

Ratios y Estructuras de Costos en la Supervisión de Seguros

Llamada de Consulta de la IAIS-A2ii. 24 de mayo de 2018

Expositores

Experta Técnicos



Clemence Tatin-Jaleran

Experto independiente

Representante de IAIS



**Denise Garcia
Ocampo**

Gerardo López Hoyo
Vicepresidente de
Análisis y Estudios
Sectoriales
Comisión Nacional de
Seguros y Fianzas (CNSF
Mexico)

Moderador



Regina Simoes

Iniciativa de Acceso a los Seguros
(A2ii)

Estructuras de costos y ratios en la supervisión de seguros



Clemence Tatin-Jaleran
Webinar A2ii, 24 de mayo de 2018

Agenda

1. **Justificación para la supervisión del seguro inclusivo**
2. **Desafíos en algunas jurisdicciones**
3. **Cuatro KPI, desde la perspectiva de la supervisión**
4. **Niveles adecuados para KPI y otras opciones de monitoreo**
5. **El monitoreo como proceso**

Control basado sobre el riesgo y principio de proporcionalidad

Enfoque en 3 niveles para adoptar medidas proporcionales:

- 1) **Entender el mercado y identificar los problemas**
- 2) **Evaluar** los riesgos
- 3) **Adoptar** medidas proporcionales.



Monitoreo gracias a la recopilación de datos e el análisis de los KPIs es entonces una manera de entender el mercado y de evaluar los riesgos

Justificación para la supervisión del seguro inclusivo (SI)

Evolución del mercado de seguros inclusivo

Mercado seguro - Rendimiento financiero sólido y buena gobernanza

Valor para el cliente y protección del consumidor



Fuente: MI Landscape for Africa 2012

- **Instantáneas del mercado de SI, a lo largo del tiempo:** proyección, tipos de productos, canales utilizados, actores.
- **Medición** de la profundización de la inclusión financiera
- Indicadores del **impacto** de las intervenciones de políticas y normas
- Seguimiento de **tendencias** facilitadoras para anticipar en lugar de reaccionar.
- *Mediante la recopilación de: Número de asegurados y tamaño de población objetivo, volumen de primas, por entidad, riesgo, tipo de producto, canal de distribución.*

Justificación para la supervisión del seguro inclusivo (SI) (2)

Mercado seguro - Rendimiento financiero sólido y buena gobernanza

- **El fracaso de la entidad puede afectar todo el mercado (actual y futuro)**
- *Misma supervisión financiera que para el seguro convencional para entidades*
- Necesidad de ganarse la **confianza** de los nuevos asegurados
- **Necesidad de una cobertura** continua de los hogares de bajos ingresos para alcanzar los de red de seguridad
- Aprovechar las **lecciones de programas exitosos y mejores prácticas**, para motivar a los nuevos actores, promover el mercado de SI, y ampliar la red de protección

Ejemplo de fracaso y lecciones aprendidas

En Zimbabwe, un operador de telefonía móvil asegura a 1.6 millones de personas en solamente 12 meses, con un producto de vida sencillo

Todos los servicios y el seguro están suspendidos cuando un prestatario de servicios no recibe sus comisiones (servicios tecnológicos/IT)

El supervisor tiene que intervenir a fin que los siniestros estén pagados.

63% de los usuarios del operador no quieren nunca utilizar este tipo de productos en el futuro.

Justificación para la supervisión ⁽³⁾

Valor para el cliente y protección del consumidor

- **Mandato** del supervisor
- Clientes más **vulnerables**
- Impacto potencial en el **futuro desarrollo del mercado de seguros**
- **Posible serio impacto financiero y social del incumplimiento** en hogares de bajos ingresos
- **Análisis de KPI** centrado en clientes permite evaluación de su valor.



- ✓ ¿En las experiencias con hogares de bajos ingresos, se siguió **buenas conductas de mercado**
- ✓ ¿Los productos ofrecen un **valor adecuado** a los hogares de bajos ingresos, **atendiendo sus necesidades a precios asequibles?**
- ✓ ¿Los actores del mercado se **comportan éticamente** con el segmento de bajos ingresos?

Ejemplos y lecciones de algunas jurisdicciones

Algunas jurisdicciones intentan recopilar datos, por ejemplo:

| Jurisdicción | Región CIMA | Mexico | Nicaragua | Filipinas |
|----------------------------------|---|--|--|---|
| Tipo de informe de datos | Obligatorio | Obligatorio | Obligatorio | Obligatorio |
| A qué productos se aplica | Microseguros definidos según norma (primas y sumas aseguradas reducidas, para hogares de bajos ingresos) | Todos los productos que sean SI o no | Productos de MS según la definición de la reglamentación (sencillos o productos sin exclusión con SA max.) | Microseguros según norma (indexado al salario mínimo) |
| Qué datos y KPI | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ratio de ingreso neto 2. Ratio de gastos operacionales 3. Ratio de siniestros 4. Ratio de renovaciones 5. Plazo de procesamiento 6. Ratio de rechazos 7. Ratio de crecimiento 8. Ratio de solvencia 9. Ratio de liquidez | <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de registro, 2. Riesgo cubierto y tipo de cobertura 3. Número de pólizas, certificados o incisos, (emitidos y en vigor) 4. Sum Asegurada (emitida y en vigor) 5. Prima emitida (para el periodo y en vigo a la fecha) 6. Monto de gasto de adquisición, de administración, 7. Monto de margen de utilidad, 8. Número y monto de siniestros 9. Número y monto de siniestros pagados 10. Comentarios, observaciones | Por producto (indicando el ramo): <ol style="list-style-type: none"> 1. número de pólizas emitidas 2. número de asegurados 3. suma asegurada 4. primas 5. montos de siniestros 6. número de siniestros | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ratio de solvencia 2. Ratio de liquidez 3. Ratio de apalancamiento 4. Ratio de gastos operacionales 5. Ratio de gastos de suscripción 6. Monto de siniestros 7. Proporción de siniestros pagados en menos de 10 días |
| Frecuencia de informes | Anualmnete y trimestralmente | Trimestralmente | Trimestralmente | Anualmente |
| Modo | A las autoridades nacionales y a la CIMA | Electrónico | | |

Ejemplos y lecciones de algunas jurisdicciones

Pero encuentran algunos desafíos:

Renuencia de las aseguradoras a compartir datos porque:

- Presentación y análisis toma tiempo y es onerosa
- Problemas de confidencialidad
- Definición de seguros inclusivos
- Los **supervisores no reciben toda la información necesaria**

Algunos productos no son incluidos

Definición de la SI o MS no incluye los seguros masivos y otros productos que los hogares de bajos ingresos compran

Los **datos no se analizan** con tanta frecuencia como se prevé
por falta de recursos o conocimiento de los SI

Acciones limitadas o inexistentes, a menudos

Cómo se usan los ingresos por primas - Ratios de Siniestros Incurridos y Gastos Operacionales

Definiciones no **diferenciadas** en los productos de seguros convencionales.

Interpretación y niveles aceptables son sin embargo diferentes

Siniestros – Muy alto => Insostenible

Siniestros – Muy bajo } => Sin valor para los clientes de
Gastos – Muy alto } bajos ingresos



Cómo se usan los ingresos por primas

Ratios de Siniestros Incurridos y Gastos Operacionales

No solo importa medir el rendimiento financiero, sino también es importante hacer una **evaluación del valor para el cliente desde la perspectiva de la supervisión:**

- Ingresos y necesidad de cobertura y pagos de los hogares de bajos ingresos
- Siniestros – Frecuencia menor a la esperada (fijación de precios o poco conocimiento / conciencia de los beneficios y procesos de reclamo)
- Gastos – Problemas con intermediarios (comisiones)
- Gastos – Procesos ineficientes

Possible
razones
y temas
de

Ratio de siniestralidad de todos los productos de microseguros en Colombia, en 2013

| Ramo | Loss ratio 2013 |
|-----------------------------|--------------------|
| Personal Accidents | 18.5 % |
| Burial | 21.9 % |
| Group life | 31.1 % |
| Others | 14.6 % |
| Excluding group credit life | 23.3 % |
| Including group credit life | 23.8 % |

Source: A2ii Country Assessment – Colombia 2014

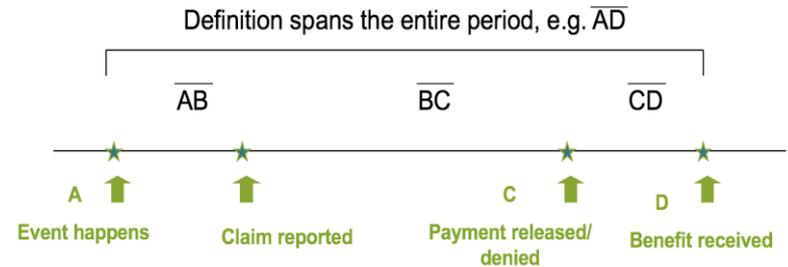
Plazos de atención - reclamos

Definición:

- No solo el tiempo para que el portador de riesgos apruebe el reclamo sino el tiempo real entre la ocurrencia y el pago de los beneficios: **análisis del enfoque en el cliente.**
- Permite identificar dónde están las **ineficiencias.**
- **No solo promedios.**

Impacto y beneficios para los hogares de bajos ingresos:

- Responde a la necesidad de **efectivo** como red de protección
- Permite **planificar** si el asegurado sabe cuándo puede recibir el pago (agricultura, salud).
- **Cumplir** con las promesas y generar **confianza**



| Días | Siniestros | % total de siniestros |
|----------------|------------|-----------------------|
| 0 a 7 días | ___ | ___% |
| 8 a 30 días | ___ | ___% |
| 31 a 90 días | ___ | ___% |
| Más de 90 días | ___ | ___% |
| | Total ___ | 100% |

Ratio de renovación de pólizas

Varias razones pueden explicar una tasa de renovación baja

- (1- tasa de cancelación)... otros apelativos.
- A menudos **mas bajo** que en un mercadeo competitivo y para un segmento meta mas convencional
- **Ejemplo:**
a partir de 20-30%, 60% bien, 85% excelente
cuando 95% + para seguros tradicionales



Otros procedimientos de control disponibles para los reguladores de los mercados de SI

Pedido de datos adicionales **ad hoc** de una entidad o producto específicos

Inspecciones de campo para consultar documentos y bases de datos

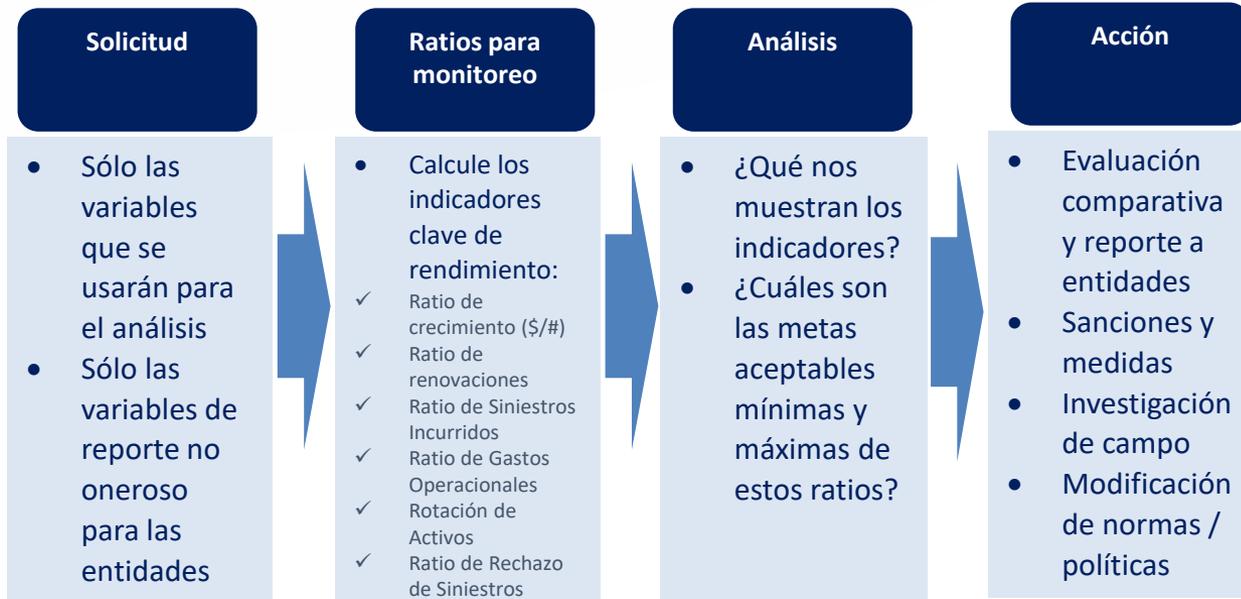
Comprador misterioso

Entrevistas con intermediarios y clientes finales para obtener comentarios sobre la experiencia con SI

Diferentes **frecuencias** para diferentes pedidos (de información)

Monitoreo: Un proceso integral

¿Cómo? Proceso eficiente de monitoreo



Gracias

Síganos en Twitter @a2ii_org, Youtube y LinkedIn

The Initiative is a partnership between:



BMZ



Federal Ministry
for Economic Cooperation
and Development



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands

Hosted by:

