

Agenda del sector a favor de los seguros inclusivos

Facultar el uso y remuneración de canales alternos, la formalización de proveedores de seguros no autorizados, un cuidadoso seguimiento y mejora del reporte de quejas y la implementación de indicadores sociales de desempeño, son aspectos que hacen parte de la agenda del gremio asegurador en materia de seguros inclusivos.

Por:

Alejandra Díaz

Directora Responsabilidad Social y Microseguros

FASECOLDA

La inclusión financiera, entendida como el acceso a servicios financieros formales por parte de quienes no han sido atendidos por el sistema financiero formal, es una herramienta efectiva para erradicar la pobreza, una de las Metas de Desarrollo del Milenio.

En los últimos años numerosos países han incorporado dentro de sus agendas el acceso a servicios como crédito, ahorro y seguros de personas que han estado de excluidas del sistema financiero. Esta condición las ha llevado históricamente a acudir al crédito informal,

pagando altas tasas de interés; acceder a opciones de inversión altamente riesgosas, como las pirámides; o cubrir sus riesgos con sobreendeudamiento e incluso con el abandono escolar de los hijos. Todas estas son opciones que les impiden superar las trampas de pobreza.

Con el ánimo de favorecer la inclusión financiera, en 2010 el G-20¹ propuso una serie de principios cuya ejecución contribuye al desarrollo de productos financieros novedosos y asequibles para la población de bajos ingresos, la implementación de modelos de distribución de bajo costo y la formalización de los proveedores, todo lo cual propicia mercados competitivos y justos, la estabilidad del sistema financiero y la protección de los clientes.²

Principios de inclusión financiera y recomendaciones de la IAIS para su implementación

1. Diversidad e Innovación

Toda vez que para superar las barreras de acceso a servicios financieros se requiere de iniciativas creativas diferentes a contraer el monto de las primas y los valores asegurados, estos principios proponen a reguladores y supervisores implementar mecanismos que favorezcan la competencia y oferta amplia de proveedores, canales y productos financieros.³

Al respecto, la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, en adelante IAIS por sus siglas en inglés, en su Documento de Aplicación sobre Regulación y Supervisión a Favor de los Mercados de Seguros Inclusivos, sugiere que los supervisores

pueden habilitar el diseño de productos novedosos que atiendan a las necesidades del segmento de bajos ingresos, permitir el uso de diversos modelos de comercialización y favorecer la participación de nuevos jugadores en el mercado, en pro de un aumento en el acceso a los seguros.

En efecto, los modelos de comercialización tradicionales de seguros han mostrado ser ineficaces en alcanzar a la población de bajos ingresos, por lo que resulta deseable que el marco de regulación y supervisión faculte la distribución de seguros mediante canales alternos como empresas de servicios públicos o teléfonos móviles, los cuales reducen costos para el asegurador y los asegurados.

En relación con los proveedores, según la IAIS, para superar las barreras de acceso a los mercados de seguros inclusivos, estos necesitan ser ofrecidos por una variedad de actores, incluyendo aquellos que han probado que, a pesar de no ser formales, ofrecen una solución de protección a los hogares pobres. En relación con ellos, sugiere desarrollar una regulación que, atendiendo al tamaño, complejidad y naturaleza del riesgo que asumen, formalice a este tipo de proveedores, lo cual a su vez tiene importantes implicaciones en términos de la protección al consumidor financiero.⁴

2. Protección al Consumidor

Surge de la idea de que un mayor acceso a servicios financieros no puede darse en perjuicio de la protección al consumidor, protección que logra materializarse mediante la revelación de información

Referencias Bibliográficas

1 - Grupo de los 20. Foro de foro de cooperación económica y financiera que reúne a 19 países y a la Unión Europea y en el que se debaten y aprueban recomendaciones y buenas prácticas en estas materias.

2 - Global Partnership for Financial Inclusion. Global Standard - Setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor: Toward Proportionate Standards and Guidance. 2011

3 - G-20. Innovative Financial Inclusion. Principles and Report on Innovative Financial Inclusion. 2010

4 - International Association of Insurance Supervisors. Application Paper on Regulation and Supervision: Supporting Inclusive Insurance Markets. 2012

y la transparencia, la educación financiera, la protección de datos personales, la implementación de mecanismos adecuados para el trámite de quejas, la eliminación de cláusulas abusivas y el estímulo a la competencia justa.⁵

Así mismo, la formalización de proveedores no autorizados para desarrollar la actividad aseguradora, hace parte de la agenda en materia de protección al consumidor y competencia. Al respecto, la IAIS señala que la meta de mejorar el acceso a los mercados de seguros inclusivos no puede darse como resultado del acceso de los consumidores financieros a productos de menor calidad, en los que haya un serio riesgo de incumplimiento de lo pactado entre el asegurado y el asegurador, advirtiendo que “el seguro informal es indeseable”, por lo tanto, “todas las entidades que actúen como aseguradores en los mercados de seguros inclusivos deben estar autorizadas y supervisadas”⁶.

- » Resulta deseable que el marco de regulación y supervisión faculte la distribución de seguros mediante canales alternos como empresas de servicios públicos o teléfonos móviles, los cuales reducen costos para el asegurador y los asegurados.

3. Proporcionalidad

El principio de proporcionalidad hace referencia a que la aplicación de las reglas de supervisión y regulación deben ser proporcionales a la naturaleza, escala y

complejidad, en este caso, del negocio de seguros. Al respecto, la IAIS ha expresado que de cara a aumentar el mercado de seguros inclusivos de una manera novedosa, las aproximaciones deben ser medidas, pues obligaciones desproporcionadas pueden incrementar costos para los aseguradores, haciendo menos atractiva su participación en el mercado; provocar desventajas y entorpecer el esfuerzo por lograr un mayor acceso.⁷

De esta manera, la proporcionalidad se justifica en actividades de bajo riesgo en las cuales es deseable la adopción de medidas flexibles y poco gravosas que tiendan, por ejemplo, a facilitar procesos administrativos, reducir sus costos o simplificar requerimientos de idoneidad de intermediarios.

Agenda del sector asegurador en materia de seguros inclusivos

1. Diversidad e Innovación

Compartimos la posición de la IAIS en relación con la necesidad de facultar a las aseguradoras para que utilicen canales no tradicionales como mecanismos idóneos de comercialización de productos.

Esta medida no sólo permitirá normalizar lo que ya es una práctica en el mercado de seguros para personas de bajos ingresos y masivos, sino que además podrá tener efectos positivos en términos de un mayor número de oferentes, aumento en el uso de canales novedosos, mayor claridad sobre las responsabilidades de aseguradoras y canales, y mayor transparencia para el cliente.

Referencias Bibliográficas

5 - OECD. High-Level Principles on Financial Consumer Protection. 2011

6 - International Association of Insurance Supervisors. Application Paper on Regulation and Supervision: Supporting Inclusive Insurance Markets. 2012 p. 13

7 - International Association of Insurance Supervisors. Application Paper on Regulation and Supervision: Supporting Inclusive Insurance Markets. 2012