

Los microseguros han irrumpido en el sector asegurador como producto novedoso, cuya primera idea es su enfoque social y el bajo importe de coberturas y primas, pero, además, los microseguros incorporan otros elementos complejos, menos conocidos, que se derivan del segmento al que se dirigen, el de menores ingresos, que dificultan y limitan la implantación de los criterios convencionales de la actividad aseguradora, tanto en aspectos de riesgos como en los estrictamente operativos, cuestionando la viabilidad de proyectos sostenibles económicamente.

Los distintos operadores y organismos internacionales, comprometidos con el desarrollo de los microseguros, vuelcan sus esfuerzos en la identificación y valoraciones de esas limitaciones y barreras, con el fin de buscar fórmulas viables para superarlas, apoyándose en iniciativas y desarrollos innovadores que les permitan acceder a un mercado potencial de 4.000 millones de habitantes y 5.000 millones de dólares de ingresos por rentas anuales, respondiendo con ello a sus programas de Responsabilidad Social, a la vez que a sus planes estratégicos de negocio.

FRANCISCO JAVIER GARAYOA ARRUTI
DEA Ciencias del Seguro - Universidad Pontificia de Salamanca



La actividad



MICROASEGURADORA y sus singularidades

¿CUÁL ES EL SENTIDO DE LOS MICROSEGUROS?

Esta pregunta nos lleva a contemplar la clásica doble visión de los microseguros, la del compromiso social, que es el enfoque originario, y nos liga con los programas de Responsabilidad Social Corporativa, y la de dar respuesta a la demanda del mercado de bajos ingresos, identificado como el de la base de la pirámide de riqueza, con tintes más propios de la actividad comercial aseguradora. Ambos enfoques nos llevan al mismo objetivo, que no es sino el de aliviar las situaciones de vulnerabilidad de los más pobres.

Este doble enfoque se representa, gráficamente, con el modelo que aporta C. Churchill, que es el más conocido entre los estudiosos de los microseguros. Así, tenemos:



Figura 1. - Las dos caras de los microseguros.
Fuente: Churchill 2006.

Dependiendo de un enfoque u otro, cambia totalmente el acercamiento a la actividad microaseguradora, subsidiada en su enfoque social o autosostenible en la visión comercial, pero, como la realidad se resiste a los desarrollos teóricos reduccionistas, los análisis generales parten de los fundamentos sociales y evolucionan hacia enfoques de mercado, de manera que conviven ambas visiones.

Otra diferenciación teórica es la que parte de la función de los microseguros, que puede ser «protectora», *stricto sensu*, y que contemplaría la protección personal y familiar, con productos de vida y salud, y la que se denomina «productiva», basada en el apoyo a las inversiones en actividades económicas, con microseguros patrimoniales, relacionados con la labor agrícola, ganadera o de pequeña empresa. En la práctica, como en el enfoque anterior, en ambos casos el fondo es el mismo, la protección de los grupos de mayor pobreza ante los riesgos a los que están expuestos.

Vamos a tomar, como referencia de partida, una de las definiciones más completas de los microseguros, y sobre las que el consenso de los investigadores es mayor. Se trata de la aportada por el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres del Banco Mundial (CGAP)¹, que

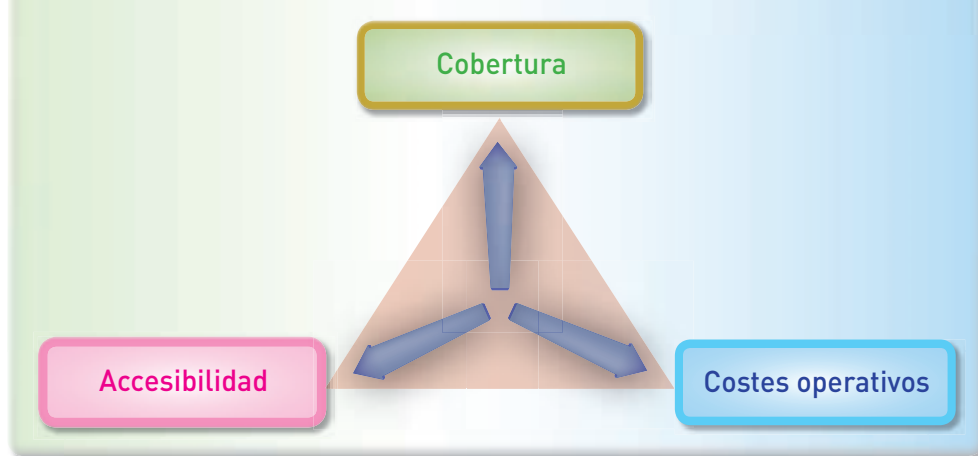
define a los microseguros, como «aquellos que protegen a la población con bajos ingresos frente a los peligros inciertos, a cambio del pago de primas, de forma regular, que son proporcionales a la probabilidad y al coste del riesgo asumido». (C.Churchill 2006).

¹ Denominado actualmente, desde el año 2008, Microinsurance Network.



LOS MICROSEGUROS «PROTEGEN A LA POBLACIÓN CON BAJOS INGRESOS FRENTE A LOS PELIGROS INCIERTOS, A CAMBIO DEL PAGO DE PRIMAS, DE FORMA REGULAR, QUE SON PROPORCIONALES A LA PROBABILIDAD Y AL COSTE DEL RIESGO ASUMIDO»

BUSCANDO EL EQUILIBRIO: EL RETO DE LOS MICROSEGUROS



En esta definición se contempla, como carácter distintivo de los microseguros, la atención al segmento de bajos ingresos, pero incorporando los principios básicos de la actividad aseguradora tradicional, como la regularidad del pago de las primas, la incertidumbre de los riesgos, y la proporcionalidad de las primas con el riesgo y los costes.

Según nos adentramos en el estudio de los microseguros, vemos que algunos aspectos de esta definición son de difícil aplicación en el segmento de bajos ingresos, el cual, como ya hemos dicho, condiciona tanto el producto como la propia actividad, limitando la implantación de los principios de la actividad aseguradora tradicional.

Para ilustrar esta afirmación, baste mencionar, como condicionante clave, la necesaria «accesibilidad» al pago de las primas por parte de los miembros del segmento de bajos ingresos, que, en muchos casos, es difícilmente compatible con el principio de proporcionalidad entre las primas y el riesgo cubierto, o con la repercusión de los costes operativos. (Tengamos en cuenta que la siniestralidad y los costes serán superiores a los de otros segmentos, dada la especial vulnerabilidad del colectivo, la complejidad y el coste de habilitar nuevos canales de distribución, y los propios costes, derivados de coberturas unitarias menores, entre otros).

Como vemos, la complejidad de la actividad microaseguradora comienza a hacerse evidente. Ya no se trata tan sólo de seguros de bajas coberturas y primas bajas, habiéndose identificado dificultades y condicionantes de la misma, que suponen unas auténticas barreras a superar por los operadores tradicionales que quieran iniciarse en los microseguros.

Una visión de los condicionantes económicos a afrontar será el que plasmamos en el llamado «reto de

Figura 2. - El reto del equilibrio en los microseguros. Fuente: «Strategies for Sustainability», Churchill, C. y Garand, D. (C. Churchill 2006).

los microseguros», tratado por C. Churchill y Denis Garand, sobre las estrategias de sostenibilidad (C. Churchill 2006), que gráficamente se representan en la figura superior.

Como podemos apreciar, en la figura 2, debe darse ese equilibrio entre las coberturas, la accesibilidad de las primas, y los costes operativos. Algo nada fácil, como tendremos ocasión de ver.

Para alcanzar el equilibrio entre sostenibilidad económica y accesibilidad no sirven los esquemas tradicionales de la actividad aseguradora, siendo imprescindible innovar, rediseñando los productos típicos, replanteando novedosos canales de comercialización,



simplificando los procesos internos, y, en definitiva, adaptándolos al mercado al que se pretende acceder. En esta línea, como avances, vamos a añadir algunas particularidades sobre el producto, la demanda, y los canales de distribución, incorporando finalmente algunos ejemplos de medidas de ajuste.

1. Problemas en las especificaciones técnicas del producto

A efectos de poder evaluar adecuadamente el riesgo futuro que se asume, y para que los actuarios puedan establecer los criterios y las cuantificaciones correspondientes, es necesario tener un conocimiento del colectivo, de la siniestralidad, y de otros aspectos sobre los que, en la mayoría de casos, no tenemos una información contrastada y fiable, siendo ésta la primera barrera con la que nos encontramos.

Como complejidad añadida, hemos de tener en cuenta que el segmento de mayor pobreza se caracteriza por la alta volatilidad en la siniestralidad, la mayor exposición a la covarianza de riesgos, y la base económica irregular y de tipo informal de los asegurados.

Con las valoraciones que hemos señalado, ya nos podemos hacer una idea respecto a la complejidad en la determinación de las especificaciones técnicas del producto, de forma que es necesario recurrir a fórmulas innovadoras e imaginativas, que aporten soluciones reales.

2. Dificultades en la identificación de la demanda

Se plantean problemas relacionados con la identificación, acceso y respuesta a la demanda del producto, la cual no suele estar conformada con claridad.

Respecto a este punto, hay que señalar que este segmento de población suele presentar resistencias en cuanto a la confianza con el asegurador, no entendiendo en muchos casos las bondades del producto.

La falta de cultura financiera, donde destaca la relativa a los seguros, suele llevar a situaciones en las que no se conforma una demanda clara, no identificando

positivamente al proveedor del seguro, ni entendiendo el sentido del pago de primas a cuenta de beneficios futuros, por un siniestro incierto.

Es imprescindible crear una cultura de seguros, aportando el conocimiento suficiente, con el coste económico y de tiempo correspondientes, logrando así un clima favorable para la actividad microaseguradora. Si a lo indicado añadimos que los contratos incorporan una terminología compleja de entender, para quienes en la mayoría de casos necesitan que alguien les ayude, dado el alto nivel de analfabetismo, el problema todavía se agudiza más.

Un aspecto característico, esta vez positivo, desde el enfoque de costes y de acceso, es el de la contratación grupal, por colectivos, propia de los microseguros, aunque luego se concrete dentro de los entornos de familias, lo cual supone ahorros de costes, así como una cuota lineal para todos los que tienen la misma cobertura.

Desde el punto de vista de la demanda, la contratación grupal supone que se han de identificar estas agrupaciones o colectivos, conocer sus necesidades, y plantear ofertas de productos que respondan a las mismas, según sus prioridades.

3. Los canales de distribución

Es fundamental el desarrollo de unos canales de distribución funcionales, tanto desde un enfoque de





costes como de operatividad y cercanía con el segmento. Para ello se deben cumplir las siguientes características básicas, con independencia del modelo que se siga:

- a.** La cercanía física al segmento de bajos recursos.
- b.** La confianza que han de generar respecto a dichos segmentos.
- c.** Un nivel de eficiencia adecuado, para que todo el proceso se realice óptimamente.

4. Ejemplos de medidas de ajuste

Bajando al terreno operativo, y a modo de ejemplos, podemos aplicar las siguientes medidas, con impacto en los costes:

1-Limitación de los beneficios. Aquí puede haber distintas variantes, como la oferta limitada a los seguros de

vida de amortización de créditos, los límites anuales de indemnizaciones, o los de cobertura de servicios de salud, entre otros.

2-Enfoque de eficiencia operativa. En este punto nos referimos a aquellos aspectos que comportan un mínimo coste de contratación u operativa administrativa, como los casos de grupos cubiertos automáticamente por la pertenencia a organismos públicos o privados, como sindicatos o cooperativas, y los que utilizan métodos de recaudación de bajo costo, como los que están deducidos de los intereses de los ahorros en las instituciones microfinancieras.

3-Modelos de distribución óptimos. Es conveniente contar con modelos de distribución que no supongan un costo añadido, como pueden ser la utilización del modelo socio agente, los organismos comunales y los acuerdos con grandes compañías de suministros de servicios.

Como complemento a lo señalado, y a efectos de evitar costes de siniestralidad, es importante desarrollar campañas de prevención que eviten los riesgos, o reduzcan las posibilidades de que se produzcan, (por ejemplo, las campañas de prevención del VIH/SIDA).

Otra posibilidad de reducir los costes es la negociación con los proveedores de servicios finales, que es el caso típico de los seguros de salud, llegando a establecer tarifas ajustadas con los servicios.

Como conclusión, la suma de la imputación del riesgo y de los costes en las primas ha de darnos esa cuota asumible, resultado del «equilibrio», que es la llave maestra de acceso al mercado de los microseguros, entendido como una actividad con vocación de autosostenibilidad.



EL SEGMENTO DE MAYOR POBREZA SE CARACTERIZA POR LA ALTA VOLATILIDAD EN LA SINIESTRALIDAD, LA MAYOR EXPOSICIÓN A LA COVARIANZA DE RIESGOS Y LA BASE ECONÓMICA IRREGULAR Y DE TIPO INFORMAL DE LOS ASEGURADOS

¿CÓMO SE MANIFIESTA LA ACTIVIDAD MICROASEGURADORA?

Según nos acercamos a la actividad microaseguradora real, vemos que los posicionamientos teóricos de los seguros tradicionales se tambalean, sobre todo porque estamos ante un mercado que está basado, mayoritariamente, en operadores informales, no regulados ni supervisados, con lo que supone de inseguridad, tanto para los clientes como para la continuidad de la propia actividad.

El panorama que se nos presenta es poco alentador, con una gran parte de operadores no regulados y sin control por parte de ningún supervisor, con escasos

datos contrastados respecto a aspectos tan sensibles como la siniestralidad, con criterios de solidaridad frente a los de proporcionalidad, y exclusiones mínimas y primas lineales en las contrataciones grupales, etc.

Para poder afrontar esta realidad, y configurar un mercado del microseguro estable, con visos de continuidad, es fundamental la labor de los reguladores nacionales, potenciando los aspectos que impulsen el desarrollo del mismo, desde la propia realidad de su mercado nacional.

El marco legal debe contemplar las singularidades necesarias para potenciar este sector de actividad, atendiendo a aspectos como las licencias de actividad de las instituciones microaseguradoras, los canales de

Figura 3.- Estadios de planificación del regulador. Fuente propia.



PARA CONFIGURAR UN MERCADO DEL MICROSEGURO QUE SEA ESTABLE Y QUE TENGA VISOS DE CONTINUIDAD ES FUNDAMENTAL LA LABOR DE LOS REGULADORES NACIONALES



Figura 4.-
Aportaciones de los operadores al proceso de integración.
Fuente, desarrollo propio.

distribución, típicos y atípicos, los modelos simplificados de contratos, la operativa ágil y eficiente, y los procesos de transformación desde la actividad informal a la formal, tutelados desde el órgano supervisor, con el apoyo y la iniciativa de los operadores formales, especialmente las compañías de seguros de mayor relevancia, (existen ejemplos en las iniciativas puestas en marcha en varias actuaciones de los reguladores, como en India, Perú, Brasil...).

Ilustramos gráficamente el proceso de transformación del modelo informal hacia el formal, fijando el papel fundamental del regulador y de los distintos operadores, como se observa en el gráfico de figura 3. (J.Garayoa, 2009).

En ese gráfico se advierte cómo el proceso de integración parte de la normativa que el regulador esta-

blezca respecto a los microseguros, contemplando sus singularidades. Esta normativa incorpora un plan de transformación a la medida de la realidad de su propio mercado, aportando incentivos que compensen las dificultades del proceso, y siendo el supervisor quien, además de su cometido de control general, tutele el citado plan.

En el gráfico de la figura 4 se aprecian las aportaciones, tanto de los operadores formales como de los informales, así como el papel que debe desempeñar el regulador, sin olvidar el impulso integrador que debe partir de los operadores formales.

Vista la realidad que hemos plasmado, parece claro que la apuesta por el mercado de los microseguros comporta, sobre todo, un importante cambio de mentalidad en el sector asegurador formal, siendo im-

prescindible buscar alternativas posibilistas que hagan compatible «la accesibilidad con la sostenibilidad», y el modelo «informal con el formal», innovando en los canales de distribución y en los modelos tecnológicos de bajo coste, estableciendo mecanismos de valoración y control del riesgo suficientes y viables, y asumiendo un componente de «renuncia» sobre las rentabilidades medias de la actividad aseguradora tradicional, en aras de criterios, tanto de responsabilidad social como, sobre todo, de estrategias de negocio a medio y largo plazo, en cuanto que abren vías de acceso a mercados emergentes con altos potenciales de crecimiento, en volúmenes y márgenes.

Conviene matizar que la sostenibilidad económica, en un primer momento, pasará necesariamente por posibles subvenciones parciales, de ahí la importancia de la labor de apoyo de las organizaciones internacionales y de las grandes multinacionales del sector asegurador, siendo indispensable alcanzar un volumen crítico que permita ir incorporando un nivel de conocimiento y experiencia a partir del cual sean aplicables los criterios de riesgos y las bases actuariales correspondientes, así como el resto de principios de la actividad aseguradora convencional, con base en la teoría de los grandes números.

Todo el proceso evolutivo, al que hemos hecho mención, requiere un tiempo, y asumirlo es la apuesta interna que debe afrontar cada organización del sector asegurador si quiere acceder al mercado de los microseguros.

¿ES ASUMIBLE, DESDE EL ENFOQUE SOCIAL Y DE NEGOCIO, LA ACTIVIDAD MICROASEGURADORA?

Ante esta pregunta, podemos formular otros dos interrogantes relacionados:

- 1- ¿Qué nos estamos jugando cuando nos planteamos abordar o desatender la actividad microaseguradora?
- 2- ¿Merece la pena, desde un enfoque de responsabilidad social y de visión de negocio, superar las barreras que se nos presentan?

La respuesta la obtenemos del análisis de los datos que aportamos seguidamente, que dimensionan lo que supone, en cifras, el compromiso social de mejorar las situaciones de vulnerabilidad del segmento de bajos ingresos, así como el potencial de negocio que aporta dicho mercado, relacionado directamente con



Figura 5.- Pirámide de riqueza.
Fuente: Elaborado con los datos del Informe de Desarrollo Mundial de Naciones Unidas 2005. (B.M. 2005)

Figura 6.-
Fuente: Sobre los
datos de
la figura 3
(Adaptado de
Microcare).



los planteamientos estratégicos de presencia y cuota de penetración a corto y medio plazo.

Como referencias del potencial de mercado, incorporamos el gráfico de la pirámide de riqueza de la figura 5, (las rentas están calculadas en equivalencia con la paridad dólar).

Analizando la estructura de mercado, según el gráfico anterior, y sin tener en cuenta los estratos de pobreza extrema, propios de la actividad subsidiada, nos vamos a centrar en el mercado potencial con unos mínimos de capacidad de pago, indispensables para planteamientos de autosostenibilidad.

La línea de indigencia, o pobreza extrema, sólo daría encaje a los microseguros sociales o mixtos, centrados básicamente en la asistencia sanitaria, que tendrán un tratamiento particular.

Respecto a la cuantificación del mercado potencial, lo podemos cifrar en tres mil millones de personas,



EL MERCADO POTENCIAL DE LOS MICROSEGUROS SE PUEDE CUANTIFICAR EN UNOS 3.000 MILLONES DE PERSONAS, UNA VEZ DEDUCIDOS DEL SEGMENTO TOTAL DE MENORES RECURSOS LOS 1.000 MILLONES QUE VIVEN BAJO LA LÍNEA DE INDIGENCIA



dado que hemos reducido, de los cuatro mil millones del segmento total de menores recursos, los mil millones que hemos situado en la línea de indigencia.²

A pesar de las dificultades que hemos enumerado, lo indudable es que se abre un mercado emergente, muy atractivo para las compañías de seguros nacionales y las grandes aseguradoras multinacionales, ya sea por la amplitud del mismo, en cuanto a personas, como por los ingresos que genera, (no olvidemos la referencia de los 5.000 millones de dólares de ingresos anuales).

Como datos significativos del mercado potencial, incorporamos los siguientes:

- 1- El 50% de la base de la pirámide de población se ubica en China e India, representando América Latina el 10%.
 - 2- El nivel de aseguramiento de la población, sobre la base de la pirámide, se sitúa en África en un 1,3%, en Asia en un 2,5% y en América Latina en el 6,8%. (Martínez, J. 2007)
- Ante estos datos y valoraciones, la respuesta de

muchas compañías de seguros tradicionales, partiendo de la divulgación del artículo *Following the fortune at the bottom of the pyramid* (Prahalad 2004), ha sido el arranque de proyectos de investigación que adaptan sus modelos tradicionales, los productos, los canales de distribución, e incluso el cambio de cultura institucional, para dar un nuevo enfoque a su visión de negocio respecto al segmento de los pobres. (En este cambio cultural conviven los aspectos sociales con los tradicionales de negocio).

Igualmente, los reguladores y supervisores de muchos de los países en desarrollo han apoyado proactivamente el nacimiento de una industria de microseguros. Así, tenemos los casos significativos de India, Perú, Colombia, y el proceso puesto en marcha en Brasil, entre otros.

En esa misma línea, es destacable la aportación de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), analizando los modelos hacia los que hay que ajustar la regulación del subsector de los microseguros, y dando pautas para crear un entorno adecuado que permita el desarrollo de dicha industria, (dependiendo de la política regulatoria de cada país, tenemos reguladores más o menos intervencionistas en materia de microseguros, con diferentes respuestas de mercado).

Llegado este punto, merece la pena resaltar la labor desarrollada por los organismos internacionales, operadores singulares y donantes, en materia de microseguros, de los que destacaremos los siguientes:

1- Fondo para la Innovación de los Microseguros. Se crea en 2008, dentro de la OIT, con aportaciones económicas de la Fundación Melinda y Bill Gates.

² Estos datos los calculamos sobre las referencias del estudio del Centro de Microseguros (Microinsurance Centre 2007).



EL MERCADO DE LOS MICROSEGUROS ES MUY ATRACTIVO PARA LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS NACIONALES Y LAS GRANDES ASEGURADORAS INTERNACIONALES, TANTO POR SU AMPLITUD EN EL NÚMERO DE PERSONAS COMO POR LOS INGRESOS QUE GENERA

2- The Microinsurance Centre. Creado en 2000 a partir de una iniciativa de Microsave-Africa, brindando formación en microseguros y divulgación de experiencias.

3- Microinsurance Network. Es la actual denominación, a partir de 2008, del inicialmente denominado Grupo de Trabajo sobre Microseguros del Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP), uno de los primeros agentes a escala mundial en microseguros, que inició sus actividades en 2003, participado por el Banco Mundial y 60 donantes, aseguradoras y otros cooperantes interesados. De él hemos tomado la definición de los microseguros.

4- Fundación Munich RE. Establecida en 2005, participa activamente en el estudio y promoción de los microseguros, destacando, entre sus cometidos, la labor de organización en la Conferencia Internacional de los Microseguros, de carácter anual.

5- Programa Mundial STEP. Es un programa mundial establecido por el Departamento de Seguridad Social de

la OIT, dentro del cual se contemplan trabajos de campo que se divulgan mediante el servicio en línea *Global Information on Micro-Insurance* (GIMI), donde participan desde investigadores hasta agentes, donantes, organismos de desarrollo y otros interesados en la actividad microaseguradora.

Como podemos apreciar tras este breve análisis, el mercado de los microseguros está en pleno desarrollo, con aspectos diferenciales en razón de los distintos entornos geográficos y culturales, y con unos principios comunes que parten de identificar unas necesidades sociales que hay que atender, y una demanda de productos específicos de gestión del riesgo que ha de encontrar respuesta, para un segmento altamente representativo de la población mundial que en este momento apenas puede acceder a los mecanismos mínimos para crear y preservar riqueza, necesarios para lograr unas condiciones de vida dignas. ■

BIBLIOGRAFÍA

Banco Mundial, (2005). *Informe sobre el desarrollo mundial 2005.* Documento disponible en www.worldbank.org

Churchill, C. (Ed. 2006). «*Protecting the Poor. A Microinsurance compendium*». Editado por Craig Churchill. International Labour Office, CH -1211 Ginebra. Suiza. ILO en asociación con Munich Re Foundation 80791 Munich, Alemania.

Garayoa, J. (2009). «*Los microseguros como mecanismo de lucha frente a la pobreza: presente y futuro. (Un modelo de transformación)*». Centro de Documentación FUNDACIÓN MAPFRE.

Martínez, J.; González, A. y Restrepo, J.M. (Ed. 2007). «*Microseguros o seguros populares: oportunidades de negocio que reducen la pobreza*». Revista Fasecolda, edición 121, año 2007. Carrera 7 n° 26-20, Bogotá, Colombia.

Microinsurance Centre, (Ed. 2007). Roth, Jim; McCord, Michael J. y Liber, Dominic. Panorama de los

microseguros, en documento público de abril del 2007, PDF. «*The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries*». Contacto: Michael J. McCord, 1045 N. Lynndale Dr., Ste 2E Appleton, WI54914. Acceso directo: http://www.microlinks.org/ev_debug.php?ID=19163_201&ID2=DO_TOPIC (Cons.25-11-2009).

PÁGINAS WEB:

<http://www.munichre-foundation.org>
<http://www.ilo.org/microinsurance>
www.microinsurance.org
www.microinsurancefocus.org
<http://www.fasecolda.com>
<http://www.worldbank.org>