



¿Cómo sería

## un mundo sin seguros?

*La industria aseguradora debe innovar en la creación de experiencias en el seguro para promover bienestar en las personas. El mejor camino para generar confianza es el desarrollo de herramientas que, desde la infancia, formen conciencia en las personas y así nadie quiera habitar un mundo sin seguros.*

**Mabyr Valderrama Villabona**  
Directora de Sostenibilidad de Fasecolda

**Laura Andrea Enríquez García**  
Coordinadora de Protección al Consumidor de Fasecolda



👤 Conversatorio «Niñez sin miedo» con Jesús Monclús, Diana Mejía, Karem Labrador y Mabyr Valderma

En el marco del *Seminario Internacional de Seguros para el Desarrollo Sostenible 2023*, celebrado los días 27 y 28 de junio en el Hotel Sheraton de Bogotá, se abordaron, entre otros temas, las oportunidades y desafíos en materia de generación de cultura de gestión del riesgo en Colombia y buenas prácticas para brindar la mejor experiencia al cliente de seguros.

Jesús Monclús, director del área de Prevención y Seguridad Vial de la Fundación MAPFRE, en su intervención como panelista del segmento «Niñez sin miedo», sugirió pensar en ¿cómo sería un mundo sin seguros?

Un video de la Fundación responde esta pregunta presentando un mundo imaginario en el que las compañías aseguradoras desaparecen. Al no poder asegurar las actividades productivas, los empresarios no invertían.

Lo cotidiano se volvió arriesgado. Para las personas, comprar un carro o una casa resultó impensable porque el riesgo de que algo sucediera y no tuvieran cómo respaldarlo generaba un gran miedo. Solo unos pocos podían asumir sus riesgos, generando ruina y pobreza.

Este panorama no es radicalmente diferente a la realidad de Colombia. Aún pocos transfieren los riesgos a las aseguradoras. La penetración del seguro alcanzó el 3,2% del PIB en 2022 y el 3% en 2021<sup>1</sup>, cifras comparativamente bajas respecto a los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), en los que la penetración del seguro se ubicó en el 9,4% en 2021<sup>2</sup>. Además, el porcentaje de personas en situación de pobreza multidimensional en Colombia fue del 12,9% en 2022<sup>3</sup>, y en 2021 solo el 10% de la población colombiana concentró el 64,6% de la riqueza.<sup>4</sup>

👤 Conversatorio «Cero PQR: la única alternativa» con Silvia Singer, Christian Bieck, y Mabyr Valderma

1. Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de las Oportunidades. (2022). *Reporte de inclusión financiera*. [https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2023-06/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202022\\_0.pdf](https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2023-06/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202022_0.pdf)
2. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (5 de julio de 2023). OECD.Stat. <https://stats.oecd.org/Index.aspx?QueryId=25444>
3. DANE. (s.f.). *Boletín Técnico Pobreza Multidimensional en Colombia*, año 2022. Bogotá. [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/pobreza/2022/bol-pobreza-multidimensional-2022.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2022/bol-pobreza-multidimensional-2022.pdf)
4. World Inequality Database. (6 de julio de 2023). World Inequality Database. <https://wid.world/country/colombia/>





Christian Bieck, director de Investigación Global para Europa en Seguros del Instituto para el Valor Empresarial de IBM



Silvia Singer, directora y fundadora del Museo Interactivo de Economía de México

## ¿Cómo lograr que las personas den el paso para asegurarse?

Esta pregunta se abordó en el conversatorio «*Cero PQR: la única alternativa*», en el que participaron Christian Bieck, director de Investigación Global para Europa en Seguros del Instituto para el Valor Empresarial de IBM; y Silvia Singer, directora y fundadora del Museo Interactivo de Economía de México.

El reto de fortalecer la penetración del seguro trae consigo la necesidad del desarrollo de estrategias de salud financiera que, además, sean un valor agregado en la oferta de seguros; por ello, este espacio buscó contrastar dos visiones: la de experiencia del cliente y la de salud financiera, y cómo, al combinar estos dos aspectos, se puede generar rentabilidad para el negocio asegurador.

Christian Bieck destacó que la industria aseguradora debe transformarse para ser un conserje del riesgo, alguien que recomienda, asiste, programa y se ocupa de los detalles, y abordar el riesgo del cliente de forma holística, en lugar de limitarse a vender un producto fijo<sup>5</sup>. Es clave integrar las experiencias de vida de las

personas con el seguro, por ejemplo, articulando la funcionalidad de los relojes inteligentes como un valor agregado para el cliente.

En cuanto a la salud financiera, Silvia Singer destacó la utilidad de los simuladores para que las personas comprendan el valor de lo más importante que tienen (su vida) e identifiquen acciones para cuidar lo que han conseguido. Cuando la educación financiera se encuentra embebida en los productos, se facilita su apropiación.

El éxito de estas estrategias puede medirse en las tasas de fidelización y retención de clientes. En el 2021, la tasa de retención de clientes en Colombia fue del 76%, mientras que la media de los países de la OCDE fue del 83%<sup>6</sup>. También puede medirse en las quejas recibidas y sus principales motivos.

El camino para crear conciencia sobre el aseguramiento debe iniciar en edades tempranas, puesto que es «el método más eficiente para (...) crear condiciones que generen efectos positivos en una comunidad»<sup>7</sup>; por ello, se dedicó un panel específicamente a la cultura de aseguramiento desde la niñez.

➔ A través de la educación, la industria aseguradora colombiana le apuesta al futuro, el cual no es posible en un mundo sin seguros.

## Nueva Pangea y otras exitosas estrategias de gestión de riesgo dirigidas a niños

En el panel «Niñez sin miedo: gestión de riesgos socioambientales desde la escuela», Thomas Montcourrier, analista político en la OCDE señaló que, en los últimos 12 meses, el 56,3% de los colombianos ha experimentado un déficit financiero, frente al 24,8% de los habitantes de los países de la OCDE, situación que refuerza la necesidad de generar salud financiera desde la infancia<sup>9</sup>. Las estrategias se deben integrar en una o más asignaturas obligatorias para garantizar su éxito; además, la formación debe ser dirigida a los docentes y a las familias, con un enfoque estructural y aprendizajes basados en la experiencia.

En Colombia hay un ejercicio en esta materia: Nueva Pangea. Se trata de una herramienta lúdico-pedagógica creada por Fasecolda, con el Ministerio de Educación Nacional y Asobancaria, basada en el aprendizaje colaborativo, para que los estudiantes de los colegios en Colombia aprendan a gestionar sus riesgos y recursos. En este panel se indicó la forma en que se viene impulsando la adopción de Nueva Pangea en los territorios del país y se dieron a conocer otros casos de éxito y buenas prácticas a nivel internacional.

Diana Mejía, especialista sénior en Inclusión Financiera en CAF, Karem Labrador, directora ejecutiva en Colombia Líder, y Jesús Monclús dialogaron sobre los aportes de cada una de sus entidades hacia un objetivo común con la infancia. Jesús Monclús, destacó el caso de éxito que tiene Fundación MAPFRE para gestionar con los niños los riesgos en la vía. A través de diferentes estrategias, se buscan transmitir valores y comportamientos seguros a través de la movilidad segura, sana y sostenible a los niños de colegios, lo cual se ha traducido en la reducción de la accidentalidad en España.

Karem Labrador indicó que un gran reto es que los que aspiran a alcaldías y gobernaciones entiendan que estos temas son prioritarios en la agenda política, porque tienen que ver con la gestión del riesgo. La articulación público-privada ayuda a que estos temas ingresen en los programas de los dirigentes y que los proyectos que surjan se puedan medir en la gestión de los entes territoriales.

Diana Mejía destacó que es clave que el sector privado se involucre en el diseño de la política y en los programas de educación financiera, pues es el sector financiero quien conoce de cerca las necesidades y

5. Bieck, C. (2023 de junio de 28). Seminario Internacional de Seguros para el Desarrollo Sostenible, 2023. *Cero PQR: la única alternativa*. Fasecolda
6. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (7 de julio de 2023). OECD Stats. <https://stats.oecd.org/index.aspx?queryid=25441>
7. García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. M. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N° 12*
8. Los gastos son superiores a los ingresos.
9. Montcourrier, T. (27 de junio de 2023). Seminario Internacional de Seguros para el Desarrollo Sostenible, 2023. *Niñez sin miedo: gestión de riesgos socioambientales desde la escuela*. Fasecolda.




📍 Mabyr Valderrama, directora de Sostenibilidad de Fasecolda presentando el programa Nueva Pangea

comportamientos de sus clientes. Destacó que, desde CAF, se realizan encuestas de capacidades financieras que permiten medir los impactos logrados.

### Reflexiones finales

Colombia está avanzando en el objetivo de ser un país más seguro. La industria aseguradora debe innovar en

la creación de productos y experiencias, incorporando elementos que conecten el seguro al estilo de vida de las personas, y así garantizar que este producto financiero contribuya a un mayor bienestar de los asegurados. La salud financiera y la concientización sobre la gestión de riesgos son elementos clave para aumentar la penetración del seguro, y son más efectivos si se aprenden en la infancia. 

### Referencias

Bieck, C. (28 de junio de 2023). Seminario Internacional de Seguros para el Desarrollo Sostenible, 2023. *Cero PQR: la única alternativa* [conversatorio]. Fasecolda.

DANE. (s.f.). Boletín Técnico Pobreza Multidimensional en Colombia Año 2022. de [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/pobreza/2022/bol-pobreza-multidimensional-2022.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/pobreza/2022/bol-pobreza-multidimensional-2022.pdf)

García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. M. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe - Situación Actual y Perspectivas. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N° 12*.

Montcourrier, T. (27 de junio de 2023). Seminario Internacional de Seguros para el Desarrollo Sostenible, 2023. *Niñez sin miedo: gestión de riesgos socioambientales desde la escuela*. Fasecolda.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (5 de julio de 2023). OECD.Stat. <https://stats.oecd.org/Index.aspx?QueryId=25444>





Algunos creen que exageramos  
con la estabilidad.

Deutsche Rück. Reaseguros confiables.

Deutsche  Rück