



CREDIT SHIELD +

1st MICROINSURANCE Initiative of BRAC

Monirul Hoque
Deputy Manager, Microfinance, BRAC
November 2018, Lusaka, Zambia

Why Insurance penetration is only 0.9% in Bangladesh?

Over 510 NGO-MFIs

(Credit & Development Forum, Jun'17)

Borrower 32.45 M

Outstanding \$9.2 B

MI coverage 82%
(463 MFIs)

**MFIs are allowed to offer
Microinsurance**

32 Life Insurance Companies

(Total 77 companies)

Covering 5% of
National Population

Total Life policy
number 8 M

Life Fund = \$3448 M
(IDRA'16)

**Life insurance companies have
limited presence in MI**

Why Insurance penetration is only 0.9% in Bangladesh?

Current MI Offerings

- MFIs started offering **Credit Life** as mandatory since 2013 by PKSF
- Covers **death** incident of the **Borrower only**
- Premium varies from **0.7% to 1%** of loan amount
- Covers **loan outstanding** only

Client Perception

- Credit Life insurance is a **cost of availing Loans**
- **Difficult to cover costs** associated to death incident
- Doesn't cover the death of breadwinner
- **Doesn't cover other major events** i.e. disability, critical illness, hospitalization
- Lack of **client education** by MFIs



Our product development journey

Client Need Analysis

Clients' Perception

Financial impact of Death/disability	Group Clients	MSME Clients
Withdraw savings to cover hospital and funeral expenses	High	Medium
Liquidate productive assets to cover the debts	High	High
Access to finance gets limited and depends on informal lenders	High	Medium
Pull children out of school and send them to work	Medium	Low
Chance of falling into poverty cycle	High	Low

FEATURES – Credit Shield +

Features	Group Based Microloans (100% Female)	MSME (Mostly Male)
Incident	Death and Disability	
Eligibility	Family Insurance: Borrower and one family member	
Insurance Coverage	Waiver of outstanding loan amount	
Funeral Cash	USD 125	USD 250
Other Benefit	Savings remain intact	
Premium Rate (per thousand of loan)	Single : 0.3%	Single : 0.4%
	Dual : 0.7%	

Voluntary Insurance Product

Applying Client Protection Principles Lens

SMART CAMPAIGN CLIENT PROTECTION CERTIFICATION

Issue Date:
August 2016

Issued to:
BRAC

BRAC Centre
75 Mohakhali, Dhaka-1212
Bangladesh

This Certifies that BRAC has been evaluated according to the standards of the Client Protection Certification Program and found to take adequate care to implement Client Protection Principles as promoted by the Smart Campaign.

Additional Information:

For a complete list of entities that are currently certified against the standards for implementing the Client Protection Principles, see the Smart Campaign Certified Entities Directory at www.smartcampaign.org. The standards can also be found on the website.


Aldo Moauro
MicroFinanza Rating Executive Director




Isabelle Barrès
Smart Campaign Director

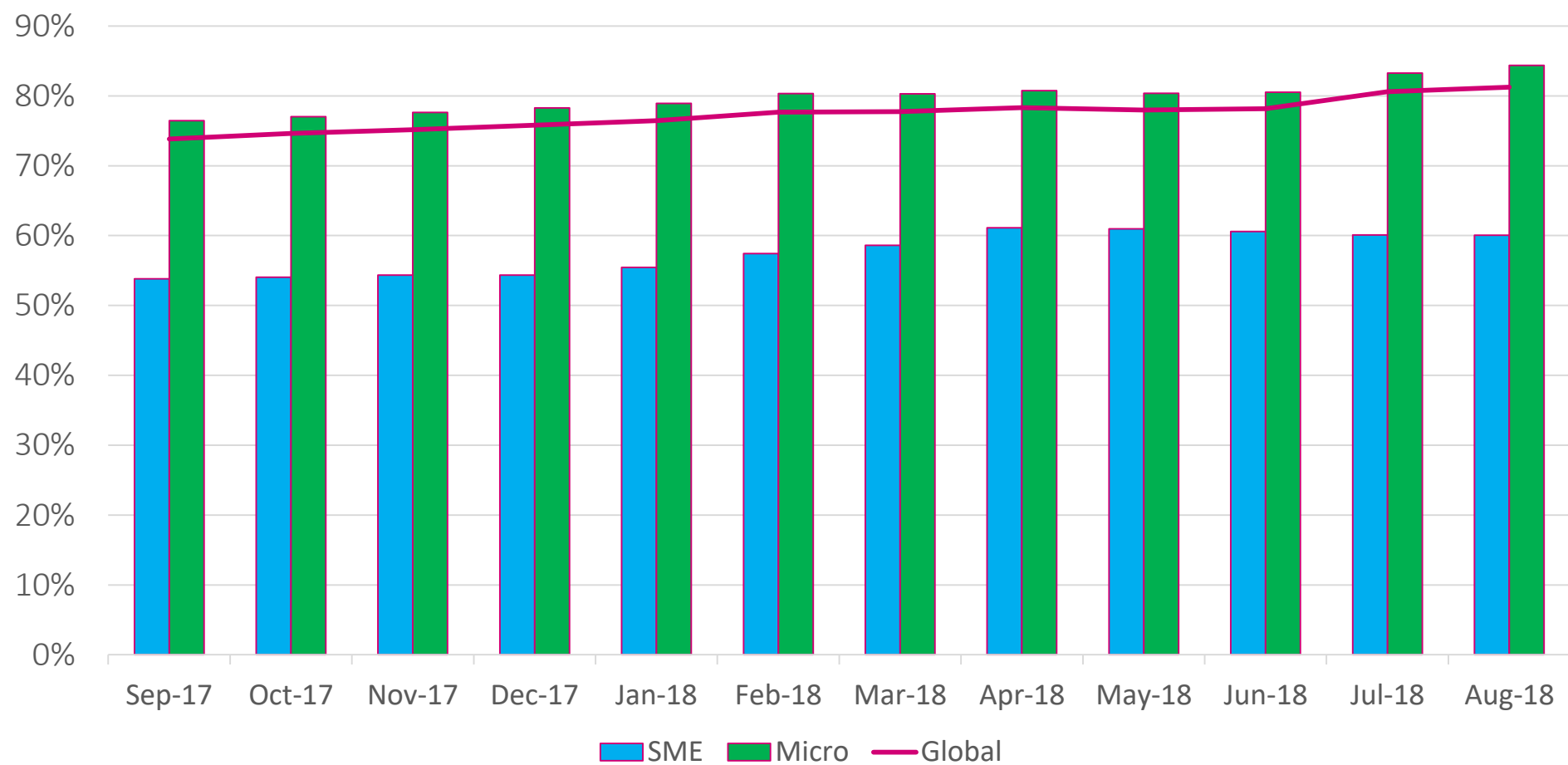
TO REPORT COMPLAINTS REGARDING THE HOLDER OF THIS CERTIFICATE OR MISUSE OF THE SMART CAMPAIGN NAME OR LOGO,
PLEASE CONTACT THE SMART CAMPAIGN CERTIFIER AT info@microfinanzarating.com OR THE SMART CAMPAIGN AT www.smartcampaign.org.

UNLESS EARLIER REVOKED BY THE SMART CAMPAIGN OR BY MATERIAL CHANGES THAT AFFECT CERTIFICATION STATUS, THIS
CERTIFICATE IS VALID FOR FOUR (4) YEARS WITH A RENEWAL REQUIRES TWO YEARS FROM THE DATE OF ISSUANCE

1. Sufficient knowledge about product features
2. Affordable pricing with right value propositions
3. Clients' right to revoke insurance contract
4. Transparency in key info sharing to Clients'
5. Faster claim settlement to build clients' trust
6. Client awareness and satisfaction assessment

BRAC awarded with **Client Protection Certificate** for complying with all the standards in every steps

Amazing Enrolment Rate in a voluntary credit shield



We are observing **77% average enrollment rate in a voluntary credit life scheme ever in Bangladesh**



Communication Strategy

Behavioral Change Communication

Protect household from *falling into the cycle of poverty*



**Group
Communication**



**Insurance Education
@ Branch**



**1-2-1_House Visit
by Branch Manager**

Behavioral Change Communication – MSME Clients

1-2-1 Communication

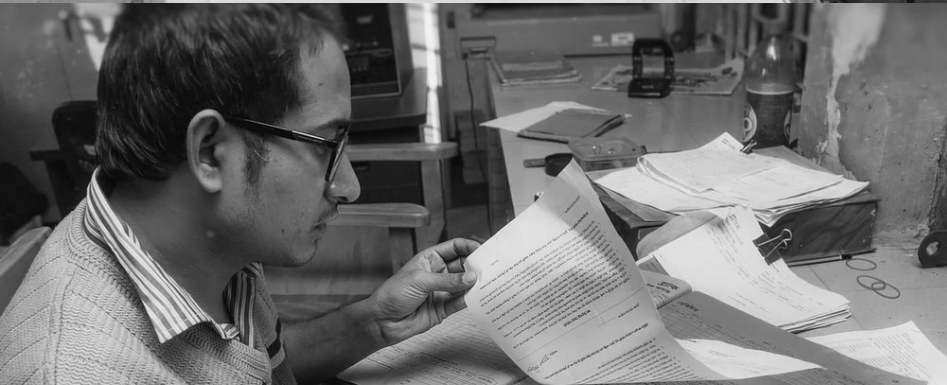
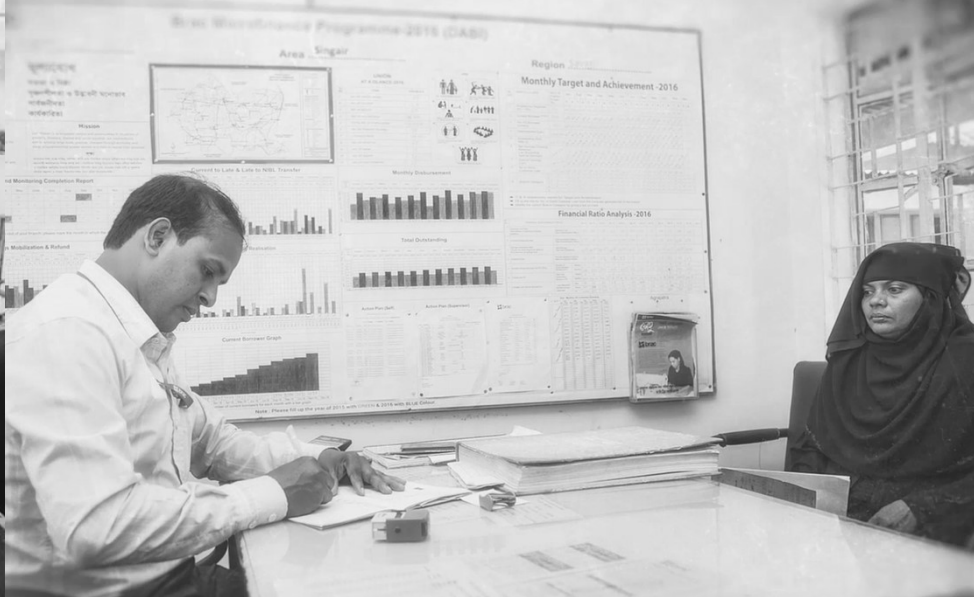


Protect productive assets at the time of adversity to ensure a better future of the family that you have dreamed of

Popular Theatre for community awareness



Social engagement platform to drive awareness through real life examples



Capacity development



Capacity development initiatives

Insurance Operation Manual



ঋণ নিরাপত্তা বিমা
অপারেশন ম্যানুয়াল



মাইক্রোমাইন্যাপ

Describing all process in details

Online FAQ

Frequently Asked Questions_খান নিরাপত্তা বিমা

সূচিপত্র

ক্রমিক	আলোচ্য বিষয়
০১	বিমা সেবায় অর্ন্তভুক্ত সংক্রান্ত বিষয়সমূহ
০২	ঋণ নিরাপত্তা বিমা সংক্রান্ত যোগাযোগের নম্বর
০৩	বিমা পলিসি সংশোধন সংক্রান্ত
০৪	বিমার মেয়াদ সংক্রান্ত
০৫	মৃত্যুকালীন তাৎক্ষনিক আর্থিক সুবিধা সংক্রান্ত
০৬	বিমাদাবি প্রক্রিয়া সংক্রান্ত বিষয়সমূহ
০৭	বিমা নিষ্পত্তি সংক্রান্ত
০৮	সিস্টেম সংক্রান্ত
০৯	একাউন্টস সংক্রান্ত
১০	সরকারী বিভিন্ন আইডি ও ফরমের নমুনা
১১	মৃত্যু-সংক্রান্ত বাংলাদেশ সরকারের আইন
১২	ঋণ নিরাপত্তা বিমার অপারেশন ম্যানুয়াল

Answering all possible field question
with latest information

Accessible from anywhere



www.brac.net



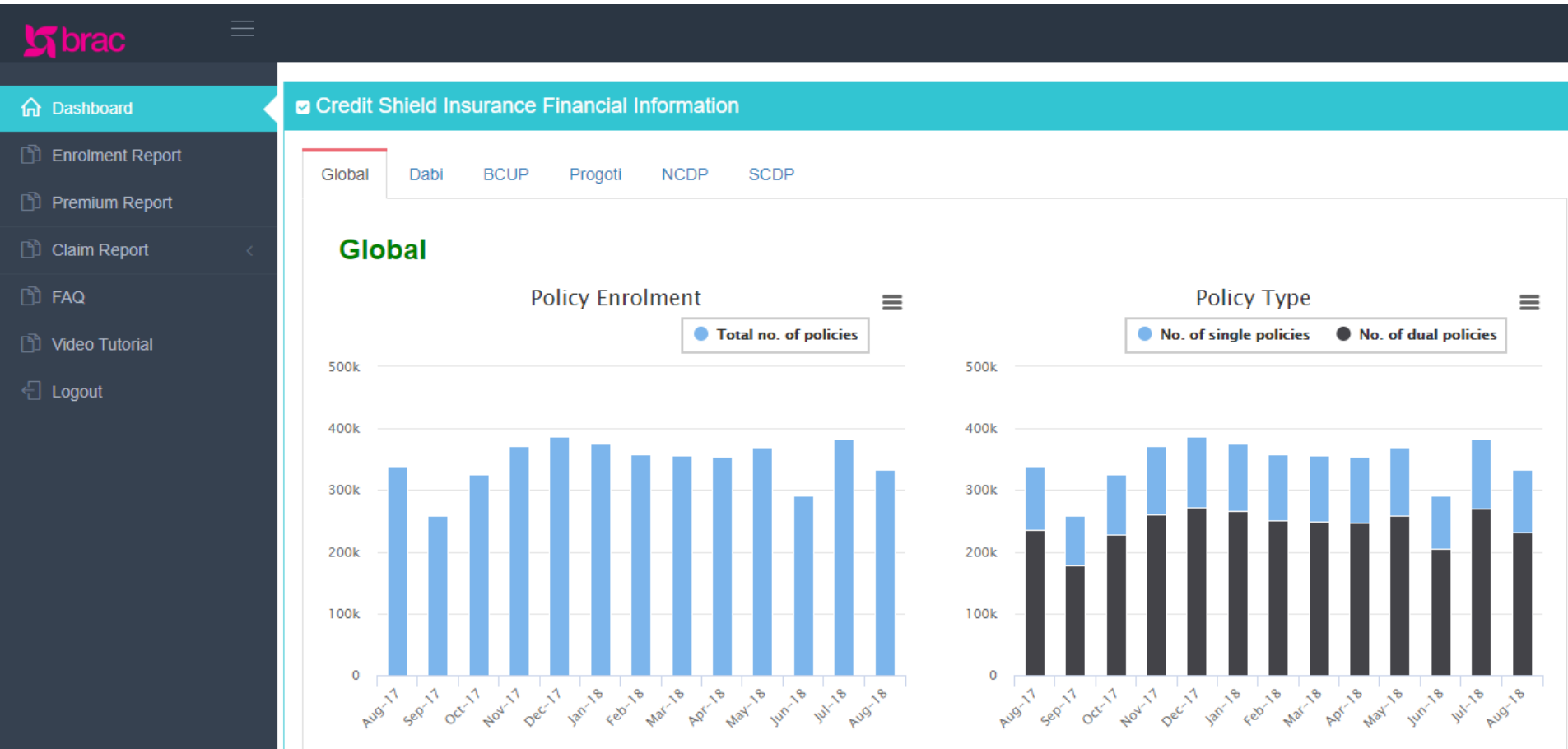
facebook.com/BRACWorld



twitter.com/BRACWorld

Capacity development initiatives

Online Dashboard for performance management



Real time information availability for corrective measures by the field team & central team

Capacity development initiatives



We have developed our Regional Head with proper insurance expertise and
Created 150 Insurance Champions!



www.brac.net



facebook.com/BRACWorld



twitter.com/BRACWorld



Digital Enrollment & Settlement process

Most efficient and digital enrollment option

Digital entry at clients doorsteps!

গ্রাহক কি ঋণ নিরাপত্তা বিমা গ্রহণে ইচ্ছুক? হ্যাঁ না

ঋণ নিরাপত্তা বিমা

বিমার ধরন	একক	২য় বিমারগ্রহীতার নাম	প্রিমিয়াম
২য় বিমা গ্রহীতার তত্ত্বাবধি	বয়স	পিতা	সম্পর্ক
আইসি পরিচয়পত্র		মোন	

স্বাস্থ্য সংক্রান্ত তথ্য

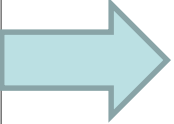
১ম বিমা গ্রহীতা	বর্তমান পেশা:	২য় বিমা গ্রহীতা	বর্তমান পেশা:
পাত ১ বছরে আপনার ওজন ১৫ কেজি বা তার বেশি হ্রাস পেয়েছে কি?		না	
আপনার কি পাত ৬ মাসের মধ্যে হার্ট অ্যাটাক বা স্ট্রোক এর মতো কোন ঘটনার ইতিহাস রয়েছে?		না	
আপনি কি মিশ দিন ধরে ক্যান্সার / ব্যারোসাইটিস / স্ট্রোক / কিডনী বা শিডারের কোন জটিল রোগে ভুগছেন (কিডনী বা শিডার অকার্যকর হয়ে যাওয়ার মতো কোন রোগকে বৃদ্ধানো হয়েছে) বা এডনসক্রের কোন ধরনের ডিকিৎসা গ্রহণ করেছেন?		১ম বিমা গ্রহীতা	২য় বিমা গ্রহীতা
		না	না

উপরে উল্লিখিত কোন প্রশ্নের উত্তর "হ্যাঁ" হলে আবেদনকারীর বিমা গ্রহণে অযোগ্য বলে বিবেচিত হবে

ঋণ গ্রহীতা এই মর্মে অস্বীকার করছে যে, ঋণ এবং বিমা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) সংক্রান্ত প্রস্তুত সকল তথ্য সঠিক। কোন প্রকার ভুল/ত্রুটি প্রমাণিত হলে বিমা আত্মঘাতী/বাড়িল করার অধিকার বিমা প্রতিষ্ঠানের থাকবে। ঋণ গ্রহীতা/ঋণ গ্রহীতাসহ উপরে উল্লিখিত ঋণের বিবরণ এবং পরবর্তী পৃষ্ঠার উল্লিখিত শর্তাবলী অনুযায়ী অধিনায়ক ও সম্পত্তির কালজন্মের দলিলাদিহস্তান্তর প্রদানকারীর উপস্থিতিতে ঋণগ্রহণের সঙ্গে চুক্তিবদ্ধ হলেন।

কর্মসূচি সংস্কৃত (ব্র্যাকের পক্ষে ঋণ গ্রহীতা) / সফটওয়্যার (ব্র্যাকের পক্ষে ঋণ গ্রহীতা) বিমা গ্রহীতা নাম: Md.Afsar uddin পেশা বিসাব কর্মকর্তা/পিন

স্বাক্ষর এবং তারিখ: স্বাক্ষর এবং তারিখ: স্বাক্ষর এবং তারিখ:



Basic enrollment information

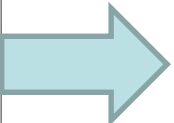
- Type of policy
- Insurer details (name, NID, DOB, age, relation, occupation)
- Premium amount and tenure
- Health information and consent

ঋণ নিরাপত্তা বিমার শর্তাবলি

- পারিবারিকভাবে সুস্থ ও কর্মক্ষম ঋণ-গ্রহীতা এবং তার স্বামী/স্ত্রী বা একই পরিবারের খালিচুক পুত্র/ কন্যা/ শিশু/ মাতা ২য় বিমা-গ্রহীতা হিসেবে এই বিমার আওতার আধায়ে। বিমা গ্রহীতার বয়স ১৮ হতে ৬৫-ম (যে = ঋণের মেয়াদ) বছরের মধ্যে হতে হবে। ৬৫ বছর হওয়া মাত্রই গ্রাহক বিমা সুবিধার আওতার থাকবেন না।
- বিমা গ্রহণে ইচ্ছুক ঋণ গ্রহীতা, নির্ধারিত পরিমাণ প্রিমিয়াম অবশ্যই ঋণ গ্রহণকালীন সময়ে পরিশোধ করবেন। উল্লেখ্য যে, বিমার প্রিমিয়াম অ-ফেরতযোগ্য।
- বিমার মেয়াদকালে, বিমা গ্রহীতা বা দ্বিতীয় বিমা গ্রহীতার যে কোন একজন / উভয়েই মারা গেলে অবশিষ্ট ঋণশক্তি মওকুফ হবে এবং নগদ ২০,০০০ (বিশ হাজার) টাকা দেওয়া হবে। এই টাকা একাধিক বিমা পলিসি থাকলেও (মুদ্রা পরবর্তীকালীন) একবারই দেয়া হবে।
- বিমার মেয়াদ ঋণ পরিশোধের উপর নির্ভরশীল। অর্থাৎ বিমার মেয়াদকালের পূর্বে যদি গ্রাহকের ঋণ পরিশোধ হয়ে যায়, তবে ঋণ পরিশোধের সাথে সাথে বিমার মেয়াদকাল উত্তীর্ণ বলে বিবেচিত হবে। কিন্তু ঋণ পরিশোধে বিলম্ব হলে বিমার (পূর্ব-নির্ধারিত) মেয়াদ বর্ধিত হবেনা।
- আস্বাস্যতা জনিত মৃত্যু ঋণ নিরাপত্তা বিমার আওতার আসবে না। এছাড়াও যদি কোন হত্যাকাণ্ডের সাথে প্রত্যক্ষ বা পরোক্ষভাবে বিমা-দাবি প্রসিদ্ধির সংসর্গ থাকে, তবে তা বিমা-দাবির অযোগ্য বিবেচিত হবে।
- বিমা গ্রহীতা, বিমা গ্রহণের পূর্বে ক্যান্সার/ ব্যারোসাইটিস/ কিডনী/ শিডারের কোন জটিল রোগে (যা কিডনী বা শিডারের অকার্যকর করতে পারে) আক্রান্ত থাকেন কিংবা পাত ৬ মাসের মধ্যে হার্ট অ্যাটাক বা স্ট্রোক এর মতো কোন ঘটনার ইতিহাস রয়েছে থাকে অথবা ১ বছরে ১৫ কেজির অধিক ওজন হ্রাস পেয়ে থাকলে এই বিমার আওতার বাইরে থাকবে।
- বিমা আবেদনকালে বিমা গ্রহীতা সকল তথ্য সঠিক ও সত্য প্রদান করবেন। মৃত্যু-পরবর্তীকালে বিমা-দাবির পর বিমা কোম্পানির তত্ত্বাবধি প্রদত্ত তথ্য অপেক্ষা ভিন্ন তথ্য প্রাপ্ত হলে গণি অগ্রাহ্য / বাড়িল করার অধিকার বিমা প্রতিষ্ঠানের আছে। বিমা কোম্পানি কর্তৃক নিশীত সিদ্ধান্ত হলে নিজে নিজে বিমা-দাবি আবেদনকারী বাধ্য থাকবেন।

ঋণের শর্তাবলি এবং ঋণ নিরাপত্তা বিমার শর্তাবলি পড়ে, বুঝে ও সবকিছু মেলে নিয়ে নিজের ইচ্ছায় আনুগ্ৰহী হয়ে প্রথম পাতায় উক্ত পক্ষ এই ঋণ ও বিমা প্রযোজ্য ক্ষেত্রে - চুক্তিমাধ্যমে স্বাক্ষর প্রদান করলেন।

**** নির্ধারিত তারিখে কিষ্টির টাকা তমা না দিলে অথবা তারিখের আগে বা পরে এবং কিষ্টির টাকা নির্ধারিত পরিমাণের চেয়ে কম প্রদান করলে সেট পরিশোধযোগ্য অর্ধের পরিমাণ কম বা বেশি হতে পারে। কিষ্টির টাকা প্রদানের দিলে সরকারি খুঁটি থাকলে ব্যাংক কর্মীর সঙ্গে আলোচনার মাধ্যমে পূর্বের কর্মদিবসে কিষ্টির টাকা প্রদান করতে হবে। এক্ষেত্রে, সেট পরিশোধযোগ্য টাকার পরিমাণ কম যাবে। তা না হলে সেট পরিশোধযোগ্য টাকার পরিমাণ বেড়ে যেতে পারে।**

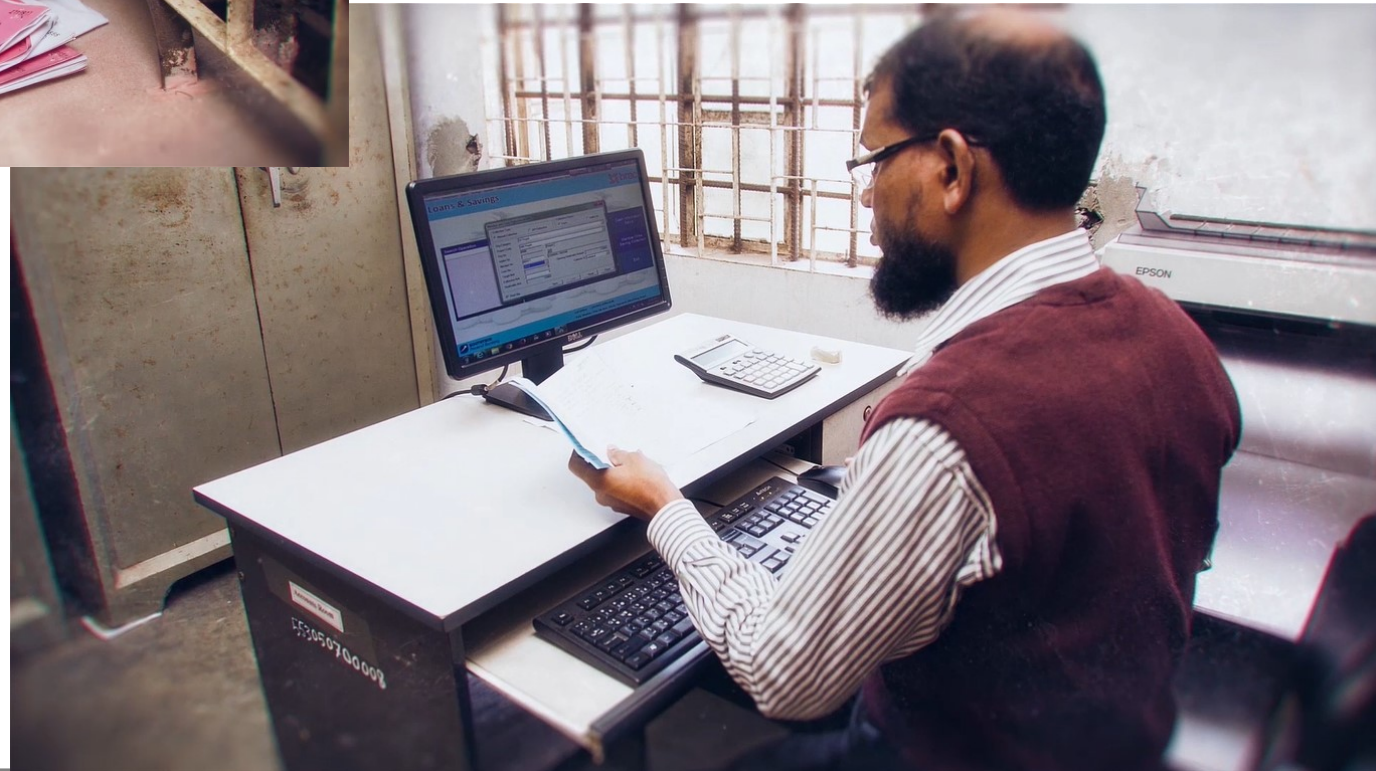


All the rules and condition with client's signature



Most efficient and digital enrollment option

Payment @ branch and MIS management



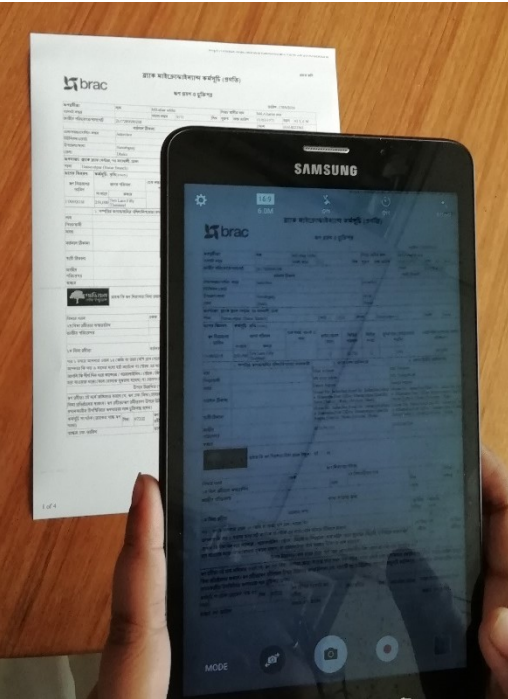
FASTEST and Digital settlement of claims



Mandate to provide Funeral benefit within 1 day of incident

FASTEST and Digital settlement of claims

Claim Upload directly on the Insurer [dashboard](#)



Reports ▾ Claims ▾ Send Claim Documents Help ▾ Forms ▾ Monirul Haque ▾

Send Claim Documents

ব্রাঞ্চ কোড

প্রোজেক্ট

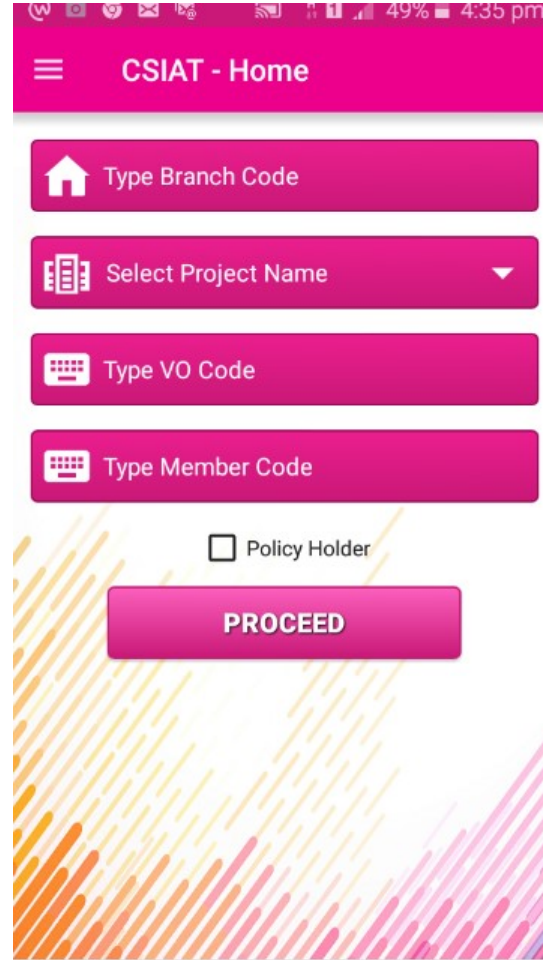
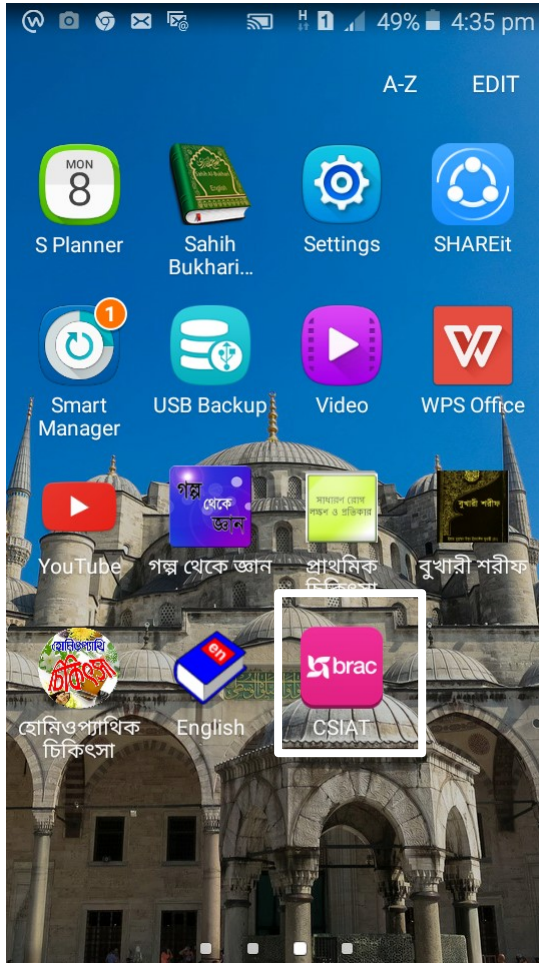
ভিও কোড

সদস্য নং

লোন নং

Thru Mobile APP and total *claim settlement within 3 days*

Tracking of clients' awareness and satisfaction



CSI awareness tracker App (CSIAT)



www.brac.net



facebook.com/BRACWorld



twitter.com/BRACWorld



Developing customer loyalty

Initiatives to develop customer loyalty



**Gift package for
0.5M MSME clients**

**Calendar given to 4.2M
members (micro)**



**Shared and spread the joy with all our borrowers on the
occasion of Bangla New Year in April 2018**

Initiatives to develop customer loyalty

Communication @ branch



Communication @ VO

**Financial Literacy and awareness development (SHEBA)
campaign in September 2018**

Considerations for Sustainable Partnership

1. Set **“Governance Structure”** between Insurance Provider and Aggregator – i.e. Steering committee for collaborative decisions
2. Set **mandate for faster settlement of claims** and **real time visibility of claim dashboard** at both ends
3. Commission sharing vs. **profit sharing** model for a win-win mindset
4. Sustainable margin vs. commercial mindset: set **Premium vs. cost ratio threshold** and review pricing if below threshold
5. Drive **“Client Protection Principles”** and periodic assessment of product around client awareness and satisfaction
6. **Collaborative campaign design** and drive client literacy with utmost priority
7. **Well articulated SLA** understood by field officers and low income clients

■ Increasing Client Coverage and Benefit for CSI:

- *Critical illnesses (subject to infrastructure development)*

- *Wellness services: Health tips, Health camps*

- *More Resilience building: savings + credit linked life insurance*

■ SME Insurance solutions

- *Asset Insurance, employee group life Insurance etc.*



**THANK
YOU!**