

Microinsurance

Zurich's Program in Bolivia

Urs Schwartz
Global Microinsurance

Savings and Credit Forum, Bern, 30 November 2007

Zurich Bolivia - Testimonial (SolSeguro life insurance)

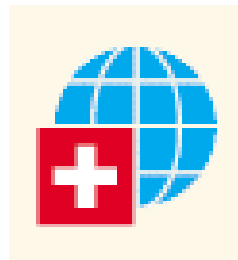


“The insurance benefit is a blessing, a support and aid for the raising of my son. I will not spend anything now, everything is for his future. As I have to move around a lot with my job, I have much more peace of mind with the life insurance for my two children, because they are no longer alone.”

Ms. Maritza Espinoza, mother and partner of Nelson Pérez who died from a heart attack. N. Pérez bought the life insurance when he opened a savings account at BancoSol.

Zurich's Microinsurance Initiative

- Zurich is an early mover among the major insurance companies
 - Programs in Bolivia started as early as 1999
 - Initiatives are currently selling in Bolivia, Mexico, Venezuela and South Africa
- Zurich launched in January 2007 a new Zurich Group-wide microinsurance initiative
 - Public Private Partnership with Swiss Agency for Development and Cooperation and International Labour Organization



- Core team at Zurich group level leads/coordinates the initiative

Bolivia – Economic and Social Indicators



*Bolivia is located in the center of South America, with a territorial surface of
~ 1.000.000 sq km*

Economic Indicators 2006(e)

- GDP USD 10,6 Billions
- GDP Real Growth 4.5%
- Inflation 4.6%
- GDP Per Capita USD 1,098

Social Indicators 2006

- Population 9.63 Million
- Economically Active Population 3.72 Million
- Unemployment Rate 7.64%
- Population Below Poverty Line 67%

Source: Zurich Bolivia

Bolivia – Development of Microfinance

- **Mid 80s:** first initiatives to create NGOs and Foundations to offer access to credit to low-income population
- **1992:** in order to satisfy a growing demand for credit from microenterprises, the microcredit NGO Prodem created Banco Solidario S.A. (BancoSol), the first commercial bank in the world targeting the low-income market
- **1995:** Superintendency of Banks introduced the Private Financial Funds (FFPs): incorporated as companies they specialize in the intermediation of resources between small depositors and low-income borrowers
 - Most microfinance NGOs reconstituted themselves as FFPs, which enabled them to collect deposits from the public
 - Constitution of FFPs led to a significant deepening of the Bolivian financial system: today Bolivian Microfinance Institutions (“MFIs”, which include microfinance banks, FFPs, NGOs and credit unions) serve ~800,000 low income persons (20% of Bolivia’s workforce)
- **MFIs have begun to realize**
 - the more clients are protected against risk, the better the portfolio quality
 - the inherent benefits of insurance to their customers

Bolivia – Market & Needs

Market

- Low-income persons in urban & rural areas, with limited disposable income, who are highly sensitive to price.
- Vast majority of persons work in the informal economy running unregistered businesses.
- Most have limited education & few have had previous experience with insurance

Needs

Type of insurance	Percentage interested (%)	Potential market (# of people)	Average amount available for a product per year per household (US\$)
Health	75.3	473 419	25.6
Death	31.1	195 529	35.1
Accidents for family members	48.8	306 811	28.1
Accidents for its employees	14.0	88 020	46.0
Theft at home	39.9	250 856	20.8
Theft at workplace	31.6	198 673	31.5
Fire	19.9	125 113	42.3

Source: CentroAFIN

Zurich Bolivia – The Low-Income Market Entry

Motivation to become active in microinsurance

- Generate a diversified portfolio that can provide sustainable and profitable growth
- Social advantages of providing insurance to low-income households: valuable contribution to breaking the cycle of poverty

Market Entry

- 1999: providing BancoSol with a credit life product (mandatory)
- 2003: “pure” microinsurance (voluntary),
 - providing Prodem FFP with a life product: Seguro de Vida Prodem
 - providing BancoSol with a life product: SolSeguro (identical to Prodem product)

Failure & Success (after 2 years)

- Prodem: 1,000 active policies only (lack of management commitment, absence of sales targets & large staff turnover without proper training)
- BancoSol: 3,500 active policies (strong management commitment, closely monitored sales targets)

Zurich Bolivia – Insurance Products Overview

Product	Description/Cover	Distribution	Persons Insured
Credit life	Paired with a microfinance loan and “debt dies with the debtor” (covers the outstanding amount of the loan)	Banco Sol	~ 120,000
SolSeguro	Death, burial expenses, survival benefits for spouse and children	Banco Sol	Total: ~ 50,000
SolSalud	Same as SolSeguro, plus health (for policyholder, spouse and children)	Banco Sol	
SolSalud Plus	Same as SolSalud, plus medical expense reimbursement in case of accident (Banco Sol)	Banco Sol	
Seguro Multiple	Death, accidental death benefit, disability, terminal diseases	Banco de Crédito	
Group Life	- Death, Accidental death benefit - 2 products, same as SolSalud and SolSalud Plus	- Radio Taxistas Asociados - Mutual La Paz	
Personal Accidents	- Accidental Death, medical expenses as a consequence of accident - Individual or Family Group cover. Accidental death, disability, educational assistance, maintenance of value benefit	- Agrocapiatal - Banco Mercantil Santa Cruz	
Property Cover	Fire & Allied perils , including robbery	Fondo de la Comunidad	
Remittances	Death, repatriation, educational aid, family assistance benefit	Banco Sol	Just started

Zurich Bolivia - SolSeguro, SolSalud & SolSalud Plus

Voluntary insurance products, which are tied to the client's savings account balance

SolSeguro Product Details

Coverage	Benefits (US\$)		Insured Capital/Benefit calculation	Max age of coverage
	Max	Min		
Death	15,000	300	5 times the average balance of the last 6 months in the related account	65 years
Accidental Death	15,000	300	5 times the average balance of the last 3 months in the related account	65 years
Burial Expenses	700	300	1 times the average balance of the last 3 months in the related account	70 years
Additional benefit for spouse & children	200	50	\$us. 50 benefit for every child (max. 4 children). In case of no children, applies a \$us. 200-benefit payable to the surviving spouse.	18 years (children). No limit (spouse)

Health Insurance Product Details

Coverage	Insured Capital	Max age of coverage
SolSalud	Medical consultation at 100%. Auxiliary Services and Maternity at 80%. Hospitalisation and surgeries at 70%. Ambulance at 80% (urban area). Blood transfusion (up to \$us. 300) at 80 %.	21 years for children / 65 years for spouse
SolSalud Plus	SolSalud plus up to \$us. 500 per person per year and up to \$us. 2.500 per family group per year.	21 years for children / 65 years for spouse

Premiums

Plan Type (US\$/month)	SolSeguro	SolSalud	SolSalud Plus
1 Policy Holder	0.99	3.99	4.48
1 Policy Holder and 1 Dependand		6.99	7.97
1 Policy Holder and 2 Dependands		9.99	11.46
1 Policy Holder and 3 Dependands		11.99	13.95
1 Policy Holder and 4 Dependands or more		13.99	16.44

Zurich Bolivia – Current Distribution Channels

Distribution Channels

- BancoSol
- Banco de Crédito
- Agrocapital
- Fondo de la Comunidad
- Radio Taxistas Asociados
- Banco Mercantil Santa Cruz
- Mutual La Paz

Role of the Distribution Channel

- Sales point (issue, cancel & print insurance certificates)
- Premium collection
- Reception of claims documentation

Zurich Bolivia - Important Operational Requirements

Marketing

- As most clients have not had insurance before, considerable effort/education is required to explain the benefits
- Key to success is
 - well trained bank staff
 - Zurich agents in the bank's largest branches

Information Technology

Microinsurance = high volume/small margin business, i.e. processes have to be very efficient/automated

- In-house development of an Web application called Front-End Wholesale which is installed on a server of the distribution partners: allows to
 - issue, cancel & print insurance certificates
 - collect premiums

Zurich Bolivia – Results*

	2006	2005	2004	2003	2002
Total number of all clients (thousands)	71,346	57,650	41,888	16,134	8,615
Total number of microinsurance policyholders	46,015	36,222	24,826	689	N/A
Total number of microinsurance insured lives	47,540	36,222	24,826	689	N/A

*This information excludes credit Life clients

Thus far, growth of voluntary products has been moderate. Almost 10% of the bank's depositors have chosen insurance.

Zurich Bolivia – Testimonial (credit life insurance)



“The insurance helped us a lot. I think it is good to have this insurance, because without it, it would have been very difficult to pay back the loan.”

Ms Aurora Laruta, sister in law of a family breadwinner who had taken out a loan to buy a taxi.

Appendix: Sample Policy

Sol Seguro

ZURICH

BancoSol

Certificado de Cobertura

Código de Activación: _____ Código de Cobertura: _____

El Sr./ Sra. o Srta. _____, titular de la cuenta en el Banco Sol S.A. N.º _____, está afiliado al Seguro de Vida SolSeguro, nuestra póliza de seguro, cuyo resumen de términos y condiciones están expresados en el reverso de este documento.

Seguro de Vida SolSeguro le brinda protección a usted todo el tiempo en que su cajo de ahorros mantiene su vigencia, libre disponibilidad y las primas correspondientes según debidas.

Las condiciones que conforman el Seguro de Vida SolSeguro son variables y sujetas a los términos de la póliza global y a los cambios y modificaciones que a ésta pudiera sufrir, los cuales serán notificados al titular de la cuenta.

Nombre del Titular: _____ Deseo Bono: _____
 Cédula: _____ Cédula General Nacional

Fecha de Activación: _____

Beneficiarios
 (Beneficiario de Muerte por Cualquier Causa, Beneficiario de Muerte por Accidente, Gastos de Sepelio y Beneficio Adicional)

Cuenta N.º	Forma de Pago: Débito Automático
Nombre	Fecha de Nacimiento (Día Mes Año)
Dirección	C.I.
Ciudad	Teléfono
Nombre(s) de beneficiarios a las siguientes personas:	C.I. Beneficio Sección % (*)
Ben 1	
Ben 2	
Ben 3	
Ben 4	
Ben 5	
Ben 6	
Ben 7	

Saldo de la cuenta de ahorro: _____ V. de la póliza: _____ Código de pago: _____
 Dirección: _____ Calle: _____ Teléfono: _____

He recibido mi Certificado de Cobertura y afiliación al Seguro de Vida SolSeguro, con cuyos términos y condiciones estoy de acuerdo. Si en algún momento quisiera precionar de los beneficios del Seguro de Vida SolSeguro de BancoSol S.A., basaré para ello una comunicación escrita que dirija a BancoSol S.A., expresando mi decisión.

Asimismo, autorizo a BancoSol S.A. a cobrar mensualmente anualmente de la cuenta N.º _____ la suma de USD _____ (100 Dólares Americanos) o su equivalente en bolivianos por concepto de pago de este seguro.

Código de Activación: _____ Código de Cobertura: _____
 Ciudad: _____ Fecha de Afiliación: _____
 Nombre: _____
 Dirección: _____

Fecha de Validación: _____ Día / Mes / Año
 Firmado por: _____ Representante

CONSIDERACIONES DE ACUERDO A LA PÓLIZA.
 El Seguro de Vida SolSeguro es independiente a cualquier otro seguro que se tenga de forma particular.
 En caso de cuenta mancomunada, cada mancomunado puede afiliarse a la póliza, autorizando el débito de la cuenta respectiva, y notificar a sus beneficiarios.
 El Beneficio mínimo se aplica como límite cuando el saldo promedio semestral es inferior al importe de tal beneficio.
 El Beneficio máximo se aplica como límite cuando el saldo promedio semestral es mayor al importe de tal beneficio.
 El cálculo de saldo promedio para las cuentas con menos de seis (6) meses de vigencia se hará asignando a los meses restantes un valor cero de saldo.
 Los trámites de reclamo de este seguro se efectúan en cualquiera de las oficinas del Banco a nivel nacional a través de las Plataformas de Atención al Cliente. En el caso de reclamo la aseguradora requiere documentación complementaria a los requerimientos básicos.
 Los beneficios de seguro de vida son en Armonía con el seguro de muerte accidental. El seguro caducará automáticamente por falta de pago de primas, después de transcurridos treinta (30) días calendario desde la fecha de activación de la póliza o la fecha de fin de vigencia de la última liquidación abonada.
 La responsabilidad exclusiva del cliente asegurado, mantener saldo suficiente y disponible en la cuenta afiliada, para abecitar el débito (control mensual o anual). Ni el Banco, ni la Aseguradora se responsabilizan por reclamo alguno, en caso contrario.
 Para el cálculo de saldo promedio semestral del Seguro de Vida (caso natural), se adopta el promedio máximo de hasta diez (10) veces con relación al más inmediato anterior al día fallecimiento. De no presentarse saldo en dicho mes, se referirá al más anterior, así sucesivamente.

EXCLUSIONES DE ACUERDO A LA PÓLIZA PARA:
MUERTE POR CUALQUIER CAUSA, BENEFICIO POR MUERTE ACCIDENTAL, GASTOS DE SEPELIO Y BENEFICIO ADICIONAL:
 a) Suicidio, intento de suicidio, mutilaciones o lesiones infligidas al Asegurado por sí mismo o por terceros con su consentimiento, cualquiera sea la época en la que ocurra. No obstante, la Compañía pagará el Capital Asegurado a los Beneficiarios, si el fallecimiento ocurre por cualquiera de las causas antes descritas, siempre que hubieran transcurrido dos (2) años completos e ininterumpidos desde la fecha de contratación del seguro, desde su rehabilitación o desde el aumento del Capital Asegurado. En este último caso el plazo se considerará sólo para el pago del incremento del Capital Asegurado.
 b) Pérdida de muerte o participación, en calidad de autor o cómplice de cualquier acto delictivo.
 c) Acto delictivo cometido, en calidad de autor o cómplice, por un Beneficiario a quien pudiere reclamar la cantidad asegurada o la indemnización.
 d) Guerra, servicio militar, insurrección, actos de enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones bélicas, sus que haya habido o no declaración de guerra, guerra civil, revolución, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, motín, tumulto, o hechos que las leyes califican como delitos contra la seguridad del Estado.
 e) Fuga o huida por huida o contaminación radioactiva.
 f. Contagios Naturales.
 g) La participación del Asegurado, como conductor o acompañante, profesionalmente o como aficionado, en competencia o ensayo de velocidad o resistencia en cualquier clase de vehículo terrestre, acuático o aéreo, a motor o no, salvo que existe cobertura específica para cada caso que, la Compañía excepte el riesgo fijándose una extra prima.
 h) El riesgo de aviación quedará cubierto sólo cuando el Asegurado viaje como pasajero en transporte aéreo de servicio público, en una línea aérea regular, sujeta a itinerario fijo, autorizado oficialmente. En caso contrario deberá solicitar una ampliación de cobertura, pagando una extra prima fijada por la Compañía.
 i) SIDA / HIV.
 j) Impulsión de aviones o helicópteros.
 k) Participación en deportes abarrotados riesgos.
 l) Enfermedad grave preexistente al inicio del seguro, siempre que haya sido de conocimiento del asegurado.
 m) Los casos ocasionales al estar el asegurado bajo la influencia de drogas y/o alcohol.

COBERTURA DE VIDA (Para el Titular)
BENEFICIO: Muerte por cualquier causa. (Para el Titular)
BENEFICIO: Paga hasta cinco (5) veces el saldo promedio del último semestre, de la cuenta afiliada.
MONTO MÁXIMO: Sea cual fuere el saldo, hasta USD 15 000.-
MONTO MÍNIMO: Sea cual fuere el saldo, hasta USD 300.-
EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA: 65 años.
BENEFICIARIOS: Las personas nombradas libremente en este certificado.

COBERTURA DE BENEFICIO POR MUERTE ACCIDENTAL (Para el Titular)
BENEFICIO: Fallecimiento a consecuencia de un Accidente.
BENEFICIO: Paga hasta cinco (5) veces el saldo promedio de los últimos tres (3) meses de su cuenta afiliada.
MONTO MÁXIMO: Sea cual fuere el saldo, hasta USD 15 000.-
MONTO MÍNIMO: Sea cual fuere el saldo, hasta USD 300.-
EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA: 65 años.
BENEFICIARIOS: Las personas nombradas libremente en este certificado.

COBERTURA DE GASTOS DE SEPELIO (Para el Titular)
BENEFICIO: Cubre gastos por servicios funerarios.
BENEFICIO: Reembolsa hasta una (1) vez el saldo promedio de los últimos tres (3) meses de su cuenta afiliada.
MONTO MÁXIMO: Sea cual fuere el saldo, USD 700.-
MONTO MÍNIMO: Sea cual fuere el saldo, USD 300.-
BENEFICIARIOS: Las personas nombradas libremente en este certificado.

BENEFICIO ADICIONAL
 Pago de subsidio por una sola vez, al fallecimiento del Titular.
MONTO MÁXIMO: USD. 200.-
MONTO MÍNIMO: USD 50.- por hijo menor a 18 años (máximo hasta 4 hijos) por única vez.
BENEFICIARIOS: Hijos menores de 18 años o mayores sobrevivientes sin límite de edad.

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO
 En caso de fallecimiento, se debe dar aviso inmediatamente a la Compañía o a través del Banco, máximo hasta los tres (3) días de haber tenido conocimiento del mismo, salvo casos de Fuerza Mayor. Se debe presentar la documentación respaldatoria, detallada y continuada, máximo a los seis (6) meses desde la fecha de denuncia de siniestro.
 a) MUERTE POR CUALQUIER CAUSA O BENEFICIO POR MUERTE ACCIDENTAL:
 Asegurado: original de Certificado de Nacimiento o Certificado de cédula de identidad, Certificado de defunción y Certificado Médico Forense. Beneficiario: Certificado de Nacimiento original o fotocopia legalizada de cédula de identidad, Dosis Informe de Autoridad Competente (Muerte Accidental).
 b) GASTOS DE SEPELIO: Asegurado: original de Certificado de Nacimiento o Certificado de cédula de identidad legalizada, Certificado de defunción original y Certificado Médico Forense. Beneficiario: Certificado de Nacimiento original o fotocopia legalizada de cédula de identidad.
 c) BENEFICIO ADICIONAL: Certificado de Nacimiento original por cada hijo menor a 18 años o Certificado de Matrimonio original.

En caso de muerte los beneficiarios no reclamados del Seguro de Vida prescriben a favor del Estado, en el término de cinco años, a contar de la fecha en que el (los) beneficiario(s) conoce(n) la existencia de los beneficiarios en su favor.

PERÍODO DE CARENCIA
 La cobertura de vida (muerte por cualquier causa), respecto al asegurado una vez transcurridos 45 días de la firma del Formulario de Activación. La cobertura de Beneficio por Muerte Accidental se cubre desde el día de la firma del Formulario de Activación. Si el fallecimiento está cubierto, la Compañía indemniza además los (coberturas) Gastos de Sepelio y Beneficio Adicional, si corresponde.

BENEFICIO MÁXIMO POR CUENTAS AFILIADAS:
 En ningún caso el beneficio por pago o reembolso superará el límite máximo establecido para cada una de las coberturas.

IMPORTANTE: El presente documento resume los términos y condiciones del contrato del seguro suscrita por Zurich Bolivia Seguros Personales S.A. cuyo texto original respalda y prevalece sobre este y cualquier otro texto informativo.

Cualquier cambio y modificación que se realice a la póliza, por acuerdo entre la Compañía y el Banco debe ser comunicado por escrito al Asegurado. La Compañía prestará asesoramiento e información al Asegurado acerca de las coberturas, exclusiones, etc. en cualquier momento que el Asegurado así lo solicite.

BancoSol
 Juntos crecemos

ZURICH
 MULTIPLES CUENTAS PERSONALES S.A.