

# 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 Coben 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	33
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 ¿Que 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?	61
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>(Mosleh 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>	159
<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 tarifación (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	341
6 Evaluando el rendimiento de la inversión en prevención	343
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	356
4 Administración de inversiones	357
5 Conclusión	359
<b>Parte 4 Opciones institucionales</b>	363
<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 El modelo socio-agente: retos y oportunidades</b> ( <i>Michael J. McCord</i> )	387
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	408
<b>4.3 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?	431
7 Conclusión	432
<b>4.4 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 Más allá de las IMF y de los modelos de base comunitaria: alternativas institucionales</b> ( <i>Richard Lefitley y James Roth</i> )	458
1 Alternativas de asunción de riesgos	459
2 Alternativas administrativas	462
3 Alternativas de distribución	467
4 Conclusión	472
<b>4.6 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 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 El papel de otras partes interesadas</b>	507
<b>5.1 El papel de los donantes</b> ( <i>Alexia Latortue</i> )	508
1 Un marco de análisis	509
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 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>	611
<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 Zabid 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
<hr/>	
<b>Índice de tablas</b>	
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	94

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:	213
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	307
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	Radios 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	587
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	329
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 iglas 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	Acréndonos 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)	5
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	38
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	64
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 Yeshavini	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 tarificación	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	326
60	Teniendo en cuenta la perspectiva social	335
61	Promoviendo el bienestar	338
62	Prevención a través de afiliadas: VimoSEWA	340
63	Afrontando el desastre: la experiencia japonesa	342
64	Microcare: mosquiteros para reducir las reclamaciones relacionadas con la malaria	344
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-si 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	432
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	584
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	608
107	Herramientas de administración para el microseguro	640
108	Avances tecnológicos en los servicios bancarios para los pobres	644