

Informe
Anual

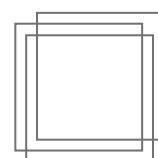
20
16



EL PROGRAMA IMPACT
INSURANCE DE LA OIT

Informe
Anual

20
16



EL PROGRAMA IMPACT
INSURANCE DE LA OIT



Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2016

Primera edición 2017

Las publicaciones de la Oficina Internacional del Trabajo gozan de la protección de los derechos de propiedad intelectual en virtud del protocolo 2 anexo a la Convención Universal sobre Derecho de Autor. No obstante, ciertos extractos breves de estas publicaciones pueden reproducirse sin autorización, con la condición de que se mencione la fuente. Para obtener los derechos de reproducción o de traducción, deben formularse las correspondientes solicitudes a Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza, o por correo electrónico a pubdroit@ilo.org, solicitudes que serán bien acogidas.

Las bibliotecas, instituciones y otros usuarios registrados ante una organización de derechos de reproducción pueden hacer copias de acuerdo con las licencias que se les hayan expedido con ese fin. En www.ifro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

Informe anual 2016 / Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra: OIT, 2017

ISBN 978-92-2-331343-2

Oficina Internacional del Trabajo

Publicado también en francés, Rapport annuel 2016 (ISBN 978-92-2-231248-1), Ginebra, 2017, y en inglés, Annual Report 2016 (ISBN 978-92-2-130477-7), Ginebra, 2017.

Datos de catalogación de la OIT

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las sancione.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Las publicaciones de la OIT pueden obtenerse en las principales librerías o en oficinas locales de la OIT en muchos países o pidiéndolos directamente a: Publicaciones de la OIT, Oficina Internacional del Trabajo, CH-1211 Ginebra 22, Suiza. También pueden solicitarse gratuitamente catálogos o listas de nuevas publicaciones a la dirección antes mencionada o por correo electrónico a: pubvente@ilo.org.

Visite nuestro sitio web: www.ilo.org/publns

Foto de portada: © Le Minh Quoc

Impreso en Suiza

Esta publicación ha sido realizada por el Servicio de Producción, Impresión y Distribución de Documentos y Publicaciones (PRODOC) de la OIT.

Creación gráfica, concepción tipográfica, maquetación y compaginación, impresión, edición electrónica y distribución.

PRODOC vela por la utilización de papel proveniente de bosques gestionados de manera durable y responsable desde el punto de vista medioambiental y social.

Código: CHD-REPRO-DISTR

ÍNDICE

PREFACIO	1
NUESTRA ESTRATEGIA PARA GENERAR IMPACTO	2
ASPECTOS DESTACADOS EN 2016	4
MIDIENDO NUESTRO PROGRESO	5
1 LECCIONES APRENDIDAS EN 2016	6
2 IMPULSAR LA INNOVACIÓN	10
3 CREANDO CAPACIDAD	19
4 ACELERAR EL DESARROLLO DE MERCADOS DE SEGUROS INCLUSIVOS	26
PRÓXIMAS ACTIVIDADES EN 2017	34
DONANTES Y SOCIOS	36
ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS	38
ANEXOS	39
NUESTRO EQUIPO	42



PREFACIO

El año 2016 fue muy positivo para el Programa Impact Insurance de la OIT, ya que conseguimos poner en marcha **once nuevos proyectos de innovación** en el África Subsahariana como parte de nuestra iniciativa de investigación e innovación, con el apoyo de la AFD y FSDA. Estos apasionantes proyectos, descritos en las páginas 12 y 13, nos ayudarán a continuar expandiendo las fronteras del seguro y a explorar las formas en las que los seguros puedan desplegar todo su potencial en materia de desarrollo. Estas innovaciones incluyen la labor de integración de los seguros en las cadenas de suministro, de refuerzo de las alianzas de colaboración público—privadas y de uso de la tecnología para aumentar la escala y la eficacia. Todas ellas son soluciones prometedoras para potenciar el impacto de los seguros y beneficiar tanto a los individuos como a la sociedad.

Para apoyar estos proyectos de innovación tenemos la gran suerte de contar con un nuevo grupo de **profesionales asociados del Programa Impact Insurance**. Estos se encargan de brindar apoyo a nuestros socios estratégicos en la implementación de proyectos y al mismo tiempo documentar las lecciones y experiencias aprendidas. A través de esta iniciativa tenemos previsto lograr tres resultados tangibles: 1) innovaciones exitosas en seguros que contribuyen al desarrollo; 2) lecciones valiosas que se comparten con los actores principales de la industria, y 3) un nuevo grupo de expertos en seguros inclusivos.

Seguimos comprometidos con el aprendizaje y el intercambio de conocimientos y hemos intensificado nuestras actividades en esta área a través de actividades prácticas y sostenibles de **desarrollo de capacidades** (véanse páginas 19-25). En colaboración con cinco institutos locales de formación en seguros, en 2016 ofrecimos 16 cursos, a los cuales asistieron más de 400 participantes y apoyamos a más de 40 formadores locales a obtener una certificación para impartir cursos en el futuro. El año pasado también desarrollamos cuatro nuevos módulos de formación sobre temas de importancia para la industria, como seguros paramétricos y la oferta responsable de seguros.



De nuestras tres iniciativas, la que menos éxito tuvo en 2016 fue la aceleración del **desarrollo de mercado**, debido en gran parte a un financiamiento limitado. Aun así, conseguimos desarrollar herramientas y recursos que son importantes en el futuro y que tocan temas como los seguros responsables, la protección al consumidor y el valor del cliente.

En general, las actividades que se describen en las páginas siguientes forman parte de un programa que aporta un valor significativo a las empresas y a los trabajadores de bajos ingresos en todo el mundo. Nuestro método de trabajo se basa en analizar, aprender, documentar y diseminar, promoviendo buenas prácticas e identificando los problemas comunes a los que se enfrentan las aseguradoras y los canales de distribución al ofrecer servicios a nuevos segmentos del mercado. El informe muestra que todavía hay trabajo por hacer, aunque se haya alcanzado un progreso significativo hasta la fecha.

CRAIG CHURCHILL
Jefe de Equipo
Programa Impact Insurance de la OIT

NUESTRA ESTRATEGIA PARA GENERAR IMPACTO

TRES INICIATIVAS INTERRELACIONADAS

DESARROLLO DE MERCADOS



Acelerar el desarrollo de mercados de seguros inclusivos y utilizar los seguros con impacto para lograr objetivos de políticas públicas

Coordinar con los actores principales

Estimular la demanda de seguros mediante la mejora de confianza y la educación al consumidor

Reforzar la oferta de seguros a través de recursos de apoyo, formación y asistencia técnica

Crear un entorno propicio a través de la regulación, las alianzas público—privadas y la colaboración con la industria



CONOCIMIENTO Y DESARROLLO DE CAPACIDADES



Transformar los conocimientos en soluciones prácticas, actuar como centro mundial de conocimientos y desarrollar las capacidades de los actores interesados

Programa de formación y herramientas basadas en la práctica

Aprendizaje entre organizaciones y comunidades de intercambio de experiencias

Infraestructura sostenible para el desarrollo de capacidades: programa ejecutivo global, aprendizaje en línea, colaboración con institutos de formación locales y regionales

El mayor centro de recursos sobre seguros con impacto



INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN



Aprender e innovar con los actores clave para expandir las fronteras de los seguros con impacto

Laboratorios de innovación con compañías de seguros

Evaluaciones específicas

Colaboración con centros de investigación

Estudios de impacto con académicos

PRINCIPIOS RECTORES

INDICADORES DEL ÉXITO

METAS

LÍDER EN
SOLUCIONES
CENTRADAS EN
EL CLIENTE



Escala



Valor al cliente



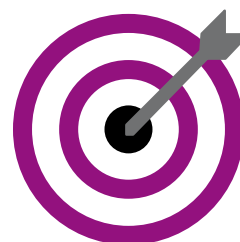
Prácticas mejoradas



Soluciones diseminadas



Mercados desarrollados



ALCANZAR EL POTENCIAL
DEL SEGURO PARA:

-  ... REDUCIR LA VULNERABILIDAD DE LOS HOGARES
-  ... PROMOVER EMPRESAS MÁS FUERTES
-  ... LOGRAR OBJETIVOS EN MATERIA DE POLÍTICAS PÚBLICAS (COBERTURA DE SALUD UNIVERSAL, SEGURIDAD ALIMENTICIA, RESILIENCIA AL CAMBIO CLIMÁTICO)

POR MEDIO DEL DESARROLLO
DE SOLUCIONES DE GESTIÓN
DE RIESGO A MAYOR ESCALA
EN COLABORACIÓN CON:

-  **ASEGURADORES**
-  **DISTRIBUIDORES**
-  **GOBIERNOS**
-  **AUTORIDADES REGULADORAS**
-  **ASOCIACIONES DE ASEGURADORES**
-  **GRUPOS DE LA SOCIEDAD CIVIL**
-  **ACADÉMICOS**

ASPECTOS DESTACADOS EN 2016



Lanzamiento de 11 proyectos nuevos en el África Subsahariana en el marco de nuestra iniciativa de investigación e innovación con el apoyo de la Agence Française de Développement y Financial Sector Deepening Africa

Reactivación de nuestro Programa de profesionales asociados y colocación de nueve profesionales en el terreno para apoyar nuestros proyectos de innovación



Acción continua para desarrollar las capacidades de la industria aseguradora y sus socios mediante 15 cursos y otros 10 eventos de conocimiento

Creación sistemática de infraestructuras regionales para el desarrollo de capacidades con cinco escuelas de seguros



Nuevos indicadores de medición y herramientas para promover el enfoque centrado en el cliente

Nuevo curso de formación para promover seguros responsables en el plano sectorial



Probar nuevas soluciones a nivel industrial para educar a los agricultores de forma eficaz en función de los costos sobre productos de seguros paramétricos

Comunidades de intercambio de prácticas relevantes: Red de Acción Global (GAN) en seguros agrícolas, Foro de Seguros Paramétricos del Programa Global de Seguros Paramétricos (GILF), comunidad de innovadores y Foro de innovación en la 12.ª Conferencia Internacional de Microseguros



MIDIENDO NUESTRO PROGRESO

En 2016 hemos obtenido resultados en las colaboraciones con la industria del seguro y sus clientes.



Escala

Alcanzando a
258 000
beneficiarios

Se alcanzó a más de 258 000 beneficiarios

En 2016 nuestros proyectos llegaron a **más de 258 000 clientes**, principalmente en África. Esto contribuye al total de más de 3,5 millones de beneficiarios a través de nuestros proyectos desde 2008.



Soluciones diseminadas

Compartir
soluciones de
vanguardia con
más de
56 000
personas

Soluciones de vanguardia compartidas con más de 56 000 actores clave

Desde 2008 hemos llegado a más de **288 000 actores** clave en todo el mundo, proporcionándoles soluciones de vanguardia. Esto incluyó a más de 56 000 actores clave alcanzados tan solo en 2016. De los alcanzados en 2016, se llegó a más de **600** a través de **interacciones directas**, que incluyeron cursos de formación, eventos y seminarios. El resto de las interacciones con la industria fue a través de nuestro sitio web, suscriptores y redes sociales.



Prácticas mejoradas

Mejora de las
prácticas de 43
organizaciones

Mejora de las prácticas de 43 organizaciones

En 2016, 43 organizaciones reportaron mejoras en sus actividades como resultado de nuestra colaboración con ellas, a través del desarrollo de capacidades o en colaboración directa con nosotros para poner en marcha proyectos. Las mejoras varían desde cambios en la estructura orgánica para el lanzamiento de un nuevo producto, o la modificación del proceso de sinistros o de renovación de un producto existente.

Nos centramos en impulsar cambios relacionados con las cuestiones más importantes de la industria.

GRÁFICO 1: PERSONAS ALCANZADAS POR REGIÓN

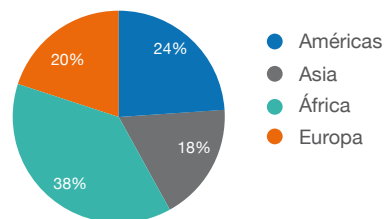


GRÁFICO 2: TIPOS DE ACTORES ALCANZADOS

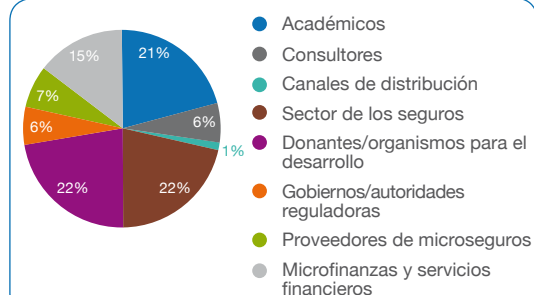


GRÁFICO 3: TIPO DE MEJORAS CONSEGUIDAS

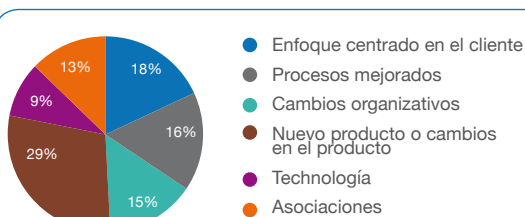
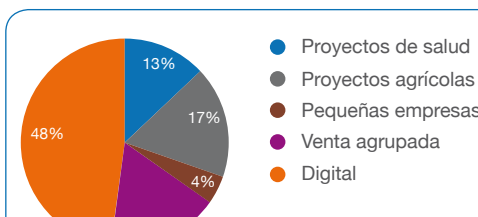


GRÁFICO 4: CUESTIONES IMPORTANTES PARA LA INDUSTRIA CON LAS QUE ESTÁN RELACIONADAS LAS MEJORAS





1 LECCIONES APRENDIDAS EN 2016

1. Cómo adaptar productos de seguro para las pequeñas empresas

Las pequeñas empresas varían mucho y probablemente parezca que los seguros a la medida responden a sus necesidades. Sin embargo, cuando los márgenes son relativamente pequeños, la adaptación de los servicios a la medida puede resultar costosa. Además, cuando las pequeñas empresas tienen poca o limitada experiencia con los seguros, pueden sentirse desmotivadas por la complejidad o la oferta excesiva.

Por lo tanto, es conveniente limitar la adaptación. Una opción es dividir las pequeñas empresas en segmentos grandes en función de parámetros simples, el tamaño del negocio o la región geográfica, y ofrecer una versión diferente de un

producto a cada segmento. Es el enfoque que ha adoptado la aseguradora peruana Pacífico, la cual ofrece seguros multi-riesgos de empresa a pequeñas empresas. Las coberturas se combinan en varios paquetes diferentes, diseñados en función del tamaño de la empresa. La aseguradora ofrece un paquete más completo a las pequeñas empresas de mayor tamaño y paquetes con una menor cobertura a las empresas de tamaño más reducido. Hasta ahora ha resultado ser una estrategia eficaz y Pacífico registra como nuevos clientes a más de 3 000 pequeñas empresas al mes.

Puede encontrar más información sobre este tema en nuestro informe «[Insurance for small businesses](#)».



2. Las oficinas de correos ofrecen oportunidades de distribución para los seguros

En total 1 500 millones de personas acceden a servicios financieros a través de las oficinas de correos, por lo que las redes postales representan un canal de distribución prometedor para las aseguradoras. Un ejemplo particularmente positivo de asociación con un servicio postal es la colaboración entre Wafa Seguros y Poste Maroc en Marruecos, la cual generó 549 000 pólizas vigentes en 2013.

¿Cuáles fueron las claves del éxito?

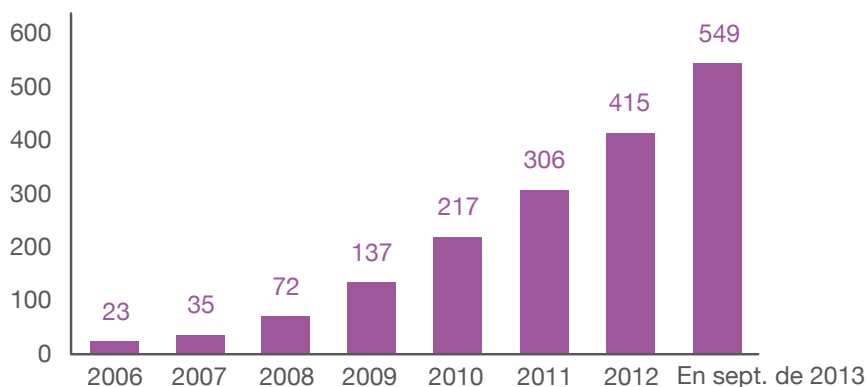
- Durante un período de prueba de 1999 a 2003, Poste Maroc se asoció con una serie de empresas aseguradoras para probar productos en únicamente 200 agencias de correos. Se consideró una fase de aprendizaje que permitió a Poste Maroc profundizar su comprensión sobre las necesidades de sus clientes y de seguros,

para poder elegir el producto y la aseguradora adecuados.

- El producto de seguro recibió el apoyo necesario de Poste Maroc para que fuera un éxito, ya que la organización está comprometida desde hace tiempo a expandir sus servicios y ofrecer productos financieros.
- Poste Maroc y Wafa Seguros maximizaron a través de su asociación sus respectivos puntos fuertes: el diseño de productos, la comercialización y la comunicación se realizaron conjuntamente; Poste Maroc se encargó de las ventas; y Wafa Seguros proporcionó apoyo periódico a las oficinas de correos.

Para obtener más información sobre posibles modelos de acuerdo, historias positivas y retos, véase el documento *«Advancing financial inclusion through access to insurance: the role of postal networks»*.

GRÁFICO 5. NÚMERO DE PÓLIZAS (EN MILES) VIGENTES





3. Lecciones que las aseguradoras pueden aprender del éxito comercial de M-PESA

M-PESA, tal vez uno de los servicios de dinero móvil más exitosos, es un caso bien documentado. Un estudio realizado por Global Service for Mobile Association (GSMA) muestra cómo los mensajes comerciales de M-PESA evolucionaron con el servicio. En su primera campaña de publicidad a gran escala para M-PESA, Safaricom se centró en un uso de su servicio de dinero móvil y un mensaje funcional: «Envía dinero a casa». Aunque había otros usos para el servicio, M-PESA decidió centrarse en el que pensó que atraería a la mayoría de los usuarios. Con el tiempo, los niveles de concienciación aumentaron notablemente, incluso entre los no usuarios (solo el tres por ciento de los no usuarios desconocía el servicio). Más adelante, Safaricom cambió su mensaje a uno que reflejaba emociones y aspiraciones. Su nueva campaña se concentró en las numerosas razones emotivas por las que los

clientes utilizaban el servicio de M-PESA, como un padre que paga la escuela de su hija.

Del mismo modo, a través de un estudio de mercado específico, una aseguradora puede determinar qué característica de su producto es la más valorada por la mayoría de sus clientes y centrarse en ella. Pongamos como ejemplo que una aseguradora ofrece un seguro de gastos hospitalarios. Los grupos representativos pueden revelar que la mayoría de los clientes está preocupada por una enfermedad particular, como el paludismo. En este caso, el mensaje de la campaña de publicidad se podría centrar en el paludismo – por ejemplo, «Recibe dinero cuando tengas paludismo» – en lugar de ser un mensaje genérico, como «Protege a tu familia de la enfermedad». Una campaña posterior puede adoptar un enfoque más general y destacar cómo los clientes han utilizado el servicio y se han beneficiado de la cobertura. Como suele ser el caso, menos es más cuando se promociona un nuevo servicio.

4. Por qué los indicadores son importantes para un enfoque centrado en el cliente

La dirección de MetLife estaba determinada a pasar de su enfoque tradicional centrado en el producto a un enfoque centrado en el cliente. Para introducir cambios importantes en la cultura, MetLife tuvo que cambiar la forma en la que medía el desempeño y recompensaba a su personal. Uno de los indicadores más importantes introducidos fue el índice de recomendación, un indicador de la lealtad de los clientes que se basa en hacer una pregunta simple a los clientes: ¿cuál es la probabilidad de que nos recomiende a un amigo o colega?

Cuando MetLife calculó por primera vez su índice de recomendación, se dio cuenta de que era bajo en casi todos los países en los que operaba. Fue una llamada de atención convincente para todos aquellos en la empresa que no veían la necesidad de introducir cambios.

MetLife también desarrolló un abanico más amplio de indicadores, diseñado de forma colaborativa, pero bajo la responsabilidad de los directores financieros nacionales. Esta responsabilización fue crucial para garantizar que los indicadores eran utilizados y valorados en el ámbito nacional. Los indicadores se centraron en cuatro cambios clave que MetLife quería introducir y se han obtenido resultados impresionantes en relación con todos ellos, como la reducción de los costos de servicio, la reducción de la pérdida de clientes, la mejora de ingresos y ganancias, y la mejora de la experiencia de los clientes.

Puede obtener más información sobre la transición de MetLife a un enfoque centrado en el cliente en [este vídeo de Claire Burns, Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Ejecutiva para Clientes de MetLife](#).

5. Una combinación eficaz de herramientas de venta puede mejorar la demanda de un producto compuesto de seguro agrícola

La oferta de seguros compuestos con otros productos financieros tiene un potencial considerable de reducir costos y aumentar el alcance de los seguros. Sin embargo, a los responsables de crédito les puede resultar difícil explicar un producto de crédito y un producto de seguro, especialmente cuando se trata de productos más complejos, como los seguros agrícolas. Este problema fue analizado por Crezcamos, una institución de microseguros de Colombia.

Los responsables de préstamos recibieron formación para vender seguros agrícolas siguiendo estrictamente un procedimiento estándar que incluía una serie de herramientas, como un vídeo, una hoja de trabajo, puntos de discusión clave y respuestas guiadas a preguntas habituales de los clientes. Cada herramienta estaba diseñada para un propósito específico. Por ejemplo, el vídeo explicaba los detalles del producto (cobertura, precio y cantidad de la prestación). Este enfoque se basaba en el supuesto de que los responsables de crédito normalmente captan a sus clientes individualmente. Sin embargo, como no son expertos en seguros y se centran principalmente en las ventas, puede que no siempre sepan explicar los detalles de un producto de seguro relativamente complejo. En términos generales, las entrevistas cualitativas a clientes finales indicaron que el enfoque normalizado fue una herramienta eficaz para entender el producto. Además, se logró una demanda del 23 por ciento, un buen resultado para ventas voluntarias de seguros agrícolas.

Más información sobre el estudio completo realizado por Microinsurance Center y EA Consultants en [«Empaquetamiento responsable de servicios microfinancieros»](#).



2 IMPULSAR LA INNOVACIÓN

En el marco de nuestra iniciativa de investigación e innovación, continuamos promoviendo una mayor innovación y aprendizaje, ya que son necesarios para alcanzar nuestra meta de proporcionar soluciones de seguros con valor a millones de personas.

Nuestros nuevos proyectos de innovación en África

En colaboración con la Agence Française de Développement (AFD) y Financial Sector Deepening Africa (FSDA), el Programa Impact Insurance lanzó 11 proyectos nuevos para promover la innovación y apoyar la gestión de cambios en el África Subsahariana. El Programa, AFD y FSDA utilizaron un proceso riguroso de selección para

escoger los proyectos, el cual se describe en el gráfico 6. El Programa ofrece ayuda para el desarrollo de productos y la gestión de la innovación, como asistencia técnica específica en las áreas siguientes: estudios de mercado (véase el cuadro 1), comercialización, diseño y tarificación de productos, distribución, diagramas de procesos, cálculo de los costos, y la prueba de productos.

Además, cada proyecto de innovación está respaldado por un profesional asociado que proporciona apoyo técnico y asistencia en materia de gestión de proyectos. Algunas organizaciones también recibieron subvenciones limitadas. Los proyectos forman parte de una comunidad de intercambio de experiencias para compartir conocimiento y lecciones (véase el cuadro 2).



GRÁFICO 6. DETALLES SOBRE NUEVOS PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y GESTIÓN DE CAMBIOS EN ÁFRICA

APA

Compañía de seguros

Kenya - agricultura; productos compuestos

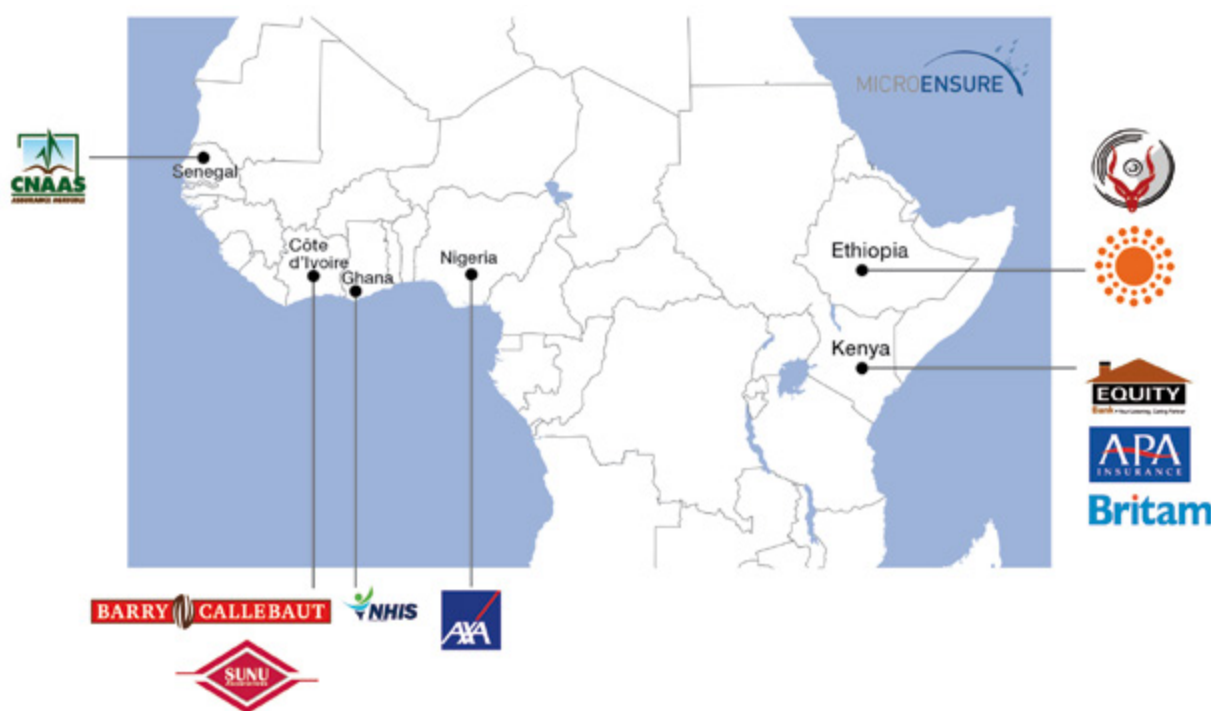
Kenya tiene 700 000 recolectores de té, los cuales apoyan económicamente a casi 3 millones de kenianos. Los recolectores de té están expuestos a riesgos meteorológicos y gozan de una cobertura de seguros limitada ante estos riesgos. El proyecto propone un producto híbrido, que ofrece una cobertura de nivel meso a la fábrica de té y da a los recolectores de té una plataforma de seguro y/o ahorro a la que pueden recurrir en momentos de emergencia. Este tipo de producto puede tener potencialmente un efecto positivo en toda la cadena de valor y reducir las pérdidas en el sector.

AXA

Mansard Compañía de seguros

Nigeria - salud; productos compuestos

El proyecto apoyará el establecimiento de una nueva unidad que funcionará independientemente del resto de la empresa. Se necesitan nuevas capacidades para crear un equipo que trabajará en diferentes áreas de la cadena de valor, desde investigación y diseño de productos a operaciones y comercialización. El proyecto ayudará a AXA a desarrollar una cartera de productos y una estrategia de distribución.



Barry Callebaut

Empresa de comercialización de cacao

Côte d'Ivoire - agricultura; productos compuestos

El proyecto tiene por objeto complementar la oferta de servicios financieros para agricultores de Barry Callebaut (facilitación del ahorro, préstamos para aumentar la productividad) con soluciones de seguros que beneficiarán a 100 000 productores de cacao. El objetivo es hacer a los agricultores más resistentes a «eventos individuales» que trastornan la planificación (es decir, accidentes, muerte, fallecimiento de un miembro de la familia), reduciendo de este modo su vulnerabilidad y aumentando su voluntad de invertir en intervenciones a largo plazo para incrementar su productividad. El Programa brindará apoyo para concebir y ofrecer productos de seguros útiles.

Britam

Compañía de seguros

Kenya - servicios digitales; productos compuestos

Además de desarrollar sus ventajas comparativas, Britam quiere reorientar su negocio de microseguros para que se centre más en el cliente, reducir costos, simplificar los procedimientos administrativos y colaborar con distribuidores que tienen una alineación estratégica (por ejemplo, cooperativas de ahorro y crédito, escuelas, operadores de redes móviles y dinero móvil, o bancos). El proyecto auditará todos los productos y procesos relacionados con los microseguros e identificará cómo se pueden hacer más eficientes. De este modo, se espera que la división de microseguros sea sostenible, lo que le permitirá ofrecer servicios a más clientes.

CNAAS

Aseguradora público-privada

Senegal - seguro agrícola

La Compañía Nacional de Seguros Agrícolas de Senegal (CNAAS) es una alianza público—privada encargada de emitir seguros agrícolas en Senegal. La CNAAS colabora actualmente con instituciones financieras para la distribución de seguros agrícolas, pero está limitada por la falta de comprensión sobre seguros por sus socios de distribución. El proyecto realizará una evaluación de los canales de distribución para identificar los más adecuados y reforzar la capacidad de sus directivos para comprender cómo los seguros pueden mitigar los riesgos a los que se enfrentan tanto las instituciones como sus clientes.

Equity Bank

Institución financiera

Kenya - productos compuestos

Equity Bank desea ampliar la gama de servicios que ofrece a las PYME para protegerlas de los eventos de riesgo que podrían reducir su capacidad de producción. Este proyecto agrupará a las PYME clientes de Equity Bank para evaluar riesgos y diseñar soluciones de seguros compuestos que se ofrecerán a través de las 200 sucursales de Equity y la red de 17 000 agentes de bajo costo. Además de trabajar en los productos para PYME, el Programa ayudará a desarrollar la estrategia general de la agencia de bancaseguro para el sector informal.

MicroEnsure

Intermediario

Regional - productos compuestos; servicios digitales

MicroEnsure ofrece seguros móviles «freemium» (que incluyen seguro de vida, seguro de invalidez permanente accidental, y seguro de gastos hospitalarios) a través de Airtel en varios países africanos. La empresa lanzará una versión de pago de estos productos, que los clientes podrán comprar para complementar las prestaciones individuales o como cobertura para su familia. El proyecto respaldará el lanzamiento en Kenya, Nigeria y Malawi y se centrará en: 1) desarrollar un algoritmo para identificar y segmentar los clientes que tienen más probabilidades de comprar y mantener el producto de pago, y 2) verificar el impacto de campañas digitales de educación de clientes para identificar la manera más eficaz en función de los costos de educar a los clientes y mejorar su comprensión del producto.

NHIA

Organismo público de seguro de salud

Ghana - salud; servicios digitales

La NHIA (Autoridad Nacional de Seguro de Salud) administra el plan nacional de seguros de salud de Ghana. Cada año, los 10,5 millones de afiliados al plan deben renovar su afiliación acudiendo en persona a una oficina de distrito. Este proceso lleva mucho tiempo y puede desalentar a los afiliados y dar lugar a una pérdida de cobertura. El proyecto propone la digitalización del proceso de renovación, lo que permitirá a los miembros renovar su afiliación desde su teléfono móvil o a través de organizaciones asociadas. Esto permitirá a los afiliados, especialmente a los del sector informal, garantizar que su cobertura no venza y continuar accediendo a la atención de salud.

Nyala

Compañía de seguros

Etiopía - productos compuestos; seguro agrícola

Nyala está estableciendo un departamento de microseguros. Necesita apoyo para desarrollar su estrategia, viabilidad financiera, la gestión de acuerdos y la comprensión del mercado de ingresos bajos. El proyecto ayudará a Nyala a ejecutar una estrategia más amplia de microseguros, más allá del ámbito agrícola, y a trabajar con una diversidad de agregadores en Etiopía para ofrecer servicios a microempresas.

Kifiya

Proveedor de servicios de tecnología

Etiopía - productos compuestos; servicios digitales

Kifiya proporciona infraestructura digital para permitir el desarrollo y la oferta de productos de seguros. La plataforma de servicios financieros digitales de Kifiya permite la suscripción, el cobro de primas y la tramitación de solicitudes de pago. El proyecto se centrará en lograr la escala deseada y la sostenibilidad de la oferta de seguros agrícolas de Kifiya, que se lanzará en colaboración con el Ministerio de Agricultura de Etiopía y cuatro aseguradoras privadas.

SUNU

Compañía de seguros

Côte d'Ivoire - seguros compuestos; servicios digitales

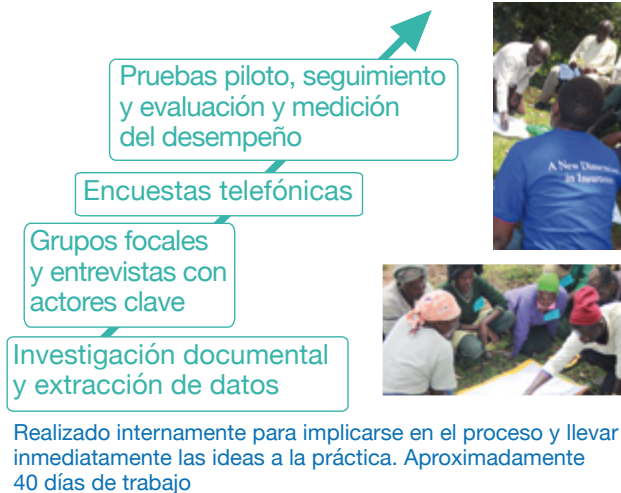
SUNU quiere refinar su nueva estrategia para canales alternativos de distribución. Se establecerá una nueva unidad que se encargará de la gestión de canales alternativos de distribución, lo que permitirá a SUNU desempeñar funciones que tradicionalmente han sido desempeñadas por intermediarios. El proyecto ayudará a SUNU a proporcionar seguros de vida al segmento de bajos ingresos, más allá de los clientes móviles y le permitirá establecer sistemas y asumir funciones que sean independientes de la plataforma existente de operadores de redes móviles.



CUADRO 1: APOYANDO ESTUDIOS DE MERCADO

Comprender las necesidades de los clientes es el primer paso en el ciclo de desarrollo de productos. El Programa ha ayudado a una serie de organizaciones a realizar estudios de mercado para identificar las necesidades específicas en materia de gestión de riesgos a las que puede responder el seguro. Un proyecto típico de estudio de mercado sigue los pasos descritos abajo. Recomendamos que un equipo con miembros de diferentes unidades de la organización participe en el proceso de estudio de mercado para que varios miembros del personal aprendan acerca de las realidades a las que se enfrentan los clientes potenciales.

Metodología para estudios de mercado



En Kenya, el producto ofrecido por APA fue concebido sobre la base de conversaciones con trabajadores de la fábrica de té, agricultores y recolectores.

En Côte d'Ivoire, nuestro profesional asociado pasó tiempo con los agricultores de cacao para averiguar cómo se podía incluir un seguro en un paquete de servicios para estos agricultores.

Igualmente en Côte d'Ivoire, el Programa colaboró con Allianz África para comprender las necesidades en materia de servicios y financiamiento de salud de nuevos consumidores en zonas urbanas.

Ayudaremos a todas las organizaciones con las que trabajamos en este proceso y vamos a lanzar un curso de aprendizaje en línea sobre estudios de mercado.



© Impact Insurance

CUADRO 2: REUNIR A PROFESIONALES

La primera reunión de la comunidad de intercambio de experiencias se celebró en octubre en Nairobi. La reunión brindó una oportunidad para que las organizaciones socias para proyectos de innovación y de gestión de cambios compartieran ideas y aprendieran de las experiencias de los demás. Diversas organizaciones externas – como Cenfri (Centre for Financial Regulation and Inclusion) y CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) – y profesionales – como CARD Pioneer de Filipinas – participaron en la reunión como especialistas.

La reunión cubrió temas clave relacionados como el enfoque centrado en el cliente, gestión de cambios, estudios de mercados y digitalización. Además, los participantes tuvieron la oportunidad de hablar sobre los detalles y las dificultades de cada proyecto.

Nueve profesionales asociados

Cada una de las organizaciones con las que colaboramos en temas de innovación recibe el apoyo de un profesional asociado del Programa Impact Insurance a través de su [Programa de Profesionales asociados](#).

Este programa vincula a profesionales cualificados en seguros con organizaciones que desarrollan seguros con impacto con el fin de llenar el vacío de competencias y crear una nueva generación de profesionales con experiencia relevante. El programa proporciona una oportunidad única para que los profesionales adquieran experiencia de primera mano y aprendan a adaptar sus conocimientos especializados al mercado de bajos ingresos.

A través de este programa de dos años, los pasantes brindan apoyo en materia de gestión técnica a los proyectos de innovación en colaboración con empresas líderes en África.

«No puedo describir el sentimiento de satisfacción que se tiene al trabajar como actuario en el ámbito del desarrollo internacional. El trabajo como profesional del Programa Impact Insurance abre nuevas puertas al mundo ilimitado de los microseguros y la gestión de riesgos para las personas carentes de servicios adecuados. Me emociona ver cómo las competencias de una actuario y especialista en datos se pueden aplicar al desarrollo de soluciones innovadoras de seguros y generar un impacto positivo en las vidas de las personas con bajos ingresos».

- Queenie Chow, en [MicroEnsure Holding](#) en Nairobi, Kenya.

«La mayor alegría es continuar aprendiendo y brindando apoyo, y adquirir una mayor experiencia en el diseño de una serie de productos de microseguros y soluciones de distribución adaptadas a las necesidades de millones de personas de bajos ingresos en África Subsahariana».

- Enock Kipkemboi Sing'oei, en [Kifiya](#) Addis Ababa, Etiopía.

«Lo que me gustó del Programa de Profesionales Asociados es la combinación única de aprendizaje y práctica. En el trabajo con mi organización anfitriona tengo la oportunidad de poner en práctica mis competencias, y al mismo tiempo aprender cómo las aseguradoras tradicionales llegan a las comunidades vulnerables. Además, la vasta experiencia del Programa Impact Insurance y sus

recursos en este ámbito ampliarán mucho mis conocimientos y capacidades».

- Saurabh Sharma, en [Britam General Insurance](#) Nairobi, Kenya.

«Es una oportunidad excelente para trabajar en el terreno con una organización comprometida con el desarrollo de enfoques pertinentes e innovadores para ofrecer soluciones inclusivas a la población de ingresos bajos. La oportunidad de aprender de profesionales con experiencia, mejorar mis competencias y ejercer mi profesión bajo la dirección de este centro único de conocimientos especializados es sumamente valiosa».

- Marieme Ba, en [AXA Mansard Insurance](#) Lagos, Nigeria.

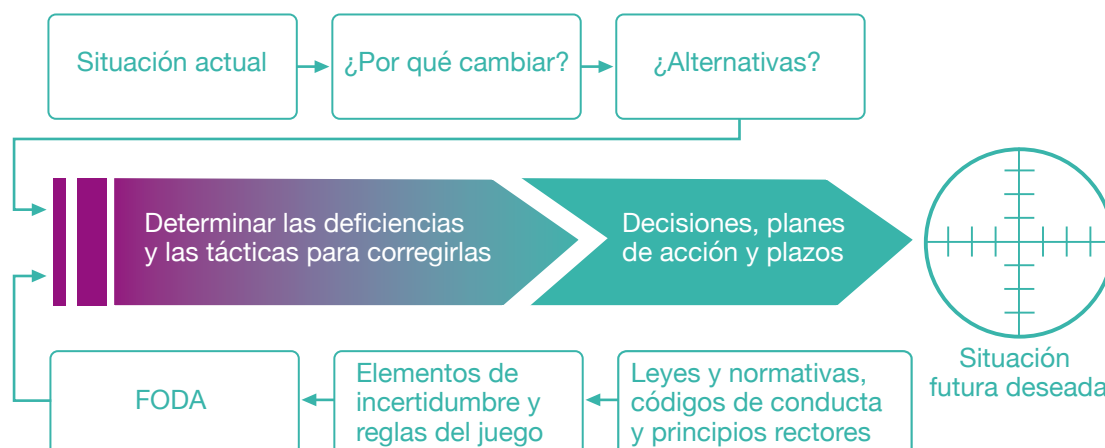
Propiciar el cambio

Las organizaciones necesitan a menudo pasar por un proceso sistemático de gestión de cambios para prepararse para ofrecer servicios de forma eficaz al mercado de bajos ingresos. A menudo es necesario introducir cambios sustanciales en los modelos empresariales, los procedimientos operativos o las estructuras internas. Con el apoyo de FSDA, colaboramos con seis socios para poner en marcha un proceso sistemático de gestión de cambios.

A lo largo de 2016, el Programa desarrolló una herramienta de diagnóstico para la gestión de cambios con la ayuda de DotXML, los cuales permitirán valorar el alcance de los cambios que cada organización debe introducir para lograr sus objetivos.

El marco para la gestión de cambios establece el proceso que las organizaciones deberían seguir para pasar de su situación actual al «futuro deseado», que podría consistir en uno o más de los objetivos siguientes: ofrecer servicios a los mercados de ingresos bajos, adoptar un enfoque más centrado en el cliente, ser más innovador o convertirse en una aseguradora que ofrece servicios digitales. El Programa colaborará con cada organización socia para ayudarle a diagnosticar los cambios necesarios en cada una de las áreas siguientes: 1) propuesta de valor para el cliente; 2) distribución y operaciones; 3) gestión de riesgos y políticas, y 4) gobernanza y personas. Para un ejemplo de ello, véase el cuadro 3.

GRÁFICO 7. PROCESO PARA LA GESTIÓN DE CAMBIOS



CUADRO 3: GESTIÓN DE CAMBIOS EN SUNU, CÔTE D'IVOIRE

SUNU es la principal compañía de seguros de vida en el África Occidental y tiene la ambición de ampliar su oferta a nuevos segmentos del mercado. Los talleres sobre gestión de cambios organizados por el Programa proporcionaron al personal de SUNU en Côte d'Ivoire las herramientas para adaptar sus estructuras y procedimientos internos para que se ajusten mejor a las exigencias de los seguros inclusivos: procesos sencillos y automatizados, y rapidez en las suscripciones y la administración de siniestros.



Para ayudar a garantizar la implicación de la dirección, los directores fueron los primeros en ser invitados a estos talleres. A continuación, se invitó a los talleres a los directivos de nivel medio y bajo. Los talleres se centraron en definir la situación actual y el futuro deseado de SUNU en Côte d'Ivoire. Se presentaron herramientas a los asistentes para ayudarles a simplificar sus procedimientos, reorganizar las responsabilidades en función de sus equipos, pedir a sus colegas que rindan cuentas y, de este modo, empezar la transición entre la situación actual y el futuro deseado.

Los talleres pusieron de relieve algunos retos en la futura labor relativa a la gestión de cambios. Como ocurre en la mayoría de las organizaciones, se favorece el statu quo. Cambiar la forma en la que los empleados llevan funcionando desde hace años en un entorno competitivo y de rápido crecimiento exige que actúen con confianza ciega, abandonando su zona de seguridad. Para que surjan procedimientos racionalizados y simplificados, el personal debe apoyar plenamente el proceso de gestión de cambios y apoyar el concepto de seguros incluyentes.

Ofrecer soluciones integradas para proteger la cadena de valor agrícola

Dos de los proyectos de innovación que el Programa apoya con la colaboración de AFD se centran en cadenas de valor. En Kenya, junto con APA Insurance, estamos explorando un plan destinado a las fábricas, agricultores y recolectores de té que agrupa los ahorros y los seguros (véase cuadro 4). De manera similar, en Côte d'Ivoire colaboramos con Barry Callebaut para integrar al seguro un paquete de productividad para productores de cacao que incluye servicios financieros, como préstamos y seguros, y servicios no financieros de productividad. El objetivo de estos proyectos es ayudar a los distintos actores dentro de la cadena de valor agrícola a gestionar mejor sus riesgos, y el seguro es solo uno de los servicios ofrecidos. Aprovechando los dos proyectos descritos arriba, el Programa, junto con otras unidades del Departamento de Empresas de la OIT, está explorando cómo las soluciones integradas pueden ayudar a proteger las cadenas de valor agrícolas, especialmente contra los riesgos que plantea el cambio climático.

El cambio climático afecta a todos los actores involucrados en las cadenas de valor agrícolas, no

solo a los agricultores. La OIT adopta un enfoque sistémico de apoyo al desarrollo de la cadena de valor y recomienda que todas las intervenciones empiecen por comprender la cadena de valor fundamental, así como las funciones de apoyo y las normas y regulaciones que influyen en su funcionamiento. Esta fase de comprensión implica identificar los obstáculos subyacentes que impiden que la cadena de valor crezca o funcione eficazmente. Estos obstáculos pueden encontrarse en la propia cadena de valor, o (como ocurre a menudo) en las normas y regulaciones y/o las funciones de apoyo, como la oferta de servicios financieros, incluidos los seguros.

El enfoque integrado tiene por objeto afrontar algunos de los obstáculos clave que impiden a los agricultores y a otros actores de la cadena de valor agrícola adoptar y poner en marcha estrategias de adaptación y resiliencia que sean sostenibles (es decir, que no dependan únicamente de los actores más importantes de la cadena de valor). Mediante la búsqueda de formas para abordar estos obstáculos, el nuevo enfoque involucrará y beneficiará a todos los actores en las cadenas de valor agrícolas correspondientes, seleccionadas porque presentan una oportunidad significativa de generar un impacto económico en el plano nacional.

CUADRO 4: PROTEGER A LAS FÁBRICAS, LOS CULTIVADORES Y LOS RECOLECTORES DE TÉ EN KENYA

Proyecto: venta integrada de productos de seguros para la industria del té, financiado por AFD

Cadena de valor: té

Grupo: pequeños agricultores, recolectores y fábricas de té pobres en zonas rurales

Problema: Kenya tiene 700 000 recolectores de té, que proporcionan ayuda económica a casi 3 millones de kenianos. La industria del té se ve afectada por los riesgos climáticos, como las sequías, el granizo y las heladas. Cuando se producen menos hojas verdes, se necesitan menos trabajadores, se produce menos té y las fábricas no pueden sobrevivir durante ese período.



Causa subyacente: las fábricas y los trabajadores cuentan con una protección limitada contra estos riesgos y mecanismos insuficientes para las emergencias. El sector tiene conocimientos financieros y una confianza en los seguros limitados.

Modelo comercial: el proyecto propone una solución híbrida vendida a través de las fábricas de té que incluye una póliza de seguro contra catástrofes para las fábricas y una cuenta de ahorros y un seguro para los productores y recolectores de té (activada en el caso de riesgos climáticos menores y ofrecido mediante tecnología móvil). Este tipo de producto puede tener potencialmente un efecto positivo en toda la cadena de valor, reducir las pérdidas en el sector, generar confianza y abrir oportunidades de ventas adicionales y cruzadas. El proyecto pondrá a prueba la solución híbrida y hará que logre la escala prevista, y además pondrá a prueba a título experimental una oferta complementaria para el mismo segmento seleccionado.

Actividades: el proyecto fue lanzado en mayo de 2016 con un estudio de mercado que identificó los riesgos más importantes y evaluó su magnitud. APA ha empezado a ponerse en contacto con las fábricas de té para presentar el producto híbrido que ha desarrollado.



3

CREAR CAPACIDAD

Durante 2016 nuestras actividades de conocimientos y de desarrollo de capacidades continuaron desarrollando las necesidades de habilidades para permitir a la industria del seguro y sus socios, ofrecer soluciones de valor a gran escala.

Nuestro programa sostenible de desarrollo de capacidades

Después de haber identificado las deficiencias de capacidad que impiden a los mercados de seguros avanzar y contribuir eficazmente al desarrollo social y económico, en 2014 el Programa diseñó un programa integral y sostenible de desarrollo de capacidades. En el plano local, colaboramos con

institutos locales durante un período de dos a tres años para transferir los conocimientos y las competencias necesarios para impartir nuestros módulos de formación como parte de su oferta de cursos. Durante este período de colaboración, el Programa capacita a formadores locales para que utilicen nuestros métodos y contenido.

Los formadores locales también participan impartiendo los cursos de formación del Programa para mejorar sus habilidades de facilitación. Véase el cuadro 5 como ejemplo de cómo este enfoque funciona en Senegal.

Organisations
communautaires

Détaillants

Réseau d'agents

ORM

Employeurs

Vente directe

CUADRO 5: DESARROLLO DE CAPACIDADES EN SENEGAL

Cuando el Programa trabaja en el desarrollo local de capacidades, se tiene por objeto dejar una infraestructura sostenible de formación. El caso de Senegal muestra el gran potencial de este enfoque. El Programa se asoció con el instituto local de formación, el Centre Professionnel de Formation à l'Assurance (CPFA), el cual es un instituto satélite del Institut International des Assurances (IIA) de Yaundé, una división de formación para la zona CIMA que agrupa 14 países en el África Occidental y Central en un área regulatoria de seguros.

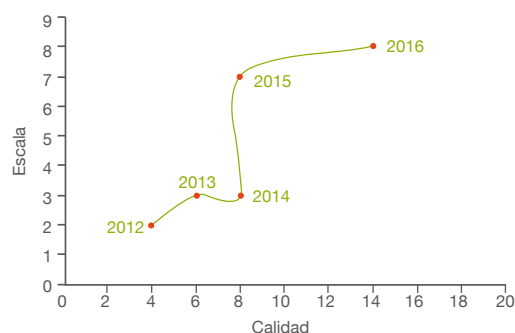
Desde 2015, el Programa y el CPFA han impartido seis cursos de formación a más de 150 participantes sobre aspectos clave de la oferta de seguros inclusivos, como el estudio de mercado para diseñar nuevos productos o cómo gestionar la distribución. Se ha creado un equipo de siete formadores locales entrenados por el Programa. Moderaron conjuntamente sesiones durante los cursos como parte de su formación general.

El CPFA asume una responsabilidad cada vez mayor a la hora de diseñar el programa de estudios e impartir los cursos. Toda la logística se organiza localmente y los costes están cubiertos mediante contribuciones al nivel de las formaciones locales. El CPFA ya ha organizado un curso (una repetición de «Introducción a los microseguros y sus ventajas para las empresas») y lo impartieron formadores locales en 2016. La demanda de todos los cursos se estabilizó y cada sesión alcanzó su aforo máximo.

El programa continuará en 2017 y el CPFA asumirá una responsabilidad todavía mayor; además, algunos de formadores locales obtendrán una certificación a través de un proceso estructurado desarrollado por el Programa.

Esta actividad ha contribuido al desarrollo gradual de un mercado de seguros inclusivos en Senegal. Nuestra herramienta de evaluación de los países hace un seguimiento del desarrollo de los mercados de seguros inclusivos en el tiempo. La herramienta analiza tanto la calidad de la oferta de seguros inclusivos (como la variedad y las características de los productos disponibles, los programas de educación a clientes y la tramitación de quejas) y la escala alcanzada (incluido el número de aseguradoras, productos y canales de distribución activos, así como cobertura de la población). El gráfico 8 utiliza esta herramienta para mostrar cómo se ha desarrollado un mercado de seguros inclusivos en Senegal desde 2012.

GRÁFICO 8. DESARROLLO DE UN MERCADO DE SEGUROS INCLUSIVOS EN SENEGAL DESDE 2012



En 2016 el Programa impartió 10 cursos de «formación de formadores» con sus institutos asociados en Bangladesh, Nigeria, Senegal, Kenya y Filipinas (véase tabla 1 para más información) y un total de 40 formadores locales pasaron por el proceso de certificación. Una vez que hayan obtenido la certificación, estos formadores estarán autorizados a impartir cur-

sos de formación en los institutos asociados del Programa. Formadores de Nigeria y Senegal se encontrarán entre los primeros en haber satisfecho nuestros requisitos de formación. Si aprueban el examen final del programa en 2017, también serán los primeros en recibir el título de «Formador certificado del Programa Impact Insurance de la OIT».



TABLA 1. CURSOS DE FORMACIÓN PARA FORMADORES IMPARTIDOS EN INSTITUTOS ASOCIADOS EN 2016

Fecha	Curso de formación	Instituto	Lugar
16-17 de marzo	Gestionar la distribución de microseguros	<i>CPFA Dakar</i>	Dakar, Senegal
28-29 de marzo	Gestionar la distribución de microseguros	<i>Academy of Learning</i>	Dhaka, Bangladesh
12-14 de abril	Indicadores de desempeño financiero de microseguros	<i>College of Insurance and Financial Management</i>	Lagos, Nigeria
25-26 de mayo	Gestión de siniestros de microseguros	<i>Academy of Learning</i>	Dhaka, Bangladesh
31 de mayo-1 de junio	Gestionar la distribución de microseguros	<i>Insurance Institute of Asia and the Pacific</i>	Manila, Filipinas
26-28 de julio	Introducción a los microseguros	<i>CPFA Dakar</i>	Dakar, Senegal
3-4 de agosto	Gestionar la distribución de microseguros	<i>College of Insurance and Financial Management</i>	Lagos, Nigeria
27-28 de octubre	Ofrecer seguros de forma responsable	<i>Kenyan College of Insurance</i>	Nairobi, Kenya
23-24 noviembre	Gestión de siniestros de microseguros	<i>College of Insurance and Financial Management</i>	Lagos, Nigeria
19-20 de diciembre	Ofrecer seguros de forma responsable	<i>Academy of Learning</i>	Dhaka, Bangladesh

CUADRO 6: ¿QUÉ DICEN LOS FORMADORES LOCALES SOBRE NUESTRO PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES?

«La formación de formadores impartida por el Programa ayuda a aprender diferentes métodos de formación. Aprendimos a adaptar la formación interactiva y práctica a distintas perspectivas. Además, tuvimos la oportunidad de comprender la perspectiva y las prácticas globales de los microseguros, lo que nos ayuda a deshacernos de conceptos estereotipados de microseguros» – Participante del curso «Gestión de la distribución de microseguros» impartido conjuntamente con Academy of Learning en Dhaka, Bangladesh

«Los programas de formación fueron muy prácticos y revelaron información muy detallada sobre los microseguros basada en investigaciones exhaustivas realizadas en diferentes países en desarrollo. Todos los talleres tenían material bien preparado que hizo la enseñanza mucho más fácil. La metodología de formación está en consonancia con las normas mundiales. He incorporado diferentes aspectos de la metodología utilizada para la formación de formadores en mis clases habituales, lo que ha hecho que sean más interactivas y participativas» – Participante en talleres de formación de formadores impartidos conjuntamente con el College of Insurance and Financial Management Studies en Lagos, Nigeria.

«Tengo que admitir que estas formaciones han tenido un impacto positivo en mi carrera profesional. A través de estos cursos de certificación he reforzado mis competencias en microseguros y me he sumado al grupo de futuros formadores en el este de África. Los módulos que cubren las sesiones de formación me han proporcionado las herramientas necesarias para actuar. No solo he mejorado mis conocimientos sobre estrategias de desarrollo y conceptos relacionados con los microseguros, sino que también he conocido a otros actores y he establecido una red sólida de relaciones profesionales» – Participante en talleres de formación de formadores impartidos conjuntamente con el CFPFA en Dakar, Senegal

«La formación de formadores nos ayudó a practicar el uso de técnicas de facilitación y a limitar el uso de clases que se ha demostrado que son menos eficaces. Motivó al IIAP a probar otros métodos de enseñanza utilizando principios de enseñanza a adultos. Esperamos poder participar en otras sesiones del Programa Impact Insurance de la OIT» - Participante en talleres de formación de formadores impartidos conjuntamente con el Insurance Institute for Asia and the Pacific (IIAP) en Manila, Filipinas

Desarrollo de formación y cursos

El Programa es líder en el desarrollo de cursos de formación en el ámbito de los seguros con impacto. Nuestros módulos, basados en los conocimientos generados a través de nuestra colaboración con más de 60 organizaciones, tienen por objeto ayudar a los profesionales a rediseñar modelos empresariales y productos para mejorar su oferta con respecto al valor del cliente. En 2016 llegamos a más de 400 participantes a través de 15 cursos de formación impartidos por formadores de alto nivel (véase la tabla 2).

En noviembre de 2016, como parte de nuestra colaboración con el Insurance Institute for Asia and the Pacific, organizamos el primer curso sobre microseguros para directivos jóvenes de la Asociación de Naciones del Sureste de Asia (ASEAN). Este curso de formación, al que asistieron 70 participantes, tuvo un gran éxito;

se impartió en colaboración con el Consejo de Seguros de la ASEAN y se dirigió a directivos de nivel medio y medio-alto interesados en explorar oportunidades para entrar en el mercado de los microseguros o en mejorar sus programas actuales.

Como parte de nuestra alianza con el Programa Global de Seguros Paramétricos del Banco Mundial (GIIF), también hemos desarrollado tres nuevos cursos centrados en temas relacionados con los seguros paramétricos: «Introducción a los seguros paramétricos», «Mejorar los seguros paramétricos mediante un enfoque basado en el cliente» y «Datos en los seguros paramétricos». Estos cursos están integrados en nuestra cartera de cursos de formación, que ahora se compone de 15 módulos de formación presenciales y un módulo de aprendizaje en línea. Esperamos que estos nuevos cursos refuercen la capacidad de los actores locales que se encargan de programas de seguros paramétricos, lo que daría lugar a la mejora de la oferta en países en desarrollo.

Por último, dado el éxito de nuestro primer módulo piloto de aprendizaje en línea en 2014, a finales de 2016 decidimos reactivar nuestra plataforma de aprendizaje en línea para ofrecer de nuevo el curso semipresencial «Estudio de mercado para los microseguros». Para promo-

ver la acción, esperamos que los participantes inscritos realicen su propio estudio de mercado antes de terminar el curso en el primer trimestre de 2017. Al mismo tiempo, se benefician de la tutoría de nuestros expertos para guiar sus esfuerzos de investigación.

TABLA 2. CURSOS DE FORMACIÓN IMPARTIDOS EN 2016

Fecha	Curso de formación	Lugar
25-29 de enero	Aumentar la demanda de productos	Ouagadougou, Burkina Faso
7-11 de marzo	Estudios de mercado para microseguros: Cómo traducir las percepciones del consumidor en resultados	Dar es Salaam, Tanzania
16-17 de marzo	Gestionar la distribución de microseguros	Dakar, Senegal
28-29 de marzo	Gestionar la distribución de microseguros	Dhaka, Bangladesh
12-14 de abril	Indicadores de desempeño financiero de microseguros	Lagos, Nigeria
25-26 de mayo	Gestión de siniestros de microseguros	Dhaka, Bangladesh
31 de mayo-1 de junio	Gestionar la distribución de microseguros	Manila, Filipinas
26-28 de julio	Introducción a los microseguros	Dakar, Senegal
3-4 de agosto	Gestionar la distribución de microseguros	Lagos, Nigeria
27-28 de octubre	Ofrecer seguros de forma responsable	Nairobi, Kenya
14 de noviembre	Gestionar la distribución de microseguros	Colombo, Sri Lanka
14 de noviembre	Desarrollar programas de seguros agrícolas sostenibles	Colombo, Sri Lanka
22-24 de noviembre	Curso sobre microseguros para directivos jóvenes de la ASEAN	Yogyakarta, Indonesia
23-24 de noviembre	Gestión de siniestros de microseguros	Lagos, Nigeria
19-20 de diciembre	Ofrecer seguros de forma responsable	Dhaka, Bangladesh

Como en años anteriores, los cursos de formación impartidos en 2016 fueron evaluados por los participantes y recibieron puntuaciones altas. El nivel medio de satisfacción fue 4,48 (puntuación de 1 a 5; 5 es la puntuación más alta) y los participantes dieron una puntuación media de 4,25 cuando se les preguntó si se habían logrado todos los objetivos de la formación. Además de realizar la evaluación habitual al final de nuestros cursos, también hemos continuado haciendo un seguimiento de los participantes después de las sesiones de formación como forma de verificar

los cambios potenciales generados por nuestras intervenciones. Para ello, se pide a los participantes que establezcan tres prioridades que deben abordar cuando vuelvan a sus organizaciones. Tres meses después del curso de formación, el Programa se pone en contacto con ellos para hablar de su progreso y los retos a los que se enfrentan. Esperamos que esta colaboración aporte más beneficios que las intervenciones puntuales y que también nos ayude a mejorar la calidad de nuestras actividades de desarrollo de capacidades.

CUADRO 7: GENERAR CAMBIOS A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE CAPACIDADES

Desarrollo de productos

«Asistí al curso sobre distribución y me alegra dar parte de mi compromiso educativo. Ya he diseñado un nuevo modelo de producto para la clientela de servicios de microfinanzas de la que me ocupo en Milvik. El producto ha sido evaluado mediante una encuesta que se realizó con una muestra de más de 500 clientes dentro de nuestra cartera actual de microcrédito. También estoy manteniendo conversaciones con un par de ONG para ver cómo este producto podría beneficiar a sus clientes» – Naima Sultana de Milvik, Bangladesh, marzo de 2016



Aprendizaje recíproco

«Basándonos en las lecciones aprendidas durante el curso de formación y los estudios de caso presentados, reexaminamos el producto, sobre todo el componente relacionado con la estrategia. Fue útil escuchar experiencias similares, como el estudio de caso sobre Ghana. La colaboración con una compañía telefónica contribuiría a refinar y mejorar la posición del producto» – Daniel Dena, participante del curso «Introducción a los microseguros y sus ventajas para las empresas», Senegal, julio de 2016

Gestionar comunidades de intercambio de prácticas

Nuestras Comunidades de Intercambio de Prácticas (CIP) ofrecen a los profesionales oportunidades para compartir sus conocimientos y experiencias. El papel del Programa incluye establecer y coordinar las actividades de un consorcio de expertos – desde organizaciones y funcionarios a profesionales del sector privado y académicos – que se dedican al desarrollo de mercados de seguros agrícolas.

Desde 2014, en el marco de nuestra alianza con la Iniciativa para la Innovación de los Seguros Paramétricos (I4) de USAID/BASIS, gestionamos la Red de Acción Global (GAN), una comunidad de expertos y profesionales que han sumado sus esfuerzos para afrontar los problemas que dificultan la ampliación eficaz de los seguros agrícolas. Otra CIP que facilitamos, en colaboración con el programa GIIF del Banco Mundial, es el Foro de Seguros Paramétricos, una comunidad de socios del GIIF y profesionales en el ámbito de los seguros paramétricos. Como se ha mencionado anteriormente (véase cuadro

2), se ha creado una nueva CIP para reunir a nuestros socios para la innovación en el África Subsahariana.

Un ejemplo de nuestras actividades relativas a las CIP es la segunda reunión de los grupos de trabajo de la GAN, que se celebró en mayo de 2016 en Ginebra. Desde la primera reunión, celebrada en abril de 2015 en Londres, tres grupos de trabajo han desarrollado herramientas y guías para la implementación responsable de seguros agrícolas, a saber: 1) una herramienta para evaluar el valor del cliente de los productos de seguros paramétricos; 2) una nota conceptual sobre el reaseguro de riesgo público; 3) guía para la venta compuesta de seguros agrícolas y servicios financieros y no financieros, y 4) guía sobre la educación del consumidor para seguros paramétricos. Las versiones preliminares de estas herramientas y guías se presentaron al público durante las reuniones en Ginebra para recibir comentarios al respecto. A las reuniones de los grupos de trabajo asistieron unos 30 participantes de diversas organizaciones, como instituciones de investigación y académicas, organizaciones internacionales y bilaterales de desarrollo, aseguradoras y reaseguradoras.

Intercambio y divulgación de conocimientos

Gracias a nuestra estrategia de gestión de conocimientos basada en múltiples productos y canales que reconoce las diversas preferencias de nuestro público objetivo, seguimos siendo el mayor centro de conocimientos en seguros inclusivos en 2016. Durante el año, nuestro centro de conocimientos en línea registró 76 000 páginas consultadas y 42 000 visitas de 193 países. Asimismo, hemos continuado ampliando nuestras publicaciones para la divulgación de conocimientos, con la publicación de ocho nuevos Enfoques Emergentes, cuatro nuevos informes y cuatro notas informativas.

Las lecciones aprendidas de nuestros proyectos se compartieron en línea a través de webinars. Como en 2015, continuamos organizando webinars en colaboración con nuestros socios USAID/BASIS/14 y el GILF del Banco Mundial. Asimismo, comenzamos una nueva colaboración con la Iniciativa sobre los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI) del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) para crear una serie de webinars de cinco partes dedicados al tema «Lograr que los seguros inclusivos funcionen». En el marco de esta alianza se realizaron dos webinars en 2016 (sobre los temas «Clientes y medición del impacto» y «Distribución y tecnología») y se han planeado otros tres para 2017 (sobre los temas «Salud», «PYME y cadenas de valor» y «Agricultura y riesgos climáticos»). Todos los webinars de 2016 recibieron puntuaciones altas y los asistentes dieron una puntuación media de 4,41 en relación a la probabilidad de participación en otros seminarios web en el futuro (puntuación de 1 a 5; 5 es la puntuación más alta).

Como en años anteriores, hemos invertido mucho en actividades presenciales para el intercambio de conocimientos. Un ejemplo es nuestra reunión anual de referencia, el Foro de Seguros con Impacto, que se celebró durante la 12.ª Conferencia Internacional de Microseguros, organizada en Colombo, Sri Lanka por la Munich Re Foundation y el Microinsurance Network. El Foro de 2016, que se centró en el tema «Convertirse en una aseguradora digital», examinó las diferentes herramientas y tecnologías digitales que se pueden utilizar para mejorar las soluciones de seguros en los mercados emergentes, centrándose en particular en cómo mejorar la experiencia de los clientes, automatizar procesos y utilizar mejor los datos para lograr una mayor demanda y mejorar la adopción por parte de los clientes. Además, los participantes tuvieron la oportunidad de intercambiar

ideas con organizaciones que ya habían empezado su transformación digital y de escuchar sus experiencias y consejos. Estos debates atrajeron a un total de 83 participantes.

GRÁFICO 9. ACTIVIDADES DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS DEL PROGRAMA EN 2016

CONTACTOS Y SUSCRIPTORES

- 1 260 NUEVOS CONTACTOS
- 11 414 CONTACTOS EN TOTAL
- 4 610 SUSCRIPTORES A ENFOQUES EMERGENTES
- 6 340 SUSCRIPTORES AL BOLETÍN DE INFORMACIÓN

PUBLICACIONES

- 4 INFORMES
- 4 NOTAS INFORMATIVAS
- 8 ENFOQUES EMERGENTES

MÓDULOS DE FORMACIÓN Y HERRAMIENTAS

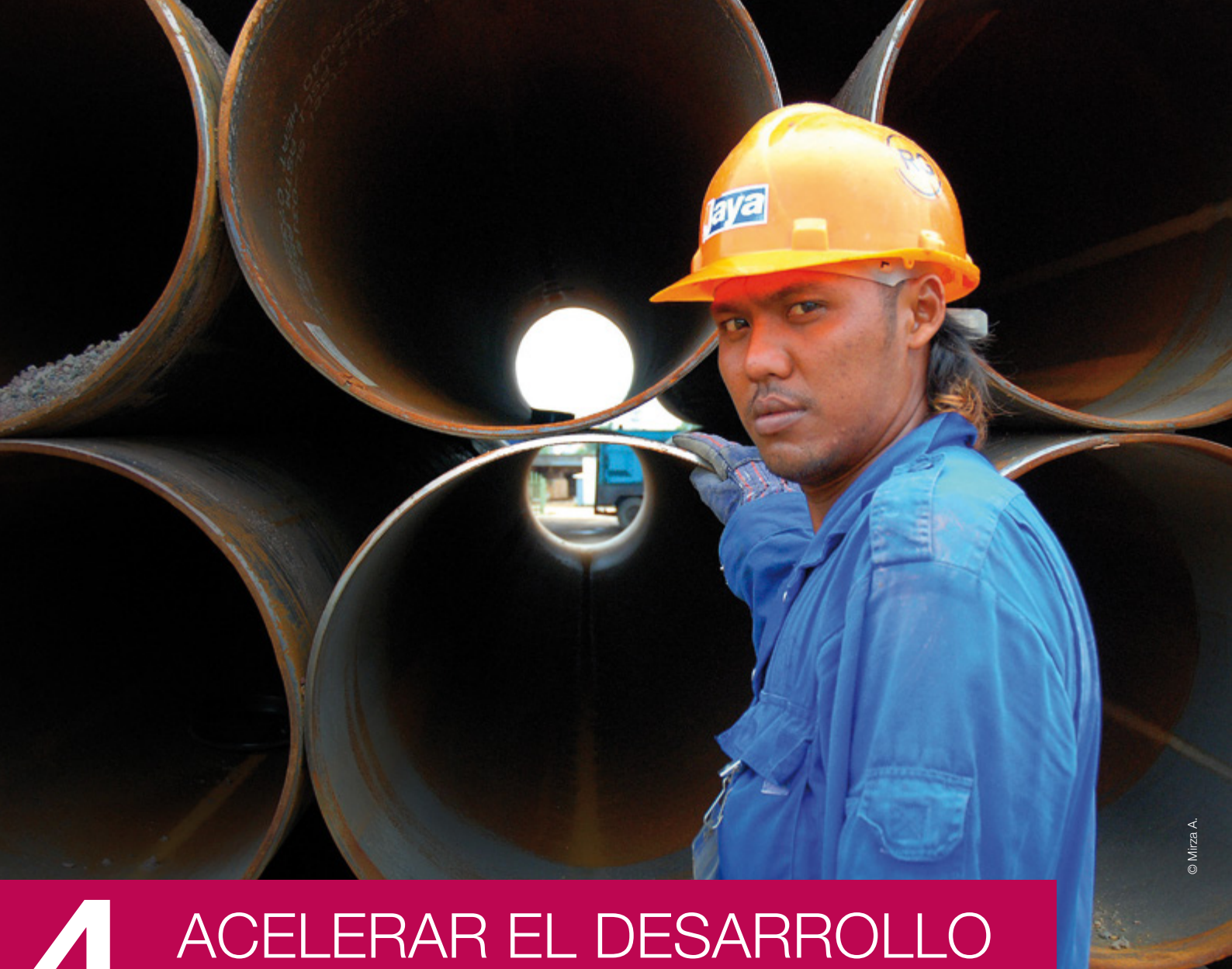
- 15 módulos en nuestra oferta de formación
- 15 cursos impartidos en 2016
- Más de 400 personas formadas
- Más de 40 formadores locales se convertirán en «Formadores certificados del Programa Impact Insurance de la OIT»

DESEMPEÑO DEL SITIO WEB

76 000 PÁGINAS CONSULTADAS
42 000 VISITAS
193 PAÍSES

WEBINARS

- Dos webinars sobre el papel de los gobiernos en la ampliación de los seguros agrícolas paramétricos
- Sesión de lanzamiento de la nueva serie de webinars en colaboración con la iniciativa PSI del PNUMA sobre los seguros para el desarrollo sostenible
- Número medio de participantes = 100
- Nivel medio de satisfacción con los seminarios web = 3,86 (5 es la puntuación más alta)
- Probabilidad de participar en el próximo seminario web = 4,41 (5 es la puntuación más alta)
- Nivel medio de pertinencia según los participantes = 3,97 (5 es la puntuación más alta)



© Mirza A.

4 ACELERAR EL DESARROLLO DE MERCADOS DE SEGUROS INCLUSIVOS

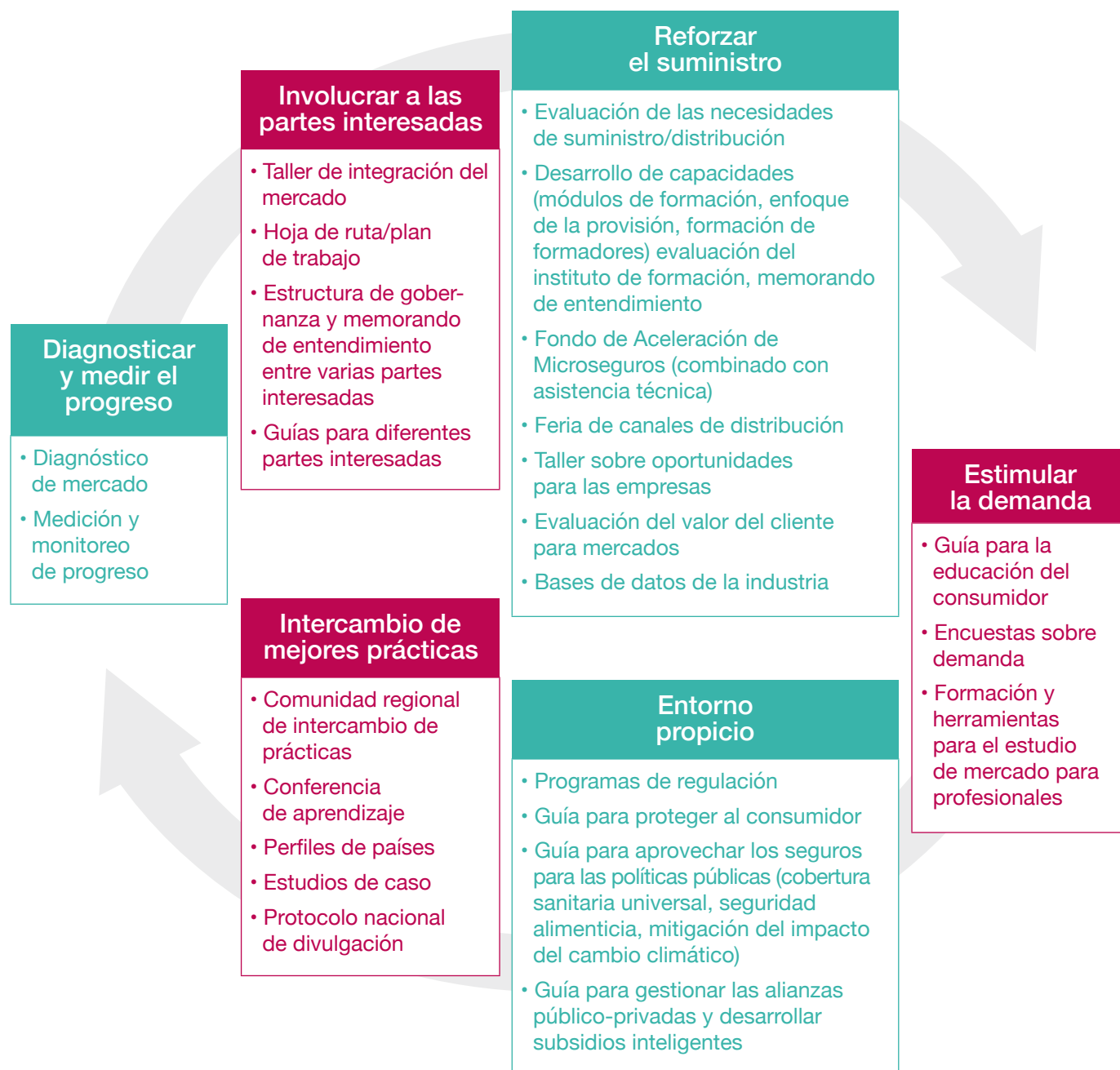
El desarrollo de mercados es un proceso que exige que los diferentes actores clave colaboren en una serie de acciones de forma coordinada. A menudo se reduce a dos retos principales. Por un lado, los consumidores no confían en las aseguradoras, por lo que no están dispuestos a pagar por los seguros. Por otro lado, las aseguradoras no ven los beneficios inmediatos, por lo que no están dispuestas a invertir en ofrecer soluciones de forma eficiente.

Todas nuestras actividades están destinadas en última instancia al desarrollo de mercados de seguros inclusivos y se centran especialmente en el proveedor y el sector. Nuestras intervenciones de investigación e innovación, así como las de desarrollo de conocimientos y capacidades, que se describen en las secciones anteriores contri-

buyen a mejorar los mercados, especialmente a nivel del proveedor, por medio del desarrollo de innovaciones o la mejora de las competencias de los profesionales. La iniciativa de desarrollo de mercados se centra sin embargo en las soluciones para toda la industria que pueden contribuir a aumentar la confianza entre los clientes de ingresos bajos y medios, así como a incrementar la eficacia de los modelos de negocio.

A lo largo de los años, hemos desarrollado varios enfoques que ayudan a los coordinadores del desarrollo de mercados locales a empoderar a los profesionales para mejorar la oferta de seguros y apoyan a la industria en su conjunto para generar confianza y utilizar nuestras herramientas para el desarrollo de mercados.

GRÁFICO 10. HERRAMIENTAS PARA
EL DESARROLLO DEL MERCADO



Basado en experiencias consolidadas del Programa, Cenfri, A2II, GIZ, FinMark Trust, Microinsurance Network y FSD Zambia



A continuación destacamos los cinco nuevos enfoques adoptados en países específicos en 2016. Se encuentran en fases diferentes de

desarrollo, pero tienen un gran potencial de acelerar el desarrollo de mercados de seguros inclusivos.

1. Promover los seguros responsables a nivel sectorial en Kenya

Muchos productos de seguros todavía no aprovechan plenamente su potencial. En algunos casos, los consumidores tienen dificultades para comprender cómo funcionan los seguros y cómo pueden generar beneficios a largo plazo. En otros casos, los seguros se venden de forma indebida o los consumidores no están al tanto de la póliza de seguro, por lo que es poco probable que presenten una reclamación de siniestro si se materializara el riesgo. Estos problemas, si no se abordan, impedirán que los seguros generen un impacto social.

Si son abordados – mediante una oferta más responsable de seguros – los clientes de bajos ingresos estarán mejor preparados y más motivados para utilizar productos de seguros para protegerse ante riesgos pertinentes. Dado que los productos y la distribución apropiados generan valor y confianza, los aseguradores que desean ofrecer servicios al mercado de ingresos bajos se beneficiarán de adoptar un enfoque más responsable con respecto a la oferta de seguros.

Para facilitar este cambio en el plano nacional, hemos desarrollado un nuevo módulo de formación titulado «Provisión responsable de seguros»,

basado en tres campos de trabajo: la labor del Grupo de Trabajo sobre la Protección al Consumidor del Microinsurance Network para establecer normas para la protección del consumidor; el trabajo de la Smart Campaign para elaborar directrices para las instituciones de microfinanzas, y las lecciones aprendidas por el Programa Impact Insurance en su labor de promoción de productos de alta calidad a la escala apropiada. Este módulo de formación de tres días examina las normas, las directrices y las estrategias para la provisión responsable de seguros.

Como uno de los participantes en el curso de formación que se impartió el año pasado en Nairobi dijo: «Deberíamos exigir esta formación a todas las compañías de seguros de Kenya».

De hecho, la auto-regulación y el cumplimiento de un código de conducta crearán interés en el sector, ya que ayudarán a desarrollar un mercado de seguros inclusivos. Además de ofrecer formación, el Programa está desarrollando un proceso para asistir a los actores clave en el plano sectorial a aplicar este enfoque.

2. Promover la protección del consumidor en América Latina

«Las consecuencias de una protección inadecuada del consumidor incluyen no solo un mayor empobrecimiento y otras dificultades para los clientes de ingresos bajos, sino también una posible limitación de la ampliación del mercado y la rentabilidad de los productos» (M. Wiedmaier-Pfister y J. Voss: Consumer Protection in Microinsurance, Discussion paper, Bonn, GIZ, 2013).

El Programa ha empezado a promover políticas para la protección del consumidor en América Latina, en colaboración con EA Consultants y sobre la base del trabajo realizado por el Microinsurance Network. Para ser efectiva, la protección del consumidor debería ser una responsabilidad compartida entre las aseguradoras, los canales de distribución, las asociaciones del sector, las instituciones y los propios consumidores. Las partes interesadas deben compartir las responsabilidades en función de sus propias capacidades e incentivos. Nuestro enfoque es único, ya que consideramos que las necesidades y la experiencia del cliente final deben impulsar el desarrollo de seguros inclusivos. Para tener éxito es necesario que todas las partes interesadas, incluidos los propios consumidores, desempeñen un papel activo en la protección del consumidor.

En noviembre, el Programa y EA Consultants organizaron un taller para una serie de actores clave en el Perú. El taller analizó la necesidad de proteger al consumidor en el país e incluyó presentaciones del órgano supervisor de seguros, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, así como del Programa y EA Consultants. Estas presentaciones destacaron la importancia de la protección del consumidor para acelerar el desarrollo de un mercado de seguros inclusivos en el Perú. En particular, puso de relieve que la protección del consumidor ayudaba a garantizar que los productos no se ponían solamente a disposición de los clientes, sino que estos los utilizaban y veían valor en ellos. La SBS ha realizado un progreso significativo en cuanto a la comprensión de la perspectiva de los clientes de seguros en Perú y el establecimiento de iniciativas de información sobre los seguros, junto con la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG). Sin embargo, los participantes coincidieron en que quedaba trabajo importante por hacer en el ámbito de la protección del consumidor en el país y que debería ser una responsabilidad compartida por todos los participantes del mercado. Por lo tanto, será importante mejorar las capacidades de esos actores, y de los clientes, para garantizar que cada uno pueda desempeñar su función.

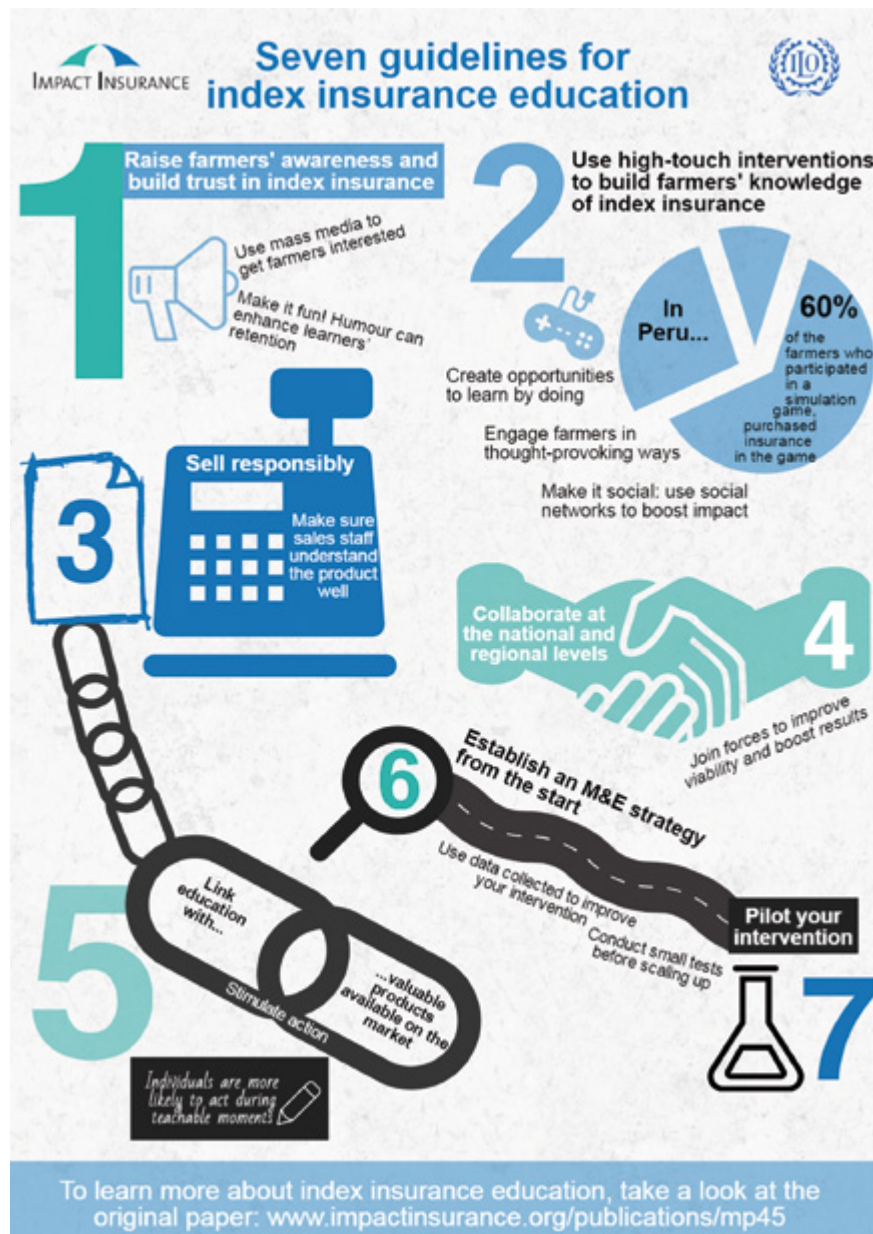
3. Poner a prueba nuevas soluciones sectoriales para educar de forma eficaz en función de los costos a agricultores en Zambia sobre productos de seguros paramétricos

Los seguros paramétricos constituyen un servicio financiero innovador que puede ayudar a los pequeños agricultores a gestionar algunos de los riesgos relacionados con condiciones meteorológicas adversas. Por un lado, la disponibilidad cada vez mayor de este servicio financiero ofrece una gran oportunidad tanto a los agricultores como

a los aseguradores. Por otro lado, su complejidad puede llevar a una mala comprensión de los seguros paramétricos, lo que puede resultar contraproducente.

Tomando en consideración las lecciones y las ideas extraídas de proyectos de educación financiera y sobre seguros paramétricos, así como de la economía del comportamiento, el GAN, coordinado por el Programa Impact Insurance de la OIT y respaldado por USAID, ha elaborado una guía para la educación sobre seguros paramétricos para ayudar al sector a llevar a cabo esta tarea (véase gráfico 11).

GRÁFICO 11. SIETE RECOMENDACIONES PARA LA EDUCACIÓN SOBRE SEGUROS PARAMÉTRICOS





Estas recomendaciones hacen hincapié en la necesidad de una mayor participación de los proveedores de seguros en la labor de educación. Es cierto que los proveedores de seguros siempre estarán interesados en aumentar las ventas, pero mediante el uso responsable de los puntos de contacto con los clientes como «momentos de enseñanza» se pueden beneficiar de relaciones más fuertes con los clientes, una reducción del uso indebido y mejores costumbres financieras, lo que puede aumentar la lealtad de los clientes a largo plazo. A medida que aumenta el acceso a productos de seguros, los proveedores pueden contribuir al programa de capacidad financiera a través de la provisión responsable de este servicio financiero. En el ámbito de las finanzas personales, los momentos de enseñanza normalmente se presentan cuando un cliente toma una decisión financiera o utiliza un servicio financiero. Como indica un [informe](#) reciente publicado por el Center for Financial Inclusion, es más probable que los individuos cambien su comportamiento si la información se transmite durante estos momentos de enseñanza. Esta conclusión tiene implicaciones claras para la forma en que se diseñan las intervenciones de educación financiera. Las interacciones que se dan en momentos precisos en la cadena de valor de un proveedor de ser-

vicios financieros pueden ser más eficaces que las intervenciones tradicionales independientes en clases. Además, las instituciones financieras, a través de sus interacciones en momentos clave con clientes, se encuentran en una posición única para contribuir a la labor de educación financiera.

Con el apoyo de la iniciativa GILF del Banco Mundial y en colaboración con Risk Shield y dos aseguradoras, estamos probando este enfoque en Zambia, un país en el que los seguros paramétricos llegaron a más de 50 000 agricultores la temporada pasada, pero donde el desarrollo del mercado todavía se ve obstaculizado por un nivel bajo de comprensión de las pólizas entre los agricultores y los agentes de ventas. Mediante la colaboración con diversos aseguradores, hemos desarrollado un enfoque genérico con respecto a la mejora del proceso de educación del consumidor, Integrado al proceso de distribución y educando a los agricultores en los diferentes puntos de contacto con el cliente. El Programa y consultores de Risk Shield formaron a 15 agentes y les proporcionaron guías simples e instrumentos de enseñanza visuales, como carteles. Seguirán un proceso estructurado, que será evaluado cuando termine la temporada en abril de 2017.

4. Nuevos indicadores y herramientas para promover un enfoque centrado en el cliente

Una de las formas principales de desarrollar mercados es generar confianza entre los consumidores de bajos ingresos. Para ello, las aseguradoras (y el resto de los actores) deben entender el mercado y concebir una propuesta de valor para segmentos específicos. El Programa dispone de una serie de herramientas para crear una cultura centrada en el cliente entre los proveedores de servicios. En 2016, el Programa empezó a desarrollar la segunda versión de la herramienta PACE para crear una herramienta revisada, más cuantitativa y fácil de utilizar que las aseguradoras pueden utilizar para evaluar y mejorar su oferta eficazmente.

El proyecto PACE 2.0 dará lugar a dos niveles de PACE: «PACE para mejorar» y «PACE para supervisar/evaluar». El primer nivel, PACE para mejorar, puede ser utilizado por las aseguradoras para

evaluar el valor global de sus productos explorando cuestiones dentro de las cuatro dimensiones: producto, acceso, coste y experiencia. El objetivo es examinar cada producto comparándolo con ofertas similares en el mercado (formal o informal) para evaluar las áreas clave en las que se podrían efectuar mejoras. Cada dimensión incluirá entre ocho y doce preguntas.

PACE «ligero» o PACE para supervisar es una versión más corta de la herramienta, que incluirá únicamente cuatro indicadores, uno por dimensión. La herramienta está destinada a directores generales, inversionistas, reguladores o donantes que desean realizar una evaluación rápida de una cartera de productos para compararlos entre sí y valorar si cumplen ciertos criterios de referencia. Actualmente, el Programa está probando la herramienta PACE «ligero» con 12 organizaciones para definir el indicador más apropiado para cada dimensión.

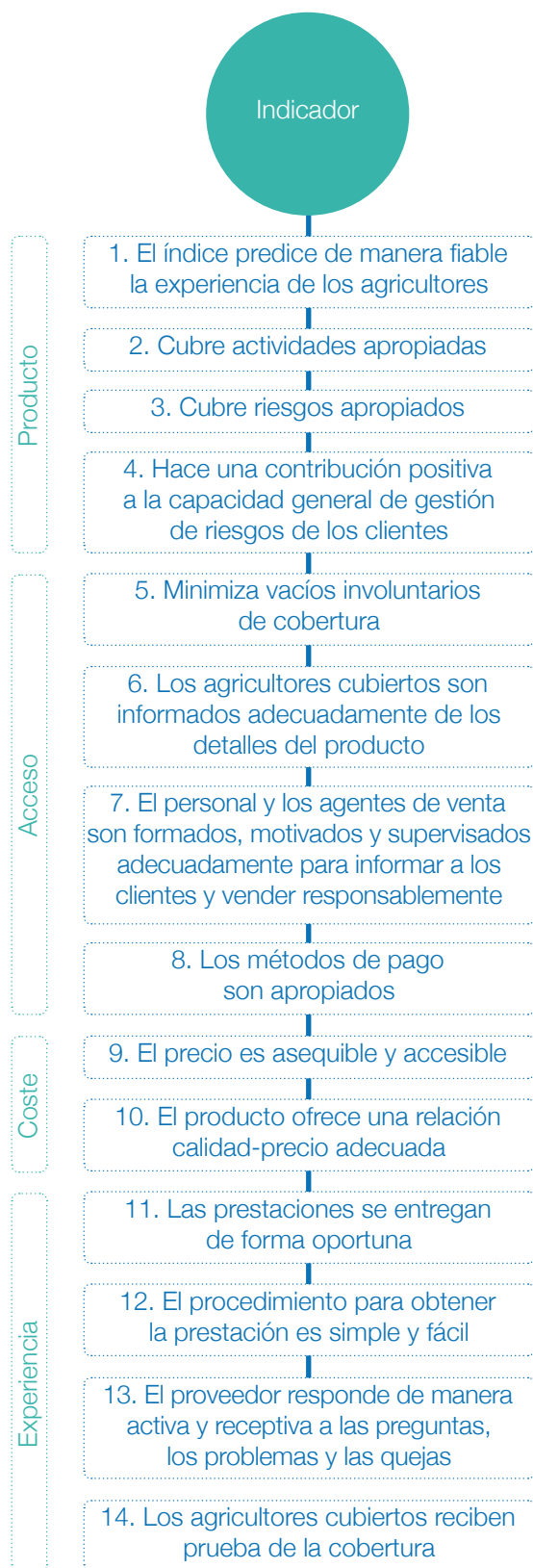
GRÁFICO 12. LAS DOS HERRAMIENTAS PACE DEL PROGRAMA



Además, el Programa y el grupo de trabajo de la GAN han desarrollado una nueva versión de la herramienta PACE para evaluar el valor del cliente de los productos de seguros paramétricos climáticos. La herramienta se ha utilizado a título experimental en seis casos en cinco países (Zam-

bia, Senegal, Etiopía, Perú y Kenya) y su versión definitiva se lanzará en la primera mitad de 2017. Como se muestra en el gráfico 13, la herramienta se basa en 14 indicadores clave, que se evalúan utilizando diferentes fuentes de datos, como encuestas a agricultores.

GRÁFICO 13. VERSIÓN PRELIMINAR DE LA NUEVA HERRAMIENTA PACE DEL PROGRAMA PARA PRODUCTOS DE SEGUROS BASADOS EN ÍNDICES CLIMÁTICOS



5. Sensibilizar a los responsables de políticas públicas sobre el papel que los gobiernos pueden desempeñar en el desarrollo de seguros paramétricos climáticos

Los gobiernos deben desempeñar un papel crítico a la hora de promover productos de seguro agrícola más accesibles y responsables. Pueden influir en el desarrollo de seguros paramétricos climáticos por medio de la inversión en infraestructura para recopilar datos meteorológicos y sobre las cosechas, la concesión de subsidios inteligentes, el aprovechamiento de servicios de extensión agrícola, el lanzamiento de campañas nacionales de educación y el desarrollo de una regulación favorable y una protección al consumidor. Los seguros deben formar parte de una estrategia más amplia que crea capacidades e incentivos para la gestión de riesgos agrícolas. Por último, los mecanismos de seguros pueden utilizarse con fines de protección social bajo la forma de un plan de gestión de riesgos agrícolas totalmente subvencionado para los más pobres.

A pesar de este potencial, la escala, la calidad y la igualdad se ven entorpecidas por una falta de participación estratégica de los gobiernos en los países en desarrollo. De ahí que el Programa, junto con el Banco Mundial e International Agriculture for Development (IAFD), en el marco de su proyecto de la GAN (financiado por USAID/BASIS/14), ha diseñado una intervención para sensibilizar a los responsables de la política pública de países seleccionados con el fin de estimular una mayor participación de los gobiernos en los seguros agrícolas. Esta iniciativa se centrará en los mercados que van a ampliar sus ofertas de seguros, como Kenya, Senegal y Bangladesh, y aprovechará las lecciones de otros mercados emergentes que se encuentran en una fase más avanzada del proceso. Se utilizará la metodología de intercambio de experiencias que el Programa ha empleado para otros proyectos. Se creará una plataforma de aprendizaje entre organizaciones para un número limitado de líderes de países en desarrollo, los cuales se pueden convertir en agentes del cambio para impulsar el progreso. El programa empezará con un grupo de 8-10 países, que se puede ampliar a 12-15 países. Se utilizará una mezcla de intercambios y orientación entre organizaciones, actividades para el intercambio de conocimientos y sesiones de formación para transmitir mensajes clave basados en los datos empíricos más recientes y proporcionar herramientas a los gobiernos para que introduzcan cambios.



Próximas Actividades en 2017

- Primeros resultados de los nuevos proyectos de innovación, incluida la gestión de cambios en las aseguradoras para ofrecer servicios eficazmente a los segmentos del mercado de ingresos bajos.
- Continuar esfuerzos para crear una infraestructura sostenible de desarrollo de capacidades concentrándose en añadir un curso ejecutivo global con una escuela de negocios reconocida para los participantes que asisten a varios cursos localmente.
- Lanzamiento de PACE 2.0 y nuevas herramientas para evaluar el valor al cliente de programas de seguros paramétricos.
- Actividades adicionales para promover los seguros responsables mediante códigos de conducta y protección y educación al consumidor.
- Resolver problemas de los actuarios mediante la puesta a prueba de bancos de datos en Kenya.
- Más actividades de sensibilización con gobiernos para establecer las bases para alianzas público-privadas para los seguros agrícolas y de salud
- Ampliar nuestra labor a nuevas regiones como el Caribe



© Truong Van Vi

Manténgase informado de nuestro progreso en 2017:

[Suscríbase para recibir nuestras noticias](#)



[Visite nuestro sitio web](#)



[Participe en nuestros eventos y sesiones de formación](#)



[Esté en contacto con nosotros a través de las redes sociales](#)



[/ImpactinsuranceFacility](#)



[@IIFacility](#)



[/in/impactinsurance](#)

Donantes y socios



Esta colaboración tiene por objeto fortalecer la resiliencia al riesgo de la población de bajos ingresos en el África Subsahariana. Para ofrecer un mejor acceso a productos de seguros útiles mediante el estímulo de la innovación, el proyecto llevará a cabo investigaciones orientadas a la acción para mejorar la escala. Ofrecerá desarrollo de capacidades a los socios y la industria en general y compartirá las lecciones con los gobiernos y otros actores pertinentes con el fin de influir en las políticas públicas.



Esta colaboración busca apoyar e impulsar el desarrollo de los mercados de microseguros en países africanos a través de la facilitación de mercados mediante el intercambio de buenas prácticas y el desarrollo de capacidades de profesionales e institutos de formación.



Con el apoyo de UK Aid, el Programa y Financial Sector Deepening Africa (FSDA) van a lanzar una nueva colaboración para ayudar a las aseguradoras a brindar soluciones de seguros que aportan valor y se pueden adaptar a la escala adecuada para hogares de bajos ingresos y PYME en el África Subsahariana. La meta es trabajar con aseguradores y distribuidores para poner en marcha la gestión de cambios organizacionales y la innovación de productos.

**Global Index
Insurance Facility**



La colaboración estratégica entre el Programa y el Programa Mundial de Seguros Paramétricos del Banco Mundial (GIIF), establecida con el apoyo del Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos y la Unión Europea, busca mejorar los conocimientos y desarrollar las capacidades para seguros paramétricos extrayendo lecciones clave de los socios de GIIF.



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE



Con el apoyo de USAID, y en coordinación con BASIS Index Insurance Innovation Initiative (I4) de la Universidad de California en Davis (BASIS), el Programa creó la Red de Acción Global (GAN), una comunidad de expertos y profesionales de seguros agrícolas. El proyecto tiene por objeto ampliar la innovación en seguros agrícolas y garantizar la implementación eficaz a través de una mejor coordinación. Pretendemos ayudar a acelerar la disponibilidad y la adopción de seguros paramétricos agrícolas como parte de una estrategia de gestión de riesgos más amplia.

Donantes anteriores

BILL & MELINDA GATES foundation

La Fundación Bill y Melinda Gates brindó la oportunidad a la OIT de promover su visión en el campo de los microseguros. Desde su inicio en 2008, el Programa ha demostrado su compromiso de ofrecer seguros viables a los trabajadores pobres, ayudándoles de este modo a gestionar mejor los riesgos. La Fundación ha apoyado una gran parte del trabajo del Programa, incluyendo sus subvenciones para la innovación y las iniciativas para el desarrollo de capacidades y la gestión de conocimientos.



El UNCDF apoyó nuestra labor de desarrollo de mercados en Etiopía, Senegal y en África en general.



Z Zurich Foundation aportó fondos para la quinta ronda de subvenciones para la innovación del Programa. Esto ayudó a lanzar innovaciones tecnológicas y procesos en áreas clave del sector para aumentar la escala de manera eficaz.



El Programa recibió ayuda de la Munich Re Foundation para la publicación de Protegiendo a los pobres: Un compendio sobre microseguros (Tomo I publicado en 2006; Tomo II publicado en 2012).



El Programa recibió un subsidio del Gobierno australiano para desarrollar cinco módulos de formación.

Socios estratégicos

Facilitadores mundiales del desarrollo de mercados



Financiamiento de salud



Soluciones digitales



Socios para el desarrollo de capacidades



Agricultura



Global Index Insurance Facility



Acrónimos y abreviaturas

AFD	Agence Française de Développement /Agencia Francesa de Desarrollo
ASEAN	Asociación de Naciones del Sureste de Asia
APESEG	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
Cenfri	Centre for Financial Regulation and Inclusion / Centro para la regulación y la inclusión financiera
CGAP	Consultative Group to Assist the Poor / Grupo consultivo para asistir a los pobres
CIMA	Conférence Interafricaine des Marchés d'Assurance / Conferencia interafricana de mercados de seguros
CNAAS	Compañía Nacional de Seguros Agrícolas de Senegal
CIP	Comunidad de intercambio de prácticas
CPFA	Centre Professionnel de Formation en Assurance / Centro profesional de formación en seguros
FSDA	Financial Sector Deepening Africa / Profundización del sector financiero en África
GAN	Global Action Network on agriculture insurance / Red de Acción Global en seguros agrícolas
GIIF	Global Index Insurance Facility /Programa Global de Seguros Paramétricos
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Zusammenarbeit / Agencia alemana para el desarrollo internacional
GSMA	Global Service for Mobile Association / Asociación mundial de servicios móviles
IIA	Institut International des Assurances (Yaundé) / Instituto internacional de seguros
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
PSI	Principles for Sustainable Insurance / Principios para la Sostenibilidad en Seguros (iniciativa del PNUMA)
PYME	Pequeñas y medianas empresas
SBS	Superintendencia de banca y Seguros
USAID	United States Agency for International Development / Agencia Internacional de desarrollo de los Estados Unidos

Productos para la divulgación de conocimientos publicados en 2016

ENFOQUES EMERGENTES MÁS POPULARES

EE 117: Un avance del próximo año

Temas: Experiencias de países, Normas y regulación, Mejora del valor;

Fuente: Programa Impact Insurance de la OIT

EE 118: Una nueva forma de enfrentar las dificultades del seguro de gastos hospitalarios

Temas: Otros canales, Sinistros y reclamos, Ventas, Mejora del valor, Salud;

Fuente: FINO PayTech

EE 119: Why metrics matter for customer centricity

Temas: Interfaz del cliente, Desarrollo de productos, Mejora del valor;

Fuente: Discurso inaugural de Claire Burns, Simposio sobre inclusión financiera de la Fundación MasterCard

EE 120: One message, many benefits

Temas: Promoción, Operadores de redes móviles;

Fuente: GSMA y Digital Frontier Institute

EE 121: How to customize for small businesses

Temas: Otros canales, Ventas, Promoción, Demanda, Productos compuestos;

Fuente: Programa Impact Insurance de la OIT

EE 122: An under-rated distribution opportunity

Temas: Otros canales, Ventas, Promoción, Demanda, Productos compuestos;

Fuente: Informe de la OIT/UPU: «Advancing financial inclusion through access to insurance: the role of postal networks»

EE 123: Balancing sales techniques

Temas: Instituciones financieras, Ventas, Promoción, Educación del consumidor, Agricultura;

Fuente: CGAP, Venta agrupada responsable de servicios de microfinanzas – Una evaluación basada en un método mixto de las repercusiones de los plazos, la presión y la información

El 124: Making healthcare accessible for small businesses in the Philippines

Temas: Inscripción, Promoción, Salud;

Fuente: Maria Health

El 125: Index insurance education

Tema: Educación del consumidor, Agricultura;

Fuente: Programa Impact Insurance de la OIT

NOTAS INFORMATIVAS

Merry, A. 2016. ¿Cómo puede apoyar el seguro a las pequeñas empresas?, Nota informativa 37

Suedekum, G. 2016. Advancing financial inclusion through access to insurance: The role of postal networks, Briefing Note 38

Fonseca, C. 2016. Helping farmers understand index insurance: Guidelines for consumer education interventions, Nota informativa 39

Kessler, D.; de Montchalin, A.; Thimann, C. 2016. Insurance and economic development: Growth, stabilization and distribution, Nota informativa 40

INFORMES

Merry, A. 2016. Insurance for small businesses, Microinsurance Paper 43

Suedekum, G. 2016. Advancing financial inclusion through access to insurance: The role of postal networks, Microinsurance Paper 44

Fonseca, C. 2016. Helping farmers understand index insurance: Guidelines for consumer education interventions, Microinsurance Paper 45

Kessler, D.; de Montchalin, A.; Thimann, C. 2016. Insurance and economic development: Growth, stabilization and distribution, Microinsurance Paper 46

Eventos

Enero

Sesión de formación: Maximice la demanda de sus productos, Ouagadougou, Burkina Faso

Febrero

Webinar: «El papel de los gobiernos en la ampliación de los seguros agrícolas paramétricos» (Parte 1)

Marzo

Sesión de formación: Gestión de la distribución de microseguros, Dhaka, Bangladesh

Sesión de formación: Gestión de la distribución de microseguros, Dakar, Senegal

Sesión de formación: Estudios de mercado para los microseguros: cómo transformar la visión del consumidor en resultados mejorados, Dar es-Salaam, Tanzania

Abril

Sesión de formación: Indicadores clave del desempeño para microseguros, Lagos, Nigeria

Conferencia: Modelos empresariales de microseguros para África, Mombasa, Kenya

Conferencia: Taller sobre la mitigación de riesgos en la agricultura, Nairobi, Kenya

Mayo

Sesión de formación: Gestión de siniestros en los microseguros, Dhaka, Bangladesh

Conferencia: Conferencia Internacional Adaptation Futures 2016, Rotterdam, Países Bajos

Conferencia: Simposio sobre cómo hacer que funcionen los seguros agrícolas, Ginebra, Suiza

Foro: Reuniones del grupo de trabajo de la GAN, Ginebra, Suiza

Junio

Sesión de formación: Gestión de la distribución de microseguros, Manila, Filipinas

Julio

Sesión de formación: Introducción a los microseguros y sus ventajas para las empresas, Dakar, Senegal

Agosto

Sesión de formación: Gestión de la distribución de microseguros, Lagos, Nigeria

Septiembre

Webinar: «El papel de los gobiernos en la ampliación de los seguros agrícolas paramétricos» (Parte 2)

Octubre

Conferencia: Taller sobre la puesta en marcha de seguros agrícolas paramétricos, Johannesburgo, Sudáfrica

Sesión de formación: Provisión responsable de seguros, Nairobi, Kenya

Noviembre

Sesión de formación: Gestión de siniestros en los microseguros, Lagos, Nigeria

Sesión de formación: Cursos sobre microseguros para directivos jóvenes de la ASEAN, Yogyakarta, Indonesia

Foro: Foro de Seguros con Impacto 2016, Colombo, Sri Lanka

Conferencia: 12.a Conferencia Internacional de Microseguros 2016, Colombo, Sri Lanka

Sesión de formación: Desarrollar programas de seguros agrícolas sostenibles, Colombo, Sri Lanka

Conferencia: Cuarto Simposio Global sobre Investigación de Sistemas de Salud - HSR2016, Vancouver, Canadá

Sesión de formación: Gestión de la distribución de microseguros, Colombo, Sri Lanka

Webinar: serie de seminarios web «Lograr que funcionen los seguros inclusivos» – indicadores para clientes e impacto

Diciembre

Sesión de formación: Provisión responsable de seguros, Dhaka, Bangladesh



NUESTRO EQUIPO



Craig Churchill
Jefe del equipo

Craig es el jefe de la Unidad de Finanzas Sociales y líder del equipo del Programa Impact Insurance de la OIT



Michal Matul
Director de proyecto

Michal está a cargo de la estrategia y las operaciones del Programa. Dirige el trabajo relativo al enfoque centrado en el cliente.



Aparna Dalal
Responsable principal de investigación

Basada en Hong Kong (China). Aparna es responsable de la iniciativa de investigación e innovación del Programa. Trabaja principalmente en el área de los servicios móviles, la integración de seguros con otros servicios financieros, análisis y documentación.



Moussa Dieng
Responsable de desarrollo de mercados

Basado en Dakar (Senegal). Moussa apoya las actividades de desarrollo de mercados del Programa. Trabaja principalmente en el diseño y la coordinación de la estrategia de desarrollo del mercado de microseguros en Senegal.



Camyla Fonseca
Analista de gestión de conocimiento

Camyla apoya la implementación de las actividades de conocimiento y desarrollo de capacidades del Programa. Asimismo, está a cargo de nuestro trabajo de educación en seguros.



Aida F. Lindmeier
Responsable de programa y alianzas

Aida brinda apoyo a las relaciones y alianzas con donantes del Programa, las comunicaciones corporativas y las operaciones de programa. Asimismo, administra el Programa de Profesionales Asociados del Programa.



Alice Merry
Analista de investigación

Basada en Lima (Perú). Alice trabaja con nuestros socios en todo el mundo para evaluar y analizar soluciones innovadoras de microseguros. Es el punto focal para el desarrollo de mercados en América Latina.



Lisa Morgan
Oficial técnica

Lisa apoya el Programa proporcionando conocimientos técnicos especializados sobre el seguro de salud en los sectores público y privado y ofreciendo enfoques de salud móvil, análisis actuarial y desarrollo de estrategias.



Pranav Prashad
Oficial técnico superior

Pranav proporciona conocimientos técnicos especializados sobre seguros agrícolas, distribución alternativa y servicios de telefonía móvil. También es el punto focal para el desarrollo del mercado en Asia.



Miguel Solana
Oficial técnico superior

Miguel apoya el Programa proporcionando conocimientos técnicos especializados sobre seguros contra catástrofes y modelos de distribución alternativos. Es el punto focal para el desarrollo del mercado en África.



Joost Tjink
Analista de gestión de conocimiento

Joost apoya la implementación de actividades de desarrollo de conocimientos y capacidades del Programa, incluidas las dedicadas a la comunicación y la divulgación.

Nos gustaría dar las gracias a Jasmin Suministrado por su contribución excepcional a lo largo de los años.

Los pasantes hicieron contribuciones valiosas al Programa en 2016. Nos gustaría dar las gracias en particular a Megha Palkar y Thibaud Smerko por su dedicación.

Nuestros pasantes



Edgar Aguilar
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona:
Barry Callebaut (Abiyán,
Côte d'Ivoire)



Marieme Ba
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona:
AXA Mansard Insurance
(Lagos, Nigeria)



Queenie Chow
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona:
MicroEnsure Holding
Limited (Nairobi, Kenya)



Olisa Gravney
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona:
Nyala Insurance
(Addis Ababa, Etiopía)



Nuno Meira
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona:
CNAAS
(Dakar, Senegal)



Cedric Roux
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona: **SUNU**
Assurances Vie Côte d'Ivoire
(Abiyán, Côte d'Ivoire)



Sarfraz Shah
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona:
APA Insurance Limited
(Nairobi, Kenya)



Saurabh Sharma
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona:
Britam General Insurance
(Nairobi, Kenya)



Enock Kipkemboi
Sing'oei
Pasante del
Programa Impact
Insurance

Empresa anfitriona: **Kifiya**
(Addis Ababa, Etiopía)



**Unidad de Finanzas Sociales
Departamento de Empresas
Organización Internacional del Trabajo**

4, route des Morillons
CH-1211 Ginebra 22
Suiza

Tel.: +41 22 799 6478

Fax: +41 22 799 6896

Correo electrónico: impactinsurance@ilo.org

Sitio web: www.ilo.org/impactinsurance

Este es el noveno Informe anual del Programa Impact Insurance.

Con sede en la Organización Internacional del Trabajo, el Programa Impact Insurance permite a la industria aseguradora, los gobiernos y sus socios, lograr que los seguros realicen su potencial de desarrollo social y económico.

El Programa fue lanzado en 2008 gracias a la generosa ayuda de la Fundación Bill y Melinda Gates y posteriormente ha recibido financiamiento de varios donantes, como la Z Zurich Foundation, AusAID, Munich re Foundation, el Banco Mundial y el Gobierno de los Países Bajos, USAID, Agence Française du Développement, Africa Re y FSD Africa.



ISBN 978-92-2-331343-2



9 789223 313432