

MEMORIA
Taller de Intercambio de Experiencias
Seguros Agrarios Masivos en el Sector Financiero

Fecha : 22 de marzo de 2012
Hora : 9:00 am. – 5:00 pm.
Lugar : Hotel NOVOTEL– Lima, Perú

Objetivos del Taller

Objetivo General

- Definir e intercambiar conocimientos, habilidades y estrategias entre instituciones financieras que permitan la incorporación de un seguro agrario en la cartera de productos de AGROBANCO.

Objetivos Específicos

- Identificar los logros de incorporar un seguro agrario en una institución financiera.
- Conocer la hoja de ruta utilizada por las instituciones financieras para la implementación operativa de un seguro agrario.
- Ampliar conocimiento sobre las buenas prácticas de la implementación de un seguro agrario a nivel nacional.
- Reconocer los desafíos y obstáculos que implican la incorporación de un seguro agrario en una institución financiera.
- Validar el esquema de implementación de un seguro agrario en la cartera de productos de AGROBANCO.

Agenda

Hora	Actividad	Responsable
9:30–9:45 am	Palabras de bienvenida e inauguración del taller	Hugo Wiener Presidente del Directorio Agrobanco
Bloque 1: Presentaciones de experiencias internacional		
9:45–10:45 am	La experiencia de Banco Estado en el seguro agrícola	Alejandro Rojas Musso Subgerente de Segmentos Comerciales Banco Estado de Chile
10:45 – 11: 30	Preguntas y respuestas	Moderador
11:30 -12:00am	Receso	

Hora	Actividad	Responsable
12:00-1:00 pm	Estrategias Utilizadas en la Comercialización e Implementación del Seguro Agrario	Joel Garza Gerente de Programas y Productos de Crédito Agropecuario Financiera Rural de México
1:00- 1:45 pm	Preguntas y respuestas	Moderador
1:45 – 3:00 pm	Almuerzo	
Bloque 2: Presentación de la iniciativa nacional		
3:00- 4:00 pm	Iniciativa de incorporación de seguros agrarios en sector financiero peruano	Walther Reátegui Gerente de Desarrollo Agrobanco
4:00 - 5:00 pm	Trabajo Grupal: Incorporación del producto Objetivo: Identificar los cuellos de botella en la implementación y comercialización y operatividad del seguro agrario.	Moderador
5:00 – 6:00	Trabajo Grupal: Estrategia comunicacional Objetivo: Identificar los distintos instrumentos para una campaña comunicacional con la población beneficiaria	Moderador
6:00 – 6:15 pm	Clausura del Taller	Walther Reátegui Gerente de Desarrollo Agrobanco

Anexos: Participantes y Presentaciones

- (1) Lista de participantes
- (2) La experiencia Banco Estado en Seguro Agrícola.
- (3) Estrategias utilizadas en la comercialización e implementación del Seguro Agrario – Financiera Rural

Expectativas de los participantes respecto al Taller

- Conocer las experiencias de Chile y México en seguros agrarios y, en base a ello, crear estrategias de implementación para el caso peruano.
- A partir de las experiencias chilena y mexicana, potenciar el FOGASA.
- Dar a conocer los resultados y lecciones aprendidas de las buenas y malas experiencias del Banco Estado en la temática de seguros agrarios en Chile.
- Identificar lineamientos y herramientas para comercializar e implementar seguros agrarios en el Perú según necesidades del sector.

- Aprender cómo reaccionar a los siniestros desde el aspecto financiero.
- Conocer los detalles de los procesos de adquisición de seguros agrarios a partir de las experiencias expuestas.
- Aumentar los conocimientos acerca de las estrategias comunicacionales para ‘llegar’ al productor.
- Identificar las alternativas que tiene una compañía de seguros para comercializar seguros agrarios, asimismo aprender cómo proteger los activos y el patrimonio de la financiera y, sobre todo, de los clientes.
- Conocer los costos, la forma y los mecanismos de implementación de un seguro agrario en nuestro país.
- Identificar los desafíos para la implementación de los seguros agrarios masivos para el Perú.
- Desde los casos chileno y mexicano, ampliar conocimientos sobre la implementación del seguro agrícola catastrófico para el caso peruano.
- Compartir la experiencia de implementación de los seguros agrarios en México.
- Lograr que Agrobanco tenga nuevas luces para trabajar mejor el tema.

La experiencia BANCO ESTADO en seguro agrícola (Chile)

(1) Contexto microempresarial en Chile

- El microempresario es la nueva fuerza laboral de Chile.
- En la actualidad, el número de microempresas chilenas entre formales e informales es de 1 450 000 aproximadamente.
- Este sector representa el 90,4% de las empresas del país y absorbe más del 41% del total de la población ocupada.
- El microempresario chileno no debe superar los 120 mil dólares al año en venta.
- El perfil del microempresario chileno es el siguiente: Baja o reciente bancarización, es el tipo de empresario no tradicional para los bancos; además, tiende a mezclar la economía familiar con la de su negocio, así como también muestra una alta informalidad en sus registros.

(2) BancoEstado Microempresas S.A.

- En el año 90, el sector microempresa era considerado por las instituciones financieras como un grupo altamente riesgoso puesto que se lo creía incapaz de cumplir con los pagos de las cuotas de crédito.
- En el 95, el gobierno chileno se plantea como desafío desarrollar un programa para los microempresarios que contara con las siguientes características: gran cobertura, con un adecuado control sobre el riesgo de las operaciones, con soluciones específicas pero con procesos altamente estandarizados y alta calidad de servicio, así como con una estructura financiera y de costos eficiente. Es así que en el 96 se crea Banco Estado Microempresas S.A. (BEME).
- En la actualidad, BEME cuenta con más de 423.000 clientes.

(3) Banco Estado Microempresas Agrícolas (BEME)

- En el 2000, según los lineamientos de competitividad y sustentabilidad social del Ministerio de Agricultura, se crea el Seguro Agrícola Chileno, el cual se define como un instrumento que permite a los agricultores recuperar su capital de trabajo invertido en caso de ser dañados sus cultivos por un evento climático adverso, otorgándole al agricultor una mayor estabilidad financiera.
- Se transfiere el riesgo del cambio climático hacia el seguro agrario.

- El rendimiento de los microempresarios agrícolas es lo que se ‘protege’ con este seguro agrícola (hasta los dos tercios de la producción estimada del productor).
- Indemnización por siniestros: evitar insolvencia y continuar con actividad agrícola.
- El siniestro indemnizado está asociado primero al crédito. La diferencia se devuelve al agricultor.
- La operación del seguro corresponde a las compañías aseguradoras (Mapfre y Magallanes, siendo la última la que tiene la mayor presencia en este mercado).
- El Estado ha destinado por medio del COMSA 9.1 millones de dólares (2012) para BEME.
- El estado apoya al agricultor en el copago de las primas: El 50% de la prima neta más 1,50 UF (USD 67,5) por póliza y todo ello con un tope de 80 UF (USD 3.600) por agricultor por temporada agrícola. Para los cereales, el 75% de la prima neta más 0,6 UF (USD 27) por póliza y el mismo tope de 80 UF.
- De las 80 mil microempresas agrícolas que conforman la cartera del BEME, la mayor cantidad es informal.
- El 80% del seguro es fijo: gasto en riesgo, indicador en venta, indicador de cruce de productos y el 20% variable está orientado a la gestión de riesgo de estos indicadores.
- Compromiso del BEME: principalmente social, puesto que la comisión que le da la compañía aseguradora es baja: 12 dólares por póliza vendida.
- BEME: aplica un proceso de mejora continua.

(4) Modelo de atención agrícola

- Los ejecutivos de venta poseen una formación especializada, siendo además permanentemente capacitados para ofrecer a los clientes un servicio de calidad.
- Los ejecutivos de venta trabajan en campo: relación directa con el cliente.
- Se conocen las necesidades expectativas del cliente y, en función de ello, se han creado programas como Echando Raíces, Crédito Familia, etc.
- Se aplica una tecnología de evaluación de riesgo especializada: perfiles históricos de clientes, información que es actualizada por medio del trabajo articulado entre los organismos estatales involucrados.
- Estado chileno cumple un rol vital.
- Se trabaja con gremios, red de fomento y proveedores.
- Los productos y servicios son creados y gestionados según el ciclo productivo.
- Existen una serie de productos para el agricultor: financiamiento para el negocio donde se encuentra el seguro agrícola y el financiamiento para la familia.
- La oferta comercial es integral: articula negocio y familia.
- Endeudamiento Responsable: según capacidad de pago.
- Posee un modelo de incentivos diferenciado.

(5) Estrategia comercial de BEME

- Modelo de trabajo en campo
- Segmentación de la oferta de valor por actividad económica.
- Atención integral: Negocio y Familia
- Coordinación Red de Fomento: MINAGRI, MINECOM, CORFO, INDAP, SECROTEC y FOSIS.

(6) Etapas de implementación del BEME

Primera etapa: 2001 - 2005

- En los cuatro años de esta etapa no se vendió ningún seguro agrícola.
- Las razones del fracaso de esta primera etapa responden a:
 - Fallas estructurales en la estrategia y en los procesos de comercialización de las aseguradoras: la venta del seguro se realizaba derivando al cliente a una sucursal de la aseguradora; excesiva documentación asociada al producto.
 - Escaso apoyo político del COMSA.
 - Inexistencia de un trabajo articulado entre aseguradora, COMSA e institución financiera.
 - Inexistencia de una política comercial del banco asociada al producto, debido entre otros factores: a la poca importancia que el banco daba al seguro agrícola.
 - Bajo nivel de involucramiento de las autoridades (MINAGRI y Servicios).
 - Fallas en el posicionamiento del producto: no se contaba con una estrategia de marketing para el seguro agrícola, no había folletería.
 - No se contaba con un adecuado sistema de distribución de la información.
 - No se promueve el subsidio (costo).
 - No se segmenta al nicho del pequeño agricultor.
 - Resistencia cultural del agricultor para adquirir un seguro: inexistencia de cultura de seguros.
- En el 2005 se hace nueva licitación con la aseguradora Magallanes, impulsando al seguro agrario como un negocio importante para todas las partes involucradas y, a partir de ello, se ejecuta la segunda etapa de BEME.

Segunda etapa: 2006 – 2012

- En base a las dificultades que se había tenido en la primera etapa, se idearon y se ejecutaron las siguientes estrategias:
 - Establecimiento de la política comercial BEME alineada al financiamiento de capital de trabajo con seguro agrícola: Precios diferenciados.
 - Simplificación del proceso de venta del seguro.
 - Eliminación de la documentación excesiva para el proceso de venta del seguro.
 - Capacitación realizada por COMSA, Aseguradora y BEME para los ejecutivos de venta acerca del nuevo procedimiento de venta.
 - Se implementó el modelo de incentivos a la fuerza de ventas.
 - Adecuación de las estrategias de comercialización a las características socioculturales del cliente.
 - Se comenzó a trabajar con los microempresarios agrícolas informales, utilizando para ello la tecnología de evaluación de riesgo según el tipo de cliente y cultivos.
 - Agresividad comercial que incluyó posicionamiento en medios, la elaboración de material comunicacional, charlas permanentes a agricultores, se dio un alto valor mediático a las ceremonias de entrega de indemnizaciones, alto impacto de subsidios (diferenciación de cultivos). El costo de estas iniciativas fue absorbido por la aseguradora Magallanes,
 - Se integra el indicador de cruce de productos y se lo indexa al seguro agrícola.
 - Coordinación permanente entre entidades involucradas.

- Los resultados a partir de los cambios en las estrategias han sido cada vez mejores. En el 2010 se han vendido 2800 seguros pero se han dado cruces de productos, es decir, ha habido competencia de productos para los agricultores dentro del mismo banco.

(7) Desafíos para el Seguro Agrario

- Incrementar la venta de seguros agrarios, pues de estos doce años de trabajo, cinco no dieron buenos resultados.
- Simplificar proceso de contratación de seguros y las normas de suscripción.
- Promover una cultura de seguros entre los microempresarios agrícolas, ya que aún existe resistencia cultural en esta temática.
- Ampliar la oferta porque actualmente solamente existe una compañía aseguradora que trabaja el tema (Magallanes), de este modo, se podrá tener mejores precios.
- Incorporar nuevos rubros de seguros: flores y pecuarios.
- Articular la mejora a los procedimientos, especialmente los de siniestros para una mayor transparencia.
- Perfeccionar y adecuar los modelos de aseguramiento de rendimientos, daños y otros.

(8) Desafíos para BEME

- Optimizar el proceso venta del seguro agrario.
- Simplificar el control documental del proceso.
- Mejorar proceso de liquidación de siniestros.
- Capacitación continua de los ejecutivos de venta.
- En la actualidad, 15 mil visitas hacen transacciones por internet, lo cual motiva a ampliar la atención en canales virtuales (ejemplo: uso de Smartphone).
- Debido a que el INDAP se encuentra cada día más reacio a trabajar este tema, el estado debe buscar transferir su competencia al sector privado.
- Modificar y hacer más sencillas y accesibles las normas de suscripción.

(9) Preguntas de los participantes acerca de la experiencia BEME

N°	Pregunta
1	¿Cuál es el mecanismo para comunicar un siniestro?
	Existen dos modalidades: a. Por medio del ejecutivo de venta, quien notifica el siniestro (casi siempre se utiliza este canal); b. Comunicar el siniestro de forma directa, para ello se ha diseñado tarjetas donde se especifican los pasos a seguir para dirigirse o avisar del siniestro al banco.
2	¿A cuántos días de haber ocurrido el siniestro se hace el aviso?
	Los siguientes siete días de ocurrido el evento. Se hace hincapié en la necesidad de comunicar el siniestro rápidamente.
3	¿La cuenta RUT es una cuenta pasiva o transaccional?
	RUT es el número de ciudadano, es una cuenta de débito para que el cliente pueda hacer giros y transacciones, no tiene línea de crédito asociada.

4	¿Qué proporción de oficinas están en el ámbito rural? 70% en rural y 30% en el ámbito urbano.
5	Respecto a la colocación de los seguros, ¿cuántos repiten y cuál es la tasa de deserción? El 80% de de clientes vuelven, se da mucho el caso de las indemnizaciones. Un estudio de satisfacción de clientes arroja que el 80% de clientes satisfechos, principalmente debido a la relación directa y de empatía entre ejecutivo de venta y cliente. El aspecto más vilipendiado es la excesiva documentación para la contratación de un seguro (muchas firmas).
6	Una de las grandes limitaciones para el desarrollo de los seguros agrarios es el tema del precio porque el cliente agricultor razona poco en el tema precio. Entonces, ¿cómo revertir este tópico para q no malogre la comercialización de los seguros agrarios? No es limitante para BEME, las limitaciones pasan por el desconocimiento de productos financiero, aún se manejan con cuentas de ahorro, la situación cultural hacia el seguro hace que el precio no sea factor limitante; inclusive, nuestros clientes al sentirse protegidos no les preocupa pagar más si fuera necesario.
7	¿No han evaluado la posibilidad de dar crédito hipotecario? En el 2005 hubo el planteamiento pero se dio la posibilidad de que el cliente pueda decidir tomarlo o no. Se da libertad al cliente para que contrate un seguro agrícola.
8	¿Qué canales hay para contratar un seguro agrario? El agricultor puede contratar directamente un seguro agrario sin el COMSA. El mensaje es claro: se puede directamente contratar un seguro a través del banco, COMSA o Magallanes.
9	La publicidad no refleja articulación de actores, mirando los números en proporción a la cartera queda la sensación de q hay mucho por hacer, entonces, ¿cuál es frente para lograr resultados más visibles? Aislar factores no se puede, la publicidad presentada aquí no enfoca el producto sino el aviso del evento. En cuanto al marketing el compromiso debe ser de la compañía aseguradora, la cual debe buscar la optimización del proceso de venta. Asimismo, se requiere realizar una actualización de procesos, incentivos y de las personas. Y por parte del Ministerio de Agricultura y de los medios debe también haber propuestas para impulsar las buenas prácticas como las indemnizaciones, es decir, potenciar lo bueno y exitoso. En realidad, no se genera mayor ingreso ya que los fines de BEME son más que nada sociales.
10	¿Cuál es la finalidad de las normas de suscripción? Se hace un mapeo completo y eso alimenta al banco en cuanto a información.
11	Al escuchar el spot, parece que se da mayor énfasis al subsidio antes que al seguro. ¿Hasta cuando el estado subsidiará, de qué depende, cómo genera el subsidio, cuál es la política de subsidio del estado, cuántos años se usará, hay una política de salida de ello para que el seguro se autofinancie?, es que el estado tiene una política en ese sentido perversa y para un problema temporal muchas veces no hay salida. En vez de disminuir ha ido aumentando el porcentaje de subsidio, ha aumentado hasta el 75% en algunos cultivos, el COMSA con el Ministerio de Agricultura se encarga de eso. La sensación del Banco es que este tipo de subsidios se ha mantenido en el tiempo y recién ha comenzado a disminuir y estos tres últimos gobiernos se ha enfocado en mantener y aumentar estos subsidios. No es bueno para el mercado a veces porque no genera libre competencia pero así lo ha decidido el gobierno.

12	Arrancan mal, luego mejoran. Lejos de aumentar la colocación de seguros parece que disminuye según las estadísticas mostradas. Si el estado está subsidiando el 90%, el 10% puedo obtenerlo por este 90% que da el estado, ustedes gastan en publicidad, tasa de motivación, etc.; entonces, creo que la estrategia de comunicación debería ser masiva. Entonces, por un 10% se complican la vida. Si el cliente es de riesgo hay que hacerlo ver que también se está protegiendo él, ¿cómo hacemos para que esto se haga sustentable?, yo me inclinaría en darlo sin subsidio, ir de frente al seguro gratuito.
	Es importante aclarar que el 90% es irreal. Existen primas totales mínimas: 3.5. Lo real es que es el 50%, los 90 es para los medios, es el tope máximo que se puede dar. En Chile hay un compromiso político con la entrega de subsidio debido a que se busca convertir a nuestro país en potencia microempresaria.
13	¿Por qué los seguros agrarios no cubren las plagas y enfermedades en los cultivos?
	En la imposibilidad de medirlo, la aseguradora saca este componente ya que responde directamente al mal manejo de los cultivos por parte del agricultor.
14	¿El RUT es de débito?
	Tiene un chip para fondos para moverse. Cualquier chileno desde los 14 años tiene acceso a ella y poco a poco se le irá agregando nuevos servicios. Se busca generar cinco millones de cuentas RUT. Caja vecina también es un modelo interesante, se espera llegar a ocho mil en el 2012.
15	¿Cuál es la vigencia del seguro de un productor que recibe su crédito hoy y comienza su siembra días después?
	Está normado según las normas de la siembra: comienza a operar desde la siembra. El seguro expira cuando se cosecha.
16	En un caso donde la suma asegurada es 10 mil pesos y a los 40 días hubo pérdida catastrófica, ¿el seguro agrícola q paga: la suma asegurada o los gastos incurridos hasta la fecha?
	Hasta lo gastado hasta la fecha.
17	En el Perú, la naranja valencia se puede dejar 5 o 6 meses más en el árbol, muchas veces el agricultor cosecha después para esperar el mejor precio de venta. Sin embargo, en el caso de ocurrir un siniestro, ¿cómo opera el seguro?
	Según calendario agrícola.

Experiencia de Financiera Rural en Seguros Agrarios - México

- A partir del 2005, en México se han producido importantes cambios climatológicos que se ven reflejados en desastres naturales, registrándose en el sector agricultura grandes afectaciones.
- Ante dicho panorama, en el marco de la gestión del riesgo, el estado mexicano ha creado una estrategia nacional de aseguramiento al sector rural.

(1) Rol de Financiera Rural

- Financiera Rural surge en el año 2003 en México, en sustitución de Banrural, con el objetivo de crear un sistema financiero rural eficiente que facilite el acceso al crédito y que contribuya al fortalecimiento del sector agropecuario.

- Financiera Rural nace con patrimonio propio y está obligada a ser autosustentable y operación en primer y segundo piso.
- Está enfocada al sector agropecuario y a servicios relacionados al medio rural (sector forestal, pesquero, entre otros) y a localidades con población menor a 50 mil habitantes.
- El costo de operación lo lleva el intermediario.
- En México existen dos tipos de instituciones dedicadas al sector de seguros agropecuarios: a. Fondos de aseguramiento (sociedades mutualistas donde los productores realizan lo que harían las compañías de seguro, por lo general se reaseguran a través de AGROASEMEX. Representan el 63% en el mercado); b. Compañías de seguro (existen 3: PROAGRO, General de Seguros y MAPFRE).
- Financiera Rural maneja paquetes tecnológicos: que da el costo total de la labor de sembrar hasta cosechar, eso representa el monto a invertir y, en base a ello, se establece el monto del seguro. En este paquete hay un componente de asesoría técnica para que se conviertan en empresarios a menor costo y con mayores toneladas por hectárea.
- La agricultura por contrato, es decir, comprador y vendedor hacen contrato acordando cuándo y a qué precio lo van a entregar ha generado buenos resultados respecto a la tasa de incumplimiento de pago, siendo importante el rol cumplido por el Ministerio de Agricultura para lograr una baja tasa en este aspecto.

(2) Rol de AGROASEMEX

- Es la institución nacional de seguros que tiene como misión proteger el patrimonio y la capacidad productiva del sector rural por medio de los servicios de
 - a. Reaseguro: Una aseguradora cede parte de los riesgos que asume con el fin de reducir el monto de su pérdida posible contra el pago de una prima.
 - b. Subsidio Prima de Seguro: Se otorga de un 35% a un 65% de subsidio, dependiendo la zona geográfica del país.
 - c. Transferencia de tecnología en riesgos: Brinda capacitación y asistencia a interesados en administración de riesgos.
- En el 2011, el 63.3 por ciento del total de la superficie asegurada se concentra en los cultivos básicos de maíz, sorgo y trigo, de éstos el 75.1 por ciento de la superficie es operada por los Fondos de aseguramiento y el 24.9 por ciento por las aseguradoras privadas.

(3) Seguro Catastrófico

El Seguro Agropecuario Catastrófico del Componente de Atención a Desastres Naturales (CADENA), que permite:

- Potenciar los recursos públicos federal y de los Estados a través de la transferencia del riesgo al mercado asegurador y este a su vez al reaseguro internacional.
- Los Gobiernos Estatales pueden contar con los recursos económicos que les permitan brindar el apoyo a sus productores para resarcir las pérdidas y reactivar sus ciclos económicos en el menor tiempo posible.
- La evaluación de los daños la llevan a cabo empresas aseguradoras con el personal técnico especializado.
- Se busca el abatimiento de los tiempos de respuesta a productores afectados por este tipo de desastres naturales.

(4) Seguro Agrícola Básico

- Está destinado a la atención de personas físicas y morales, que requieran cubrir los riesgos mínimos de sus cultivos dependiendo de la zona geográfica, a fin de obtener una póliza de cobertura más ágil y de bajo costo.
- Capital de trabajo: Tenía dos ministraciones: dinero para comprar seguro y dinero para cosecha, eran condicionantes. La primera ministración era muy riesgosa porque se otorgaba financiamiento pero los clientes no lo compraban ni lo pagaban, otros elegían mal sus coberturas, podía haber pólizas falsas, todo lo cual motivó al estado a hacer una nueva propuesta.
- Así, se creó un grupo de trabajo con el Ministerio de Agricultura, el Ministerio de Economía, toda la banca comercial, la banca de desarrollo, AGROASEMEX y todos los fondos de aseguramiento con el objetivo de establecer los requisitos para acceder al Seguro Básico e incrementar así la penetración del seguro agropecuario.
- De este modo, se creó el paquete de riesgos mínimos por zonas geográficas, en base a condiciones agroclimatólogicas y se homologaron las definiciones y alcances de los riesgos a cubrir.
- Entre las estrategias para implementar el seguro básico tenemos: Realizar una vez al mes reuniones de trabajo para garantizar el flujo continuo de información; promover entre los involucrados una cultura de administración de riesgo: viva voz con los productores; simplificar los trámites de contratación, impulsar el desarrollo de las actividades agropecuarias a fin de elevar su productividad y rentabilidad.
- La póliza deberá incluir los riesgos mínimos acordados por el SB. Lo anterior, no impide que se presenten Constancias de Aseguramiento o Pólizas con coberturas de riesgos mayores.
- Se continúa con el acceso al subsidio del 35% al 65%, dependiendo la zona geográfica del país.
- Los procesos para otorgar el Seguro Agrario Básico son:
 - Proceso 1: Dispersión de los recursos (movimiento del efectivo), confirmación del depósito y generación del reporte de datos generales de las pólizas.
 - Proceso 2: Recepción de datos por estados de cuentas y/o actualización de datos según los resultados de supervisión de las pólizas.
 - Proceso 3: Pago y registro de siniestros.
- En este momento el financiamiento del seguro agrícola es opcional pero todo indica que se convertirá en obligatorio.
- En página web de la entidad se reporta el proceso de crédito y el proceso de cultivo.
- Los procesos comprendidos son más directos en la actualidad: se han reducido las triangulaciones y se ha aminorado los tiempos invertidos.

(5) Ventajas de la Operación Actual del Seguro Agrario Básico

- Se asegura el subyacente desde el inicio de la actividad productiva.
- Los riesgos de que el seguro no sea valido disminuyen.
- Se cubren riesgos de nacencia
- Se promueve el uso de instrumentos financieros.
- Se da certidumbre a los acreditados e intermediarios en la recuperación.
- Se amplía la cultura financiera y de control del riesgo.
- Se obtiene un control de la información, gracias a la relación entre los Fondos de Aseguramiento, Aseguradoras privadas y la Financiera Rural.

(6) Evolución del Seguro Agrario

- El seguro básico evoluciona: Antes se cubrían las inversiones o el crédito que se otorgaba; ahora posee tres capas (este modelo todavía no está en el mercado pero señala hacia dónde se orienta el modelo mexicano).

Evolución del Seguro Básico

Seguro de 3 capas:

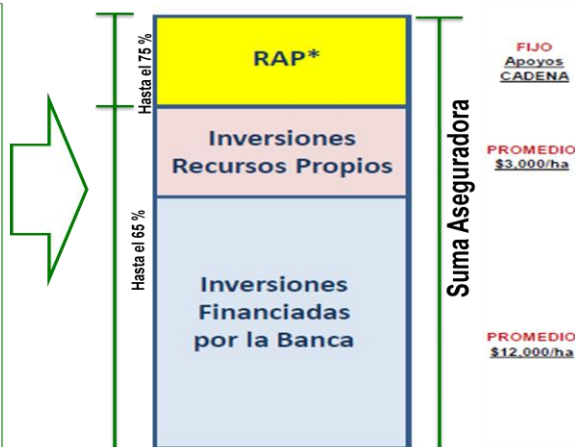
Esquema propuesto.

El esquema que se propone es reforzar el diseño del SB, para:

a) Incorporar dentro de la suma asegurada protegida el 100% de las inversiones realizadas por los productores, independientemente de la fuente de fondeo (crédito o recursos propios), así como una cantidad de recursos fija para apoyar la reincorporación a la actividad productiva en caso de eventos catastróficos.

- PRIMERA CAPA.- 100% de las inversiones financiadas por la banca**, con el fin de evitar carteras vencidas).
- SEGUNDA CAPA.- Proteger las inversiones realizadas por el productor con recursos propios**, para asegurar permanencia en la actividad.
- TERCERA CAPA.- Asegurar una capa catastrófica, con un monto fijo de suma asegurada equivalente al otorgado por CADENA**, por concepto de apoyo a la reincorporación productiva del asegurado.

b) Establecer una estructura de contratación modular para estar en posibilidades de incorporar aquellos riesgos que el productor o la banca estimen como necesaria su protección.



(7) Preguntas sobre caso México

N°	Preguntas
1	¿Cómo es el proceso operativo para otorgar los seguros agrarios básicos?
	No vendemos seguros, solamente los financiamos, los clientes deben ir a la compañía aseguradora porque los costos administrativos son altos, dejamos que el mercado se encargue de eso.
2	¿El seguro es obligatorio?
	Es obligatorio pero si no hay en el mercado te exenta de éste y si quieres financiamiento debes ir con tu contrato de seguro.
3	¿Cuál es la cartera que manejan?
	Son 97 agencias a nivel nacional, operamos con 400 agencias de intermediación, 48% en el segundo piso. El sistema de evaluación que se utiliza es la visita de campo y se aplica un score que mide la capacidad de pago (en oficina). Asimismo, se usa un paquete tecnológico (rubro). Se aprovecha la asistencia técnica: 4 personas por agencia pequeña, 16 personas en grandes. En Sinaloa (primer productor de maíz del país) hay mucho paquete tecnológico: manejan alrededor de 3000 créditos individuales. En el estado se tienen 5 agencias, cada una con 4.
4	¿De cuántos créditos hablamos?
	43 mil créditos a nivel nacional, 26 mil millones de pesos invertidos (83 mil millones de dólares) De las unidades productivas 4% tienen acceso al crédito, 2 millones de hectáreas.
5	¿El subsidio es entregado por AGROASEMEX?

	<p>El seguro comercial lo puede financiar Financiera Rural o directamente se puede ir a la aseguradora. 2500 millones de pesos son subsidiados.</p> <p>Es tortuoso establecer los montos de los subsidios, hay un piso que se establece, se presenta al congreso con 6 meses de antelación y se saca el subsidio según el rubro que se penetrará.</p>
6	<p>Explicaste que tenían un sistema de información, ¿cuál es su nivel de efectividad?</p> <p>Es el quórum, su nivel de efectividad es alto. Recoge información acerca del comportamiento de la cartera y la historia del cliente, aplica probabilidad del cumplimiento según escala; luego, se le asigna riesgo. El rango más alto de score es de 24 000 pesos. En capitales de trabajo, los mejores cultivos llegan a este score.</p>
7	<p>¿Cuál es la diferencia entre paquete tecnológico y score?</p> <p>Score muestra el comportamiento histórico de un cliente y el paquete tecnológico señala el costo del cultivo y su rendimiento, se debe realizar año por año.</p>
8	<p>¿En qué consiste su estrategia comunicacional?</p> <p>Financiera Rural no abarca esta temática, las aseguradoras se encargan de ello pero sugeriré a la Secretaría de Hacienda la realización de spots, tal como el caso chileno.</p>
9	<p>¿Cómo se determina la pertenencia al sector rural o al sector urbano?</p> <p>Hay parámetros dados por el estado pero también según el proyecto, es decir, los clientes sustentan su pertenencia ante la Financiera Rural. Respecto al sector rural, el principal sector atendido es el turismo.</p>
10	<p>¿Cuáles son los cultivos que Financiera Rural cubre?</p> <p>Maíz, sorbo, trigo, cebada, algodón, ganadería por contrato, avena, entre otros.</p>
11	<p>En cuanto al seguro catastrófico, ¿cuál es la metodología de evaluación de siniestros?, ya que en el equipo técnico del Perú existen varios cuellos de botella y los recursos son bajos, ¿qué mecanismos se deberían aplicar?</p> <p>Hay una metodología de evaluación de siniestros catastróficos del AGROASEMEX. Se realiza el mapeo a nivel nacional de los riesgos. Lo que se realiza con la mutualidad es dar créditos a largo plazo y se usa la probabilidad de incumplimiento, de acuerdo a cuánto quieres que te dure el fondo. Respecto a las garantías líquidas, es mejor reservar según portafolios.</p>
12	<p>¿Tienen experiencia en dar seguro a grupos?, aquí en Perú existen diversas opiniones que rechazan su realización, además se vuelve un tema complicado por los intereses de los miembros del grupo.</p>

	<p>Nos hemos tardado entre 2 a 4 años en demostrar que la asociatividad tiene ventajas. En la cartera de primer piso (SPR) se otorgan seguros grupales: todos firman pero se individualiza la cuota de crédito.</p> <p>Es una buena idea ya que a través de ella se podría hacer que los productores al acceder a un crédito grupal, se conviertan en sus mismos intermediarios. En ese sentido, Financiera Rural debería hacer un proyecto piloto.</p>
13	<p>¿Podría explicar un poco más las capas del seguir agrario básico?</p> <p>Es una evolución. El 20% son aportaciones del productor, ya que piden que lo que ellos aportan también esté cubierto, piden subsidio para esta capa y así evoluciona este seguro. Con estas dos primeras capas se sube a la tercera capa RAP.</p> <p>Es decir, el crédito te lo doy y aparte te doy el crédito de lo que no te subsidio, en la segunda capa te sumo y en la tercera te financio el 25% de la tercera.</p> <p>El RAP es el equivalente al seguro catastrófico del Ministerio de Agricultura. Es un valor agregado, es un pequeño adicional que te da seguro al ingreso. Es la reincorporación productiva y es el símil al catastrófico. Esta cobertura entra con pérdida total.</p>
14	<p>¿Qué son los créditos de segundo piso?</p> <p>Son una exigencia, ellos deben replicar nuestras políticas de crédito. Hay descuento de cartera.</p>
15	<p>En un caso donde la suma asegurada es 10 mil pesos y a los 40 días hubo pérdida catastrófica, ¿el seguro agrícola q paga: la suma asegurada o los gastos incurridos hasta la fecha?</p> <p>Hasta lo gastado hasta la fecha porque, de lo contrario, ¿cuál sería la implicancia de pagar 100%?, se generaría perversidad; además, no se ve bien como negocio.</p>
16	<p>¿Cuál es la vigencia del seguro de un productor que recibe su crédito hoy, y comienza su siembra días después?</p> <p>Cuando se otorga la póliza comienza la vigencia, se tienen 30 días hábiles para depositar el recurso sino se invalida. El seguro es vigente hasta la cosecha, no te asegura la comercialización.</p>

Caso peruano: Agrobanco

(1) Antecedentes de Agrobanco

- La misión de Agrobanco es brindar soluciones financieras innovadoras, competitivas y efectivas para el desarrollo de los empresarios agropecuarios.
- En la actualidad, Agrobanco se ha propuesto ofrecer a sus clientes seguros agrarios como estrategia de retención y transferencia de riesgos con la finalidad de disminuir la vulnerabilidad de los productores agrarios frente a los eventos climáticos y, así, garantizar la rentabilidad y competitividad del sector.
- Los fondos son destinados de la siguiente manera: 90% para primer piso y 10% para segundo piso.
- Agrobanco intermedia fondos del estado (aproximadamente 42 millones de dólares), cuenta con la orientación del MINAG.
- No es un banco de amplia cobertura: la cartera es de 25 o 26 mil productores sumando primer y segundo piso; sumando 15 mil por fondos intermediados.
- Agrobanco administra 2800 dólares para crédito de capital de trabajo (con ocho meses de vigencia).

- Las prórrogas están orientadas a problemas de pago puntual (90%). El 10% porcentaje es por razones éticas: no hay voluntad de pago (muchas veces, incentivada por políticos).
- Agrobanco cubre más de 45 cultivos.
- No se busca subsidiar, lo que se busca es trasladar al productor el costo del seguro.

(2) Expectativas de Agrobanco respecto a la comercialización e implementación de seguros agrarios en el Perú

- En el Perú, es necesario promover una cultura de seguros, más si tomamos en cuenta el nivel de riesgo al que está expuesto el sector agrario en la actualidad. Para lograrlo, se requerirá el diseño y ejecución de estrategias eficaces y eficientes.
- Agrobanco a través del otorgamiento de seguros agrarios busca anteponer el fin social al comercial, puesto lo prioritario para el banco es el bienestar del agricultor, es decir, conociendo la problemática a la que está expuesta, el interés primordial es proteger su capacidad de generación de ingresos, y, he ahí el mensaje que se buscará transmitir mediante las estrategias comunicacionales.
- El seguro agrario será un satisfactor.
- En diciembre del año pasado, con la compañía aseguradora La positiva se ha comenzado a clarificar la oferta y la demanda para este rubro. Tema relevante: diversificación de los beneficiarios.
- La compañía de seguros cumple un rol muy importante debido al apoyo que presta a Agrobanco, ya que el costo es una limitante importante para el otorgamiento de seguros. También es importante el fondo del MINAG para aminorar costos.
- Desde la Gerencia de desarrollo no se puede financiar a todo el sector rural; no obstante, se buscará ampliar el objeto social de Agrobanco para impactar en mayor y mejor medida a este sector.
- Por mandato y rol del banco el principal beneficiario es el pequeño productor agrícola. Sin embargo, si se contara con los fondos suficientes también se atendería al sector ganadero (lograr su cobertura será una meta a futuro).
- Se requiere elaborar una metodología de medición de siniestros.
- Se deberá poner especial énfasis en el diseño de mecanismos en caso de incumplimiento de pago. Actualmente, se dan facilidades técnicas: prórroga de crédito pero se deberá pensar en otras.
- La tasa de recuperación por siniestros es de 4.2%, la cual es baja, sin embargo, se requerirá hacer las proyecciones necesarias para los próximos años.
- Lo que se prioriza en la evaluación de riesgo es la región y la presencia de eventos climáticos y no por cultivos. Es un tema de llevar a proteger al productor.

(3) Estrategias de comunicación

- Respecto al seguro agrario catastrófico, debido a que éste no goza de credibilidad en el país, Agrobanco sostiene que el mensaje que deberá transmitirse tendrá que ser claro y directo: ‘se te fue la chacra y, ahora, ¿qué haces?’, ya que captar el interés del agricultor a través de otras estrategias tales como el reconocimiento de un siniestro demandará mayor capacitación y tiempo.
- Incluir el componente cultural del agricultor peruano, tal es el caso de la importancia dada a la familia a momento de tomar alguna decisión en cuanto a las microfinanzas, la idiosincrasia del agricultor ámbito geográfico.

(4) Componente Asistencia Técnica

- La asistencia técnica está orientada a que el agricultor mejore su producción en cantidad y calidad.
- Comprende sobre todo a los segmentos más bajos de productores.

- Una de las herramientas de la Asistencia Técnica es el análisis de suelos que es promovido por los analistas del banco pero ejecutado por universidades como la UNALM y otras universidades del interior del país, así como por organismos tales como el INIA, el IIAP.
- Se requiere crear alianzas para trabajar con la red pública de asistencia técnica,
- La capacitación en cuanto a conducción del negocio se hace en campo.
- También hay pasantías con el fin de generar réplicas.
- Difusión del componente a través de programas radiales en español y quechua ayacuchano.
- Se desea establecer como requisito la asistencia técnica para el otorgamiento del seguro agrario.
- De 9 millones destinados a este componente, aproximadamente se gasta 52 dólares por productor (aula, refrigerio y campo) y no se traslada costo alguno al productor.
- De acuerdo al sistema de evaluación de este componente: el 85% está satisfecho y más del 40% ha visto incrementada su capacidad de gestión eficaz y eficiente de sus cultivos.

(5) Desafíos para Agrobanco

- Establecer una alianza técnica con el Rabobank para ampliar cobertura.
- Tarjeta de débito: es un tema de profundización financiera.
- Simplificar el trámite de comercialización de los seguros agrarios.
- La obtención del seguro debe ser lo más rápida posible y no debe generar complicaciones al cliente: Ésa será la propuesta de valor de Agrobanco y no por política.
- Diversificar los servicios financieros para los microproductores.
- Establecer la obligatoriedad del seguro para el sector agrario.
- Enlazar cada uno de los componentes para el otorgamiento de seguros agrarios: No puede haber crédito si no hay seguro y no puede haber crédito sino se ha hecho recibido asistencia técnica, lo cual se buscará lograr por medio de alianzas estratégicas con entidades involucradas en la temática.
- Meta para este primer año: de 9 a 12 mil seguros a nivel nacional.
- Ampliar la cobertura del seguro al sector ganadero.
- Desarrollar plataforma de comunicación: en la cual se utilice español, quechua ayacuchano y asháninca.
- Continuar con la elaboración de documentos gráficos (En Pangoa se tiene como meta 35 mil nativos)
- Definir cómo implementar el crédito grupal.

MESA DE TRABAJO PARA LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE AGROBANCO

Cuellos de Botella	Recomendaciones
Cultura de seguros	
<ul style="list-style-type: none"> • Cómo generar una cultura de seguros en el productor. • Desconocimiento de la cultura crediticia y seguros por parte de los productores agrícolas. • Capacitación en venta del seguro. • Educación financiera al cliente y a la fuerza de venta. • Subsidio del estado. • Desconocimiento técnico sobre el seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión en forma clara y sencilla de los créditos y seguros agrarios entre los productores. • Educación financiera: directa, financiada por organismo internacional, evaluada en base a modificación de conducta. • Generar preocupación en el productor (cultura de seguros) en asistencia técnica. • Generar valor para el cliente agricultor a partir de ejemplos de casos de indemnizaciones replicables a otras áreas.

Información técnica	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo evaluar y seleccionar cultivos y zonas asegurables en coordinación con la compañía de seguros? • Se requiere conocer /compartir información técnica –financiera para suscripción del seguro. • Canales de comunicación de bajo perfil para ampliar propuesta de valor. 	<ul style="list-style-type: none"> • La base de información agronómica debe ser parametrizada en detalles ultra específicos. • Seleccionar los principales cultivos y zonas a asegurar. • Definir estrategia clara desde el inicio: focalización, beneficiarios, cultivos, zonas, mayor conocimiento, etc.
Distribución de los seguros	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién entrega la póliza de seguro? • Incentivos para ejecutivos de crédito: recuperación. • Reconversión de capacidades de Agrobanco para integrar seguros. • Modelos de agencias diferentes para crédito y seguros. • Desconocimiento del cliente del producto y del ejecutivo de cómo venderlo 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación conjunta de la fuerza de venta (institución financiera + compañía de seguros). • Enlazar el crédito al seguro. • Capacitación analistas – gestores de negocio. • Evaluar la posibilidad de contar con ejecutivos para las formas de crédito. • Telefonía móvil para llegar al cliente y realizar las transacciones. • Canal virtual de capacitación financiera a clientes. • Única ventanilla de atención.
Estimación de la Prima	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo diferenciar las primas en clientes de costa, sierra y selva? • Incremento del crédito efectivo al cliente. • Desconocimiento del costo final de la prima. • Alto costo final del crédito por inexistencia de subsidio. • Distancia del MINAG en torno al seguro: lo despotencia: no es política pública. • Cómo trabajar el crédito grupal. • Individualización de créditos grupales para poder darles un seguro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas deben estar alineadas en objetivo país. • Gestionar compromisos del MINAG con recursos para generar un subsidio efectivo aplicable al seguro. • Diferenciar precios finales de crédito con y sin seguros.
Atención en caso de siniestros	
<ul style="list-style-type: none"> • Productores multiproducto o con microclimas en terrenos relativamente pequeños. • Medios para comunicar siniestros. • ¿Quién paga el siniestro y cómo se aplica al crédito? • Pago de siniestros: rapidez, eficiencia, reincorporación financiera del cliente afectado. • Plataforma virtual para aviso de siniestros. • Desconocimiento del cliente sobre el cobro frente a siniestros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Medio para comunicación de siniestros: Productor llama a la compañía de seguros/ Agrobanco remite documentación a compañía de seguros. • Supervisión y evaluación georeferencial. • Comprobación rápida del siniestro / pronto pago. • Evitar rechazos. • Nuevo crédito para inserción financiera del cultivo. • El banco debe crear una plataforma para los siniestros de sus clientes. • Sistemas integrados online. • Tecnología aplicada a favorecer eficacia en todas las etapas.

Herramientas de comunicación para Agrobanco

Canales de Comunicación existentes

- Colaboración de la cooperación internacional y del estado a través de SBS y/o MINAG.
- Utilizar los canales de la SBS.
- Publicidad/promoción del seguro agrícola por el estado, banco y compañía de seguro.
- A través del programa Cosechando (programa radial en quechua y español de Agrobanco).
- Utilización de facebook, twitter.

Mensajes claros

- Agrobanco debe delimitar que el va intermediar pero no va a responder directamente por el siniestro (La responsabilidad del seguro es de la aseguradora, Agrobanco es su acompañante).
- Mensajes presentados de forma amigable.
- Se necesita una estrategia diferenciada y una plataforma técnica

Difusión del mecanismos para solicitar indemnizaciones

- Difusión permanente de mecanismos a implementar en caso de siniestros tanto para fuerza de venta como para los clientes.
- Comunicación de pago de siniestros: vivenciales de ser posible.
- Mostrar casos de pérdidas totales.
- Casos de éxito.
- Foros de capacitación.

Mecanismos de difusión cotidianos para el público objetivo

- Sociodramas, tv cerrada.
- Programa radial sobre crédito y el seguro, en horario donde el productor pueda escuchar.
- Ferias, reuniones con comunidades, conversatorios
- Diseño de juegos interactivos (PUCP).
- Cartilla informativa breve.
- Folletos, afiches.

Lineamientos para el ejecutivo de ventas

- Brindarles incentivos variables.
- Política remunerativa de acorde al mercado.
- Capacitación constante.
- Contar con producto robusto comercialmente (que funcione) y que sea fácil y rápida su obtención.
- Bajar tasa de crédito para incentivar seguro.
- Comprensión de la protección de su cartera gracias al seguro.
- Delimitar la responsabilidad de Agrobanco.
- Comunicación de consecuencias de un siniestro y lograr que el ejecutivo de venta estimule la prevención del cultivo en el cliente.

Anexo N° 1: Lista de participantes

Nombre	Cargo / Institución
Hugo Wiener	Presidente del Directorio Agrobanco
Carlos Garatea Yori	Director de Agrobanco
José Calderón Eslava	Director de Agrobanco
María Quintana Acuña	Directora de Agrobanco
Renne Pacheco Santos	Directora de Agrobanco
Armando Coz	Gerente General Agrobanco
Walther Reátegui	Gerente de Desarrollo Agrobanco
Héctor Liendo Oviedo	Gerente Comercial Agrobanco
Lidia Palomino	Analista de Agrobanco
Joel Garza	Financiera Rural
Francisco Javier Revello	Banco Estado de Chile
Alejandro Rojas Musso	Banco Estado de Chile
Gustavo Cedeña	Gerente General de La Positiva Seguros
Lourdes Del Carpio Gómez de la Torre	Gerente de Seguros Agrarios de La Positiva Seguros
Felipe Yupa	Analista de La Positiva Seguros
Vladimir Ferro	Analista de Ministerio de Economía y Finanzas
Andrés Zacarías	Analista de Ministerio de Economía y Finanzas
Rocío Mundines	Directora de Capitalización y Seguro Agrario del MINAG
Patricia Peña	Asesora del MINAG (Ministerio de Agricultura)
Luis Tejada	Analista del MINAG (Ministerio de Agricultura)
Rafael Salazar Tafur	Asesor de JLT
Rocío Béjar Gutiérrez	Asesora del Proyecto de Seguros ACC BMU/GIZ