



**SUPERINTENDENCIA**  
**DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

---



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

---

# XX Conferencia Anual ASSAL - IAIS

## Seguros Inclusivos

---

Carlos Izaguirre Castro  
Superintendente Adjunto de Seguros

Santa Cruz de la Sierra - Abril 2019



01

### Seguros Inclusivos

- ❖ Avances – Regulación y Supervisión
- ❖ Regulación de Seguros Masivos, Microseguros e Intermediarios

02

### Conducta de Mercado

- ❖ Enfoque de Conducta de Mercado

03

### Educación Financiera

- ❖ Estrategia de Educación Financiera de Seguros (escuelas, materiales y contenidos)

04

### Mercado Actual

- ❖ Seguros Masivos
- ❖ Microseguros

05

### Retos

- ❖ Central de Riesgos
- ❖ Canales de comunicación
- ❖ Educación financiera
- ❖ Conducta de Mercado



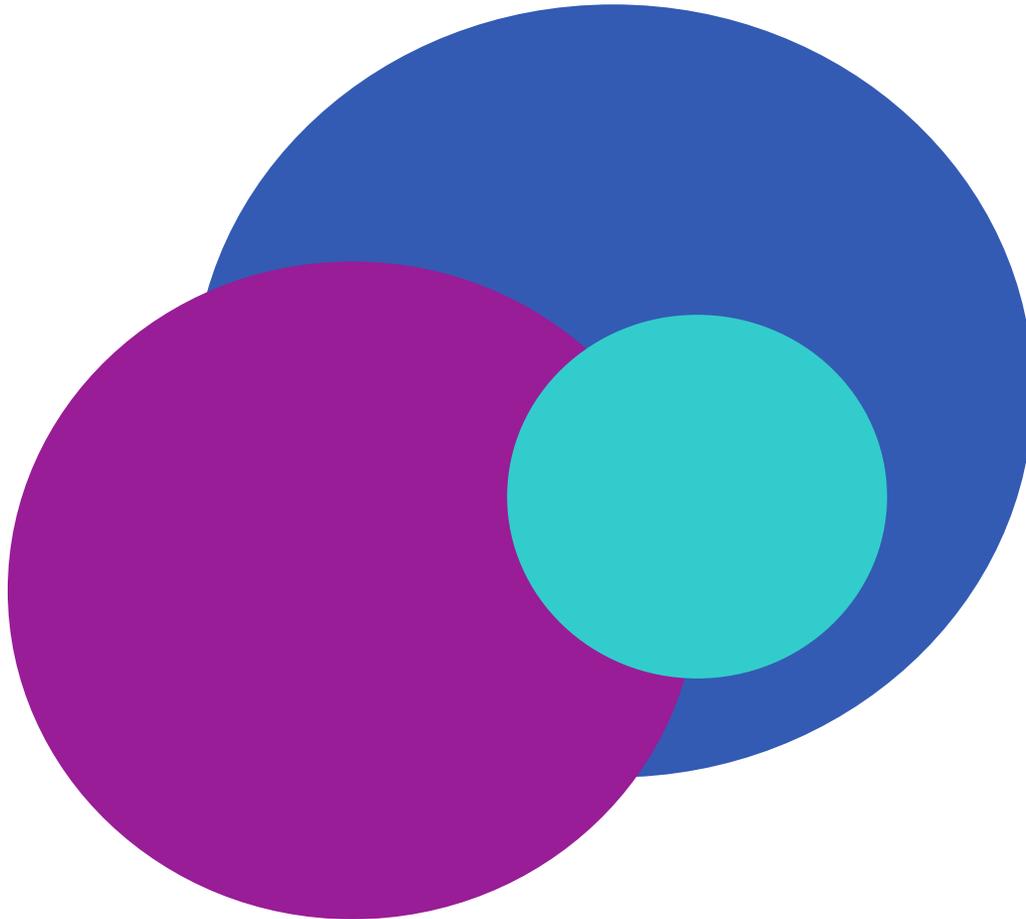
# Seguros Inclusivos

---



# Ámbito de los Seguros Inclusivos

---



## Seguros Inclusivos

Seguros dirigidos al mercado excluido o sub-atendido.

## Seguros Masivos

Seguros estandarizados, no requieren verificaciones previas.

## Microseguros

Dirigido a personas de bajos ingresos o microempresarios.

# Avances - Regulación y Supervisión

## Antecedentes

- Evolución del sector Microfinanzas
- Introducción del SOAT

2007

Primer Reglamento de Microseguros  
Resolución SBS N° 215-2007

2009

Segundo Reglamento de Microseguros  
Resolución SBS N° 14283-2009

2010

- Reglamento Marco de Comercialización
- Código de Protección y Defensa del Consumidor

2013

Ley del Contrato de Seguro  
Ley N° 29946

## Normativa 2013

- Reglamentos complementarios (Transparencia, Pólizas electrónicas, Pago de primas, etc.)
- Reglamento de cajeros corresponsales

## Proyecto Microseguros 2013-2016

- Estudio Diagnóstico del mercado de seguros
- Actualización Reglamentos de Microseguros y Comercialización
- Material de educación financiera en seguros
- Capacitación en Seguros Inclusivos (IAIS, ASSAL, A2ii)

2016

Reglamento de Pólizas de Microseguros  
Resolución SBS N° 2829-2016

## Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2015

Pagos Ahorros  
Financiamiento Seguros  
Educación financiera  
Protección al consumidor  
Grupos vulnerables

2017

Reglamento Comercialización de Productos de Seguros  
Resolución SBS N° 1121-2017

2019

Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros  
Resolución SBS N° 809-2019

# Mejoras en Regulación de Microseguros

---

## Se fortalece

Facilidades de contratación y uso de pólizas electrónicas

Comercialización por diversos canales y el uso de sistemas a distancia

Obligaciones para la venta a través de comercializadores

## Se incorpora

Criterios cualitativos y cuantitativos para facilitar identificación y diseño de productos

Proceso de registro de pólizas de microseguros más ágil y simple

Proceso de atención de siniestros con menores plazos

# Mejoras en Regulación de Comercialización

---

## Se fortalece

Ampliación de requisitos de capacitación para comercialización

Condiciones y obligaciones al operar con comercializadores

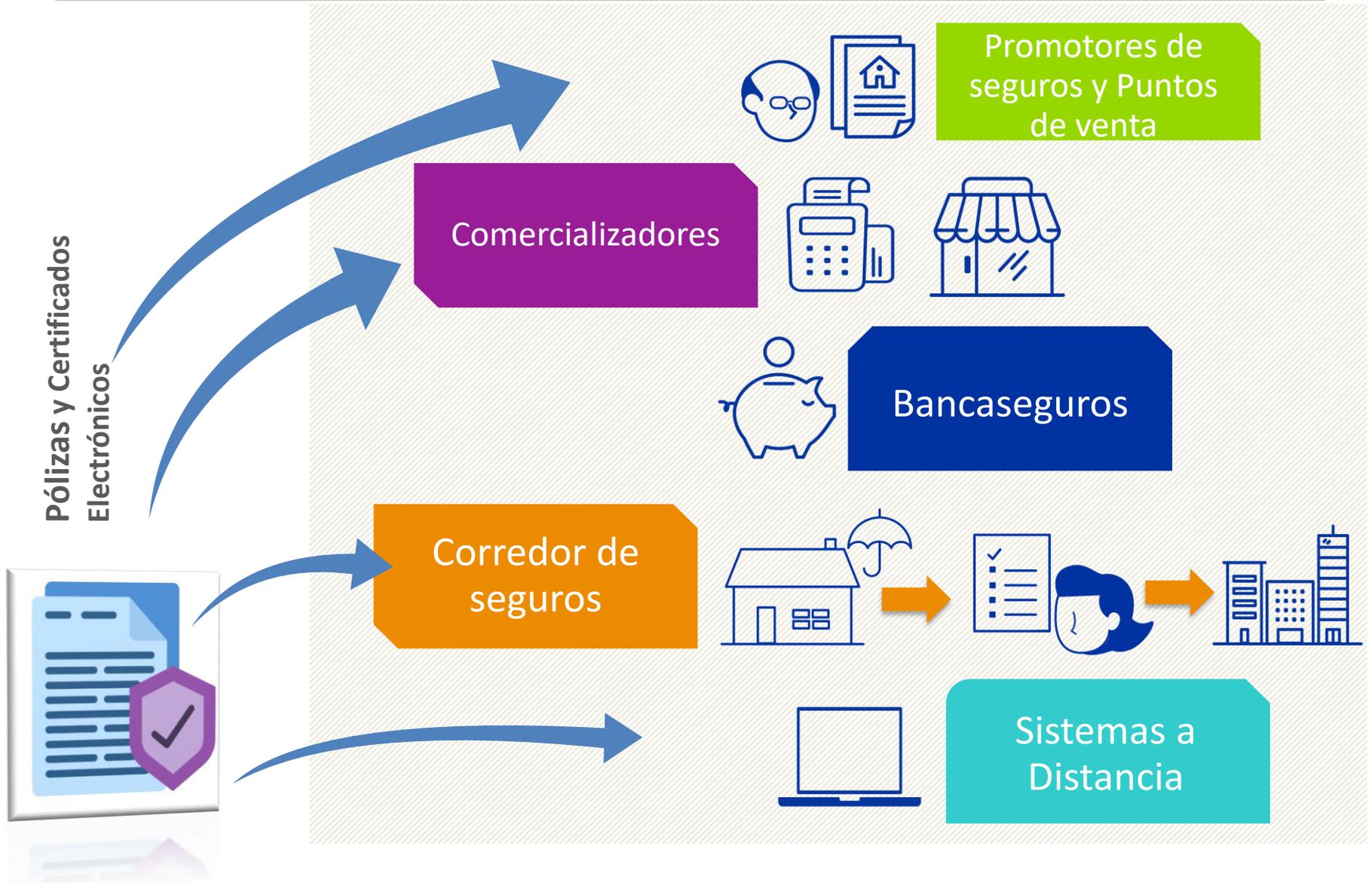
## Se incorpora

Definición de seguros masivos y formas de comercialización directa

Definición y requisitos del uso de sistemas a distancia

Tratamiento especial de la bancaseguros (funcionario encargado)

# Diversos Canales de Distribución



# Nueva Regulación de Intermediarios y Auxiliares

**Aspectos considerados:** Estándares internacionales sobre supervisión (PBS 18), búsqueda de profesionalización del intermediario, enfoque al contratante y/o asegurado

## Se fortalece

Requisitos de idoneidad técnica y moral

Conflicto de intereses

Capacitación

Alcance de las auditorías externas (RESAE)

## Se incorpora

Gestión de conducta de mercado

Segmentación de supervisores en función de los ingresos

Marco de Gobierno Corporativo

Planes de Adecuación en caso de déficit patrimonial

Referenciación de Clientes

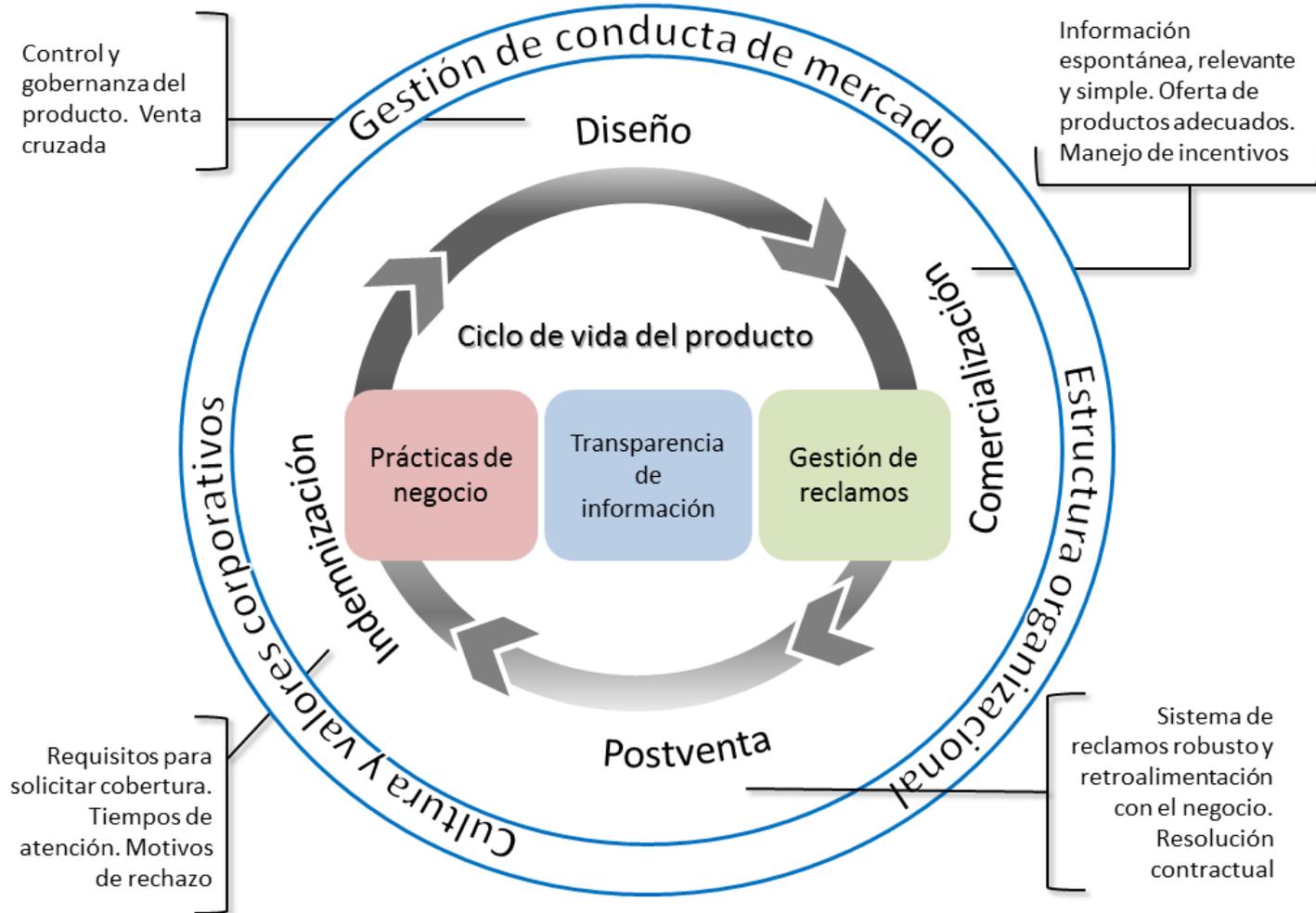


# Conducta de Mercado

---



# En el ciclo de vida del producto



# En la estructura organizacional



## La gestión implica:

- Proponer políticas al Directorio
- Validar productos e incentivos de venta
- Participar en la toma de decisiones
- Elaborar y ejecutar planes capacitación
- Analizar indicadores y reportes (reclamos)
- Reportar resultados de la gestión a la Gerencia/Directorio

**CULTURA Y ESTRATEGIA DE NEGOCIO**



# **Educación Financiera**

---



# Enfoque SBS

## Definición:

Educación Financiera es el proceso del desarrollo de **conocimiento, habilidades y actitudes** en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero.

PLANEF, 2017



### Niños y adolescentes

- Programa de Asesoría a Docentes
- Ferias Educativas
- Talleres en Colegios
- Escuelas de Padres

### Jóvenes

- Programa de Charlas de Cultura Financiera.
- Plataformas virtuales.

### Adultos

- Programa de Charlas de Cultura Financiera
- Plataformas virtuales.
- Medios de comunicación tradicionales.

### Adultos Mayores

- Programa de Charlas de Cultura Financiera.
- Medios de comunicación tradicionales.

microempresarios / población rural / personas con discapacidad

# Educación financiera en las escuelas



A graphic representing a page from the National Curriculum. It features the title 'Currículo Nacional de la Educación Básica' and the text 'Competencia 19: Gestiona responsablemente los recursos económicos.' Below the text is a small icon of a piggy bank.

**Currículo Nacional**  
de la Educación Básica

**Competencia 19:**  
Gestiona responsablemente los  
recursos económicos.



# Estrategia Digital de Contenidos

## Ejemplos de contenido:

### Informar

**SBS PERU** @SBSPERU · 17 ago.  
#SBSPerú informa medidas preventivas ante incidentes de seguridad en algunas entidades financieras. Lee el #comunicado aquí: [bit.ly/2MUmhwo](https://bit.ly/2MUmhwo)



El Comercio, Diario La República, Diario Correo y 2 más

2 97 65



Confianza

### Educar

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú**  
Publicado por [sbsculturafinanciera@gmail.com](mailto:sbsculturafinanciera@gmail.com) · 1 de febrero a las 12:48

#SBSTeOrienta Contratar un seguro te permitirá proteger ese bien que conseguiste con mucho esfuerzo. Mira aquí la relación de seguros que se ofrecen en el Perú: [bit.ly/SegurosSBS](https://bit.ly/SegurosSBS) #CulturaDeAseguramiento #SBSPerú



12.591 Personas alcanzadas 540 Interacciones Promoción no disponible

79 7 comentarios 25 veces compartido



Empoderamiento

### Orientar

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú**  
Publicado por [sbsculturafinanciera@gmail.com](mailto:sbsculturafinanciera@gmail.com) · 22 h

#SBSTeOrienta Se viene el inicio de clases y es importante que nuestros hijos estén protegidos frente a posibles accidentes que pueden ocurrir en el colegio. Conoce más sobre los beneficios de contar con un seguro escolar aquí: [bit.ly/SegurosSBS](https://bit.ly/SegurosSBS) #SBSPerú #CulturaDeAseguramiento



Seguro escolar



Tranquilidad

# Educación Financiera en Seguros



Concientiza a niños y sus familias sobre la cultura de la **prevención** y **aseguramiento** en niños.



Concientizar a los ciudadanos sobre prevención, previsión e importancia de los seguros, así como brindarles conocimientos para la toma de decisiones financiera con relación a los riesgos a los que están expuesto.



Concientizar sobre la importancia de la **cultura previsional y del seguro** en los docentes, y brindarles capacidades para transmitir las a sus estudiantes.



# Materiales de Educación Financiera

## Niños

### Cuentos



### Guía



## Jóvenes y adultos

### Historietas



### Videos

# Estrategia Digital en Seguros - Contenidos

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú**  
7 de febrero · 🌐

Te presentamos el #DecálogoDelAsegurado, que te dará las pautas necesarias para ejercer tus derechos y deberes como contratante de un seguro 🙌. #SBSPerú #CulturaDeAseguramiento



Información de Seguros - Portal del Usuario

Información de Seguros - Po

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú**  
24 de enero · 🌐

#SBSTeOrienta Los seguros nos permitirán proteger nuestra salud, familia y bienes frente a distintas eventualidades. Infórmate sobre los diversos tipos de seguros aquí: <http://bit.ly/SegurosSBS> #SBSPerú #CulturaDeAseguramiento



nuestra familia o nuestros bienes.

Al contratar una movilidad escolar asegúrate que el vehículo cuente con **SOAT vigente**



**Campaña escolar**

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú**  
31 de enero · 🌐

#SBSTeOrienta Existen diversas clases de seguro para proteger nuestros bienes o a nosotros mismos. Conoce aquí cuáles son los principales 🙌 #CulturaDeAseguramiento #SBSPerú



TIPOS DE SEGUROS

Gira la pantalla >>>

**Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú**  
29 de enero · 🌐

#SBSTeOrienta ¿Qué debemos tener en cuenta al momento de contratar un seguro? Mira el siguiente video y conoce más aquí: <http://bit.ly/SegurosSBS>



COMPAÑIA DE SEGUROS

puedes asesorarte por un corredor de seguros.

# Estrategia Digital en Seguros - Productos

## Protección de tarjeta, seguro escolar

**SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**  
República del Perú

**Comparador de Seguros Masivos**

Comparar Coberturas Ver Seguro

Protección de Tarjetas

Consultar

Aseguradora	Prima Mensual	Entidad Financiera contratante	Coberturas (en Soles)			
			Uso indebido de las tarjetas de crédito en cajeros automáticos	Uso indebido de las tarjetas de crédito de las otras entidades financieras en cajeros automáticos	Uso indebido de las tarjetas de crédito de la entidad financiera contratante en establecimientos comerciales	Uso indebido de las tarjetas de crédito de las otras entidades financieras en establecimientos comerciales
LA POSITIVA	S/ 3.40	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	S/ 5200.00	S/ 5200.00	S/ 5200.00	S/ 5200.00
RIMAC SEGUROS	S/ 4.15	DIRECTOS POR WEB	S/ 20000.00	S/ 20000.00	S/ 900.00	S/ 900.00
CHUBB PERU	S/ 8.26	CREDISCOTIA	S/ 4765.50	S/ 4765.50	S/ 4765.50	S/ 4765.50
MAPFRE PERU	S/ 8.95	SCOTIABANK	S/ 31700.00	S/ 15850.00	S/ 31700.00	S/ 15850.00
INTERSEGURO	S/ 9.50	INTERBANK	S/ 9000.00	S/ 4500.00	S/ 9000.00	S/ 4500.00
PACIFICO SEGUROS-ABS	S/ 9.90	BANCO DE CREDITO BCP	S/ 25000.00	S/ 12000.00	S/ 0.00	S/ 0.00
BNP PARIBAS CARDIF	S/ 9.99	BANCO FALABELLA	S/ 30000.00	S/ 30000.00	S/ 30000.00	S/ 30000.00

Nota: La información que se presenta en este aplicativo ha sido registrada por las empresas aseguradoras y es de carácter referencial. Para mayor detalle puede consultar con la página web de la empresa aseguradora de su preferencia.

## SOAT, seguros de viajes internacionales

**SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**  
República del Perú

**Costo y Rendimiento de Productos Financieros**

Esta herramienta le permitirá identificar los precios de los principales productos financieros y elegirlos de manera informada. La información contenida en este aplicativo es referencial, para información detallada sírvase contactarse con la entidad de su elección.

¿Cómo uso esta herramienta?

Sigue los 4 pasos a continuación y podrás conocer los precios de créditos, depósitos y seguros en tu región.

- Región** - Arech, Lima, Ucayali, etc.
- Tipo de Operación** - Créditos, Depósitos o Seguros.
- Producto** - Tarjeta de crédito, préstamo de consumo, vehicular, etc. - CTS, ahorros, etc.
- Monto y Plazo** - Seleccione el monto y plazo que más se ajuste a tu preferencia.

1. Seleccione la Región  
LIMA

2. Seleccione el Tipo de Operación  
SEGUROS

3. Seleccione el Producto  
SOAT

4. Seleccione las Condiciones  
PRECIO DE VENTA REFERENCIAL DEL SOAT PARA AUTOM

Consultar

Actualizado al 06/ 0 4/ 2018

COBERTURA DE SEGUROS ESCOLARES DE ACCIDENTES PERSONALES PARA PÓLIZAS CON PRIMAS ANUALES ENTRE US\$ 20 Y US\$ 25<sup>1)</sup>

Cobertura mínima, promedio y máxima para cada tipo de riesgo

Empresas	Curación <sup>2)</sup>		Invalidez <sup>3)</sup>			Fallecimiento <sup>4)</sup>			Gastos de Sepelio <sup>5)</sup>		
	Mínima	Promedio	Mínima	Promedio	Máxima	Mínima	Promedio	Máxima	Mínima	Promedio	Máxima
Empresas de Seguros											
CHIBBO PERU	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Interseguro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Positiva	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mapfre Peru	13500	13500	13500	30000	30000	30000	5000	5000	5000	5000	5000
PROTECTA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rimac Seguros	775.95	10655.87	46556.74	969.93	20082.56	58195.93	678.95	2042.43	4049.66	727.45	2126.05
SEGUROS SURA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

NOTAS

<sup>1)</sup> El monto de la cobertura se expresa en dólares, utilizando el tipo de cambio contable correspondiente al mes anterior a la fecha del cuadro.

<sup>2)</sup> Se consideran aquellas pólizas cuya prima tengan un costo igual o superior a US\$ 20 y menor a US\$ 25 o su equivalente en soles al momento de la contratación, vigentes para el período escolar o año lectivo correspondiente al año en curso, contratadas entre el primero de enero del presente año y el último día del mes anterior a la fecha del cuadro.

<sup>3)</sup> No se considera información sobre Centros Educativos pertenecientes a las FF.AA.

<sup>4)</sup> Honorarios médicos, gastos en medicinas, atención hospitalaria, entre otros, necesarios para la recuperación de daños sufridos como consecuencia de un accidente.

<sup>5)</sup> Desembolso a favor del asegurado en caso de invalidez a consecuencia de un accidente, el monto a ser desembolsado se encuentra en función del grado de invalidez.

<sup>6)</sup> Desembolso a favor de los beneficiarios en caso de fallecimiento a consecuencia de un accidente.

<sup>7)</sup> Gastos de sepelio del asegurado en caso de fallecimiento sea por muerte accidental.

**SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**  
República del Perú

**Comparador de Seguros Masivos**

Comparar Coberturas Ver Seguro

Viajes internacionales

Estados Unidos & Canadá

7 días

Consultar

Aseguradora	Prima	Coberturas (en dólares)			
		Muerte accidental	Gastos médicos y hospitalarios por accidente	Pérdida de equipaje	Gastos por vuelo demorado o cancelado
LA POSITIVA	\$ 35.00	\$ 100000.00	\$ 20000.00	\$ 2000.00	\$ 250.00
PACIFICO SEGUROS-ABS	\$ 56.00	\$ 60000.00	\$ 50000.00	\$ 1200.00	\$ 500.00
RIMAC SEGUROS	\$ 63.00	\$ 100000.00	\$ 110000.00	\$ 1500.00	\$ 250.00

Nota: La información que se presenta en este aplicativo ha sido registrada por las empresas aseguradoras y es de carácter referencial. Para mayor detalle puede consultar con la página web de la empresa aseguradora de su preferencia.



**Mercado Actual**

---



# Asegurados de Seguros Masivos

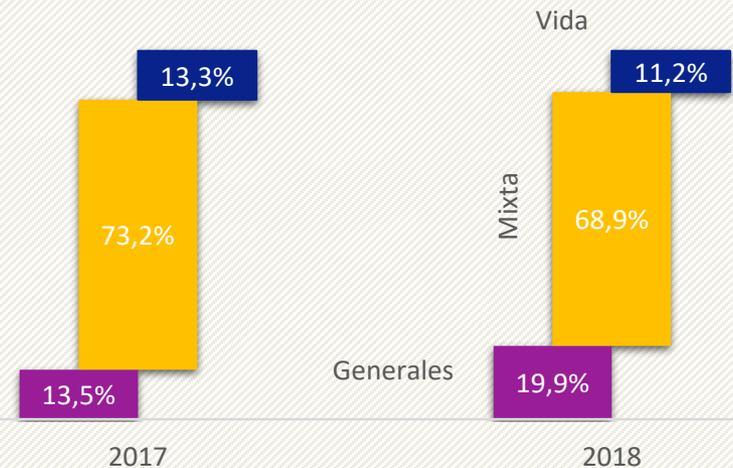
## Número de Asegurados por Ramos (MM)



**23.51 MM  
(2018)**

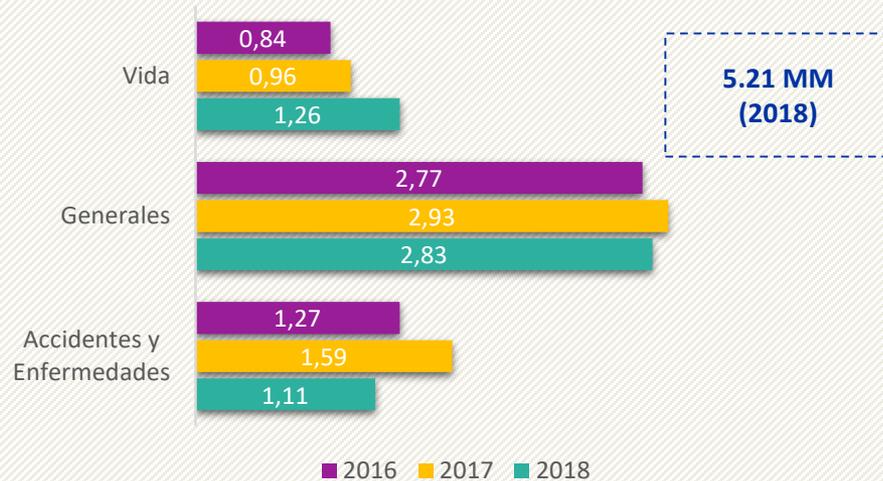
**21.93 MM  
(2017)**

## Porcentaje de Asegurados por Tipo de Empresa

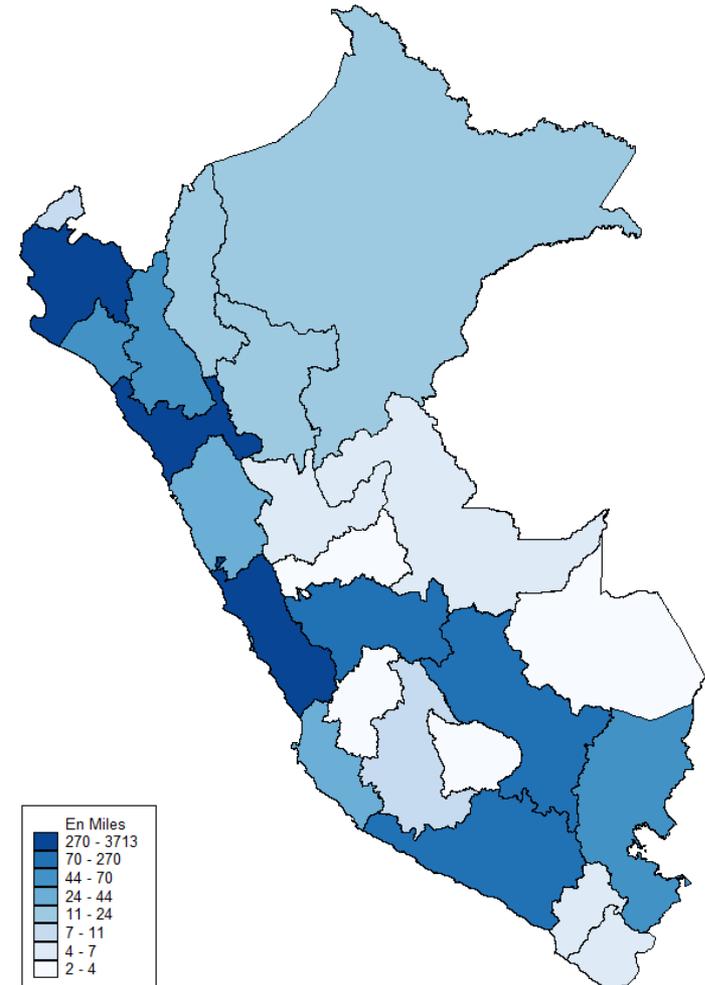


# Asegurados de Microseguros

## Evolución del Número de Asegurados por Ramos (MM)



## Rango de Asegurados por Región



## Porcentaje de Asegurados por Tipo de Empresa





## Retos

---



# Retos

---

## Canales eficientes de comunicación

- Comunicación SBS eficaz y eficiente



## Central de Riesgos

- Calidad de la información
- Difusión
- Uso



## Educación Financiera

- Capacitación Escolar
- Currículo escolar (seguros)
- Profesores entrenados

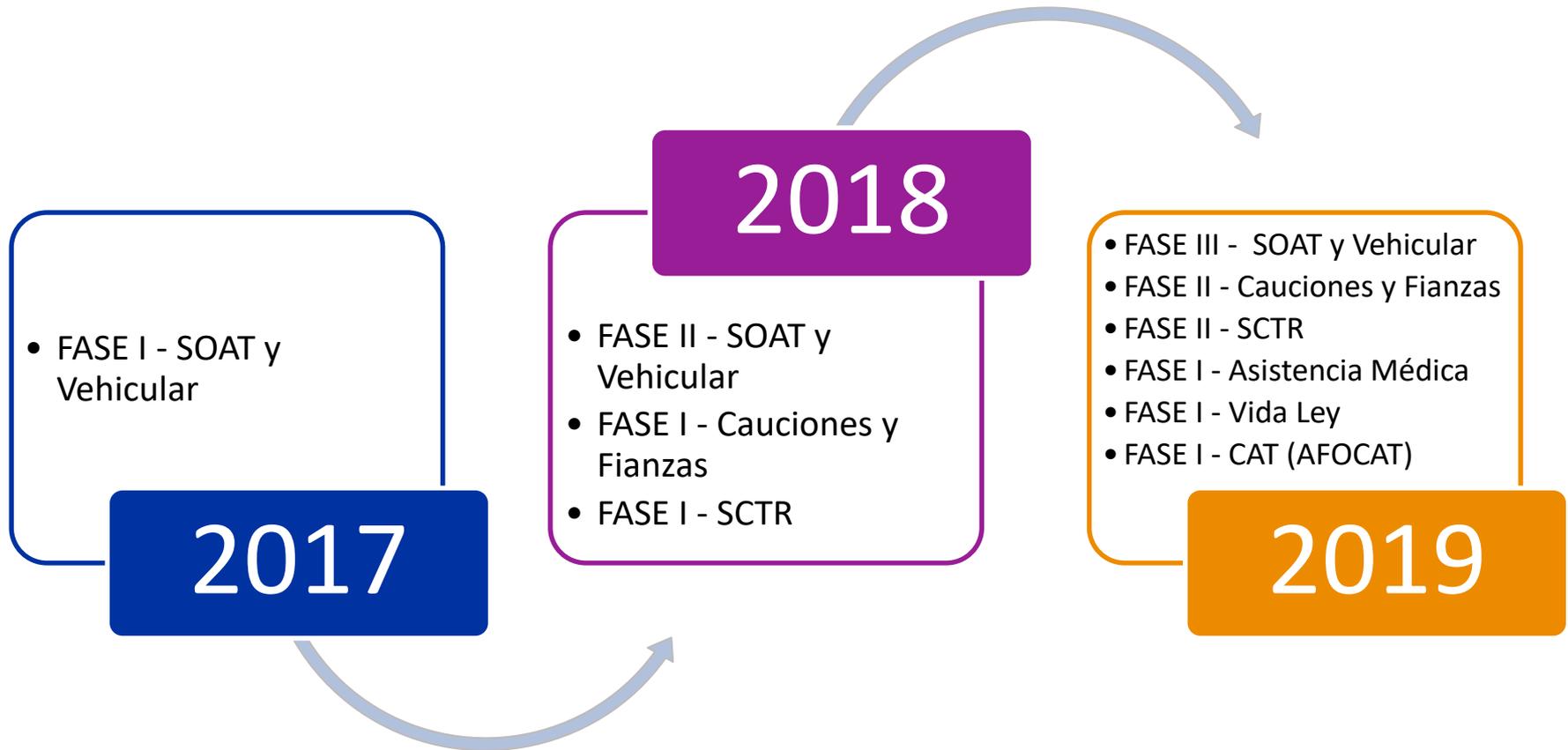
## Conducta de Mercado

- Modelo de satisfacción del cliente



# Centrales de Riesgo

---



# Central de Riesgos SOAT Vehicular – Base de Datos

---



# Central de Riesgos SOAT Vehicular-Potenciales Usuarios



- ✓ Proporcionar al ciudadano información de las pólizas de SOAT y del seguro vehicular que ha contratado, así como el record de los siniestros que ha tenido con relación a estos seguros.
- ✓ Fomentar una mejor conducta vehicular.
- ✓ Brindar información a las empresas de seguros para sus procesos de tarificación y suscripción.
- ✓ Reducir el fraude en el seguro vehicular (información de recuperos).
- ✓ Generar datos estadísticos para uso interno y externo.

# Central de Riesgos SOAT Vehicular

The screenshot shows the 'Central de Riesgos SOAT - Vehicular' interface. It features a blue header with the logo and title. Below the header is a navigation bar with 'Preguntas Frecuentes' and 'Salir' on the left, and 'Inicio' on the right. The main content area is divided into two sections: 'SELECCIONAR TIPO DE CONSULTA' and 'SELECCIONAR TIPO DE SEGURO'. The 'SELECCIONAR TIPO DE CONSULTA' section includes a text box explaining the options: 'Por DNI o RUC para obtener información relativa a usted como usuario del SOAT o seguro vehicular. Por PLACA si desea obtener información de las pólizas y siniestros de un vehículo.' To the right of this text is a form titled 'Tipo de Consulta:' with three radio button options: 'Por DNI', 'Por RUC', and 'Por Placa'. An orange callout box with an arrow points to these options, stating 'Se podrá realizar la consulta por DNI, RUC o Placa'. The 'SELECCIONAR TIPO DE SEGURO' section includes a text box: '>> Por favor seleccione el tipo de seguro que desea consultar.' To the right is a form titled 'Tipo de Seguro:' with two radio button options: 'SOAT' (which is selected) and 'Vehicular'. An orange callout box with an arrow points to these options, stating 'Opción de elegir el producto que se desee consultar'. At the bottom of the interface is a grey bar containing a green 'Ingresar' button.

**Central de Riesgos SOAT - Vehicular**

Preguntas Frecuentes  
Salir

Inicio

**SELECCIONAR TIPO DE CONSULTA** >> Por favor seleccione el tipo de consulta que desea realizar. Por DNI o RUC para obtener información relativa a usted como usuario del SOAT o seguro vehicular. Por PLACA si desea obtener información de las pólizas y siniestros de un vehículo.

Tipo de Consulta:

- Por DNI
- Por RUC
- Por Placa

Se podrá realizar la consulta por DNI, RUC o Placa

**SELECCIONAR TIPO DE SEGURO** >> Por favor seleccione el tipo de seguro que desea consultar.

Tipo de Seguro:

- SOAT
- Vehicular

Opción de elegir el producto que se desee consultar

Ingresar

# Central de Riesgos SOAT Vehicular

## Ejemplo: Consulta Con DNI, SOAT

Opción de imprimir un reporte

Central de Riesgos SOAT - Vehicular

Preguntas Frecuentes Salir

Versión Impresora Anexo Informativo

Enviar por correo electrónico

**REPORTE DE LA CENTRAL DE RIESGOS SOAT - VEHICULAR**

>> Información de pólizas SOAT de la persona consultada (contratante del seguro) correspondiente a los últimos 5 años. Incluye información del número de accidentes ocurridos y el monto total indemnizado por cada una de las pólizas/certificados.

Contratante del Seguro:	Pérez Gonzales, Juan Francisco
DNI:	33022477
Fecha de consulta:	04/05/2018 10:58
Información actualizada a:	Marzo 2018

Listado de pólizas SOAT por vigencia

Compañía Aseguradora	N° de Placa	Nro. De Póliza	Nro. De Certificado	Inicio de Vigencia	Fin de Vigencia	Clase del Vehículo	Uso de vehículo	Comentario
Interseguro	RTZ322	095623159	095623159	13/05/2017	12/05/2018	Automóvil	Particulares	
Interseguro	RTZ322	245848896	245848896	13/05/2016	12/05/2017	Automóvil	Particulares	
Interseguro	RTZ322	235698369	235698369	13/05/2015	12/05/2016	Automóvil	Particulares	
Interseguro	RTZ322	102365489	102365489	13/05/2014	12/05/2015	Automóvil	Particulares	
Rimac	RTZ322	126897564	126897564	10/10/2013	09/10/2014	Automóvil	Particulares	Anulado el 08.05.2014
Rimac	RTZ322	156878945	156878945	10/10/2012	09/10/2013	Automóvil	Particulares	

Sinistralidad	
Número de accidentes	Monto total indemnizado
0	-
0	-
0	-
0	-
1	6,010.00
0	

Coberturas del SOAT	Monto de cobertura hasta por
Fallecimiento	4 UIT
Incapacidad Temporal	1UIT
Invalidez Permanente	4 UIT
Sepelio	1UIT
Gastos Médicos	5UIT

\* UIT: Unidad Impositiva Tributaria.  
[www.sunat.gob.pe/indicestajas/uit.html](http://www.sunat.gob.pe/indicestajas/uit.html)

**Aviso Importante:**  
 Este reporte contiene información de no más de cinco (5) años de antigüedad, la cual ha sido reportada por las empresas de seguros. Para mayor información, contáctenos de lunes a viernes de 8:45 a.m. a 5:00 p.m. a la línea gratuita a nivel nacional al 0-800-10840. Conozca más sobre el reporte de la Central de Riesgos SOAT - Vehicular a través del siguiente [Anexo Informativo](#).

Información de las pólizas suscritas en los últimos 5 años

Recibir reporte por correo electrónico

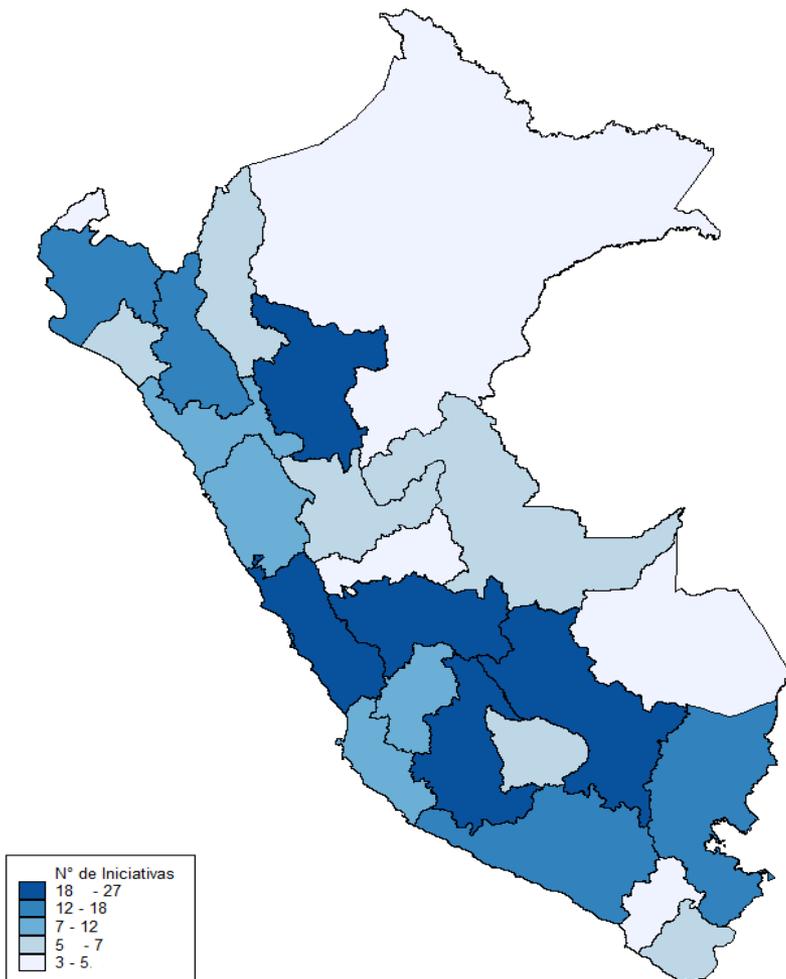
Leyenda de coberturas obligatorias del SOAT

Información del monto y número de siniestros

Incapacidad temporal	4,000.00
Gastos Médicos	2,010.00

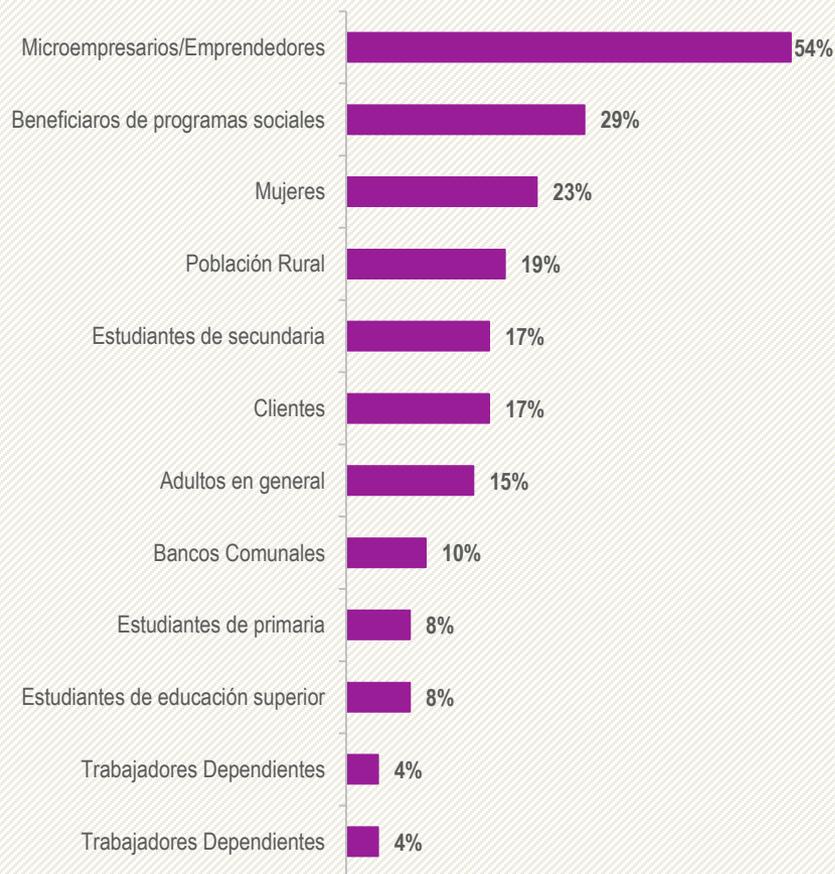
# Lecciones aprendidas del mapeo EF y próximos retos

## ¿Dónde se implementan?



Fuente: Sistematización de las iniciativas de Educación Financiera en el Perú  
Elaboración: SBS

## ¿A qué públicos están dirigidas?



Los Laureles 214,  
San Isidro, Lima – Perú

Central telefónica: (01) 630-9000

[www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)