial de microseguros en noviembre en Cartagena. En México, en diciembre último, han sacado la regulación que si bien no gusta mucho a las compañías de seguro, pues ya se ha avanzado en la regulación.

## **Gonzalo Bedoya**

Yo quisiera abusar de la presencia del señor Superintendente y el Intendente de Seguros. Lamentablemente la capacidad de desarrollo, la capacidad de introducir nuevos productos, nuevos instrumentos de distribución, incentivar canales de distribución, para las entidades aseguradoras es un camino cuesta arriba, debido a que nuestro país no tiene masa crítica. La industria de seguros es una mini industria.

160 millones de dólares es lo que producimos, incluyendo los seguros previsionales en nuestro país. Si podemos hacer un análisis de arriba para abajo, vamos a ver que escalas, órdenes de magnitud y grandes números no hay y nos limitan enormemente a poder hacer tantas cosas que queremos hacer.

Quisiera recuperar dos experiencias que hemos tenido y que han contribuido a que evolucione la percepción de riesgo en nuestro país. Esas dos experiencias se refieren a la administración de los seguros previsionales -el riesgo común y el riesgo ocupacional específicamente- y el SOAT. Yo llego a la conclusión de que hay una forma de acortar camino, introducir ciertas normas de obligación a todos los canales de distribución para que aseguren a sus mercados objetivos. No bajo imposiciones de compra de productos de seguro, sino encontrar algún otro mecanismo para lograr una solidaridad y una concientización en cuanto a las ventajas de ser parte de un grupo asegurado, a diferencia de no serlo. Ahí creo que prefecturas, alcaldías, colegios, entidades de distribución, empresas de telecomunicación, etc. debieran tener de alguna manera una imposición obligatoria de comercialización de ciertos productos orientados a la población de escasos recursos.

Todos coinciden en que hay una demanda insatisfecha, lo que tenemos que hacer es crear los instrumentos para canalizar esa demanda al sector que tendría la capacidad de poder atenderla.

## **Iván Rojas**

### **Intendente de Seguros**

#### **Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros**

En respuesta a la consulta sobre el producto que presentó el CIDRE. Los problemas que se han encontrado en el producto del CIDRE no son insalvables de ninguna forma. La Superintendencia, además de proteger al asegurado, debe ver una serie de rigurosidades técnicas en cómo se ha concebido ese seguro. En cuanto a la regulación, es parte de la agenda pendiente. Recojo las palabras del señor Bedoya, de crear un grupo de trabajo y de discutir esa normativa que falta,

pero también quiero aclarar que no estamos carentes de normativa. Una de las cosas interesantes que vimos en uno de los primeros foros que se hicieron a través del Centro AFIN, es que existe una normativa desde 1999, que quizás se adelantó a su tiempo y que se llama Régimen Especial de Comercialización Masiva.

## Conclusiones

### Mauricio Michel

#### Gerente de Programas Sectoriales

Recogemos el interés de conformar una mesa técnica, un grupo de trabajo, de reflexión. PROFIN se brinda para realizar esta tarea. Posiblemente en los próximos meses hagamos una reunión similar para ver en qué estamos en el tema del seguro agrícola. Lo que rescatamos de todas las participaciones es el tema de la educación, actualizar y transparentar la información del mercado asegurador, reflexionar sobre el tema de los subsidios. Vamos a elaborar un plan de trabajo para presentar a las agencias de cooperación, esta sociedad interesante que se ha dado con el centro AFIN, por ejemplo y sistematizar estas experiencias.

### Mario Guillén

#### Superintendente de Pensiones, Valores y seguros

Mucho se ha hablado de la regulación que se está exigiendo para un desarrollo del microseguro. Personalmente creo que gran parte de la regulación ya está dada. Necesitamos trabajar en complementar los canales de distribución, pero ese es un esfuerzo que deberíamos hacerlo conjuntamente. Yo he tenido varias reuniones con PROFIN, hemos puesto a disposición de todos ustedes el equipo técnico que tenemos en la Superintendencia para trabajar en esa normativa. Sabemos de la importancia del microseguro y creemos que el dar el apoyo, el difundirlo puede venir a través de la Superintendencia, no solamente el tema de regulación, sino de socialización. Es muy importante que saquemos de la cabeza de la gente que el seguro es malo y que es para enriquecer a los aseguradores.

Quiero terminar diciendo que las puertas de la Superintendencia están abiertas, toda iniciativa es bienvenida, toda sugerencia es bienvenida. Cuenten con los recursos técnicos que tenemos para apoyar o complementar cualquier iniciativa.