

**Protegiendo a los pobres**  
Un compendio del microseguro



# Protegiendo a los pobres

## Un compendio del microseguro

Editado por  
**Craig Churchill**

Traducido como una contribución voluntaria de la  
Oficina del Comisionado de Seguro de Puerto Rico  
Lcda. Dorelisse Juarbe-Jiménez  
Comisionada de Seguros

Programa de Educación al Consumidor  
Lcda. Leila Alvarado-González  
Comisionada Auxiliar de Servicio al Cliente



International  
Labour  
Office  
Geneva

Primera edición: 2009.

© Organización Internacional del Trabajo y Plaza y Valdés Editores, 2009.

La edición original en inglés de esta obra ha sido publicada por la Oficina Internacional del Trabajo (Ginebra) en asociación con la Fundación Munich Re (Múnich) bajo el título *Protecting the poor. A microinsurance compendium*. Copyright © Organización Internacional del Trabajo, 2006.

Derechos exclusivos de edición reservados para Plaza y Valdés Editores y la OIT. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a [pubdroit@ilo.org](mailto:pubdroit@ilo.org), solicitudes que serán bien acogidas. Ciertos extractos breves de esta publicación pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En [www.ifrro.org](http://www.ifrro.org) puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Plaza y Valdés S. L.  
Calle de las Eras, 30-B  
28670, Villaviciosa de Odón  
Madrid (España)  
Tel: (34) 916658959  
e-mail: [madrid@plazayvaldes.com](mailto:madrid@plazayvaldes.com)

Oficina Internacional del Trabajo (OIT)  
4, route des Morillons  
1211 Ginebra 22 (Suiza)  
Tel : (22) 799 6301  
e-mail : [pubvente@ilo.org](mailto:pubvente@ilo.org)

Plaza y Valdés, S. A. de C. V.  
Manuel María Contreras, 73  
06470, Colonia San Rafael  
México, D. F. (México)  
Tel: (52) 5550972070  
e-mail: [editorial@plazayvaldes.com](mailto:editorial@plazayvaldes.com)

Oficina Internacional del Trabajo (OIT)  
Darwin No. 31, Colonia Anzures  
México, DF 11590 (México)  
Tel: (55) 5250 32 24  
e-mail: [oitmex@oit.org.mx](mailto:oitmex@oit.org.mx)

ISBN: 978-84-96780-72-9

ISBN: 978-92-2-319254-9

Páginas web: [www.plazayvaldes.com](http://www.plazayvaldes.com), [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns)

Foto de portada: M. Crozet, ILO

Depósito Legal:

Impreso en España  
MFC Artes Gráficas, S.L.

---

## Tabla de contenido

Reconocimientos	xiv
Tabla de acrónimos	xvii
Introducción	1
<hr/>	
<b>Parte 1 Principios y prácticas</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>1.1 ¿Qué es el seguro para los pobres?</b> <i>(Craig Churchill)</i>	12
1 Definiendo el microseguro	12
2 Las dos caras del microseguro	16
3 La diferencia que hacen tres palabras	23
<hr/>	
<b>1.2 La demanda de microseguro</b> <i>(Monique Cohen y Jennefer Sebstad)</i>	27
1 Manejando el riesgo	28
2 La importancia de comprender cuál es la demanda para el microseguro	31
3 Estrategias actuales para enfrentar riesgos: fortalezas y debilidades	32
4 Oportunidades para el microseguro	40
5 Conclusión	47
<hr/>	
<b>1.3 La perspectiva de protección social en el microseguro</b> <i>(Christian Jacquier, Gabriele Ramm, Philippe Marcadent y Valérie Schmitt-Diabate)</i>	49
1 Introducción	49
2 ¿Qué es seguridad social? ¿Qué es protección social?	51
3 ¿Qué es el microseguro?	57
4 Potencial y limitaciones del microseguro como mecanismo de protección social	58
5 ¿Cómo se puede utilizar el microseguro para extender la protección social?	60
6 Conclusión	68
<hr/>	
<b>Parte 2 Los productos y servicios de microseguro</b>	<b>71</b>
<hr/>	
<b>2.1 Estrategias y retos para extender el seguro de salud a los pobres</b> <i>(Ralf Radermacher, Iddo Dror y Gerry Noble)</i>	72
1 Fabricación del producto	73
2 Ventas de productos	89
3 Servicio de producto	94
4 Mantenimiento de la sostenibilidad a largo plazo	98
5 Conclusión	102
<hr/>	
<b>2.2 Ahorro y seguro a largo término</b> <i>(James Roth, Denis Garand y Stuart Rutherford)</i>	103
1 Dotando de ahorros a los pobres	103
2 El ahorro a largo plazo y los productos de seguro para los pobres	106
3 Asuntos clave en la oferta de seguro y ahorro a largo plazo	112
4 Conclusión	119

<b>2.3 El seguro vinculado al ahorro y al crédito</b>	
<i>(Sven Enarsson, Kjell Wirén y Gloria Almeyda)</i>	121
1 Productos vinculados al préstamo	123
2 Seguro vinculado al ahorro	135
3 Diseño de producto	137
4 Conclusión	139
<b>2.4 Cubriendo las necesidades especiales de las mujeres y los niños</b>	
<i>(Mosleb Ahmed y Gabriele Ramm)</i>	141
1 Riesgos especiales que afectan a las mujeres y a los niños (varones y hembras)	141
2 El microseguro para atender las necesidades especiales de las mujeres y los niños	145
3 Consideraciones de política pública necesarias para mejorar la situación estratégica de las mujeres y los niños	154
4 Conclusión	156
<b>Parte 3 Operaciones del microseguro</b>	<b>159</b>
<b>3.1 Diseño de productos y seguro de manejo de riesgos</b>	
<i>(John Wipf, Dominic Liber y Craig Churchill)</i>	160
1 Investigación del mercado	161
2 Elegibilidad	164
3 Términos y opciones de pago	169
4 Beneficios	174
5 Manejo de riesgos y control de reclamaciones	183
6 Conclusión	189
<b>3.2 Comercializando el microseguro</b>	
<i>(Craig Churchill y Monique Cohen)</i>	191
1 Mensajes comerciales más frecuentes	192
2 Técnicas de <i>marketing</i>	197
3 Servicio postventa	209
4 Comercializando el seguro obligatorio	211
5 Conclusión	214
<b>3.3 Cobro de primas: minimizando los costos de transacción y maximizando el servicio al cliente</b>	
<i>(Michael J. McCord, Grzegorz Buczkowski y Priyanka Saksena)</i>	215
1 Modalidades de cobro de prima	215
2 Momento y frecuencia del cobro	222
3 Consideraciones del cliente	226
4 Controles de cobro de prima	230
5 Conclusión	232
<b>3.4 Procesamiento de reclamaciones</b>	
<i>(Michael J. McCord y Richard Leftley)</i>	235
1 Introducción	236
2 Notificación de reclamaciones	239
3 Resolución	245
4 Controles	251
5 Consideraciones sobre las reclamaciones en el diseño del producto	256
6 Conclusión	257
<b>3.5 Tarifación del producto de microseguro</b>	
<i>(John Wipf y Denis Garand)</i>	259
1 Requisitos de diseño de una base de datos para la tarificación (y administración solvente) del microseguro	260
2 Componentes de la tarifa, factores clave y metodología	267
3 Técnicas para hacer modelos	274
4 Conclusión	275

<b>3.6 El riesgo y la administración financiera</b>	
<i>(Denis Garand y John Wipf)</i>	277
1 Riesgos inherentes a los productos de seguro	277
2 Requisitos de capital	284
3 Reservas	285
4 Reaseguro	286
5 Administración de inversiones	289
6 Distribución de ganancias	292
7 Conclusión	293
<b>3.7 Desarrollo organizacional en el microseguro</b>	
<i>(Craig Churchill y Richard Leftley)</i>	295
1 Estructura organizacional: ¿dónde encaja el microseguro?	296
2 Reclutamiento: ¿dónde conseguir el adecuado peritaje especializado?	299
3 Entrenamiento	304
4 Compensación	306
5 Cultura institucional	310
6 Conclusión	311
<b>3.8 Gobernabilidad</b>	
<i>(Zahid Qureshi)</i>	313
1 La gobernabilidad en el microseguro	313
2 Composición y peritaje de la junta	315
3 La piedra angular	318
4 La gobernabilidad del microseguro en la práctica	321
5 Conclusión	331
<b>3.9 Control de pérdidas</b>	
<i>(Zahid Qureshi y Gerry Noble)</i>	332
1 Una mirada retrospectiva al control de pérdidas	333
2 Convergencia de intereses	333
3 Puntualizando la prevención	335
4 Practicando la prevención	338
5 Minimización: un remiendo a tiempo	340
6 Evaluando el rendimiento de la inversión en prevención	342
7 Conclusión	346
<b>3.10 Indicadores de desempeño y guías</b>	
<i>(Denis Garand y John Wipf)</i>	347
1 <i>Marketing</i> y distribución	348
2 Administración financiera y viabilidad	353
3 Eficiencia y valor para el cliente	355
4 Administración de inversiones	357
5 Conclusión	359
<b>Parte 4 Opciones institucionales</b>	<b>363</b>
<b>4.1 Las cooperativas y el seguro: la ventaja mutualista</b>	
<i>(Klaus Fischer y Zahid Qureshi)</i>	364
1 Introducción	364
2 ¿Qué es un asegurador mutualista?	369
3 La diferencia cooperativista	370
4 El desarrollo de los modelos de seguro y sus etapas	373
5 Productos de seguro ofrecidos bajo el modelo de red cooperativista	374
6 Por qué las mutualistas desarrollan redes y cómo funcionan	376
7 Ventajas y desventajas del modelo	380
8 Conclusión	386

<b>4.2</b>	<b>El modelo socio-agente: retos y oportunidades (Michael J. McCord)</b>	<b>387</b>
1	¿Por qué un modelo socio-agente?	388
2	Cómo funciona el modelo socio-agente	390
3	Lo bueno y lo malo	401
4	Ventajas y desventajas	404
5	Conclusión	407
<b>4.3</b>	<b>El modelo de base comunitaria: las organizaciones mutualistas de salud en África</b>	
	<i>(Bénédicte Fonteneau y Bruno Galland)</i>	410
1	¿Qué es un modelo de base comunitaria?	411
2	¿Por qué fue —y es— este enfoque implantado en África Occidental?	415
3	¿Cuál es el grupo-meta de un modelo de base comunitaria?	416
4	¿Funcionan (bien) las OMS y tienen suficiente impacto?	417
5	¿Cuál es el origen de los problemas?	424
6	¿Cuál es el valor añadido de este modelo?	430
7	Conclusión	432
<b>4.4</b>	<b>Opciones institucionales para la entrega del micro seguro de salud</b>	
	<i>(Ralf Radermacher e Iddo Dror)</i>	433
1	Opciones institucionales	433
2	Valores, intereses y conflictos en el proceso del negocio de seguros	448
3	Conclusión	453
<b>4.5</b>	<b>Más allá de las IMF y de los modelos de base comunitaria: alternativas institucionales (Richard Leftley y James Roth)</b>	<b>458</b>
1	Alternativas de asunción de riesgos	459
2	Alternativas administrativas	462
3	Alternativas de distribución	467
4	Conclusión	472
<b>4.6</b>	<b>Los detallistas como canales de distribución del microseguro</b>	
	<i>(James Roth y Doubell Chamberlain)</i>	474
1	¿Por qué los detallistas? ¿Qué detallistas?	474
2	Combinaciones de distribución y productos de microseguro para los detallistas	476
3	Conclusión	485
<b>4.7</b>	<b>Microseguro: oportunidades y retos para las instituciones de microfinanzas</b>	
	<i>(Craig Churchill y James Roth)</i>	489
1	Arreglos institucionales	490
2	El tipo de seguro	498
3	Conclusión	505
<b>Parte 5</b>	<b>El papel de otras partes interesadas</b>	<b>507</b>
<b>5.1</b>	<b>El papel de los donantes (Alexia Latortue)</b>	<b>508</b>
1	Un marco de análisis	510
2	Requisitos para que el apoyo de los donantes al microseguro sea eficaz	510
3	Tipos de apoyo de donantes para el microseguro	519
4	Conclusión	527
<b>5.2</b>	<b>Un entorno de regulación para el microseguro</b>	
	<i>(Martina Wiedmaier-Pfister y Arup Chatterjee)</i>	528
1	El trasfondo	529
2	Las barreras del marco regulatorio	535
3	Las experiencias en distintos países. Reflexiones preliminares	541
4	Conclusión	547

<b>5.3 El papel promotor del Estado</b>	
<i>(Sabine Trommershäuser, Roland Lindenthal y Rüdiger Krech)</i>	551
1 Política pública, participación y consenso	552
2 La creación de un entorno facilitador	554
3 El fortalecimiento de las instituciones	559
4 Proporcionando ayuda financiera	562
5 Consideraciones finales	566
<b>5.4 El papel de los aseguradores y reaseguradores en la prestación de servicios de seguro a los pobres</b>	
<i>(David M. Dror y Thomas Wiechers)</i>	568
1 La propuesta de valor del reaseguro	569
2 La actividad de los aseguradores y reaseguradores comerciales en el microseguro	573
3 La capacidad de los aseguradores y reaseguradores de cumplir con la propuesta de valor	578
4 Recomendaciones	585
5 Conclusión	588
<b>5.5 La asistencia técnica</b>	
<i>(Richard Leftley y Richard Lacasse)</i>	591
1 ¿Por qué se necesita la asistencia técnica?	592
2 ¿Qué hacen los proveedores de asistencia técnica?	593
3 ¿Quién provee la asistencia técnica en el microseguro?	597
4 Conclusión: la asistencia técnica de calidad	604
<b>Parte 6 Conclusiones</b>	<b>611</b>
<b>6.1 Estrategias para la sostenibilidad</b>	
<i>(Craig Churchill y Denis Garand)</i>	612
1 Límites de beneficios	613
2 Concentrarse en la eficiencia	619
3 Diversificar las fuentes de ingresos	625
4 La sana administración	630
<b>6.2 El futuro del microseguro</b>	
<i>(Felipe Botero, Craig Churchill, Michael J. McCord y Zahid Qureshi)</i>	633
1 Los futuros clientes del microseguro	635
2 Los futuros proveedores de microseguro	638
3 El panorama de la regulación	647
4 El entorno del microseguro	649
5 Asumir el futuro	652
<b>Apéndice I: Descripción de los proveedores de microseguro</b>	655
<b>Apéndice II: Sobre los autores</b>	673
<b>Bibliografía</b>	681

---

**Índice de tablas**

1 Proveedores y productos de microseguro	6
2 Riesgos prioritarios en países	29
3 Estrategia de salir adelante, por riesgo	35
4 Ejemplos de sistemas de seguros informales basados en diferentes grupos	37
5 Examen para un riesgo asegurable	41
6 Tipología de los vínculos del microseguro	63
7 Aspectos generales de las tareas y características de la fabricación	88
8 Aspectos generales de las tareas y características de la venta de productos	93
9 Aspectos generales de las tareas y características de la revisión de productos	98

10	Algunas tasas importantes de los microaseguradores de salud	101
11	Aspectos generales de las tareas que se deben seguir para mantener la estabilidad a	102
12	Dos aseguradores con productos totales (endowment)	110
13	Protección de préstamos de CARD MBA, más el seguro de funeral familiar	128
14	Clases de beneficios por primas mínimas y máximas en Yasiru	132
15	Cobertura de mercado de productos de seguro de vida voluntarios seleccionados seguro de vida voluntario	132
16	Cobertura de seguros y precios de VimoSEWA en rupias	150
17	Beneficios de LIC's Janashere Bima Yojana	175
18	Beneficios de proyecto de seguro de UniMicro de UIIC's	177
19	Beneficios del producto de microseguro <i>Amparar</i> de la compañía La Equidad	182
20	Pagos y coaseguros límites de de los microaseguradores de salud	186
21	Beneficios en CARD MBA	189
22	Admisión periódica vs campaña actual	206
23	Lista de cotejo de mercado para los gerentes de microseguro:	212
24	Comparación de modos de recolección de primas	223
25	Una muestra del tiempo de duración de las reclamaciones	250
26	Evolución de la tasa de mortalidad en VimoSEWA	269
27	Experiencia de reclamaciones sobre beneficios para niños de VimoSEWA	274
28	Ilustración sobre el efecto potencial del desajuste de inversiones en el Fondo el fondo Provident de CARD – Una ilustración	292
29	Promedio de ganancias mensuales para el personal de primera línea	306
30	Comisiones (% de primas) en póliza a largo plazo en ALMAO y Tata-AIG	308
31	Prevención de pérdidas en seguros de vida y no vida	336
32	El servicio mejorado aumenta en VimoSEWA	352
33	Ejemplos seleccionados de ingreso neto	354
34	Radio de gastos y reclamaciones para esquemas seleccionados	358
35	Clasificación de proyectos de microseguro – una ilustración	360
36	Estudios de caso que corresponden al modelo de redes de cooperativas	365
37	Productos de seguros ofrecidos or las redes de SACCO	376
38	Costo por póliza de ASA (enero de 2005)	398
39	Ingresos / pérdidas por póliza de ASA (enero de 2005)	399
40	Interpretación de cuatro proyectos de microseguro en Zambia 2004	399
41	Ventajas y desventajas para el agente en comparación con el auto-seguro	405
42	Ventajas y desventajas para el asegurador	406
43	Ventajas y desventajas para los tenedores de pólizas	407
44	Comparación entre primas y beneficios para MHO (por sus siglas en inglés) seleccionados	420
45	Motivaciones básicas e interés primario a través del proceso de negocios	454
46	Producto de seguro de funeral de HTG	481
47	¿Provee el auto seguro un mayor valor al cliente?	496
48	Definición del microseguro en India	543
49	Factores que afectan a las alianzas para los aseguradores o reaseguradores	586
50	Factores que afectan a las alianzas para los microaseguradores	586
51	Ventajas y desventajas de la asistencia técnica presencial a largo plazo	597
52	Retos en la expansión del microseguro	634
53	La automatización de los procesos empresariales transforma las operaciones de seguro	643

---

#### Índice de figuras

1	Janus: Las dos caras del microseguro	16
2	Impacto de la conmoción en el ingreso del hogar y en los activos	28
3	El impacto de los riesgos	30
4	El enfoque del microseguro	50
5	Un enfoque dinámico o la extensión de protección por medio del microseguro	69
6	Diseño de los productos de seguro de salud	73

7	Modelo de reclamaciones 1: Asegurador paga al proveedor de servicios de cuidado de salud (pago a terceros)	83
8	Modelo de reclamaciones 2: Cuidados de salud integrados y proveedor de servicios (transacción financiera interna)	84
9	Modelo de reclamaciones 3: El asegurador reembolsa los a sus clientes los gastos de servicios de cuidado de salud	85
10	Plan de seguro para de la boda de su hija: Delta Life	193
11	Opúsculo del mercadeo: Yeshasvini	194
12	Anuncio de ahorros garantizados: TUW SKOK	196
13	El Proceso de Mercadeo de Tres Pasos	198
14	Abandono del microseguro y acceso a los microcréditos	230
15	Proceso típico de resolución de reclamaciones para el producto del microseguro de Madison	237
16	El proceso de reclamaciones en UMSGF	238
17	Solicitud de reclamación internacional de Microcare y de Opportunity International	244
18	Cronometraje de Reclamaciones de CARD MBA	254
19	Premios por ventas de Kharif Hungama	309
20	Organigrama de Tata-AIG	328
21	Ilustración de las 16 decisiones de Grameen	339
22	La lógica circular de la retención de clientes	351
23	Distribución de los productos de microseguro en el modelo de la red SACCO	366
24	Una estructura de red mutualista con su cartera de subsidiarias funcionales	377
25	El sistema del MHO (por sus siglas en inglés)	429
26	Tipos de provisión de seguros de salud	434
27a	El modelo socio-agente	437
27b	El modelo del socio-agente con tercer administrador (TPA)	437
28	El modelo de seguros benéficos	441
29	El modelo impulsado por el proveedor	443
30	Modelo con base comunitaria / modelo mutualista	447
31	Tres componentes para la provisión de seguros	459
32	Proceso de la resolución de una reclamación según Yeshasvini	466
33	Microagentes, CRIG's y NGO's (por sus siglas en inglés) en el proceso de cobro de primas	470
34	Una estructura analítica para el apoyo de donante para el microseguro	509
35	La estrella de ayuda efectiva	511
36	El qué, quién y cómo de la asistencia técnica en el microseguro	522
37	El modelo de RIMANSI de asistencia técnica a los MBA's	602
38	Acreándonos a un balance: El reto del microseguro	612
39	Perspectivas para el futuro	633

---

**Índice de cuadros**

1	El microseguro y las Metas de Desarrollo del Milenio (MDM)	15
2	Aplicando los doce principios de Innovación de Pralahad al microseguro	17
3	El impacto de imprevistos en los ricos y los pobres de Vietnam	29
4	Riesgos y manejo de riesgos en Malawi	33
5	Estrategias de manejo de riesgos en Vietnam	34
6	Manejo de riesgos y sobre-deuda en Georgia	36
7	Membresía en múltiples sociedades funerarias	37
8	Alto costo de funerales en Zambia	39
9	Comprendiendo la demanda de microseguro en Sri Lanka	44
10	Queremos saber más...	46
11	La extensión de la protección social a través del microseguro en Colombia	61
12	Desarrollando enlaces equilibrados en Senegal	63
13	Enlaces en Filipinas	64
14	El Global Social Trust	65

15	El plan maestro de Camboya	66
16	El enfoque integrado en la protección social en Senegal	67
17	Enfoque de tres niveles de BRAC para proveer servicios de salud	83
18	La incursión de CARD en las anualidades	107
19	El esquema de depósito de pensiones de Grameen (GPS)	113
20	Ventas inapropiadas en África del Sur	116
21	¿Es el seguro de vida una alternativa para la protección de préstamo?	125
22	Cobertura de enfermedad en una póliza de seguro	129
23	El fondo Sugam de Shepherd (Shepherd Sugam Fund)	147
24	El alcance en Yeshasvini	152
25	Cobertura de familias en UMSFG	154
26	Colapsos en Delta Life	171
27	Una tarifa fija para Shepherd	174
28	Bodas en masa	179
29	Definición de «familia» de la UHC, en Uganda	179
30	Creando conciencia: la experiencia de la Asociación de Seguros de África del Sur	199
31	La estrategia comercial a tres niveles de UMSGF	201
32	Diferencias regionales en Zambia	203
33	Retos de venta en TUW SKOK	207
34	Vinculando las primas de seguros a los préstamos	217
35	Pagos de prima flexibles para el seguro funerario en Suráfrica	225
36	Pagos de prima «en leche» en Yeshavini	227
37	Delta Life. Combinando el microcrédito con el microseguro	231
38	Denegación de reclamaciones: un caso de documentación insuficiente en Zambia	241
39	Frustración del beneficiario	242
40	Requisitos para el pago anticipado en Columna	246
41	Interrupciones en el curso de reclamaciones de Delta Life	249
42	Eficiencias del seguro informal	251
43	Ajuste de reclamaciones y SIDA	253
44	Problemas de tarifación	260
45	Problemas en el diseño de la base de datos	261
46	La importancia de un seguro de salud MIS: la experiencia de AssEF	263
47	Tarifas de renovación en VimoSEWA	265
48	Proceso de reclamaciones en VimoSEWA	266
49	Definición de reservas actuariales y capital	278
50	Ilustraciones de manejo de riesgos	283
51	Desarrollo organizacional: cómo no hacer las cosas	299
52	Los criterios de selección de micro-agentes en Tata-AIG	300
53	El personal de primera línea en CARD MBA	301
54	El modelo de contratación externa de TUW SKOK	303
55	¿Qué es gobierno corporativo?	314
56	Los cuatro pilares del gobierno	315
57	Responsabilidades de la junta directiva	317
58	La confianza es buena, pero el control es mejor	323
59	Lea lo que esta escrito en la pared	325
60	Teniendo en cuenta la perspectiva social	335
61	Promoviendo el bienestar	338
62	Prevención a través de afiliadas: VimoSEWA	339
63	Afrontando el desastre: la experiencia japonesa	342
64	Microcare: mosquiteros para reducir las reclamaciones relacionadas con la malaria	343
65	Gran valor adjudicado al seguro	350
66	¿Qué acabó con la Confederation Life of Canada?	355
67	¿Por qué el seguro cooperativo satisface a los mercados de bajos ingresos?	367
68	La administración de colapsos y reclamaciones: la experiencia mutualista	383
69	Vendiendo un concepto del seguro en Ghana	391
70	Lista de cotejo para el cobro de primas del socio-agente	394
71	La relación ahora-sí y ahora-no de ASA con el modelo socio-agente	402
72	Perfiles para iniciar la organización de OMS	413

73	Una variedad de perfiles de membresía	417
74	La población-meta de las OMS rurales	418
75	Union Technique de la Mutualité Malienne	421
76	Coordination Régionale des Mutuelles de Santé de Thiès	422
77	Réseau Alliance Santé, Benin	423
78	Desempeño de las OMS: algunas tendencias	425
79	El poder de la acción colectiva	431
80	Plan de seguros de salud de Nkoranza Community	444
81	Zambuko Trust, Zimbabwe	462
82	El comité de reclamaciones de VimoSEWA	464
83	Detallistas y áreas rurales	483
84	Esquema de privilegios de la unión de AFL/CIO	484
85	Reduciendo la vulnerabilidad de los pobres: el caso de Shepherd, India	499
86	Desatando el papel catalítico del sector privado con subsidio público	514
87	Apoyo mediante garantías prestadas por donantes	516
88	Encuestas FinScope: conociendo el mercado	521
89	Las lecciones aprendidas: ejemplos de India	524
90	El seguro informal en África del Sur	531
91	Formalización de ALMAO	532
92	Las cooperativas de seguros en Malawi	534
93	Requisitos de capital en Perú	536
94	Requisitos para los agentes y corredores	539
95	AIG Uganda	540
96	El Ombudsman del seguro en Sri Lanka	555
97	Los proveedores de servicios médicos y las organizaciones mutualistas de salud (OMS) en Mali	558
98	El liderazgo en Guinea-Bissau	560
99	Facilitando los enlaces con PNUD en India	561
100	Subvencionando a Yeshasvini Trust	564
101	África Re	566
102	¿Qué obtienen los microaseguradores del reaseguro?	570
103	Breve resumen del modelo de reaseguro social	583
104	Revisiones actuariales de los sistemas de microseguro	595
105	Los siete principios de la asistencia técnica	604
106	Alianzas de asistencia técnica: DID y CIF	607
107	Herramientas de administración para el microseguro	640
108	Avances tecnológicos en los servicios bancarios para los pobres	643

---

## Reconocimientos

---

Esta publicación se beneficia de las experiencias de los pioneros del microseguro alrededor del mundo. Sin su visión y arrojo, no tendríamos experiencias o lecciones algunas que compartir. Con el riesgo de omitir a algunas personas clave, quisiera reconocer particularmente los esfuerzos de Vijay Athreye, Mirai Chatterjee, Sathianathan Deveraj, Peter Palanisamy y el Dr. Devi Shetty (India), el Dr. Noble de Gerry (Uganda), Aris Alip y Juan Wipf (Filipinas), Shafat Ahmed Chaudhuri y el Dr. Zafarullah Chowdhury (Bangladesh), Julio Medrano y Martha Bohorquez (Colombia), Grzegorz Buczkowski (Polonia), Guillermo Bojórquez (Perú), Denis Garand (Canadá) y Ted Weihe, Michael McCord y los expertos en CUNA Mutual (E.U.). Todos ellos están entre muchos pioneros en el campo, que han buscado o están buscando el equilibrio perfecto entre controles y costos, cobertura y precio, y accesibilidad y capacidad para pago, para lograr que los pobres puedan ser asegurados.

Este libro ha estado preparado bajo los auspicios del Grupo de Trabajo sobre Micro Seguro del Grupo Consultivo para Ayudar a los más Pobres (CGAP, por sus siglas en inglés).<sup>1</sup> Iniciado por la OIT en las 2000 reuniones de CGAP en Edimburgo, el grupo incluye donantes, aseguradores y otras partes interesadas en coordinar actividades de donantes pertinentes al desarrollo y a la proliferación de servicios de seguro para las familias de bajos ingresos en países en vías de desarrollo. Las actividades principales del grupo

<sup>1</sup> CGAP es un consorcio de 33 agencias del desarrollo públicas y privadas que trabajan en conjunto para ampliar el acceso a los servicios financieros para los pobres en países en vías de desarrollo. CGAP fue fundado por éstas agencias de ayuda y líderes de la industria para ayudar a crear servicios financieros permanentes para los pobres a gran escala (a menudo referidos como «microfinanzas»). La estructura de membresía única de CGAP y su red de asociados de CGAP, a través del mundo, la convierten en una impresionante plataforma de convocatoria para generar un consenso global sobre estándares y normas. Como tal, CGAP es un centro de recursos para la industria de microfinanzas completa, donde incuba y apoya nuevas ideas, productos innovadores, la tecnología del momento, mecanismos novedosos para la entrega de servicios financieros, y soluciones concretas al reto de expandir las micro finanzas ([www.cgap.org](http://www.cgap.org)).

incluyen establecer pautas para los donantes, comisionar investigaciones sobre las cuestiones claves, publicar un boletín de noticias trimestral en micro seguro y manejar el contenido de la página de cibernética del foco del Microinsurance Focus.

Como una de las actividades de la investigación del grupo de funcionamiento, este libro es la culminación de un proceso de cuatro años para comprender las prácticas, buenas y malas, en la provisión de seguro a los pobres. Comenzó con un proyecto de investigación co-financiado por DFID, GTZ (comisionado por BMZ), la OIT y SIDA, y manejado por la OIT. Gracias a sus contribuciones, este proyecto respaldó la producción de 25 estudios de casos sobre operaciones del micro seguro alrededor del mundo, que forman la base sobre la cual se construye este libro. A nombre del Grupo de Trabajo, quisiera agradecer a la gerencia y al personal de las instituciones analizadas para estos estudios de caso que permitieron que escudriñáramos sus productos y operaciones y ventiláramos al público sus ensayos y problemas a lo largo de su ruta para proveer productos de micro seguro de calidad.

El grupo de Trabajo ha estado envuelto activamente en el desarrollo de este libro, especialmente Michael McCord y Zahid Qureshi, que me ayudaron a diseñar el ámbito del mismo, identificar los autores y a organizar sus contribuciones. Además, Klaus Fischer, Denis Garand, Richard Leftley, Ralf Radermacher, Gaby Ramm, Jim Roth y Juan Wipf hicieron contribuciones personales significativas a este libro como autores y lectores de muchos de sus capítulos. Es también importante para reconocer la contribución valiosa de Ellis Wohlner, quien repasó muchos capítulos y desafió en varias ocasiones a los autores a afinar su análisis, y a Jeremy Leach que proporcionó ayuda conceptual significativa.

Más de un centenar de personas han contribuido al contenido de este libro, directa o indirectamente, escribiendo o repasando los capítulos, o escribiendo los estudios de casos que sirven como la fuente primaria de información para el libro. Para reconocer sus contribuciones, cada capítulo especifica quiénes son los autores y editores, mientras que el Apéndice I enumera los estudios de caso y sus autores. Muchos colaboradores ofrecieron voluntariamente sus esfuerzos debido a raíz de su compromiso con mejorar los servicios de seguro para los pobres. Docenas más de personas han ayudado con los asuntos administrativos de la publicación, al corregir, editar y diseñar las paginas.

Este libro no habría sido posible sin el apoyo financiero, técnico y la logística provista por la Fundación Munich Re. La Fundación Munich Re y el Grupo de Trabajo de CGAP sobre Micro seguro celebraron una conferencia en 2005 donde muchas de las ideas y de las experiencias aquí narradas se presentaron ante una selecta audiencia de expertos del seguro y del micro segu-

ro. Dicho foro proporcionó una oportunidad para discutir ideas y de profundizar en sus interpretaciones, realzando perceptiblemente la calidad de las contribuciones. La Fundación Munich Re, especialmente Dirk Reinhard y Thomas Loster, también han apoyado la composición, edición e impresión de este libro.

Tras bastidores, Priyanka Saskena proporcionó asistencia administrativa significativa, ayuda editorial y técnica. Contribuciones importantes también fueron hechas por Baldwin Beenackers y Nalina Ganapathi del Programa de Finanzas Sociales de la OIT, Rosemary Beattie, Charlotte Beauchamp y puede Hofman Öjermark de Publicaciones de la OIT, y Andrew Lawson y John Brown del Departamento de Idiomas de Munich Re. El índice fue hecho por John Dawson. Finalmente pero no menos importante, quisiera agradecer a Bernd Balkenhol y a Sarah Labaree quienes me permitieron emplear mucho más tiempo en este proyecto que el que cualquiera de nosotros hubiera anticipado.

*Craig Churchill*  
*Programa de Finanzas Sociales*  
*Sector del Empleo, la OIT*  
*Ginebra, Suiza*

---

## Tabla de acrónimos

---

AAC/MIS	Asociación de Cooperativas de las Americas/ Sociedades Mutualistas de Seguros (Americas Association Cooperative/Mutual Insurance Societies)
AD&D	Póliza de muerte accidental e incapacidad
ADB	Banco Asiático de Desarrollo (Asian Development Bank)
AFL-CIO	Federación Americana del Trabajo-Congreso de Organizaciones Industriales (American Federation of Labor – Congress of Industrial Organizations)
AIG	American International Group
AIMS	Sistema de manejo de seguro automatizado
AKAM	Agencia Aga Khan para las micro finanzas
ALM	Pareo de responsabilidad de activos
ALMAO	Organización Aseguradora Mutualista All Lanka (All Lanka Mutual Assurance Organization) (Sri Lanka)
ARDCI	Centro de Agricultura y Desarrollo Rural de Catanduanes, Inc. (Filipinas) (Agriculture and Rural Development Center of Catanduanes, Inc.) (Philippines)
ASA	Activistas para Alternativas Sociales (India)
Activists	for Social Alternatives (India)
ASCA	Asociación de Ahorro y Crédito Acumulativo (Accumulating Savings and Credit Association)
AssEF	Association d'Entraide des Femmes (Benin)
ATM	Máquinas de cajero automático
BM	Bienestar Magisterial (El Salvador)
BMZ	Ministerio Federal de Cooperación y Desarrollo Económico (Alemania) (BMZ (Federal Ministry for Economic Cooperation and Development) (Germany)
BOP	Primer paldano de la pirámide
BRAC	Comité para el Avance Rural de Bangladesh (Bangladesh Rural Advancement Committee)
CARD	Centro para la Investigación y Desarrollo de Agricultura (Filipinas) (Center for Agricultural Research and Development) (Philippines)
CARE	Cooperativa para la Asistencia y Cuidado
Everywhere,	Inc. Philippines)
CBO	Organización de base comunitaria
CCA	Asociación de Cooperativas Canadiense (Canadian Co-operative Association)
CEO	Principal Oficial Ejecutivo
CETZAM	Fideicomiso de Empresas Cristianas de Zambia (Christian Enterprise Trust Zambia)
CGAP	Grupo Consultor para dar Ayuda a los más Pobres (Consultative Group to Assist the Poorest)
CHR	Fondo de Salud Comunitario (Tanzania)
CICS	Reclamaciones en proceso de ser resueltas (Claims in course of settlement)
CIDR	Centro Internacional de Desarrollo y de Investigación (Centre International de Développement et de Recherche) (Francia)
CIF	Centro de Innovaciones Financieras
CMF	Centro de Micro finanzas (Nepal)
CoP	Peso colombiano (divisa actual)

CPI	Índice del Precio al Consumidor
CRIG	Grupo de seguro de comunidades rurales (community rural insurance group)
CRMST	Coordinación Regional de <i>Mutuelles de Santé de Thies</i> (Senegal)
CSG	Grupo de comisionados estándar
CSR	Corporación de responsabilidad social
CU	Unión crediticia
CUNA	Asociación Nacional de Uniones de Crédito (Estados Unidos) Credit Union National Association (United States)
DAC	Comité de Ayuda para el Desarrollo
DFID	Departamento del Desarrollo Internacional (Reino Unido)
DID	Desarrollo Internacional <i>Desjardins</i> (Canadá)
FAQ	Preguntas hechas frecuentemente
FCFA	Franc de la Communauté financière de l'Afrique
FDCF	Fondo Financiero de Profundos Riesgos (Financial Deepening Challenge Fund)
FFP	Fondo Financiero Privado (Bolivia)
FHPL	Plan de Salud Familiar Limitado (India)
FINCA	Fundación Internacional para la Asistencia de Comunidades (Foundation for International Community Assistance)
FSB	Junta para el Servicio Financiero (Sur África)
GK	Grameen Kalyan (Bangladesh)
GLICO	Seguro de vida Gemini de Ghana
GNF	Francos de Guinea (divisa actual)
GPS	Esquema de pensiones de Grameen (Bangladesh)
GRET	Grupo Tecnológico de Intercambio y de Investigación (Groupe d'échange et de recherche technologique) (Francia)
GTZ	Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit (Alemania)
GUPR	Reserva de prima bruta no devengada (Gross unearned premium reserve)
HIV	Virus de inmunodeficiencia humana (VIH)
IAIS	Asociación Internacional de Supervisores de Seguros
IBNR	Reclamaciones incurridas pero no reportadas (Incurred but not reported claims)
IBSL	Junta de Aseguradores de Sri Lanka
IC	Comisionados de Seguro
ICD	Diagnóstico Internacional de Reclamaciones
ICMIF	Federación Internacional de Cooperativas y Aseguradoras Mutualistas
ID	Identificación
IDB	Banco para el Desarrollo Interamericano (Inter-American Development Bank)
ILO	Organización Internacional de Trabajadores (International Labour Organization)
IRDA	Autoridad para el Desarrollo y Regulación de Aseguradoras (India)
IT	Información tecnológica
ITN	Mosquiteros tratados con insecticidas
JCCU	Unión de Cooperativas Japonesas para el Consumidor
K	Kwacha (divisa actual de Malawi)
KSK	Kasagana Ka (Filipinas)
LIC	Corporación de Seguros de Vida de India (Life Insurance Corporation of India)
LKR	Rupios de Sri Lanka (divisa actual)
MAF	Fondo de Asistencia Mutualista
MBA	Asociación Mutualista de Beneficios
MDGAs	Metas de Desarrollo del Milenio
MFI	Institución de Micro finanzas
MHIB	Aseguradora de Micro Salud para Mujeres de las Zonas Rurales Pobres de Bangladesh (Micro Health Insurance for Poor Rural Women in Bangladesh)
MIAN	Asociación de Micro Aseguradoras de los Países Bajos
MIS	Sistemas para el Manejo de Información
MIX	Intercambio de Información de Micro finanza
MMF	Fondos Mutualistas para Miembros
MORO	Reunión para los Oficiales de Reaseguradores
MOUS	Memorandos de Entendimiento
MUSCCO	Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Malawi
NACSCU	Asociación Nacional de Uniones de Crédito (Polonia)

NHHP	Plan de Cuidado de Salud del Hospital de Nsambya (Uganda)
NIC	Compañía Nacional de Seguros (India)
NUCS	Unión Nacional de Sociedades Cooperativistas (Jamaica)
OECD	Organización de Cooperación y de Desarrollo
Económico/	(Organisation for Economic Co-operation and Development)
OI	Oportunidades Internacionales
OMS	Organizaciones Mutualistas de Salud
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
PAD	Provisiones para desviaciones adversas
PC	Computadora personal
PCC	Compañía cautiva (protected cell company)
PDA	Asistentes digitales personales
Php	Peso filipino (divisa actual)
PHR	Sociedad para la Reforma de la Salud (Estados Unidos)
PML	Pérdida máxima probable
POGI	Interfase del Grupo Organizado de Phil Health (PhilHealth Organized Group Interface)
PPP	Sociedad público-privada
PRSP	Documento de estrategia para la reducción de la pobreza
Q.	Quetzal (divisa actual de Guatemala)
R	Rand de Sur África (divisa actual)
RBC	Capitalización Basada en Riesgo (Risk Based Capital)
RIMANSI	Manejo de Soluciones de Riesgo, Inc. (Filipinas)
ROSCA	Asociación de Ahorro y Crédito Rotativo (Rotating savings and credit association)
RS	Servicios de Reaseguro
Rs.	Rupios (divisa actual de la India)
SA	Sur África
SACCO	Cooperativas de Ahorro y Crédito (savings and credit cooperatives)
SAIA	Asociación de Aseguradoras de Sur África
SBS	Seguro Básico de Salud (Bolivia)
SEEP	Pequeñas empresas de educación y promoción
SEWA	Asociación de Mujeres Auto-empleadas (Self-employed Women's Association (India)
SIDA	Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (HIV)
SHG	Grupo de auto ayuda
SI	Seguro Integral (Paraguay)
SIDA	Agencia Internacional de Desarrollo Cooperativo de Suiza
SK	Shashtho Kormis (paramédicos de salud en Bangladesh)
SKOK	Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito (Polonia)
SMI	Seguro Maternal Infantil (Perú)
SOCODEVI	Sociedad de Cooperativa por el Desarrollo Internacional (Canada)
SS	Shashtho Shebikas (comunidad de salud para los obreros en Bangladesh)
SSS	Sociedad para el Servicio Social (Bangladesh)
STEP	Estrategias y herramientas contra la exclusión social y la pobreza (Strategies and Tools against Social Exclusion and Poverty)
TA	Asistencia técnica
TOT	Entrenamiento para entrenadores
TPA	Tercero administrador
TPD	Incapacidad total y permanente
TSKI	Taytay Sa Kauswagan (Filipinas)
TUW SKOK	Compañía Mutualista de Seguros de las Uniones Cooperativas de Ahorro y Crédito (Polonia)
TV	Televisión
TYM	TaoYeu May (Vietnam)
UEMOA	Unión Económica y Monetaria de África del Oeste
UHC	Cooperativa de Salud de Uganda
UIIC	Compañía de Seguros Unidas de India, Ltd.
UK	Reino Unido
UMASIDA	Umoja wa Matibabu Sekta Isiyo Rasmi Dar es Salaam
UMSGF	Unión Extranjera de Guinea de <i>Mutuelles de Santé</i> (Guinea)
UNCTAD	Conferencia de las Naciones Unidas para el Intercambio y Desarrollo
UNDP	Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas

UNICEF	Fondo para los Niños de las Naciones Unidas
US\$	Dólar de los Estados Unidos (divisa actual)
USA	Estados Unidos de América
UTM	L'Union Technique de la Mutualité Malienne (Mali)
VHS	Servicio de Salud Voluntario (India)
WHO	Organización Mundial de la Salud (World Health Organization)
WWF	Fundación Mundial de la Mujer (Colombia)
Zł	Zloty (divisa actual en Polonia)
ZOC	Centros de operación por zonas

---

## Introducción

---

Las familias de bajos ingresos son vulnerables a los riesgos y vaivenes de la economía. Una de las maneras en que los pobres pueden protegerse a sí mismos es a través del seguro. El microseguro puede ayudar a las familias de bajos ingresos a manejar los riesgos a los que están expuestos de forma tal, que les permita mantener un sentido de confianza financiera, aún cuando enfrentan una situación de vulnerabilidad significativa. Si los gobiernos, donantes, agencias de desarrollo y otras instituciones piensan seriamente combatir la pobreza, el microseguro tiene que ser una de las armas en su arsenal.

Entre poblaciones de bajos ingresos, la distribución de riesgos y el uso de métodos informales de seguro no son conceptos totalmente nuevos. Los esquemas informales para compartir riesgos han existido a través de varias generaciones, aún en los lugares más inaccesibles. Sin embargo, estos esquemas están generalmente limitados en su alcance y sus beneficios típicamente cubren sólo una pequeña parte de la pérdida. Un aspecto clave del interés que se ha creado en el microseguro, es explorar maneras de aumentar el acceso de un mayor número de familias pobres al seguro y aumentar sus beneficios.

---

### 1 En busca de prácticas buenas y malas

Con el fin de aprender como extender el seguro a las familias de bajos recursos, el Grupo de Trabajo sobre Microseguro del CGAP (por sus siglas en inglés) inició un proyecto de investigación, en el año 2003, para documentar las experiencias de operaciones de microseguro a través del mundo e identificarles prácticas buenas y malas.<sup>1</sup> Dicho proyecto realizó una serie de estudios de casos de compañías de seguros, instituciones de microfinanzas (IMF) y esquemas de seguro de tipo comunitario para aprender cómo proveer seguro de vida y salud a los pobres. Aunque seguros contra otro tipo de riesgo, como propiedad y daños a la agricultura, también son relevantes para

<sup>1</sup> SIDA, DFID, GTZ y la ILO dieron respaldo a este proyecto.

el mercado de personas de bajos ingresos, esta iniciativa se concentró en los dos riesgos; muerte y enfermedad que son más comúnmente identificados en investigaciones sobre oferta y demanda. La investigación se concentró en organizaciones con, por lo menos, tres años de experiencia y con una población de por lo menos 3,000 vidas, de manera que pudieran evaluarse sus resultados en vez de sus metas. El proyecto consideró primeramente la experiencia en África, Asia y América Latina, y procuró identificar a los microaseguradores que utilizaban más variedad de modelos y estructuras de servicio, tales como:

- Sociedades entre aseguradores y agentes de distribución, tales como cooperativas e IMF.<sup>2</sup>
- Compañías de seguro autorizadas que sirven a un mercado de bajos ingresos directamente.
- Proveedores de servicios de salud que ofrecen oportunidad de financiamiento y asumen el riesgo del seguro.
- Programas de índole comunitaria, que distribuyen los fondos, cargan el riesgo y mantienen una relación con el proveedor de servicios de salud.
- Estrategias de seguros auspiciadas o subsidiadas por el gobierno.
- IMF auto aseguradas que asumen el riesgo y ofrecen seguro a sus clientes.

La muestra potencial de estrategias de microseguro que cumple con estos criterios no es tan extensa. Muchas de las estrategias de microseguro son nuevas o sus productos han sido introducidos al mercado recientemente. La mayoría de los microaseguradores se han enfocado en los productos de seguro más simples de administrar, particularmente el seguro de vida a crédito. Además de este tipo de producto, el volumen de microseguro disponible disminuye, en la medida en que la complejidad de manejar el producto aumenta. Hasta cierto punto, los productos más solicitados en este mercado tan ignorado, como lo son los seguros de salud, son los menos disponibles.

Sin embargo, un número de organizaciones pertinentes fueron identificadas y contactadas, y accedieron a someterse bajo la lupa de (en su mayoría) analistas externos. La mayoría de los estudios de casos fueron hechos por

<sup>2</sup> A través de este libro, el término institución de microfinanzas es utilizado para referirse a una organización formal o semiformal que hace transacciones de crédito o ahorro con hogares de bajos ingresos, que incluyen a las ONG de micro crédito, uniones crediticias o cooperativas de crédito (SACCO's, por sus siglas en inglés), bancos de microfinanzas autorizados y otros. Según el Congreso de Microcrédito celebrado a finales de 2004, ([www.microcreditsummit.org](http://www.microcreditsummit.org)) existen en el mundo sobre 3,000 IMF proveyendo crédito y otros servicios a 92 millones de personas de las cuales, 66 millones estaban entre los más pobres cuando tomaron su primer préstamo.

equipos de dos personas, compuestos de un experto en seguros y un profesional de desarrollo que, en conjunto, consideraron tanto el aspecto técnico como el aspecto social de hacer disponible el seguro a los pobres. Todos los equipos utilizaron el mismo marco de investigación y analizaron sus hallazgos, utilizando un bosquejo común para facilitar el análisis de las lecciones aprendidas a través de los distintos esquemas de microseguro.<sup>3</sup>

En total, se realizaron veinticinco estudios de casos, en los que se analizó la experiencia de más de 40 organizaciones que están involucradas en microseguro, bien como entidades que asumen riesgo, o como entidades que operan como canales de distribución o como ambos, según ilustrado en la Tabla 1. Múltiples ejemplos de los estudios de casos se incluyen a través de este con el propósito de ilustrar lecciones aprendidas y recomendaciones. En vez de repetir las referencias bibliográficas de estos casos, los lectores deberán tomar nota del hecho de que cada vez que haya una referencia no citada de estos proveedores de microseguro, la experiencia se toma del estudio de casos de que se trate. El Apéndice I especifica qué los esquemas se cubren en cada estudio de caso particular.<sup>4</sup>

Este libro incluye lecciones derivadas de dichas experiencias. Estas lecciones fueron analizadas por 38 autores, expertos en una amplia variedad de ramas (Véase el Anejo II para las biografías de los autores) —incluyendo personas de la academia y actuarios, profesionales de seguros y desarrollo— la mayoría de los cuales participan en el Comité de Trabajo sobre Microseguro del CGAP (por sus siglas en inglés). Sus conclusiones y recomendaciones reflejan sus opiniones personales y no son recomendaciones generales del Comité de Trabajo en pleno.

Algunos de los hallazgos permanecen inconclusos. Los lectores que observan cuidadosamente, notarán diferencias de opinión en una variedad de asuntos, incluyendo la utilidad del seguro de vida de crédito, el rol del reaseguro, la conveniencia de las pólizas de seguro dotal, los beneficios de los productos compuestos, el entusiasmo de los aseguradores comerciales por el mercado de bajos ingresos, las exclusiones por condiciones preexistentes y muchas más.

<sup>3</sup> Hay algunos estudios de casos excepcionales, estructurados de formas distintas a fin de considerar diferentes perspectivas sobre el micro seguro. Por ejemplo, ICMIF (2005), en sus *Lecciones aprendidas de difícil manera*, analiza nueve compañías de seguro, miembros actuales o anteriores de la International Cooperative and Mutual Insurance Federation, que habían enfrentado problemas de una u otra forma; sus experiencias están documentadas anónimamente. De forma parecida, Leftley (2005) mira las experiencias del microseguro desde la perspectiva del proveedor de asistencia técnica, la Opportunity International, que ha apoyado a muchas IMF a negociar asociaciones con compañías de seguro.

<sup>4</sup> Los estudios de casos están disponibles en: [www.microfinancegateway.org/section/resourcecenters/microinsurance](http://www.microfinancegateway.org/section/resourcecenters/microinsurance).

Poco a poco, sin embargo, y a pesar del hecho de que este libro cubre diferentes productos de seguros provistos por una variedad de arreglos institucionales a través de cuatro continentes, una imagen clara del microseguro, comienza a surgir particularmente en relación con los retos que se encuentran al asegurar a los pobres y muchas de sus soluciones. Los hallazgos revelan que el microseguro es realmente viable, y aún ganancioso en algunas circunstancias, pero habrá que vencer un número de circunstancias para poder hacerlo exitoso.

---

## 2 La audiencia-meta

La audiencia primaria para este libro son los profesionales de seguros y practicantes que trabajan en el campo que actualmente ofrecen seguros a personas de bajos ingresos o que están considerando ese mercado. Este libro está escrito con la esperanza de que dicha audiencia pueda aprender de las experiencias de nuestros predecesores, tanto de aquellos que han tenido éxito, como aquellos que han fracasado.

Este libro también está dirigido a aquellos que asisten a los practicantes, tales como son los proveedores de asistencia técnica y los donantes. Al tener un mejor entendimiento de los retos y posibles soluciones asociadas con la oferta de seguros a los pobres, se espera que estos individuos y organizaciones puedan utilizar más eficientemente sus recursos humanos y económicos para expandir el acceso a los seguros.

Los reguladores y las personas establecen política pública representan la tercera categoría de lectores. Como todo campo nuevo de actividad, el microseguro a veces opera en un ambiente que no ha sido diseñado para este concepto y que a veces puede hasta caracterizarse como hostil. Una vez se adquiere una apreciación clara de las diferencias principales entre el seguro y el microseguro y se identifica en qué lugar del andamiaje de protección social más amplio corresponde ubicarlo, los reguladores y las personas a cargo de establecer política pública pueden comenzar a diseñar un ambiente que promueva y apoye el crecimiento y desarrollo del microseguro, y promover mercados de seguros más abarcadores.

---

## 3 Estructura del libro

Este libro está dividido en seis partes. La primera parte, Principios y Prácticas, define el microseguro, provee detalles sobre las necesidades del manejo de riesgos de las familias de escasos recursos y explica la función de protección social crítica del microseguro.

La segunda parte resume lecciones sobre tipos específicos de productos, principalmente seguro de salud, seguro de vida a largo plazo y seguro a corto

plazo, relacionado con los productos de crédito y ahorro. Esta parte también explora la adaptación de productos de seguro para atender las necesidades de las mujeres y los niños.

La tercera parte del libro explora las operaciones del microseguro en detalle. Incluye capítulos sobre el diseño de productos, mercadeo, cobro de primas, reclamaciones, tarifas, manejo de riesgos y finanzas, gobernabilidad, desarrollo organizacional y control de pérdidas. Esta parte concluye con un capítulo sobre puntos de referencia que examina la razón del desempeño de los esquemas de microseguro.

El microseguro puede distribuirse a través de una variedad de arreglos institucionales. La cuarta parte examina estos arreglos para analizar las condiciones en las que uno puede ser preferible sobre los otros. Estos capítulos consideran el modelo socio-agente, el enfoque basado en la participación comunitaria, compañías de seguros poseídas por redes de cooperativas de ahorro y crédito, detallistas como canales de distribución e instituciones de microfinanzas. Un capítulo analiza las ventajas, desventajas y conflictos de intereses de varios arreglos organizacionales por trabajar seguros de salud.

La quinta parte toma en cuenta el papel que juegan las personas que tienen un interés económico clave, incluyendo donantes, reguladores, gobiernos, aseguradores y reaseguradores y proveedores de asistencia técnica. El libro concluye con la sexta parte, que resume las estrategias necesarias para alcanzar el balance adecuado entre cobertura, costos y precio, y provee una perspectiva sobre el desarrollo futuro del microseguro.

Tabla 1 **Proveedores y productos de microseguro**

<i>Institución</i>		
<i>Comienzo del microseguro</i>	<i>País</i>	<i>Personas cubiertas *</i>
Activist for Social Alternatives (ASA) – 1993	India	55.000 (2004)
All Lanka Mutual Organization (ALMAO) – 1991	Sri Lanka	50.000 (2004)
American International Group Uganda (AIG Uganda) – 1997	Uganda, Tanzania, U. R., Malawi	1,6 millones (2003)
Association d'Entraide des Femmes (AssEF) – 2003	Benin	2.300 (2004)
Bienestras Magisterial (BM)	El Salvador	75.000 (2003)
BRAC Micro Health Insurance for Poor Rural Women in Bangladesh (MHIB) – 2001	Bangladesh	12.000 familias (2004)
CARD Mutual Benefit Association (CARD MBA) – 1994	Filipinas	680.000 (2003)
Christian Enterprise Trust Zambia (CETZAM) – 2000	Zambia	5.000 (2004)
Columna – 1993	Guatemala	54.000 (2004)
La coordinación Régional de Mutuelles de Santé de Thiès (CRMST) – 1989 (first MHO)	Senegal	75.000 (2005)
Delta Life – 1988		Bangladesh
859.000 (2002)		
La Equidad Seguros – 1970	Colombia	30.000 (2004)
FINCA Uganda – 1997	Uganda	37.000 (2003)
Grameen Kalyan – 1996	Bangladesh	58.000 familias (2004)
International Cooperative and Mutual Insurance Federation (ICMIF)	Global	No aplica
Karuna Trust – 2002	India	61.000 (2004)
Madison Insurance – 2000	Zambia	30.000 (2003)
MAFUCETCTO – 2004	Togo	556 (2004)

\* Nota Tabla I. Resultaría inapropiado sumar todas estas cifras para lograr un estimado del total de personas cubiertas con micro seguro ya que éste es solo un ejemplo de los esquemas en función y porque resultaría en

<i>Productos principales del microseguro</i>	<i>Tipo institucional/Modelo de entrega</i>
Periodo de vida (enlace con el crédito)	IMF que cambió varias veces entre el socio-agente y los seguros individuales.
Seguro de inversión y funeral	Compañía de seguros de un sector privado creada por una red de cooperativas de ahorro y crédito, un proyecto informal que fue autorizado en el año 1992.
Muerte accidental e incapacidad (Ad & D) integrado con vida de crédito	Compañía de seguros del sector privado que provee un producto de seguro por medio de asociaciones con 26 IMF
Salud	IMF que ofrece microseguro internamente.
Salud	Proyecto relacionado al empleo para una unión de maestros.
Salud	Proyecto de seguro no regulado, afiliado a un proveedor de servicios de cuidado de salud de la ONG, con una red de clínicas y una ONG de microfinanzas igualmente afiliado.
Vida, vida de crédito integrada e incapacidad	Compañía mutualista de seguro a una IMF.
Vida de crédito, funeral y propiedad	Una IMF asociada con un OI que ha trabajado con dos compañías de seguro privadas para proveer productos de seguro.
Seguros de vida/incapacidad	Compañía de seguro que pertenece a las uniones crediticias.
Salud	Cuerpo cumbre de Organizaciones Mutualistas de Servicios de Salud (OMS).
Inversión	Compañía de seguros privada con fines de lucro sirviendo directamente al mercado de escasos recursos económicos.
Vida e incapacidad	Asegurador mutualista perteneciente a las uniones crediticias (pero que también utiliza el modelo de socio-agente con un IMF).
AD&D con vida de crédito	Un MFI asociado con AIG Uganda.
Salud	Seguros provistos por un proveedor de servicios de cuidado de salud.
No aplica	Una red global de compañías mutualistas de seguro y cooperativas. Las experiencias de nueve miembros anónimos del ICMIF son descritas en un estudio de caso, ICMIF (2005) «Lessons Learned the Hard Way» (Halic).
Ingresos per diem durante la hospitalización	NGO en asociación con una compañía de seguro del estado que sigue un modelo de socio-agente.
Vida de crédito y funeral	Compañía de seguros privada en asociación con cuatro MFI's.
Vida de crédito	Un departamento de seguros de una asociación de unión crediticia.

una duplicación de cifras. Por ejemplo, los números para TSKI y CETZAM también se incluyen en las figuras de la OI; de forma parecida, los números de FINCA Uganda se incluyen en AIG Uganda.

<i>Institución</i> <i>Comienzo del microseguro</i>	<i>País</i>	<i>Personas cubiertas</i> <i>(año de los datos)</i>
Malawi Union of Savings and Credits Cooperatives (MUSCCO) – 1980	Malawi	56.000 (2003)
Opportunity International – 2002	Global	2.7 millones
Pulse Holdings Ltd. – 2001	Zambia	2.200 (2003)
Seguro Básico de Salud (SBS) – 1999-2003	Bolivia	No disponible
Seguro Integral (SI) – 2002	Paraguay	15.600 (2002)
Seguro Materno-Infantil (SMI) – 1998-2001	Peru	350.000 (2001)
Shepherd – 1999	India	15.000 (2004)
ServiPeru – 1996	Peru	94.000 (2003)
Society for Social Services (SSS) – 1996	Bangladesh	27.000 families (2004)
Spandana – 1998	India	390.000 (2004)
Tao Yeu May's Mutual Assistance Fund (TYM) – 1996	Vietnam	68.000 (2004)
Tata-AIG – 2001	India	13.000 (2005)
Taytay Sa Kauswagan (TSKI) – 2002	Filipinas	330.000 (2004)
TUW SKOK – 1998	Polonia	93.000 (2003)
L'Union des Mutuelles de Santé de Guinée Forestière (UMSGF) – 1999	Guinea	14.000 (2005)
L'Union Technique de la Mutualité Malienne (UTM) – 1998	Mali	40.000 (2005)
Vimo SEWA – 1992	India	120.000 (2005)
Yasiru Mutual Provident Fund – 2000	Sri Lanka	24.000 (2004)
Yeshasvini Trust – 2002	India	1.45 millones (2005)

<i>Productos principales del microseguro</i>	<i>Tipo institucional/Modelo de entrega</i>
Vida de crédito y ahorros de por vida	Asociación de unión crediticia que opera un proyecto de seguros para prestatarios; riegos manejados internamente.
Varias cubiertas de ahorros y prestamos	Provee asistencia técnica a una red afiliada de IMF alrededor del mundo que utilizan el modelo de socio-agente; el estudio de caso considera las experiencias de cinco IMF.
Vida de crédito	Asociación de una IMF con una compañía del sector privado llamada Madison Insurance (modelo de socio-agente).
Salud	Proyecto de seguros públicos vinculado principalmente a proveedores de servicios de cuidado de salud públicos.
Salud	Proyecto de seguros públicos vinculado principalmente a proveedores de servicios de cuidado de salud públicos.
Salud	Proyecto de seguros públicos vinculado principalmente a proveedores de servicios de cuidado de salud públicos.
Vida, salud y propiedades de ganado	IMF asociada con compañías de seguros del estado (LIC y UICC).
Salud y funeral integradas	Asociación de corretaje de seguros con una compañía de seguros privada.
Salud	Proveedor de cuidados de salud y MFI proveyendo seguros interinamente.
Vida a crédito, muerte de cónyuge y pérdida limitada de activos	IMF ofreciendo seguros internamente (auto-seguro).
Vida de crédito con beneficio de hospitalización	IMF ofreciendo seguros internamente (auto-seguro).
Seguro de vida, dotal	Compañía de seguros del sector privado utilizando los modelos de socio-agente y microagentes.
Vida de crédito, vida	Un OI afiliada a la IMF en asociación con Cocolife, una compañía de seguros privada.
Propiedad ahorros y AD&D	Compañía mutualista de seguros dirigida por una red de unión de créditos.
Salud	Cuerpo cumbre de las OMS.
Salud	Cuerpo cumbre de las OMS.
Vida integrada, salud, activos	Departamento de una unión de comercio que ha cambiado entre los modelos de socio-agente y auto-seguros.
Accidentes integrados, incapacidad, salud y vida	Proyecto que no está autorizado y que provee seguros en asociación con las ONG y una red de CBO's.
Salud	Proyecto no autorizado que colabora con el gobierno estatal y las cooperativas. Los beneficios están disponibles únicamente por medio de una red de proveedores de servicios de cuidado de salud.

