

Educación financiera: pilar del microseguro

El Presidente Álvaro Uribe Vélez invitó al sector privado y a entidades como el SENA y la Banca de las Oportunidades a fomentar la formación sobre el seguro y las instó a trabajar de la mano en este propósito.

Por:

Alejandra Díaz Agudelo

Coordinadora Comité de Microseguros
Directora FUNDASEG

En el IV Congreso Mundial de Microseguros, realizado en el mes de noviembre en nuestro país, el tema de la educación financiera ocupó un importante renglón. Es así como expertos en el tema, como Tomchinsky y McCord, el Presidente Uribe y presidentes de compañías como ICICI LOMBARD de India, AL TERNATIVE INSURANCE COMPANY de Haití y MAPFRE y SURAMERICANA de Colombia, manifestaron la importancia no sólo de llegar con productos a la base de la pirámide, sino también de educar a los tenedores de microseguros y a los posibles compradores sobre el funcionamiento del seguro, sus coberturas y los procesos de reclamación, entre otros aspectos.

Al respecto FASECOLDA, por medio de su fundación FUNDASEG, ha trabajado en el último año, y justamente esta experiencia fue presentada en el panel sobre alfabetización financiera, en el que se conocieron los

casos de Mutual & Federal de Sur África y la Universidad de California, con un piloto desarrollado en Perú.

La presentación de FASECOLDA y FUNDASEG contó con una breve introducción sobre la metodología que el gremio acogió para promover la educación en el manejo de riesgos y seguros. La escogida fue la del Programa Global de Educación Financiera, desarrollada por Microfinance Opportunities, Freedom from Hunger y Citi Foundation, la cual se caracteriza por enseñar, de forma lúdica, a las personas sobre diferentes herramientas financieras, incluyendo el seguro.

El material del dicho programa fue adaptado al contexto colombiano y a los objetivos que persigue la industria del seguro, con el propósito de crear conciencia en los hogares pobres, para que reconozcan las ventajas y desventajas de las diferentes opciones que existen para



- » El propósito del programa de educación en riesgos y seguros es crear conciencia en los hogares pobres, para que reconozcan las ventajas y desventajas de las diferentes opciones que existen para enfrentar emergencias.

enfrentar emergencias, mejorar los comportamientos de las personas frente a los riesgos, incrementar el conocimiento sobre el seguro y cambiar la percepción del mismo, todo ello con el fin de que las personas tomen decisiones más informadas a la hora de enfrentarse a situaciones inesperadas y de motivar la penetración del microseguro en este segmento y así reducir los efectos de choques adversos a la economía de estos hogares.

Con el ánimo de adaptar el Programa a las características propias de nuestro país, Fasecolda y Fundaseg adelantaron un estudio de demanda el cual se desarrolló en dos fases: una cualitativa (cuatro grupos focales) y, posteriormente, una cuantitativa a través de la cual se confirmaron los hallazgos de los grupos focales.

El estudio cuantitativo se llevó a cabo en 550 hogares de los estratos 1, 2, y 3, en las cuatro principales ciudades y fue contratado con la firma Y ANHAAS.

Este ejercicio permitió, por ejemplo, identificar que las personas de bajos ingresos no tienen claro el concepto de prima o reclamación. El primero lo asocian con un beneficio que se recibe y no como una obligación de pago. Por reclamación entienden que es una queja o reclamo y no un derecho del asegurado. Como resultado de éste hallazgo se ajustó el lenguaje del programa de capacitación para facilitar su enseñanza y se dedicó un capítulo entero a esclarecer los diferentes conceptos del seguro y el funcionamiento del mismo.

Teniendo en cuenta que el estudio de demanda arrojó entre las opciones más utilizadas para enfrentar las emergencias el crédito y el ahorro, fue necesario incorporar sesiones donde a través de un método deductivo, los capacitados puedan identificar las ventajas y desventajas de cada una de estas herramientas, incluyendo el seguro, para enfrentar riesgos.

Se incorporaron también sesiones de formación sobre seguros de vida, exequias, accidentes personales, deudores, incendio, terremoto y riesgos profesionales, entre otros, para que las personas conozcan qué cubre, cuándo reclamar y demás características de este tipo de seguros.

Finalizada la adaptación del material, se llevaron a cabo capacitaciones piloto en las que se puso a prueba el programa, el cual fue evaluado positivamente por las personas como un instrumento útil para conocer sobre seguros y reflexionar sobre los riesgos que enfrentan.

Después de la fase piloto, el programa iniciará formalmente en febrero de 2009, con la colaboración del SENA y de 20 de sus instructores, quienes fueron capacitados por FUNDASEG sobre la metodología del mismo.

Dará inicio cada mes con la capacitación de cerca de 300 beneficiarios del subsidio al desempleo de COMPENSAR, y espera extenderse a clientes de instituciones microfinancieras, afiliados a cooperativas y Familias en Acción.