

EXPERIENCIAS DE MICROSEGUROS EN COLOMBIA, PERÚ Y BRASIL: MODELO SOCIO AGENTE

Francisco Javier Garayoa Arruti
Marta de la Cuesta González
Cristina Ruza y Paz-Curbera

Introducción

A lo largo de este libro tendremos ocasión de repasar los aspectos conceptuales básicos de los microseguros; definiciones, diferenciación con los seguros tradicionales, desarrollo formal e informal y el mercado potencial, entre otros temas.

Tomamos como base del estudio los datos del mercado real y potencial de los microseguros en América Latina. Se seleccionan los tres mercados más representativos, Colombia, Perú y Brasil, los dos primeros por su rápido crecimiento y peso en la actividad microaseguradora, y el tercero por el volumen altamente representativo de la actividad aseguradora y sus iniciativas en el mercado de los microseguros.

La actividad analizada se refiere a los microseguros comerciales, viables económicamente, atendiendo a las inversiones necesarias, la prima de riesgo estimado, los costes operativos, los de comercialización y otras variables que inciden en la sostenibilidad de los programas de microseguros.

Se contempla, junto al de sostenibilidad y rentabilidad, el objetivo de la accesibilidad e inclusión financiera, que es el elemento que cualifica y da sentido al microseguro. Analizamos en este estudio modelos de bajo coste que permiten compatibilidad ambos objetivos, recurriendo a planteamientos innovadores y soportes tecnológicos.

Hemos prestado una especial atención a los canales de comercialización y las modalidades del esquema socio-agente, que permiten acercar el microseguro al segmento de menores ingresos, superando muchas de las dificultades que comporta alinear la oferta y la demanda en este colectivo.

El estudio de la actividad microaseguradora en los mercados de Colombia, Perú y Brasil, nos va a permitir evaluar los factores y mecanismos que han permitido alcanzar un equilibrio entre la sostenibilidad y accesibilidad, tomando la referencia de experiencias exitosas.

En este libro hemos reflejado las dificultades reales de los programas de microseguros en los mercados analizados, y las respuestas exitosas que se están dando. Se incluyen los acercamientos relacionados, que aportan datos valiosos de las experiencias en los seguros populares, los denominados masivos y los modelos operativos de bajos costes.

Como objetivo de este trabajo, mencionar que se pretende aportar un mayor conocimiento de la actividad microaseguradora sostenible y rentable, basado en el contraste experimental de diversos programas y sus indicadores de

desarrollo, siguiendo una metodología de acercamiento que analiza los programas de forma individual, concretando la cadena de valor que se crea en las diferentes manifestaciones de la actividad microaseguradora en los tres países que hemos tomado como referentes.

Marco teórico

Más allá de las variadas definiciones de los microseguros, incluidas en este libro, subrayamos que el factor que cualifica y diferencia al microseguro es el segmento al que se dirige, los más pobres, como alternativa de gestión del riesgo de un segmento de población excluido y sin acceso al mercado formal.

Como producto de inclusión financiera, el microseguro ha de superar las barreras generales para su implantación en los mercados de America Latina, caracterizados por:

Los altos niveles de pobreza: Llegan a superar, en algunas casos, el 70% de la población. Significa que el mercado de los microseguros es el más amplio

La dispersión geográfica de los componentes del segmento: En muchos casos muy distantes y en zonas rurales de difícil acceso.

La inexistencia de canales tradicionales de comercialización : Situación con la que se encuentran buena parte de los aseguradores formales, siendo compleja, desde el punto de vista de los costes, la creación de una red de comercialización especializada.

La complejidad en los procesos de comercialización. Dificultades en el proceso de comercialización y venta del producto, soporte documental, recaudo de las primas y pago de siniestros.

Problemática de costes: Dado el bajo importe unitario de las primas y coberturas, los costes se elevan, siendo inviables los ahorros por economías de escala.

Tratamiento de los riesgos: Problemática en la capacidad de asumir los riesgos, falta de datos estadísticos de vulnerabilidad, y las dificultades del reaseguro.

Falta de claridad en la demanda: No se manifiesta claramente, por lo que es complejo el diseño de un producto de microseguro adecuado a las necesidades de este colectivo.

Carencia de cultura general y financiera: Situación en la que se encuentra el segmento al que se dirige, que , sumado a la desconfianza en los operadores formales, dificulta el acceso a los mismos (relacionado con los problemas en la configuración de la demanda).

Arraigo de las costumbres tradicionales: Los ligan con los modelos informales u otras alternativas de afrontar los percances derivados de la vulnerabilidad del colectivo.

Desconocimiento del segmento por parte de los operadores formales: Muchos de los aseguradores desconocen las particularidades del segmento, lo cual dificulta el ajuste de las especificaciones técnicas del producto y el cálculo de la prima de riesgos (falta de datos estadísticos y referencias actuariales).

Las soluciones que se han implantado y que tendremos ocasión de analizar las identificamos seguidamente como:

La contratación masiva: Una de las claves de viabilidad económica es la contratación masiva de los microseguros, por colectivos, evitando el coste de la contratación individual, aspecto que como veremos tiene una aplicación práctica y generalizada en los mercados analizados.

Diseño e implementación por programas individuales: Dadas las singularidades del producto, colectivo, diferentes operadores y tipología de alianzas, así como el impacto de costes que se deriva de los citados aspectos, se procede al diseño de programas de microseguros “*ad hoc*”.

Innovaciones tecnológicas y operativas: Medidas indispensables para poder mejorar la eficiencia de los programas, rebajando los costes, permitiendo así que las cuotas sean accesibles para los miembros del segmento de bajos ingresos.

Implantación del modelo socio agente. Este modelo está generalizado en América Latina y optimiza la comercialización por los canales convencionales y los especiales, adquiriendo matices diferenciales dentro de cada programa. Mencionar a los canales no tradicionales como implantación singular en el mercado e América Latina.

Estudio empírico

La aportación empírica que se recoge en este libro toma como referencia los datos cuantitativos y cualitativos del trabajo de campo, realizado tras una selección de los operadores más significativos en los mercados de Colombia, Perú y Brasil, de los que se toma una muestra representativa de los programas de microseguros más exitosos.

El objetivo del trabajo empírico es delimitar los parámetros económicos y sociales, a fin de hacer un diagnóstico de los mismos, seleccionando las pautas de buenas prácticas que pueden servir de referencia.

En las muestras del trabajo de campo contemplamos programas no exclusivos para el segmento de bajos recursos, que en algunos casos son denominados,

en razón de la contratación, seguros masivos, y en otros, en razón del canal de comercialización, seguros de canales alternativos.

Los programas analizados atienden al segmento de bajos recursos y cumplen con la mayor parte de los requerimientos teóricos de los microseguros; la contratación masiva, los productos simples, la tramitación sencilla, las exclusiones mínimas, los canales de distribución de bajo coste, los procesos operativos tecnificados, las bajas primas y las coberturas reducidas.

Como parte del trabajo de campo, hemos aplicado a los programas los indicadores de desempeño para microseguros de John Wipf y Denis Garand, de los que concluimos que, en líneas generales, prima el enfoque de negocio sobre el social, destacando los elevados índices de ingreso neto y la baja siniestralidad, relacionados directamente con el bajo impacto de los ahorros de costes en la cuota y el escaso valor de las coberturas para el segmento que se atiende.

Conclusiones

Del desarrollo de este trabajo de investigación, llegamos a conclusiones que servirán para entender mejor los mercados del análisis, que relacionamos:

1-El mercado de los microseguros, en los tres países estudiados, está evolucionando y se percibe una progresiva y rápida adaptación de la actividad aseguradora tradicional a las particularidades del segmento de los microseguros.

2- El acercamiento a la actividad microaseguradora se plasma mediante el desarrollo de productos específicos y singulares, en programas concretos, que tienen un plan de negocios y unos objetivos de rentabilidad a corto plazo.

3- En los programas de microseguros de los mercados estudiados, algo que coincide en los tres países, destaca la diversidad de experiencias en la comercialización por diferentes canales, especialmente representativos los no tradicionales, así como la utilización de enfoques innovadores para lograr un alto grado de eficiencia, clave del éxito de los programas.

Como cierre de este estudio, hemos aportado tres esquemas reales, que pueden mostrar enfoques generalizables, sin olvidar los necesarios ajustes de adaptación al mercado local que se pretende atender y las singularidades de cada programa.

En cuanto a las líneas de investigación que se abren, destacamos las tres que consideramos más relevantes; la educación financiera relacionada con los microseguros, los canales de comercialización no convencionales y el papel de la tecnología y la innovación.

No contamos con toda la información ni el contraste que quisiéramos, dado el momento evolutivo de la actividad microaseguradora en América Latina y la dificultad de recabar datos contrastables, pero aportamos experiencias que nos pueden orientar hacia las metas que nos hemos propuesto.

Nuestro deseo es que las conclusiones de este estudio, basadas en aspectos de buenas prácticas, sirvan como pautas de viabilidad en los programas de microseguros, aportando un mayor grado de confianza a aquellos operadores que se han iniciado o tienen previsto iniciarse en la actividad microaseguradora.