

Microseguros: negocio responsable

Los microseguros se deben analizar y entender desde la óptica de la responsabilidad social de las empresas, es decir, como una estrategia de negocio rentable y sostenible que agrega valor a los accionistas y a las comunidades menos favorecidas, y que debe gestionarse con responsabilidad.

Por:

Alejandra Díaz

Coordinadora Comité de Microseguros
FASECOLDA

Pobreza y microseguros

En momentos en que se conmemora el Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza, y luego de ocho años de la Declaración de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, donde los gobiernos del mundo se comprometieron, entre otros, “a reducir a la mitad, para el 2015, el porcentaje de habitantes del planeta cuyos ingresos sean inferiores a un dólar por día, y el de las personas que padezcan hambre”, cabe resaltar la importancia de los microseguros como herramienta que ayuda a combatir la pobreza.

En efecto, mientras que por muchos años los seguros, como instrumento financiero para el manejo de los riesgos, se enfocaron en los segmentos de mayores ingresos, hoy las compañías de seguros, especialmente de los países emergentes, empiezan a mirar al mercado de menores ingresos como una oportunidad para desarrollar negocios rentables, sostenibles y responsables con la sociedad.

Para nadie es un secreto que las personas de menores ingresos están más expuestas a eventos inesperados como enfermedades, inundaciones, accidentes y la pérdida del empleo, y que la ocurrencia de alguno de estos riesgos conlleva graves consecuencias para el bienestar y las finanzas del hogar, pues su capacidad de respuesta es más limitada y mecanismos de protección como el seguro o el ahorro no son frecuentes en este segmento de la población.

De acuerdo con diversas investigaciones de mercado, los riesgos que más afectan a los hogares pobres son la muerte del jefe de hogar, una enfermedad grave o un desastre natural, pues todos ellos motivan la pérdida de ingresos y generan unos gastos que, generalmente, se cubren con el sobreendeudamiento, haciendo aún más difícil superar la emergencia cuyas repercusiones son mayores en el largo plazo.

Es así como las estrategias adoptadas para enfrentar los riesgos de forma inmediata, generalmente, son el crédito informal, que muchas veces se cubre con la venta de

activos, la disminución del consumo y, en otros casos, el abandono escolar.

Con el ánimo de que las personas trasladen sus riesgos reduciendo su vulnerabilidad frente a las emergencias, y tengan incentivos para el emprendimiento, los microseguros empiezan a desarrollarse como un servicio que busca proteger y evitar que ante la ocurrencia de una pérdida o daño los pobres caigan nuevamente, o se perpetúen, en la pobreza.

El negocio del microseguro, el cual debe ser entendido como un juego de suma positiva donde todos ganan, previene que los ingresos de los hogares se desvíen en la atención de un choque económico, que las familias acudan al sobreendeudamiento o a la disminución del consumo básico para atender las pérdidas, y salvaguarda su patrimonio, evitando la venta de activos para atender los siniestros.

Negocio rentable y responsable

De acuerdo con Adela Cortina, la responsabilidad social empresarial, entendida como la manera ética de gestionar los negocios y las relaciones con los grupos que tienen interés en la empresa o se ven afectados por ésta, no puede entenderse como contraria a los fines de lucro y a la rentabilidad de las empresas. Las microfinanzas son un claro ejemplo de una práctica socialmente responsable, donde se puede buscar el propio beneficio a través del interés universal de erradicar la pobreza, promoviendo el acceso de las personas pobres a los servicios financieros formales como los microseguros.

Ahora bien, el propósito de fomentar el acercamiento de las personas de menores ingresos a los seguros, siendo a la vez rentable, le impone el reto a las compañías

de seguros que opten por desarrollar este tipo de negocio, a diseñar productos que respondan a las necesidades, características y expectativas de la población objetivo.

En efecto, la sostenibilidad de este negocio no sólo está dada por el canal de distribución y el esquema de recaudo, sino más aún por un gran número de asegurados, los cuales sólo se cautivan si se conoce bien el mercado y si los productos, lejos de ser versiones económicas de los productos tradicionales son productos, especialmente, diseñados para atender las necesidades de un segmento más vulnerable a los riesgos, que no está familiarizado con el seguro, que tiene baja escolaridad y cuyos flujos de caja son inconstantes entre otros aspectos y que, por lo tanto, requiere de pocas exclusiones, procesos cortos y sencillos, periodos de pago ajustados a sus flujos y demás condiciones que faciliten su acceso.

En el esfuerzo por acercar los seguros a las personas de menores ingresos han sido muchas las organizaciones que alrededor del mundo vienen trabajando en diferentes iniciativas para fomentar el conocimiento sobre el tema.

Es así como entidades como el Grupo Consultivo para la Asistencia a la Pobreza del Banco Mundial - CGAP -, el Microinsurance Center, la Fundación Munich RE y la U.S. Agency for International Development - USAID - coinciden en la definición dada por el CGAP, según la cual el microseguro es “la protección de personas de bajos ingresos contra peligros específicos a cambio de pagos regulares proporcionales a la probabilidad y costo del riesgo involucrado” .

» Los riesgos que más afectan a los hogares pobres son la muerte del jefe de hogar, una enfermedad grave o un desastre natural.



Adicional a la definición, diversas publicaciones de estas mismas entidades han subrayado la importancia de no descuidar aspectos relevantes del producto de microseguros que garantizan el acceso y la permanencia de los hogares de la base de la pirámide a los seguros y la transparencia.

En efecto, elementos puntuales al momento de la suscripción, la reclamación, el pago de indemnizaciones o beneficios y de la póliza en sí evidencian que, al contrario de ser los productos habituales con primas reducidas y valores asegurados recortados, los microseguros son productos que responden a unas características y necesidades puntuales de la población de bajos ingresos.

Características del microseguro

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, se recogen a continuación algunos de los elementos que la literatura y la experiencia internacional argumentan como imprescindibles en el negocio de los seguros para personas en situación de pobreza.

El común denominador en las diferentes aproximaciones a los microseguros es que es un producto fundamentalmente diseñado para ofrecer coberturas a las personas pobres, por lo tanto, el diseño de los mismos debe fundamentarse en el desarrollo de estudios de mercado que contribuyan a conocer a este mercado, a reconocer los riesgos a los que están expuestos, su capacidad de pago, sus expectativas frente al aseguramiento, su percepción y conocimiento del seguro y las razones que los inhiben de la compra de seguros, entre otros aspectos.

» Las compañías de seguros deben diseñar productos que respondan a las necesidades, características y expectativas de la población objetivo.

De acuerdo con esto, el diseño del producto debe, entonces, responder a las necesidades de los clientes de bajos ingresos, razón por la cual los expertos sugieren un diseño desde la base, es decir, que involucre a la población objetivo y al canal de distribución, el cual conoce bien el segmento del mercado que se espera esté cubierto con un microseguro.

El proceso del diseño de un producto de esta naturaleza requiere además de la creatividad e innovación de la compañía para articular los intereses de asegurados y compañía, que en los microseguros las condiciones sean lo suficientemente claras y con pocas las exclusiones, toda vez que ello puede resultar costoso operativamente para la compañía y desincentivar la compra.

El segmento de los bajos ingresos, dada su baja escolaridad, requiere de una póliza en lo posible de riesgos nombrados, que sea clara, transparente, sencilla, sin letra menuda y en un lenguaje apropiado para un público que no conoce de seguros, de lo contrario una póliza para un microseguro que adopte el esquema del seguro tradicional no sólo generará desconfianza en los asegurados sino, también, impide que la venta se realice rápidamente.

Las coberturas, sin duda, deben ser pequeñas y, de acuerdo con el CGAP, cubrir un riesgo de forma completa y no muchos riesgos parcialmente. Igualmente, el pago debe ser periódico y en montos pequeños que se ajusten al flujo de caja de los hogares.

Por otro lado, al ser el seguro un intangible con beneficios a largo plazo, las personas no le asignan suficiente valor y, adicionalmente, esperan algún tipo de retorno. En



ese orden de ideas se vienen adelantando iniciativas en el mundo que involucran un componente de ahorro.

Este tipo de productos sugieren no sólo reducir al máximo los costos operativos para las compañías sino, también, los costos de transacción para los clientes, como aquellos derivados de la búsqueda de información, de la suscripción, de la reclamación, entre otros.

Dada la sencillez y claridad del producto, la venta puede realizarse a través de personas con un conocimiento básico del seguro, pero lo suficientemente informadas del producto, su cobertura, sus condiciones y exclusiones y de los procesos de reclamación, con el ánimo de garantizar la información y transparencia al cliente.

La gestión de los reclamos en los microseguros debe caracterizarse por la simplicidad y la rapidez, máximo si tenemos en cuenta que los valores asegurados son pequeños y, por tanto, las técnicas y procedimientos para la reclamación y verificación del siniestro no pueden ser iguales a los utilizados en los seguros tradicionales.

Adicionalmente, cabe reflexionar que un trabajador de bajos ingresos o un microempresario no puede abandonar por mucho tiempo su oficio para realizar los trámites de reclamación, pues puede significarle la pérdida de ingresos por el día que dejó de laborar, resultando ello al final más costoso para el cliente.

Debe destacarse igualmente la importancia de la agilidad en el pago de siniestros, pues la demora en los mismos puede llevar a que las condiciones de vida de los afectados empeoren, lo cual puede que no sea bien recibido entre las personas de bajos ingresos.

Diversas experiencias han demostrado que el pago de la indemnización puede ser en dinero y/o bonos para el pago de la educación, de los servicios públicos, de servicios de salud, o también para cambiar por alimentos, y éste puede de contado o a través de una renta periódica garantizar las condiciones de bienestar por un periodo determinado de tiempo.

Con el fin de garantizar la facilidad en el acceso y pago, lo cual a su vez resulta de gran beneficio para la compañía

de seguros, se debe hacer un especial acento en la selección adecuada del canal de comercialización y recaudo, procurando integrar la suscripción y la recolección de primas a transacciones comerciales, que sean habituales para el mercado de bajos ingresos.

Por último, cabe enfatizar en la importancia de la atención y orientación al cliente, y en el uso de estrategias de información y formación, que permitan a las personas pobres entender qué es y cómo funciona el seguro, para que a la hora de tomar decisiones frente al manejo de sus riesgos éstos las tomen más y mejor informados. Justamente en ello actualmente trabaja el sector asegurador colombiano, gracias al desarrollo de un programa de alfabetización en manejo de riesgos y seguros en hogares de menores ingresos, lo cual evidencia el compromiso social de la industria con sus clientes en condición de pobreza.

En conclusión, los microseguros pueden entenderse desde la lógica de la responsabilidad social de las empresas, en que claramente los intereses de rentabilidad no se contradicen con el compromiso social a favor de la erradicación de la pobreza y, por el contrario, confluyen en la promoción del acceso responsable y transparente de las personas de bajos ingresos a mecanismos de protección, sin los cuales su vulnerabilidad sería mayor.

Bibliografía

1. CGAP Working Group on Microinsurance. Microinsurance in Focus No.1. October 2007.
2. CGAP Working Group on Microinsurance. Microinsurance in Focus No. 2. October 2007.
3. CGAP Working Group on Microinsurance. Microinsurance in Focus No. 3. November 2007.
4. CGAP Working Group on Microinsurance. Microinsurance in Focus No. 3. February 2008.
5. CGAP Working Group on Microinsurance. Microinsurance: Improving Risk Management for the Poor No. 1. August 2003.
6. CGAP Working Group on Microinsurance. Microinsurance: Improving Risk Management for the Poor No. 3. April 2004.
7. CGAP Working Group on Microinsurance. Microinsurance: Improving Risk Management for the Poor No. 6. March 2005.
8. Cohen, Monique y Sebstad, Jennefer. Microinsurance Centre Briefing No. 2.
9. International Association of Insurance Supervisors. Issues in Regulation and Supervision of Microinsurance. June 2007.
10. International Labour Office. Protecting the Poor: A Microinsurance Compendium. Geneva 2006.
11. U.S. Agency for International Development - USAID -. Microinsurance. Note 1. September 2006.
12. U.S. Agency for International Development - USAID -. Microinsurance. Note 4. April 2007.