

Informe Anual 20 15

EL PROGRAMA IMPACT
INSURANCE DE LA OIT



Informe
Anual

20
15

EL PROGRAMA IMPACT
INSURANCE DE LA OIT



Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2016

Primera edición 2016

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 2015 / Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra: OIT, 2016

ISBN 978-92-2-330846-9 (web pdf)
International Labour Office

Publicado también en francés: *Rapport annuel 2014* (ISBN 978-92-2-230846-0), Ginebra, 2016,
y en inglés, *Annual Report 2014* (ISBN 978-92-2-130845-4), Ginebra, 2016.

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

Vea nuestro sitio en la red: www.ilo.org/publns.

Foto de portada: © ILO, Crozet M.

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, compaginación,
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

CONTENIDO

PREFACIO	1
NUESTRA ESTRATEGIA PARA GENERAR IMPACTO	2
LO DESTACADO EN 2015	4
1 LECCIONES APRENDIDAS EN 2015	6
2 ACELERAR EL DESARROLLO DE MERCADO DE SEGUROS INCLUSIVOS	10
3 IMPULSAR LA INNOVACIÓN	18
4 CREANDO CAPACIDAD	26
LO QUE VIENE EN 2016	33
DONANTES Y SOCIOS	34
ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS	36
ANEXOS	37
EQUIPO DEL PROGRAMA IMPACT INSURANCE DE LA OIT	40



PREFACIO

En 2015 el Programa Impact Insurance de la OIT fue testigo de una transición. Después de varios años de apoyar la innovación y expandir la frontera de los seguros inclusivos, cambiamos las prioridades y comenzamos a promover activamente las experiencias de los líderes del microseguro y las lecciones que han aprendido en el tiempo, con el fin de que otros puedan seguir sin necesidad de reinventar y tropezar con los mismos obstáculos.

Esta nueva estrategia fue anunciada a fines de 2014 cuando la OIT renombró su trabajo en seguros; la mayor parte de 2015 llevamos dicha estrategia a la práctica, como se ilustra en las páginas 2 y 3. Este informe anual resume nuestros esfuerzos por lanzar las tres iniciativas principales, que son:

- 1. Desarrollo de capacidades:** después de seis años de aprender de los innovadores en microseguros, hemos reunido sus lecciones y experiencias para crear un programa de capacitación integral. Como se discute en la página 28, colaboramos con varios institutos de seguros para ayudarles a desarrollar capacidades para ofrecer este contenido, y así apoyar a compañías de seguros a servir al mercado de bajos ingresos de manera más efectiva.
- 2. Desarrollo de mercado:** el contenido de construcción de capacidades es un insumo clave en el proceso de desarrollo del mercado. Trabajamos en diversos países, con una diversidad de actores clave, para catalizar el desarrollo del mercado de seguros inclusivos (ver página 10).
- 3. La investigación y la innovación** son prioridad para nosotros, aunque nuestro enfoque ha cambiado desde los días del Fondo para la Innovación en Microseguros como se describe en la página 18.

El proceso de implementación de esta estrategia ha favorecido varios cambios en el Programa, que incluyen:

De micro a impacto: si bien mantenemos el compromiso de promover los mercados de seguros inclusivos, también reconocemos que la industria aseguradora puede contribuir de gran manera a la agenda de desarrollo, particularmente al apoyar los objetivos de desarrollo, sostenible asociados al cambio climático, seguridad alimentaria y la cobertura de salud universal.



Nueva propuesta de valor: en nuestros inicios, nos enfocamos en el conocimiento. Ahora, aunque el aprendizaje continúa siendo una prioridad, enfocamos nuestro esfuerzo en compartir este aprendizaje a través de formaciones y otras estrategias para difundir el conocimiento.

Compromiso con una diversidad de actores clave: para poner en marcha esta agenda es necesario colaborar con una gran variedad de actores, y por lo tanto, comenzamos el proceso de comprometernos con reguladores, asociaciones de aseguradores, institutos de formación, académicos y una variedad de grupos de la sociedad civil.

Indicadores de desempeño claros: como se menciona en la página 5, para implementar un programa tan ambicioso como éste, es necesario tener un sistema de medición de desempeño y metas que aseguren lo que alcanzamos.

Después de nuestro primer año como el programa Impact Insurance, hemos tenido un gran avance. Se lanzaron diferentes proyectos con nuevos socios que incluyen la Agence Française de Développement (AFD), el Financial Sector Deepening Africa (FSDA) y Africa Re. Esperamos que el 2016 sea un año muy productivo, ya que trabajaremos con una docena de nuevos socios mientras profundizamos nuestro compromiso con los institutos de formación en seguros y, si logramos el financiamiento suficiente, extender nuestro esfuerzo de desarrollo de mercado a nuevos países.

CRAIG CHURCHILL
Jefe del Programa

Programa de Seguros de Impacto de la OIT

NUESTRA ESTRATEGIA PARA CREAR IMPACTO

TRES INICIATIVAS INTERCONECTADAS

DESARROLLO DE MERCADO

Acelerar el desarrollo del mercado de seguros inclusivos e impulsar los seguros con impacto para cumplir objetivos de políticas públicas



Coordinación de actores clave

Reforzar la oferta por medio de subvenciones, capacitación y asistencia técnica

Crear demanda por medio del desarrollo de la confianza y la educación al consumidor

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



CONOCIMIENTO Y DESARROLLO DE CAPACIDADES

Transformar el conocimiento en soluciones prácticas, fungir como un centro mundial de conocimiento y desarrollar capacidades de los agentes clave



Programa de capacitación basado en la práctica y herramientas

Aprendizaje entre organizaciones y comunidades de práctica

El centro de recursos más grande sobre seguros con impacto

Infraestructura para el desarrollo de capacidades sostenible: programa mundial ejecutivo, aprendizaje en línea, asociaciones con institutos de capacitación locales y regionales.



INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

Aprender e innovar con los actores principales para expandir las fronteras del seguro con impacto

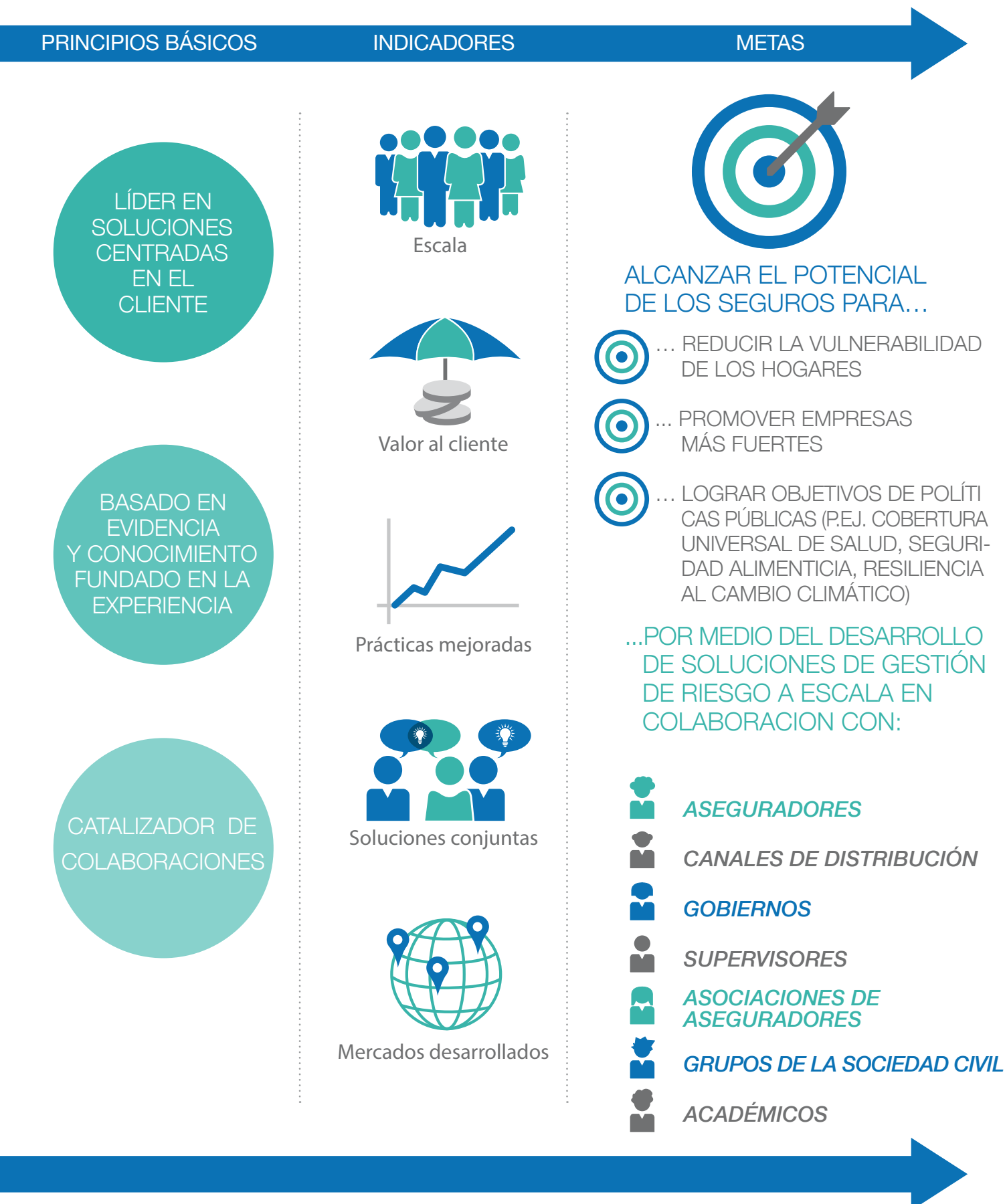


Laboratorios de innovación con aseguradores

Colaboración con think-tanks

Evaluaciones específicas

Estudios de impacto con académicos



DESTACADO DEL 2015



Nuevas colaboraciones de financiamiento para estimular la innovación y desarrollo de mercados en África.



Impulso al desarrollo del seguro inclusivo en 14 países de América Latina, Asia y África.



Assurances
Compétences

Trabajo en conjunto con escuelas de seguros en mercados emergentes para desarrollar capacidades en 12 sesiones de formación en 2015.



Nuevo enfoque en catalizar las alianzas público-privadas para ofrecer seguros agrícolas y de salud.



Adaptaciones a nuestra herramienta PACE para mejorar el valor al cliente en productos agrícolas.



Comunidades de práctica para seguros agrícolas y entre los actores principales del desarrollo de mercado.



Publicaciones de calidad y eventos de conocimiento para inspirar a gobiernos y aseguradores a consolidar mejores prácticas para la industria.

MEDIR NUESTRO PROGRESO

Una muestra de nuestro progreso hasta el momento, por medio de indicadores, a los cuales damos seguimiento para medir nuestro impacto. En 2016 comenzaremos a dar seguimiento a dos indicadores más: *Asegurar el valor al cliente* y *Mejorar la práctica en la industria*. Anualmente reportaremos nuestros avances.



Se alcanzó a
3.5 millones
de clientes

Desde 2008 el programa ha apoyado productos, que hasta ahora, han alcanzado a 3.5 millones de beneficiarios alrededor del mundo.

Lea más acerca de nuestro trabajo sobre innovación en la página 18.



Compartir
soluciones
avanzadas a más de
250,000
actores clave

En el mismo periodo, hemos compartido soluciones avanzadas con más de 250,000 actores clave, ayudándoles a aprender de las experiencias de otras regiones. Lea más acerca de nuestra estrategia de diseminación en la página 26.

Diseminamos soluciones a través de nuestro sitio web, redes sociales, correo electrónico así como en interacción directa, incluyendo formaciones, seminarios web, aprendizaje entre organizaciones y eventos. Solamente por interacción directa hemos alcanzado a más de 5,000 profesionales desde 2008.



Mercados desarrollados
Desarrollo de
mercado en
países
determinados

Nuestra nueva herramienta de medición muestra cómo se han desarrollado los seguros en Zambia y Senegal en términos de calidad y escala, donde tuvimos contribuciones sustanciosas en el proceso. Ver el desarrollo de cada país en la página 17.

IMAGEN 1. BENEFICIARIOS ALCANZADOS POR REGIÓN

Beneficiarios alcanzados por región

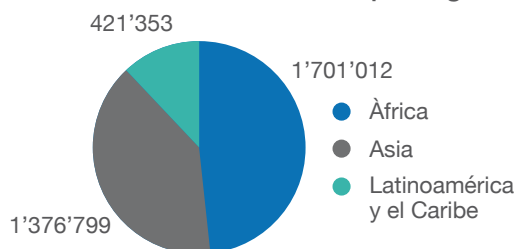


IMAGEN 2. NÚMERO DE PERSONAS ALCANZADAS POR INTERACCIÓN DIRECTA

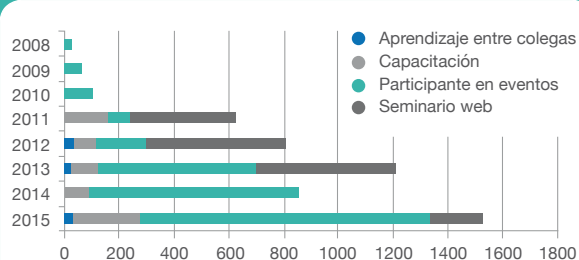
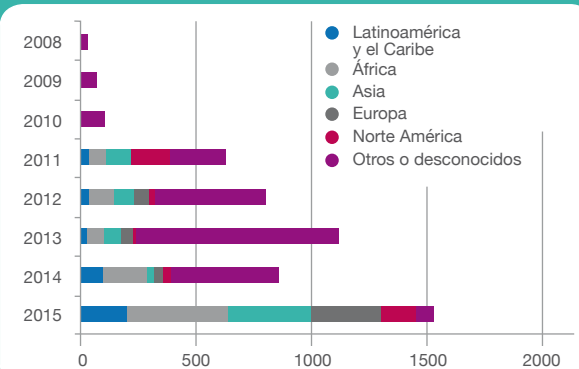


IMAGEN 3. NÚMERO DE PERSONAS ALCANZADAS POR MEDIO DE INTERACCIÓN DIRECTA POR REGIÓN





© ILO, Crozet M.

1 LECCIONES APRENDIDAS EN 2015

Continuamos aprendiendo sobre cómo lograr impacto con los seguros a escala. Hacemos cinco reflexiones sobre este trabajo en 2015.

1. Preguntas acerca del tiempo son clave para el éxito

El sector microseguros ha crecido de manera exponencial, sin embargo por cada programa que ha tenido éxito, muchos otros han enfrentado problemas por lograr escala, ser viables o proveer valor al cliente, y algunos han fallado en todos estos aspectos. Sin embargo, algunas innovaciones han resultado del esfuerzo por convertir los errores en éxitos. Un informe acerca de las fallas en los microseguros muestra que la diferencia entre el éxito y el fracaso muchas veces tiene que ver con cuestiones de tiempo.

Como se ha observado frecuentemente, es fundamental que los productos se programen de manera en que se tome en cuenta el desarrollo del mercado de seguro en el país. Si productos excesivamente complejos son lanzados demasiado pronto, éstos son difíciles de vender y pueden perjudicar la confianza del cliente en los seguros.

Los plazos de tiempo internos son muy importantes. La visión de una organización acerca del nivel de inversión y la rentabilidad es crítica, y la dirección debe ser cautelosa de no salir del negocio muy pronto en caso de fracasos. Siete de cada doce programas cubiertos en el estudio mantuvieron sus operaciones microseguros; a pesar de los retos iniciales, aprendieron de la experiencia y son activos en la industria. Los cinco restantes fallaron por completo.

El compromiso a largo plazo por parte de la dirección de la organización es clave para el éxito. Los directivos deben promover una cultura en donde se pueda cometer errores, se analicen y corrijan con el tiempo. Establecer plazos adecuados reduce la presión para obtener resultados inmediatos; fijar y supervisar metas intermedias ayuda a asegurar estos plazos y respetarlos.

Lea más en: [“Aprender de los errores de los otros”](#).



2. Posicionar cuidadosamente los productos de seguros de salud para complementar, no para competir

Pioneer no deseaba competir con el Programa Nacional de Salud de las Filipinas – PhilHealth – pero se dieron cuenta que dicho programa no cubría las pérdidas adicionales que la gente enfrentaba cuando debía ausentarse de su trabajo por enfermedad. Por lo tanto, lanzaron el seguro de gastos de hospitalización, que otorgaba una cantidad específica por día ingresado en el hospital. El producto nunca tuvo la intención de cubrir los gastos de los tratamientos, pero Pioneer descubrió que como el producto se describía como de salud o cobertura por hospitalización, los clientes esperaban un seguro de salud similar al de PhilHealth.

Pioneer decidió renombrar su producto como seguro de sustitución de ingresos. Simultáneamente, impulsó sus esfuerzos de venta al incrementar el número de puntos de venta y mejorar la capacitación de los empleados, así como

permitir que los clientes de IMF solicitaran un préstamo para pagar la prima.

Como resultado de estos cambios, las contrataciones aumentaron de 5,502 personas en el primer año antes de las reformas a 140,627 en el segundo año después de todos los cambios.

Las oportunidades para las aseguradoras de sacar provecho de la sinergia entre el sector público y privado contribuyeron a que la cobertura de salud universal fuera más allá de ofrecer paquetes complementarios de beneficios. Como sucedió en Kenia (ver Figura 9) los gobiernos deben considerar aprovechar la experiencia de los aseguradores en distribución y tecnología para ampliar el seguro de salud al sector informal.

Lea más: “Impulsar los microseguros de salud para promover la cobertura de salud universal”.



3. La comprensión de los agricultores del seguro es esencial que puedan beneficiar de ellos

Los hogares entrevistados para los diarios financieros en Kenia perciben las pérdidas en términos de flujo de efectivo. Generalmente, comprenden el riesgo (que consiste en dinero utilizado para gastos). Sin embargo, subestiman el impacto de los riesgos que no involucran la salida directa de fondos, sino en la pérdida de ganancias o activos. Por ejemplo, 63% de los encuestados que experimentaron pérdidas en las cosechas reportaron que el evento no tuvo repercusiones en el hogar, dado que no registraron el valor de la cosecha no lograda, los gastos perdidos en insumos o los pagos de mano de obra que no produjo nada. Solo para algunos riesgos como la muerte del proveedor y la discapacidad temporal o permanente, los encuestados reportaron alguna pérdida como resultado de la experiencia.

En otro estudio en Burkina Faso, el Microinsurance Centre estudió los costos relacionados y el financiamiento a productores de maíz, y el papel que el seguro de desgravamen de Allianz desempeñó para apoyar a agricultores a hacer frente a la sequía. El producto está diseñado para aliviar parte de la carga (no toda) de la amortización del préstamo y la proporción del préstamo cancelado depende de la gravedad de la emergencia. En 2012, 19% del préstamo fue condonado, pero el estudio demostró que 73% de los campesinos esperaban que la totalidad de su préstamo pendiente se cancelaría en caso de sequía. Como resultado de este malentendido, los campesinos asegurados limitaron su comportamiento en cuanto a la mitigación del riesgo (incluyendo diversificación de ingresos) y fueron obligados a utilizar diversas estrategias de gestión de riesgo en los casos de sequías.

Estas conclusiones muestran la importancia de al diseñar productos, se tenga en cuenta la forma en que los agricultores entienden y mitigan riesgos, al igual que el valor de una buena comunicación con el cliente y estrategias de educación.

Lea más: *“Cómo los kenianos perciben y experimentan el riesgo en la búsqueda de la prosperidad”* y el *Informe MILK No. 35*

4. Crear un ambiente que permita el valor al cliente

Los gobiernos, reguladores y donantes desempeñan un papel muy importante en la creación de un ambiente propicio que promueva el valor al cliente. Evidencia de esfuerzos existentes alrededor del mundo proveen 10 consejos para lograrlo:

FIGURA 4: INTERVENCIONES PARA CREAR Y PROPICIAR UN ENTORNO QUE PROMUEVA EL VALOR AL CLIENTE

Promoción del seguro a través de subsidios y asociaciones público-privadas
• Establecer asociaciones público-privadas efectivas • Invertir en subsidios inteligentes • Impulsar los seguros para ampliar la protección social en salud • Impulsar los seguros para mejorar la salud alimentaria • Impulsar el seguro contra pérdidas por desastres naturales
Inversiones en infraestructura y educación del cliente
• Invertir en infraestructura • Asegurarse de que los consumidores comprendan el seguro
Reglamento y supervisión
• Adaptar la regulación de seguros • Promover gradualmente la protección al consumidor • Dar espacio a la innovación

Conozca más: *Informe 3 Serie del valor al cliente* publicado en colaboración con el Microinsurance Centre.

5. Los aseguradores pueden ayudar a los gobiernos a lograr objetivos de políticas públicas

La municipalidad de Comas en Perú deseaba darle a los residentes un incentivo para pagar todos sus impuestos municipales a tiempo. La mayoría de los residentes eran microempresarios informales. La municipalidad, en conjunto con la aseguradora peruana Protecta, accedió a distribuir un seguro de vida. Los residentes también recibieron una tarjeta de descuentos y se realizó una campaña informativa acerca del producto. La municipalidad otorgó de manera gratuita el producto y los beneficios añadidos a todos los que pagaron los impuestos completos a tiempo. La municipalidad pagó las primas a las aseguradoras y brindaron apoyo a los residentes en caso del fallecimiento de algún familiar. Es así que, cubrían todos los costos del seguro.

El seguro fue un estímulo exitoso para alentar a los que ya pagaban todos sus impuestos a tiempo. La municipalidad observó una reducción del 20% en pagos tardíos. Sin embargo, no tuvo ningún efecto en las personas que no pagaban sus impuestos.

Lea más *“Lograr que las asociaciones público-privadas funcionen para los seguros”*.



© ILO, Sovannarat K.

2 ACELERAR EL DESARROLLO DEL MERCADO DE SEGUROS INCLUSIVOS

La penetración del seguro es baja. El mercado de seguros inclusivos se desarrolla rápidamente en países como India, Sudáfrica y Filipinas, donde millones de hogares de bajos recursos cuentan con alguna protección. No obstante, la penetración en otros países en desarrollo es insuficiente. La falla en el mercado se debe a distintos factores: el poco entendimiento de las

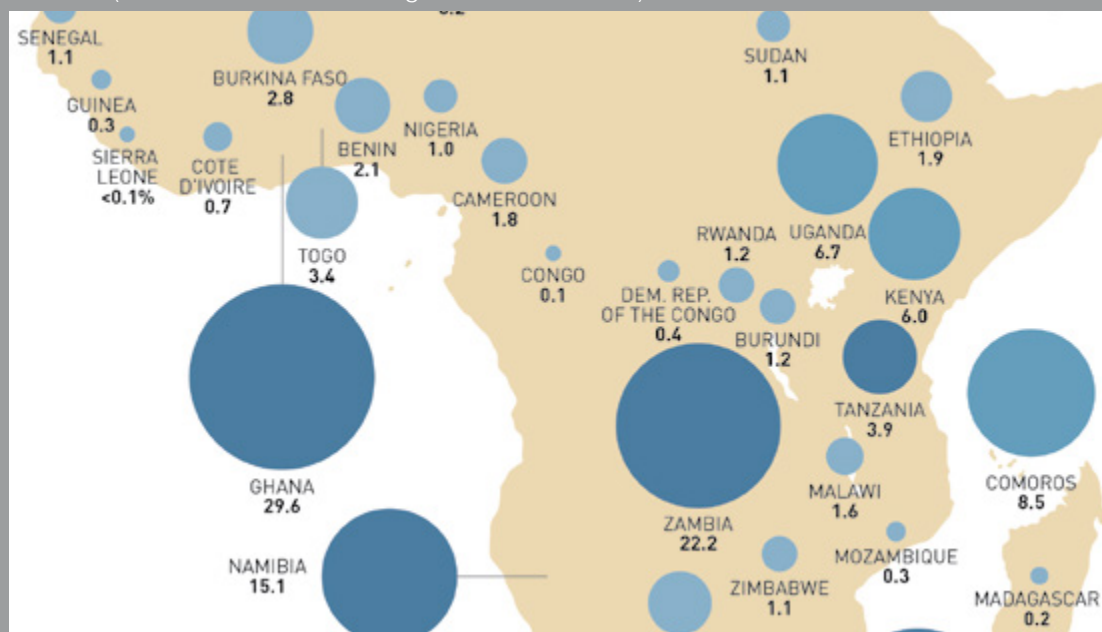
aseguradoras para identificar las oportunidades para servir el mercado de bajos ingresos, la falta de conocimiento, mercados desconocidos con poca comprensión del seguro, modelos de distribución inapropiados, poca infraestructura (información, sistema de pagos), y la ausencia de un entorno propicio y regulación adecuadas.



© ILO, Crozet M.

CUADRO 1: EL DESARROLLO DE MERCADO FUNCIONA

Ghana y Zambia, dos países en los que se ha implementado desde hace varios años un proceso de desarrollo de mercado estructurado con la ayuda de la agencia alemana GIZ y FinMark Trust / Financial Sector Deepening Zambia (FSDZ) respectivamente – y con el apoyo del Programa muestran una tasa de cobertura de más del 20% en comparación con el promedio del continente de 5.4% (Panorama de los microseguros en África 2015).



Nuestro enfoque y herramientas

Nuestra iniciativa de desarrollo de mercado **acelera el crecimiento de los seguros inclusivos**. Esto se logra por medio de alianzas con gobiernos, aseguradoras y otros actores, como instituciones financieras y operadores de telefonía de celular. Para lograr un mayor impacto el desarrollo de mercado, también promovemos las asociaciones público-privadas y ayudamos a incorporar los seguros en los países con el fin de reducir la vulnerabilidad de la población y activar la productividad económica (ver parte 3: Impulsar la innovación, pág. 18). Asimismo, trabajar de cerca con el sector privado, los reguladores y otras agencias de gobierno es la mejor manera de desarrollar un mercado que sea sostenible a largo plazo, y no solamente hasta que los fondos de los donantes o gobierno se terminan.

Elegimos un enfoque de facilitación del mercado. El primer paso es desarrollar una hoja de ruta que fije las intervenciones para superar los diferentes obstáculos identificados a través de un análisis y revisión de la regulación y del mercado. Esta participación tiene como objetivo mejorar el entendimiento, estimular la demanda, fortalecer la oferta y la regulación de productos de seguros inclusivos en el país. El Programa se especializa en implementar los siguientes elementos de desarrollo del programa:

- **Construir la capacidad de las aseguradoras, distribuidores y gobiernos** para servir al mercado de bajos ingresos con productos viables y de valor. Nuestro enfoque promueve la sustentabilidad por medio del uso de institutos locales de capacitación, educación en línea y un programa de formación ejecutiva impartido en conjunto con la principal escuela de seguros del mundo (ver parte 4: Creando Capacidad en la pág. 26.)
- **Estimular la innovación y mejoras en el valor al cliente** por medio de fondos de aceleración que se vinculan con asistencia técnica para las organizaciones más comprometidas.
- **Construir una cultura del seguro** con un compromiso a largo plazo con las asociaciones de seguros locales, reguladores y organizaciones de la sociedad civil para actividades de educación y protección al consumidor .
- Estimular la **acción colaborativa** para desarrollar soluciones para la industria como base de datos de siniestros e información.
- **Comprometerse con los supervisores de seguros y reguladores** para apoyar el desarrollo del mercado, por medio de asociaciones público-privadas, para permitir que la industria de los seguros alcance objetivos en política pública.
- **Promover comunidades** para compartir conocimiento y coordinación a nivel regional y mundial (ver Cuadro 2.)

CUADRO 2: COMUNIDAD DE PRÁCTICA (COP) DE ACTORES EN EL DESARROLLO DEL MERCADO

En 2015 se llevaron a cabo dos reuniones presenciales para permitir que los actores principales en el desarrollo de mercado compartieran sus experiencias y nuevas ideas. La CoP de desarrollo de mercado de seguros inclusivos, que inició en 2013, incluye a diez países miembros, con participación de GIZ Nigeria, Financial Sector Deepening Trust Tanzania (FSDT), Financial Sector Deepening Zambia (FSDZ), Financial Sector Deepening Kenya (FSDk), Access to Finance Rwanda (AFR), Making Finance Work for Africa (MFW4A) y todos los coordinadores de desarrollo de mercado del Programa. Aunque la CoP se enfoca principalmente en África, la afiliación se ha ampliado hasta incluir a organizaciones de América Latina y Asia.



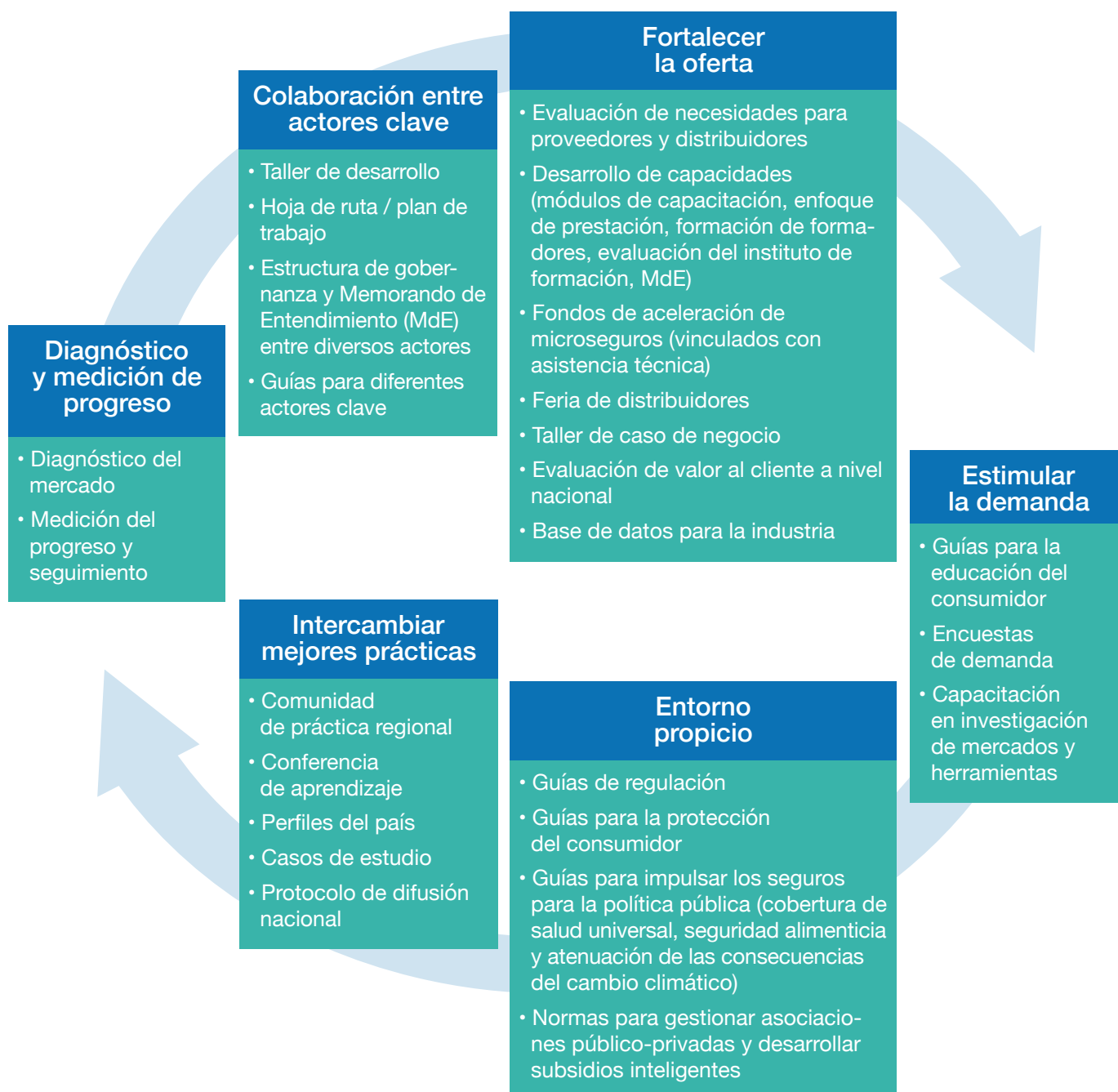
Sosthenes Kewe

“La reunión de la CoP fue extremadamente útil. Existe un vínculo y uso directo entre lo que aprendimos ayer y algunos aspectos prácticos de nuestros mercados. La CoP es uno de los mecanismos para infundir y propagar el conocimiento para un cambio significativo y exitoso.” Sosthenes Kewe, Director General, FSDT

En 2015 consolidamos una serie de herramientas que se basan en intervenciones de desarrollo de mercado implementadas por varios miembros de la CoP. Consta de 25 herramientas divididas en seis

categorías principales. Cada una de éstas tiene una guía de aplicación, plantillas listas para ser usadas e indicaciones precisas acerca de qué recursos son necesarios y qué resultados se pueden esperar.

IMAGEN 5. HERRAMIENTAS DE DESARROLLO DE MERCADO



Basado en experiencias consolidadas del Programa, Centri, A2II, GiZ, FinMark Trust, Red de Microseguros y FSD Zambia

Actividades en países determinados

En 2015 apoyamos considerablemente las actividades de desarrollo de mercado en **Zambia** y **Senegal**. También contribuimos a las iniciativas de **Nigeria, Tanzania, Marruecos, Kenia, Mozambique, Etiopía, Ghana, Pakistán, Indonesia, Bangladesh, Colombia, República Dominicana, Perú y Brasil**. A continuación, resumimos lo más importante de nuestro trabajo en esta área.

Zambia

En Marzo de 2015 organizamos, en conjunto con el Grupo de Asesoramiento Técnico de Zambia, FSDZ y la Munich Re Foundation, la conferencia: “Modelos de negocio de los microseguros para África”. Al evento asistieron 84 participantes de todo el continente, quienes discutieron y fueron capacitados en diversos temas: salud, distribución agrícola, estrategia de negocios, diseño enfocado en el cliente, regulación, educación, mercadeo y asociaciones público-privadas. Como parte de la conferencia, el Programa llevó a cabo sesiones acerca del valor al cliente, seguros de salud, asociaciones público-privadas, fijación de precios y planeación de negocios.

Concebida en un principio por el Programa y por FinMark, el Programa de Aceleración del Microseguro (PAM) ha probado ser una herramienta eficaz para proveer fortaleza. Por ejemplo, uno de los cesionarios lanzó el primer producto individual de Accidentes en Zambia, que fue distribuido a través de diversos canales y que utiliza una plataforma de celular para las transacciones. Actualmente, el PAM es financiado por FSDZ y cuenta con el apoyo técnico del Programa. En 2015, FSDZ presentó un PAM corregido que combina un financiamiento menor con asistencia técnica específica. El Programa continúa como socio en la parte técnica del PAM.

La tercera Semana Anual del Seguro, que tuvo lugar en septiembre, fue un éxito. El evento fue encabezado por la Asociación de Aseguradores de Zambia, con el apoyo técnico y financiero de FSDZ. Más de 1,400 alumnos y 149 microempresarios asistieron a diversas sesiones de educación del consumidor.

El evento contó con la participación de aseguradoras y agentes. En 2015 hubo una interacción mayor entre las aseguradoras y el público cuando las exhibiciones de los productos se llevaron a cabo en mercados de alta densidad o centros comerciales.

Senegal

El Programa organizó debates entre agentes de Senegal para formular una estrategia de mercado y un itinerario de trabajo hasta el 2018. Este esfuerzo comienza a rendir frutos. Dos compañías de seguros recibieron autorización para nuevos productos de microseguros bajo la legislación CIMA, y otras tres organizaciones se encuentran en la espera de lograr la autorización para estos productos. Además, han surgido acuerdos entre operadores de operadores de telefonía celular (MNO) y compañías de seguros lanzando al mercado los primeros productos de seguros móviles.

Con el apoyo del Programa Mundial de Seguros Paramétricos (por sus siglas en inglés GILF para World Bank's Global Index Insurance Facility), lanzamos el programa de construcción de capacidades para la industria, en conjunto con los institutos locales y el Centro Profesional de Formación en Seguros (CPFA). A las tres sesiones de capacitación (introducción, investigación de mercados y tarificación) asistieron 53 participantes de compañías de seguros, cooperativas, MNO, organizaciones civiles y autoridades gubernamentales.

Igualmente, se llevaron a cabo talleres acerca de los seguros móviles que trataron temas como: modelos de negocio, infraestructura, regulación y viabilidad en el contexto senegalés. Dichos talleres permitieron que el regulador tuviera una mejor perspectiva sobre los seguros móviles y contribuyeron a aumentar la capacidad de supervisión nacional de dichos productos.

Otros países

La industria de seguros en **Perú** está creciendo y las aseguradoras desean innovar con nuevos productos y canales de distribución. No obstante, a pesar de este esfuerzo, la contratación de los seguros se mantiene relativamente baja. En julio, el Programa organizó dos días de sesiones de capacitación en conjunto con la Munich Re Foundation, y el apoyo de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG), el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) y el Microinsurance Network. El evento permitió que los participantes tuvieran la oportunidad de conocer ejemplos de otras partes del mundo, así como, analizar las oportunidades existentes en Perú para extender el alcance de los seguros. El Programa también llevó a cabo reuniones entre actores clave para evaluar las principales barreras en el desarrollo del mercado y discutir posibles soluciones sugeridas por un gran número de actores. Como resultado de estas reuniones se ha desarrollado una estrategia para el desarrollo de los microseguros en Perú.

Con el apoyo de la iniciativa USAID/BASIS/I4, Global Action Network (GAN) en seguros agrícolas y el GIIF del Banco Mundial, se estableció un grupo de trabajo para seguros agrícolas en **Bangladesh** con el fin de identificar y aprovechar la interrelación entre varios proyectos. Para mejorar la plataforma y hacer que las aseguradoras participaran de manera más activa, iniciamos un programa de construcción de capacidades en conjunto con un socio local: la Academy of Learning. A la primera sesión de formación acudieron casi 40 personas. El enfoque principal de este trabajo será sobre el seguro agrícola, y las sesiones incluirán temas como la operación para la masificación de productos.

El Programa firmó un acuerdo de cooperación con el Centro de Estudios de Gestión Financiera y Seguros (CIFMS) en **Nigeria** e impartió dos cursos por medio de su programa de certificaciones para formadores con GIZ y GIIF. Más de 25 profesionales y diez capacitadores participaron en dos cursos de formación. Una de las lecciones aprendidas es que para generar un mayor impacto, dichas intervenciones necesitan ser parte de un proceso de desarrollo de mercado integral que aborde limitaciones sistemáticas del mercado y cree conciencia entre los actores del mercado de la situación financiera.

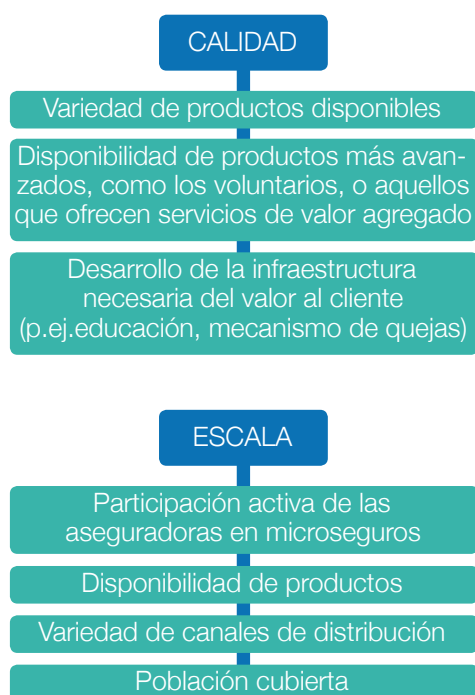
Se realizó un diagnóstico del mercado en **Marruecos** para comprender los retos de desarrollo de seguros actuales en dicho país. Basándose en los resultados, en junio de 2015, se organizó un taller en colaboración con el *Centre Mohammed VI de soutien à la microfinance solidaire*. Más de 50 participantes acudieron al evento, que tuvo como resultado un plan de trabajo estratégico para la industria nacional. La 11a Conferencia Internacional de Microseguros se llevó a cabo en Casablanca y sirvió como plataforma para presentar algunas de las experiencias con las asociaciones entre aseguradores y compañías de asistencia.



Medir el progreso

En el terreno, observamos que avanzamos en nuestros países de concentración. Estudios más completos, como los reportes de desarrollo individual, proveen información más específica y en muchos casos muestran evidencia de los cambios que se experimentan. Pero algo falta, necesitamos ser capaces de rastrear el progreso en todos los países en los que trabajamos constante y consistentemente. Esto nos dará la información oportuna para poder diseñar y adaptar intervenciones más adecuadas. Asimismo, nos permitirá comparar países e identificar las estrategias más prometedoras. Así que hemos diseñado una herramienta de evaluación de los países que examina el mercado de seguros inclusivos en términos de calidad y escala (vea Imagen 6.)

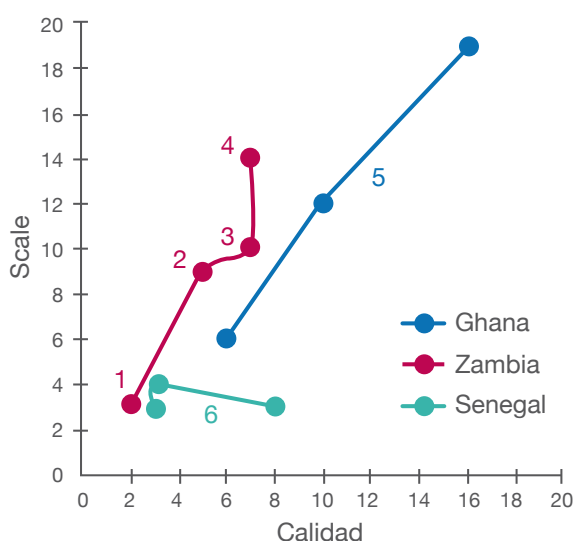
IMAGEN 6. INDICADORES DE CALIDAD Y ESCALA EN LA HERRAMIENTA DE PUNTUACIÓN DEL PROGRAMA



Estamos en el proceso de definir esta herramienta con los comentarios de las CoP del Programa en desarrollo de mercado. En especial, estamos fortaleciendo la manera en que medimos la calidad, al desarrollar un índice de calidad de todos los productos, que será agregado en todo el país. Además, a este índice se añadirán mecanismos para reflejar el conocimiento y la percepción del producto de parte del cliente.

La Imagen 7 muestra el desarrollo del mercado de seguros en tres países africanos utilizando puntajes entre 2009 y 2014. Mientras mejoramos la herramienta en 2016, la utilizaremos para evaluar el progreso en otros países.

IMAGEN 7: EL DESARROLLO DEL MERCADO DE MICROSEGUROS EN SENEGAL, ZAMBIA Y GHANA DE ACUERDO CON LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN REGIONAL DEL PROGRAMA



- Entre 2009 y 2011 el mercado en Zambia no mostró ningún crecimiento significativo.
- Una vez que las intervenciones en Zambia se pusieron en marcha, como parte de un proceso de desarrollo de mercado coordinado, el mercado mejoró significativamente en 2012. En particular, hubo un crecimiento importante en la variedad de canales de distribución utilizados.
- En 2013 la calidad mejoró con la incorporación de productos más variados, así como productos voluntarios.
- En 2014 hubo un incremento importante en la proporción de la población cubierta por un microseguro a 22.2 %.
- Ghana (los puntos de la gráfica representan resultados de 2009, 2011 y 2014) se ha beneficiado de años de actividad de desarrollo de mercado coordinado dirigido por GIZ. El mercado muestra una mejoría significativa tanto en calidad como escala de 2009 a 2014. En 2014, surgieron una gran variedad de productos y la cobertura del microseguro aumentó a un 28% de la población.
- Senegal (los puntos de la gráfica representan resultados de 2009, 2011 y 2014) se ha beneficiado de la mejoría en la infraestructura y cadenas de distribución variadas, pero necesita apoyo para mejorar la escala. Mientras más aseguradoras entren al mercado en 2015, se anticipan mejorías en la escala.



© ILO, Crozet M.

3 IMPULSAR LA INNOVACIÓN

De manera constante estamos impulsando mayor innovación y aprendizaje, ya que ambos aspectos son necesarios para alcanzar nuestro objetivo de proveer soluciones de seguros inclusivos a millones de personas. En 2015, realizamos distintas actividades como parte de la iniciativa de investigación e innovación.

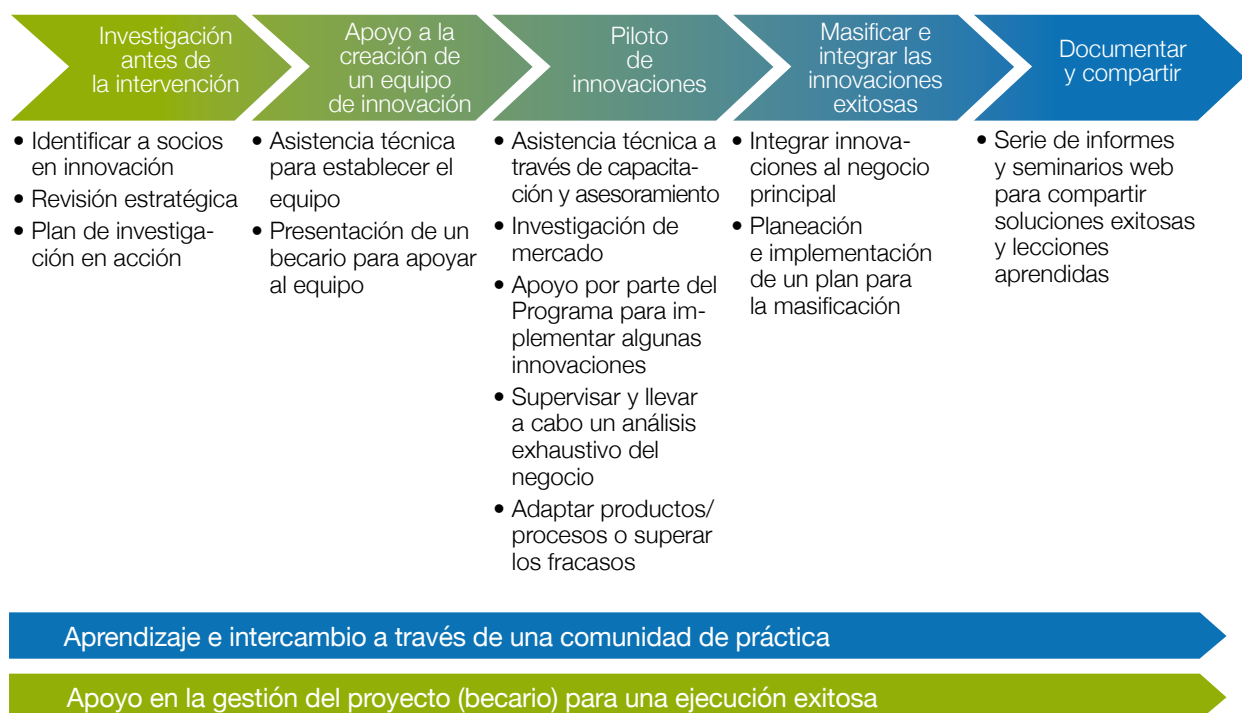
Estableciendo nuevos proyectos de innovación en África

El Programa ha concretado dos proyectos para promover la innovación en África subsahariana (ver cuadros 4 y 5). Con estos proyectos utilizaremos nuestra nueva estrategia de gestión de innovación, basada en principios de implementación (ver cuadro 3) y utiliza un método sistemático (ver imagen 8).

CUADRO 3: PRINCIPIOS BÁSICOS DE NUESTRO MÉTODO DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN

- **La investigación de mercado** para entender las necesidades de los clientes es fundamental para proveer valor al cliente y personalizar la propuesta de valor en segmentos de mercado específicos.
- Adoptar un **enfoque centrado en el consumidor** permite que las aseguradoras y canales de distribución asignen recursos para mercadeo más acertadas a través de estrategias de adquisición, retención y desarrollo de clientes.
- **Crear mecanismos de pilotos rápidos y evaluar**, acelera el conocimiento y la implementación de cambios, al reducir la fatiga de la innovación, y permitir que las organizaciones “fracasar rápidamente” para poder ir más allá de las ideas preliminares.
- Crear una **unidad de innovación separada con diferentes funciones**, con una estrategia clara de integración a la estructura organizacional permite un progreso más rápido y eficiente.
- Construir **caso de negocio interno** basado en un **análisis a profundidad y continuo** permite que la dirección tome decisiones concretas y a largo plazo para obtener resultados substanciales en el segmento de bajos ingresos a largo plazo.

IMAGEN 8. MÉTODO SISTEMÁTICO PARA LA GESTIÓN DE INNOVACIÓN





CUADRO 4: ALIANZA PARA ESTIMULAR LA INNOVACIÓN EN ÁFRICA SUBSAHARIANA



Mediante una colaboración con la Agence Française de Développement (AFD), el Programa trabajará con instituciones en África Subsahariana, con el fin de fortalecer la ofertas de seguros al brindar apoyo en investigación e innovación. La alianza apoyará proyectos de las siguientes áreas:

- soluciones que amplían o complementan programas nacionales existentes de seguros de salud
- seguro individual o meso que beneficie a los pequeños agricultores y mejore su habilidad para afrontar los riesgos
- seguros en conjunto con servicios financieros o de valor agregado que no solo mejore la habilidad del cliente para gestionar los riesgos, sino también aumente la productividad
- soluciones de gestión de riesgos para la micro, pequeña y mediana empresa
- usar tecnología para mejorar la comprensión en los clientes y reducir los costos de distribución, sin perder el “contacto con el cliente”

En 2015, comenzamos el proceso de selección para el proyecto de la AFD y presentamos una serie de socios en Costa de Marfil, Senegal, Ghana, Burkina Faso, Mali, Nigeria, Tanzania, Etiopía y Zambia. Los socios potenciales incluyen aseguradoras, agencias gubernamentales, bancos comerciales, instituciones de microfinanzas, proveedores agrícolas, firmas de soluciones tecnológicas e intermediarios. Los seis a ocho socios finales serán seleccionados al inicio de 2016 y el proyecto comenzará a finales del primer trimestre del año.

© ILQ, Crozet M.

CUADRO 5: ALIANZA PARA LOS SEGUROS CON IMPACTO MEDIANTE LA GESTIÓN DEL CAMBIO



Para aumentar el impacto en la industria de los seguros y cubrir de manera exitosa las necesidades de los hogares de bajos ingresos y empresas pequeñas y medianas (SMEs), las aseguradoras deben innovar, desarrollar productos centrados en el cliente, tener procesos que sean rentables y viables a largo plazo. Esto es raramente posible sin cambios considerables en el modelo de negocio, procesos de operación o una estructura interna adaptada. Al haber apoyado la innovación en más de 60 organizaciones, hemos visto que a veces se necesita experimentar un proceso sistemático de gestión de cambios para estar listos y servir al mercado de bajos ingresos de manera efectiva.

Colaboramos con el Financial Sector Deepening Africa (FSDA) para trabajar con cinco aseguradoras y canales de distribución con el fin de implementar la gestión de cambios organizacionales e innovar en productos. Las actividades incluyen:

- incentivar la innovación, construir capacidad, identificar e implementar los cambios organizacionales necesarios
- trabajar con aseguradores para aumentar los cambios rápidamente y lograr la sustentabilidad, mientras se mejora de forma gradual el valor al cliente y a los accionistas.
- desarrollar herramientas para la gestión de cambio y casos de demostración que puedan compartirse con la industria para crear soluciones en los seguros innovadores para el mercado de bajos ingresos.

Lanzar nuestro segundo programa de becas

En Noviembre, pusimos en marcha la segunda fase de nuestro exitoso programa de becas. En la primera etapa 32 becarios apoyaron proyectos de innovación; la mayoría de ellos ahora trabaja para compañías consultoras o para los principales programas de microseguros.

Los becarios aportarán soporte técnico y de gestión de programa a cada socio como parte de la iniciativa de investigación e innovación. Nuestro programa de becas vincula a profesionales capacitados en seguros con organizaciones que desarrollan seguros con impacto, y así cerrar la brecha de las habilidades y crear una nueva generación de profesionistas con experiencia relevante. El programa otorga una oportunidad única para que los participantes del programa adquieran experiencia práctica y aprendan a adaptar sus conocimientos para mejorar el acceso al seguro. Al mismo tiempo, a través de los becarios del programa, la organización anfitriona podrá construir su propia capacidad.

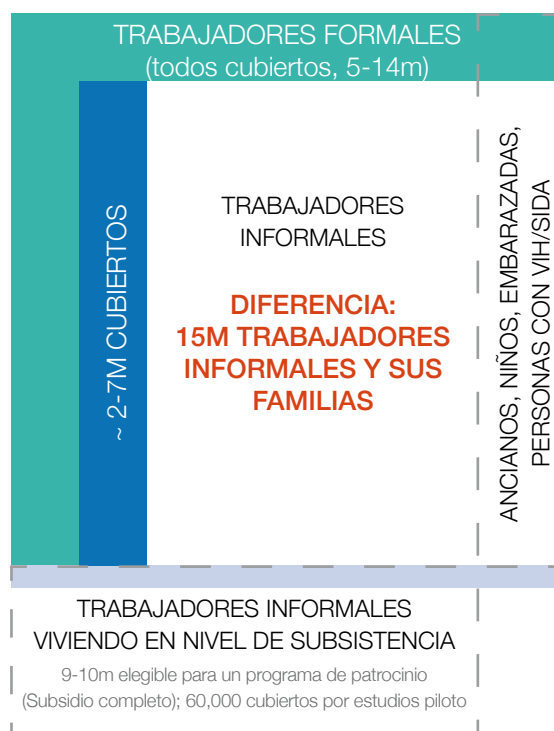
El programa de becas de 2 años colocará diez becarios en 2016.

Promover la cobertura de salud universal

Existe un fuerte compromiso gubernamental con el seguro de salud de cobertura universal en muchos países en desarrollo; y frecuentemente los fondos de seguridad social de salud evolucionan hasta ser el medio principal para financiar la cobertura de salud. Sin embargo, las personas de clase media baja quienes trabajan en la economía informal son atendidas de forma inadecuada por los programas de salud de la seguridad social en la mayoría de los países en desarrollo.

Estamos trabajando con los programas de salud de la seguridad social en Kenia y Ghana para extender la cobertura al sector informal propiciando un mejor acceso a la atención médica y ofreciendo protección contra el riesgo financiero; así como motivando la preocupación por la salud, al ofrecer a las personas servicios de valor agregado relacionados con la salud: línea directa con un médico o descuento en farmacias.

IMAGEN 9. SECTORES DE LA POBLACIÓN CUBIERTOS POR EL FONDO NACIONAL DE SEGURO DE SALUD DE KENIA



El Fondo Nacional de Seguros de Hospital en Kenia (NHIF) es uno de los programas de salud de la seguridad social más avanzados de África. Ofrece cobertura de seguro de salud de medicina interna y ambulatoria (añadido recientemente) a toda la población de Kenia por una prima anual de \$60 dólares americanos por familia. La mayoría de los trabajadores del sector formal están cubiertos y 9-10 millones de personas de bajos recursos son el público objetivo del programa de subsidios. El reto consiste en cubrir a los 15 millones de trabajadores informales y a sus familias. Actualmente, únicamente el 10% del sector informal está inscrito, por medio de un esfuerzo consciente de llegar a este segmento de la población por medio de afiliaciones grupales (ver imagen 9.) El presidente del país se ha propuesto como meta cubrir a 25 millones de kenianos en un corto periodo de tiempo, así que el NHIF necesitará pensar de manera creativa cómo llegar a este número a la brevedad posible. Es poco probable que el modelo actual de afiliación de personas en las filiales del NHIF permita lograr el objetivo.

El programa, en conjunto con FSDK y ThinkWell, llevó a cabo un estudio de viabilidad con el NHIF para estudiar cómo el paquete de seguro de salud del NHIF podía extenderse a los trabajadores informales y sus familias.



El estudio propone una solución en dos partes. Primero, NHIF puede asociarse con canales de distribución más grandes, tales como bancos y MNO que ya atienden al mercado de bajos ingresos y tomar ventaja de sus plataformas digitales y redes de agentes para aumentar su alcance. Los cinco principales operadores en Kenia ya sirven a más de 20 millones de trabajadores informales. Segundo, el NHIF puede crear y mejorar el paquete NHIF+ que incluye servicios de valor agregado como llamadas al médico para incrementar la consciencia de salud y fomentar la utilización de los servicios de salud. Por medio de alianzas público-privadas, el NHIF y el sector privado pueden aumentar el acceso al seguro de salud y promover una mejor protección financiera para los trabajadores informales y sus familias. En 2016, el Programa y sus socios trabajarán con el NHIF para implementar dichas soluciones.

En Ghana seguimos un procedimiento similar con la Autoridad Nacional de Seguros de Salud para encontrar la manera de ampliar la cobertura en el mercado de bajos ingresos y lanzar el proyecto en 2016.

Convertir a los productos de seguro móvil actualmente gratuitos a pagados

“Freemium” un producto de seguro móvil se encuentra a la alza con más de 30 nuevos productos lanzados en los últimos cinco años. Éstos proveen de un seguro a miles de nuevos suscriptores de telefonía celular en un corto tiempo, siendo para muchos su primer experiencia con un seguro. Aun cuando la cobertura de freemium está basada en la lealtad, es un producto efectivo, para que los seguros móviles puedan ser sustentables, los clientes de este mecanismo necesitan convertirse en clientes que paguen. En los últimos 18 meses, el Programa y MicroEnsure Ghana trabajaron en conjunto para entender las necesidades y el comportamiento de los clientes para persuadirlos a realizar el cambio de tener un seguro gratuito a pagar por él.



© Lord R.

En 2014, Airtel y MicroEnsure Ghana lanzaron un producto de seguro móvil basado en la lealtad. Éste ofrece cobertura gratuita por gastos de hospitalización y accidentes a los clientes que recarguen al menos 5 cedis (\$1.3 dólares americanos) al mes. A los 12 meses de su creación, Airtel Insurance ha inscrito a 1.2 millones de clientes.

En Marzo 2015, se les dio la oportunidad a los clientes de pagar una prima por medio de tiempo aire para duplicar su cobertura individual e inscribir a miembros de su familia. Después de 3 meses del lanzamiento, los agentes del centro de llamadas de MicroEnsure vendían la cobertura pagada a 80 clientes por agente, por día. El producto estaba encaminado a añadir a más de 50,000 clientes en los primeros 6 meses.

El Programa y el equipo de MicroEnsure organizaron grupos focales, entrevistas, encuestas telefónicas para entender mejor cuál es la percepción de los clientes hacia un nuevo producto y cómo orientarse mejor a los diferentes segmentos de clientes para aumentar las ventas. Los resultados indicaron que los clientes que contrataron el producto pagado, valoraron más la protección que el seguro les proporciona. La interacción también destacó la necesidad de apoyar las ventas desde un centro de llamadas con mercadeo directo y deducciones fijas para los pagos, con el objetivo de promover la conversión y la retención en los pagos fijos para promover el cambio y la retención de clientes.

MicroEnsure Ghana trabaja en los cambios sugeridos y planea implementar soluciones técnicas y de mercadeo para mejorar el entendimiento e incrementar las ventas. En 2016, MicroEnsure y el Programa repetirán la investigación en otros tres a cuatro mercados de África.



Avanzar al ritmo de PACE

Para que las aseguradoras puedan servir a los clientes de forma rentable, necesitan entender al mercado y crear una propuesta de valor determinada para segmentos específicos. El Programa cuenta con diversas herramientas para ayudar a los aseguradores a establecer una cultura basada en el cliente dentro de sus organizaciones. En 2015, alentamos a las aseguradoras a evaluar el valor de sus productos al utilizar nuestra herramienta de valor al cliente: PACE.

La herramienta PACE fue utilizada para evaluar los productos de seguros de vida y gastos fúnebres en Zambia (Ver cuadro 6), y analiza el valor de los productos agrícolas en Sri Lanka (ver cuadro 7) y Burkina Faso.

Las lecciones en la implementación de la herramienta PACE se tendrán en cuenta para PACE 2.0 – una herramienta corregida, más cuantitativa y fácil de usar que sirva a las aseguradoras para evaluar su oferta y mejorarla. ¡Permanezca atento!

CUADRO 6: ANÁLISIS PACE EN ZAMBIA

En Zambia, el Programa llevó a cabo el análisis PACE de dos productos:

- un producto de seguro voluntario de gastos fúnebres de Madison Life vendido en mercados
- un producto de seguro de vida integrado a servicios financieros de Professional Life para los clientes de un banco hermano

Los productos fueron comparados con un mecanismo informal y un producto de gastos fúnebres exitoso en Sudáfrica. El análisis se llevó a cabo en conjunto con cada compañía, las implicaciones y recomendaciones se establecieron de manera conjunta.

Ambos productos ofrecían buen valor por su costo. Sin embargo, la evaluación PACE del producto de Madison Life, el cual fue vendido a través de agentes, encontró que se podía mejorar para hacer más accesible la suscripción y renovación para los clientes. En particular, demostró que es difícil motivar a los agentes a ser proactivos en la comunicación con los clientes para renovar y asegurar un buen servicio. Otras formas de comunicación, más allá de los agentes, pueden ser utilizadas para impulsar la accesibilidad. Por ejemplo, una línea telefónica y contacto con empresas funerarias otorgaban puntos a favor para el producto de Sudáfrica que fue utilizado como punto de comparación.



Por otra parte, el producto de Professional Life enfrentó el poco conocimiento acerca de éste. Aumentar la conciencia puede resultar una buena estrategia para presentar productos de seguros adicionales a los clientes.

CUADRO 7: PACE IN SRI LANKA

El análisis PACE en Sri Lanka, organizado por la compañía de seguros SANASA, se llevó a cabo como parte de un intercambio. Los participantes encontraron que el producto de seguros paramétricos de SANASA era una manera simple y accesible en la que los agricultores se protegían de los riesgos climáticos. Pagos flexibles de las primas, paquetes en conjunto que cubrían accidentes personales, gastos por hospitalización y apoyo para el financiamiento de primas fueron incentivos especialmente prácticos en el aumento del acceso al producto.

La mayor dificultad que enfrentó SANASA estuvo relacionada con las limitaciones en la calidad y cantidad de datos; esto hacía que fuera más difícil la ampliación del producto y creó problemas relacionados al riesgo de base. La afiliación era un proceso de trabajo intensivo que dio como resultado comisiones muy altas, aunque en general, el producto se mantiene asequible para los clientes. En algunos casos se percibía que los pagos por siniestros eran muy lentos. Algunas recomendaciones de los participantes fueron:

- Opciones de teledetección remota en información meteorológica
- Hacer uso de la plataforma de telefonía celular para renovaciones (p.ej. enviar mensaje recordatorio) e información meteorológica.
- Considerar las preferencias generacionales en la telefonía celular: los mensajes de voz son un buen medio para las generaciones mayores, mientras que para los agricultores jóvenes es más efectivo un mensaje SMS.



Foro de seguros paramétricos 2015, Sri Lanka

- Proceso de pago automático, así como de documentación y ajuste de siniestro, etc.
- El servicio descentralizado es importante para las ventas y relaciones, sin embargo mientras la escala aumenta, SANASA puede considerar otros canales para procesos como liquidación de siniestros y un mecanismo por separado para la resolución de las disputas.
- Simplificar la documentación.

Explorar el potencial del seguro para pequeñas empresas

Llevamos a cabo un estudio (que será publicado a inicios de 2016) acerca del potencial del seguro para apoyar a las pequeñas empresas. Éste incluyó investigación de escritorio y casos de estudio de diez programas. Todos los esquemas se enfrentaron a distintos retos, aunque los aseguradores están buscando diferentes maneras de lidiar con estos problemas. El estudio también identificó algunas buenas prácticas emergentes. Éstas se dividen en tres grupos:

- **Diseño del producto** – Los productos estandarizados que cubren riesgos múltiples son los más exitosos y atractivos para este segmento. Los productos que incluyen beneficios simples de salud son especialmente populares y representan una gran oportunidad para las aseguradoras.

- **Distribución** – El documento describe los canales de distribución más prometedores, muchos de los cuales forman parte de las mismas cadenas de valor que las pequeñas empresas. El informe también estudia cómo las aseguradoras pueden alinear sus productos con la línea de negocio de dichos canales de distribución

- **Cultura del seguro** – Algunas aseguradoras han compartido las maneras para construir una cultura del seguro entre las pequeñas empresas. Un camino explorado por varias aseguradoras exitosas ha sido el evolucionar con los clientes conforme estos hacen crecer sus empresas familiares.

Más prácticas emergentes y casos de estudio que abarcan estas tres categorías se presentarán en el informe completo.



© ILO, Crozet M.

4 CREANDO CAPACIDAD

Nuestras actividades de desarrollo de capacidades se intensificaron en 2015, con trabajo a nivel local, particularmente en los países seleccionados, y a nivel mundial.

Crear una infraestructura sustentable de desarrollo de capacidades

A pesar de que el conocimiento acerca de cómo proveer seguros a la “base de la pirámide” crece, la mayoría de las aseguradoras y canales de distribución en mercados emergentes luchan por ofrecer productos de seguros que sean viables para ellos y que sean valiosos para los consumidores. Las deficiencias de conocimientos sobre el tema a nivel dirección inhabilita el progreso. A nivel local los programas de formación no están disponibles y los formadores tienen capacidades técnicas limitadas para atender las necesidades de formación.

A nivel mundial, el acervo de conocimientos acerca de seguros integrales necesita ser organizado en un programa formal que siga estándares rigurosos.

Al reconocer estas diferencias, en 2014 se lanzó un programa integral que busca que el desarrollo de capacidades sea sostenible. A nivel nacional, comenzamos alianzas con institutos de capacitación para ayudarlos a desarrollar a formadores más competentes y brindarles módulos de entrenamiento de máxima calidad desarrollados por el Programa, para que formen parte de su portafolio. El compromiso radica en un periodo de 2 a 3 años donde se organizan cursos en conjunto entre el Instituto y el Programa. Los capacitadores locales se involucran en un proceso de certificación que consiste en seguir una serie de sesiones de formación, tanto de los métodos de capacitación del Programa y sus contenidos, así como, en la manera en que ellos imparten el curso.



Cinco escuelas de capacitación locales e institutos formaron alianzas con el Programa en Nigeria, Kenia, Senegal, Bangladesh y las Filipinas; con casi 30 capacitadores que se encuentran en el proceso de convertirse en “Capacitadores Certificados en Microseguros de la OIT”.

“Hacer que nosotros los capacitadores realicemos una demostración es muy emocionante, además de ser una buena manera de aprender rápidamente. La guía de los formadores es muy útil. Se le ha dedicado mucho trabajo. Bien hecho.”

- Tosin Bayo-Yusuf, capacitador local, Centro de Estudios en Seguros y Gestión Financiera, Nigeria

A nivel mundial, el Programa se encuentra en etapas avanzadas de discusiones con universidades de seguros prestigiosas para diseñar un curso de educación ejecutiva que brinde a los participantes que hayan completado una serie de cursos locales, acceso a un programa en educación de seguros reconocido globalmente.

Con esta integración de capacitación global y local, esperamos que los seguros con impacto se generalicen y se fortalezcan las capacidades necesarias en los mercados que ya operamos.



CUADRO 8: NUESTROS SOCIOS EN EL DESARROLLO DE CAPACIDADES LOCALES

El Center for Insurance and Financial Management Studie (CIFMS), Nigeria



Establecido hace 5 años como el mecanismo de capacitación del Chartered Insurance Institute of Nigeria, CIFMS busca desarrollar el sector de capital humano del sector de seguros en Nigeria a través de seminarios y talleres. El Centro tiene un programa de diplomado con duración de 9 meses que prepara a los estudiantes para presentar los exámenes profesionales llevados a cabo por el Chartered Insurance Institute of Nigeria además de cursos de capacitación de medio tiempo.



College of Insurance (COI), Kenia

La escuela busca ser el centro mundial por excelencia en brindar educación y capacitación en seguros. Ofrece cursos y diplomados en seguros, así como, cursos cortos de administración que ayuden a desarrollar el conocimiento técnico y las habilidades necesarias relacionadas con los productos actuales y emergentes provocados por la competencia y el cambio en las necesidades del cliente.

Centre professionnel de formation en assurance (CPFA),



Senegal, Mali, Costa de Marfil, Mauritania

Unité décentralisée de l'Institut international des assurances de Yaoundé (IIA), structure de formation de la CIMA basée au Cameroun, le CPFA offre un certain nombre de formations diplômantes en assurance au Sénégal et des formations courtes dans les pays voisins. Il a noué des partenariats avec le gouvernement et avec l'Autorité de contrôle du Sénégal, ainsi qu'avec les acteurs du secteur de l'assurance du pays.

Academy of Learning (AoL), Bangladesh



La Academia es una iniciativa privada, establecida en 2014, con el objetivo de involucrar a un gran número de ciudadanos menores de 30 años de Bangladesh a las actividades financieras del país. AoL ofrece capacitaciones, seminarios, talleres de opinión para los profesionales con el propósito de garantizar el interés público. También lleva a cabo trabajos de investigación para el desarrollo de recursos humanos.



Insurance Institute for Asia and the Pacific (IIAP), Asia y el Pacífico

El instituto promueve el crecimiento de la industria de seguros a través de la educación, capacitación e investigación. Además de sus cursos regulares, también imparte seminarios con expertos internacionales acerca de las tendencias y desarrollo en la industria de los seguros. IIAP desea convertirse en la institución de seguros en países en desarrollo de Asia y el Pacífico más importante.

Capacitación continua y desarrollo de cursos

Mientras intensificamos nuestro trabajo en desarrollar el mercado de seguros inclusivos y desarrollar capacidades regionales, en 2015 impartimos 12 sesiones de capacitación en ocho países, con más de 200 participantes.

Estos cursos utilizaron nuestra cartera de once módulos de capacitación, que se basa en las lecciones aprendidas de trabajar con más de 60 practicantes alrededor del mundo.

Con el fin de ampliar nuestra cartera de capacitación, nos asociamos con Microfact, organización que desarrolló el curso de formación “Principales indicadores de desempeño de microseguros” e incluimos dicho curso en el catálogo que ofrecemos a ciertos países. También desarrollamos un programa de capacitación denominado “Seguros responsables” del cual se hará la prueba piloto en 2016. Igualmente, iniciamos la creación del curso llamado “Introducción al seguro agrícola”.

CUADRO 1: CURSOS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDOS EN 2015

Curso de capacitación	Lugar	Fecha
Gestión de siniestros en los microseguros	Nairobi, Kenia	Enero 15–16
Introducción a los microseguros	Dakar, Senegal	Enero 20–22
Estudios de mercado para microseguros: Cómo traducir las percepciones del consumidor en resultados	en línea	Finalizado: febrero 15
Mejorar la oferta de microseguros en su IMF: Diferentes maneras de lograr mayor impacto.	Yakarta, Indonesia	Abril 21–22
Estudios de mercado para microseguros: Cómo traducir las percepciones del consumidor en resultados	Dakar, Senegal	Junio 1–4
Introducción a los microseguros	Lagos, Nigeria	Julio 1–3
Aumentar la demanda de productos: Cómo ofrecer lo que los clientes perciben como valor.	Maputo, Mozambique	Julio 9–10
Tarificación de microseguros.	Dar es Salaam, Tanzania	Octubre 20–22
Aumentar la demanda de productos: Cómo ofrecer lo que los clientes perciben como valor.	Lagos, Nigeria	Octubre 22–23
Tarificación de microseguros.	Dakar, Senegal	Octubre 26–28
Gestionar la distribución de microseguros	Accra, Ghana	Noviembre 23–24
Mejorar la oferta de microseguros en su IMF: Diferentes maneras de lograr mayor impacto.	Dhaka, Bangladesh	Noviembre 25–26



Impacto en las actividades de capacitación

CUADRO 9: EL IMPACTO DE NUESTRAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Nuestros cursos de capacitación reciben constantemente calificaciones altas de evaluación. En 2015, el promedio de satisfacción fue de 4.6 (1-5, siendo 5 la más alta), donde los participantes dieron un promedio de 4.5 de calificación a los objetivos de formación cumplidos. Sin embargo, reconocemos que el éxito de cualquier curso no debe medirse dentro de un salón de clases, sino en lo que los participantes hacen con el conocimiento y las habilidades aprendidas cuando vuelven a sus organizaciones.

Para monitorear el impacto en nuestras actividades de capacitación, fortalecimos el seguimiento y evaluación. Además de la evaluación al final del curso, hemos incluido un plan de acción que los participantes completan durante la formación. Dicho plan requiere que los participantes mencionen tres acciones concretas en las que se comprometen como resultado de la formación y que constituye un acuerdo del cual compartirán el progreso 3 meses después.

“Mi experiencia fue fantástica. El curso complementó el esfuerzo invertido en los últimos años mostrar caso de negocio para los microseguros. Las aseguradoras deben alentar al personal para que tomen esos cursos y desarrollen su oferta.” - Elvis Ackel, Citadel Microinsurance Kenia, participante del curso en línea “Estudios de mercado para microseguros: Cómo traducir las percepciones del consumidor en resultados”.

“No hay duda que la capacitación tiene un gran impacto en mi trabajo día a día. Con las herramientas que aprendimos, hemos progresado tanto en la concepción y el diseño de productos, así como la tarificación de productos de microseguro. Estoy muy satisfecho de compartir que ahora tenemos nuevos clientes en nuestro portafolio y que estamos buscando más soluciones innovadoras para atraer a más clientes.” - Éssita Sigauque de Sanlam Seguros de Vida Mozambique, participante del curso “Aumentar la demanda de productos: Cómo ofrecer lo que los clientes perciben como valor”.

Administrar comunidades de práctica dinámicas

Las dos comunidades de prácticas de seguros agrícolas que establecimos a finales de 2014 estuvieron en pleno desarrollo en 2015, con un número de actividades de intercambio de conocimientos organizadas exitosamente.

El Programa reunió más de 40 miembros de la Global Action Network (GAN) en seguros agrícolas, una comunidad de expertos apoyados por USAID/BASIS/14 Initiative, en tres grupos de trabajo para discutir problemas clave de los seguros agrícolas. El grupo de trabajo sobre el diseño de contrato se enfocó en temas más amplios acerca del valor al cliente centrados en la calidad de los seguros paramétricos en lugar de definir el riesgo base. El grupo de trabajo sobre la tarificación por riesgo discutió la necesidad y posible diseño de un programa de reaseguro público.

El grupo de trabajo sobre desarrollo de mercado examinó las fortalezas y debilidades de numerosos canales de distribución y discutió las deficiencias de capacitación en los seguros agrícolas. Fue así que decidieron enfocar su trabajo en dos cuestiones operacionales en los seguros paramétricos: vinculación a servicios financieros y no financieros, y la educación al cliente. Todos los grupos de trabajo continuaron desarrollando guías específicas, que están siendo puestas a prueba con aseguradores y estarán disponibles para la comunidad general en 2016.

Una actividad de intercambio entre profesionales se organizó para los miembros principales del foro de seguros paramétricos (IIF), una comunidad de práctica sobre seguros paramétricos en colaboración con el Programa GIIF del Banco

Mundial. Este ejercicio de aprendizaje reunió a casi 30 profesionales que trabajan en temas de seguros paramétricos de una docena de países para comprender las operaciones de la aseguradora en Sri Lanka SANASA Insurance Company Ltd. y utilizar la herramienta PACE para evaluar y hacer recomendaciones sobre cómo mejorar la propuesta de valor al cliente (ver Cuadro 7). La visita a Sri Lanka dio la oportunidad para que todas las organizaciones compartieran sus experiencias en proveer seguros paramétricos y aprendieran de los anfitriones y sus compañeros.

Para aumentar el impacto de nuestro trabajo y utilizar de manera efectiva las fortalezas de ambas comunidades, establecimos actividades complementarias y en conjunto. Una de esas actividades fue el foro en conjunto de intercambio

de conocimientos IIF-GAN: “Evaluar el valor de los productos de seguros paramétricos”, que fue organizado como una conferencia posterior a la Conferencia Mundial de Seguros Paramétricos organizada por el Banco Mundial con apoyo del Programa. El foro que reunió a más de 70 participantes estudió la rentabilidad de los productos de seguros paramétricos de PlaNet Guarantee y discutió la aplicación de dos métodos de evaluación de valor al cliente para estos productos. Este fue el punto de inicio para discutir la estructura y los indicadores que pueden utilizarse para evaluar el valor al cliente de los seguros paramétricos. GAN busca trabajar en un marco global que más tarde será evaluado por miembros de IIF, para que así, pueda finalizarse y ser recomendado al resto de la industria.

CUADRO 10: ¿QUÉ TIENEN QUE DECIR LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ACERCA DE NUESTRAS ACTIVIDADES?

“La discusión acerca de cómo definir el riesgo base fue de gran ayuda para hacer una lluvia de ideas con un grupo de personas muy inteligentes” - Participante de los grupos de trabajo GAN

“La herramienta PACE es simple y de gran ayuda. Es un ejercicio útil experimentar con ella, con un producto real y una aseguradora.” - Participante en el intercambio entre compañeros entre miembros del Foro de seguros Paramétricos

“Me gustaron las discusiones acerca de la metodología de evaluación existente del valor al cliente, así como sus aplicaciones y limitaciones cuando se utiliza un producto de seguro paramétrico. Hubo una gran reflexión cuando se explicaron las metodologías aplicadas a un caso”. - Participante del foro en conjunto de intercambio de conocimientos IIF-GAN

Intercambio de conocimientos y diseminación

El Programa es el mayor centro de seguros inclusivos. En 2015, nuestro centro de recursos en línea tuvo un total de 71,000 visitas, con más de 36,000 vistas de 189 países. Publicamos 19 enfoques emergentes, cinco artículos y seis informes, todos disponibles en dicho centro. El número de suscriptores a nuestros productos conocidos continúa creciendo y ahora cuenta con más de 6,800 personas (ver imagen 10.)

No solamente compartimos lecciones aprendidas sobre seguros con impacto a través de los productos impresos de conocimientos. En 2015, llevamos a cabo 3 seminarios web públicos: uno acerca de la distribución de nivel-meso de seguros agrícolas; el segundo trata de los seguros paramétricos en conjunto con otros servicios financieros y no financieros y el tercero sobre educación al consumidor. Todos estos seminarios web han recibido una calificación de satisfacción de 4.04 (5 es la más alta), con asistentes que dan una nota promedio de 4.5 en su deseo por participar en otros seminarios.

Como en los años anteriores, organizamos el Foro de Seguros con Impacto 2015 en Casa Blanca, Marruecos. El foro fue una sesión de conferencia previa a la 11a Conferencia Internacional de Microseguros organizado por la Munich Re Foundation y el Microinsurance Network. Apoyados por la USAID, el evento interactivo atrajo a más de 80 participantes y fomento discusiones acerca de los “Productos de seguros agrícolas vinculados a otros servicios para mejorar el valor y la viabilidad”.

IMAGEN 10. ACTIVIDADES DE INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS EN 2015

CONTACTO Y SUSCRIPTORES
54% DE AUMENTO A MÁS DE 6,800 CONTACTOS

+2,700 nuevos miembros



PUBLICACIONES

6 INFORMES

Aprender de los errores de otros
Análisis de siniestros en los microseguros de salud
Asociaciones público-privadas en seguros

5 ARTÍCULOS

Experiencia de riesgo en búsqueda de la prosperidad
Análisis de siniestros en los microseguros de salud
Asociaciones público-privadas en seguros

19 ENFOQUES EMERGENTES

Análisis de siniestros en los microseguros de salud
Asociaciones público-privadas en seguros
Aprender de los errores de otros



MÓDULOS DE FORMACIÓN Y HERRAMIENTAS

11 cursos en nuestra cartera de formación

12 cursos impartidos en 2015

200+ personas capacitadas

30 Formadores locales se volverán “Formadores Certificados en Microseguros de la OIT”



DESEMPEÑO WEB



71,000 VISTAS A LA PÁGINA
36,000 VISITAS A LA WEB
DE 189 PAÍSES



SEMINARIOS WEB

DISTRIBUCIÓN NIVEL MESO EN SEGUROS AGRÍCOLAS
SEGURO PARAMÉTRICO VINCULADO A OTROS SERVICIOS
EDUCACIÓN DEL CONSUMIDOR

MÁS DE 240 PARTICIPANTES PROMEDIO DE SATISFACCIÓN = 4.04 (5 ES LA MÁS ALTA)
ASISTIRÁN AL PRÓXIMO SEMINARIO WEB = 4.5 (5 ES LA MÁS ALTA)



Lo que viene en 2016

Promover las asociaciones público-privadas para desarrollar los seguros de salud y agrícolas.

La industria de seguros puede ser una aliada importante para que los gobiernos promuevan acceso a servicios básicos, incluyendo servicios de salud y agrícolas; y en hacer que las comunidades sean más resistentes al cambio climático. En colaboración con el GAN, lanzaremos una nueva comunidad de expertos de gobiernos para mostrar el caso de seguros paramétricos en países específicos. A través de colaboraciones con sistemas de salud de la seguridad social en Kenia y Ghana aumentaremos el acceso al seguro de salud entre los trabajadores informales y sus familias, y facilitando transacciones digitales para afiliaciones y renovaciones.

Continuar apoyando el valor al cliente

Utilizaremos la herramienta PACE 2.0 – un instrumento de evaluación cuantitativa de valor al cliente más fácil de utilizar – y ayudaremos a los aseguradores a medir e incrementar el valor de la oferta. PACE 2.0 incorporará las reflexiones de más de 30 implementaciones de PACE y el esfuerzo del grupo de trabajo sobre valor al cliente del GAN. Apoyaremos a los grupos de trabajo para diseñar una herramienta de evaluación del valor al cliente adaptada a los seguros paramétricos que “fusiona” los enfoques existentes para la evaluación del riesgo base, calidad del contrato y valor al cliente; y pueda ser aplicada a una gran variedad de productos agrícolas.

Implementación del programa de desarrollo de capacidades

Hemos comenzado a implementar nuestro programa integral de desarrollo de capacidades a nivel local y global. A nivel global, lanzaremos el curso de educación ejecutiva con un socio internacional. A nivel local, duplicaremos el tamaño de nuestra red de instituciones de capacitación. En 2016, trabajaremos con nuestros socios locales, realizando la formación y supervisión de formadores locales como parte de nuestro programa de certificación, para que puedan impartir los cursos en el futuro. Fortaleceremos el desarrollo de capacidades a nivel regional, comenzando en Asia, donde lanzaremos un curso

intensivo en seguros inclusivos para gerentes de nivel medio y alto con el apoyo de ASEAN Insurance Council. Finalmente, nuestra cartera actual de formación continuará creciendo con al menos dos módulos lanzados en 2016.

Acelerar el desarrollo de mercado a través de la innovación en países determinados.

El Microinsurance Acceleration Fund (MAF) ha sido efectivo en Zambia al estimular la innovación y la oferta de nuevos productos. Aplicaremos las lecciones de Zambia en el desarrollo de mercado de otros países, como Senegal y Tanzania; y utilizaremos el financiamiento MAF para promover la innovación y oferta de nuevos productos. El MAF, une la asistencia técnica para las organizaciones más comprometidas. Igualmente, complementaremos los esfuerzos de desarrollo de capacidades y estimularemos la creación de soluciones de seguros valiosas.

Continuar el aprendizaje entre profesionales a través de nuestras comunidades de práctica (CoP)

Nuestras CoP continuarán creciendo con actividades conjuntas de intercambio de conocimientos, asesoría entre profesionales y discusiones en línea; todas dirigidas a identificar soluciones y mejorar las prácticas para impulsar la industria. Nuestras dos CoP en seguros agrícolas y paramétricos (ver página 30), ofrecerán una variedad de lecciones sobre cómo crear una oferta de estos productos a escala. El 2016 veremos a ambas comunidades ponerse en marcha y obtener enriquecedoras reflexiones.

Manténganse informados de nuestro progreso en 2016:

Suscríbase para actualizaciones



Visite nuestro sitio web



Acompáñenos en nuestros eventos y sesiones de capacitación



Donantes y socios

**Global Index
Insurance Facility**



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



Con el apoyo de USAID, y en coordinación con BASIS Index Insurance Innovation Initiative (I4) y la Universidad Davis de California (BASIS), el programa creó la Global Action Network (GAN), que es una comunidad de expertos y profesionales de seguros agrícolas. El proyecto busca expandir la innovación en seguros agrícolas y asegurar la implementación eficiente a través de una mejor coordinación. Pretendemos ayudar a acelerar la disponibilidad y adopción de seguros paramétricos agrícolas como parte de una estrategia de gestión de riesgo más amplia.



Esta alianza busca apoyar e impulsar el desarrollo del mercado de microseguros en países en África a través de la facilitación de mercados, al compartir las buenas prácticas y el desarrollo de capacidades de aseguradores e institutos de formación.



Esta colaboración pretende fortalecer la flexibilidad al riesgo en la población de bajos ingresos de África subsahariana. Con el fin de proveer un mejor acceso a los productos de seguros de valor al estimular la innovación, el proyecto implementará la intervención de investigación para mejorar la escala. Se ofrecerá el desarrollo de capacidades a los socios, la industria y actores relevantes, así como, se diseminarán las nuevas lecciones para gobiernos, con el fin de influir en la política pública.



Con el apoyo de UK Aid y el Financial Sector Deepening Africa (FSDA) se creó una nueva alianza para apoyar a las aseguradoras a brindar soluciones de seguros valiosas y escalables para hogares de bajos ingresos y PyME en África subsahariana. La meta es trabajar con las aseguradoras y distribuidores para implementar la gestión de cambios organizacionales e innovación de productos.

Donantes anteriores



La Fundación Bill y Melissa Gates brindó la oportunidad a la OIT de seguir su visión en el campo del microseguro. Desde su inicio en 2008, el Programa ha demostrado el compromiso en proveer seguros viables a los pobres, por lo tanto, manejar los riesgos de mejor manera. La Fundación ha apoyado el trabajo del Programa, incluyendo las iniciativas de subvenciones en la innovación, el desarrollo de capacidades y la gestión de conocimientos.



UNCDF apoyó el esfuerzo de desarrollo de mercado en Etiopía, Zambia, Senegal y de manera general en África.



Z Zurich Foundation aportó fondos para la quinta ronda de subvenciones a la innovación del Programa. Esto ayudó a lanzar nuevas soluciones en tecnología y procesos en áreas centrales a la industria para construir escala de una manera eficiente.



El Programa recibió el apoyo para la publicación de Protegiendo a los pobres: Un compendio de microseguro (volumen 1 publicado en 2006; volumen 2 publicado en 2012) de la Munich Re Foundation.



Australian Government
Department of Foreign Affairs and Trade

El Programa recibió un subsidio por parte del gobierno de Australia para desarrollar cinco módulos de capacitación.

Socios estratégicos

Mediadores mundiales y regionales



Facilitadores del desarrollo de mercado



Soluciones digitales



Financiamiento de salud



Agriculture



Global Index Insurance Facility



Socios de desarrollo de capacidades



Acrónimos y Abreviaciones

AFD	Agence Française de Développement/ Agencia Francesa de Desarrollo
CIFMS	Centre for Insurance and Financial Management Studies, Nigeria / Centro de Estudios de la Administración Financiera y de Seguros, Nigeria
CIMA	Conférence interafricaine des marchés d'assurance/ Conferencia interafricana de mercados de seguro (Inter-African Conference for the Insurance Market)
CoP	Community of practice/ Comunidad de práctica
CPFA	Centre professionnel de formation en assurance, Senegal / Centro profesional de formación en seguros
FSDA	Financial Sector Deepening Africa / Profundización de mercado en África
FSDT	Financial Sector Deepening Tanzania/ Profundización del mercado en Tanzania
FSDK	Financial Sector Deepening Kenya/ Profundización del mercado en Kenia
FSDZ	Financial Sector Deepening Zambia/ Profundización del mercado en Zambia
GAN	Global Action Network / Red de Acción Global
GIIF	Global Index Insurance Facility/ Programa Global de Seguros Paramétricos
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Zusammenarbeit/ Agencia Alemana de Desarrollo Internacional (the German international development agency)
IDB	Inter-American Development Bank/ Banco Interamericano de Desarrollo
IIF	Index Insurance Forum/ Foro de Seguros Paramétricos
MAF	Microinsurance Acceleration Fund/ Fondo de Aceleración del Microseguro
MILK	Microinsurance Learning and knowledge/ Aprendizaje y Conocimiento del Microseguro
MNO	Mobile network operator/ Operador de telefonía celular
NHIF	National Hospital Insurance Fund (Kenya)/ Fondo de Seguros del Hospital Nacional Kenia
USAID	United States Agency for International Development/ Agencia Internacional de Desarrollo de los Estados Unidos

Anexos

Productos de conocimiento en 2015

REFLEXIONES MÁS POPULARES

El 98: Pago de siniestros (datos)

Tema: siniestros

Fuente: Un estudio de análisis de siniestros en tres programas de microseguros de salud

El 99: Colaboración Innovadora

Tema: experiencia del país, política y regulación, subsidios, agricultura

Fuente: Senegal (proyecto GIIIF)

El 101: ¿Cuál es el valor de los gastos de hospitalización?

Tema: salud

Fuente: Changamka, Kenia

El 105: ¿Por qué los campesinos subestiman los riesgos?

Tema: educación del consumidor, mejorar el valor, propiedad, agricultura

Fuente: Proyecto de registro financieros de Kenia

El 106: Cuando los seguros fracasan para los campesinos

Tema: educación del consumidor, impacto

Fuente: Informe MILK: Burkina Faso – protección de préstamos al maíz e Indonesia (seguro de vida)

El 107: Utilizar el seguro como un impulso para el pago de impuestos a tiempo

Tema: experiencias del país, política y regulación, subsidios

Source: Protecta, Peru

El 108: Convertir a los clientes obligatorios en compradores voluntarios

Tema: instituciones financieras, productos compuestos, vida

Fuente: Allianz Life Indonesia

El 109: Una necesidad de subsidios permanentes en el seguro de salud para contribuir en la cobertura de salud universal

Tema: viabilidad del negocio, modelos de negocio, política y reglamento, subsidios, salud

Fuente: Un estudio de sustentabilidad en los microseguros de salud

El 110: Éxito en la sincronización

Tema: viabilidad de negocio, desarrollo de producto, mejorar el valor

Fuente: Un estudio de las fallas en el microseguro

El 111: Usar la tecnología para mejorar el valor al cliente

Tema: otros canales instituciones financieras, siniestros, inscripción, ahorros, proceso de transacción de salud

Fuente: Uplift India Association y Teito

NOTAS INFORMATIVAS

Leach, j.; Menon, A.; Ncube, S. 2015. [Alcanzar la escala y eficiencia en el microseguro a través de los minoristas y corresponsales bancarios](#), Nota Informativa 31

Holtz, j.; Hoffarth, T.; Desai, S. 2015. [El valor del análisis de siniestro en los microseguros de salud: Aprender de tres casos en el sur de Asia](#), Nota Informativa 32

Solana, M. 2015. [Hacer que las asociaciones público-privadas funcionen en los seguros](#), Nota Informativa 33

Zollmann, J. 2015. [Retrocediendo dos pasos: cuál es la percepción de los kenianos de bajos ingresos acerca del riesgo cuando buscan la prosperidad](#), Nota Informativa 34

Weilant, M. 2015. [¿Son sustentables los microseguros de salud? Un análisis de cinco programas en el sur de Asia](#), Nota Informativa 35

Dalal, A. 2015. [Aprender de los errores de otros](#), Nota Informativa 36

Eventos

Enero

Sesión de capacitación: Gestión de siniestros en los microseguros, Nairobi, Kenia

Sesiones de capacitación: Introducción al microseguro y su situación financiera, Dakar, Senegal

Febrero

Curso compartido: Estudios de mercado para microseguros: Cómo traducir las percepciones del consumidor en resultados (en línea, terminado en febrero)

Marzo

Foro: Modelos de negocio de los microseguros en África, Livingstone, Zambia

Abril

Seminario web: Distribución nivel meso: Oportunidades y retos

Intercambio de conocimientos: Mejorar la viabilidad de los microseguros y la distribución, Yakarta, Indonesia

Mejorar la oferta de microseguros en su IMF: Diferentes maneras de lograr mayor impacto, Yakarta, Indonesia

Taller: Microseguros en África: Permitir el desarrollo a través de la reducción de riesgo, Londres, Reino Unido

Foro: GAN, Global Action Network, reunión de grupo de trabajo, Londres, Reino Unido

Mayo

Actividad de aprendizaje entre compañeros: Evaluación de valor al cliente de los productos de seguro paramétricos de SANASA, Colombo, Sri Lanka

Junio

Sesión de capacitación: Estudios de mercado para microseguros: Cómo traducir las percepciones del consumidor en resultados, Dakar, Senegal

Firma del acuerdo de colaboración con Agence Française du Developpement

Julio

Sesión de capacitación: Introducción a los microseguros, Lagos, Nigeria

Sesión de aprendizaje: Microseguros, Lima, Perú

Sesión de capacitación: Aumentar la demanda de productos - Cómo ofrecer lo que los clientes perciben como valor, Maputo, Mozambique

Agosto

Seminario web: Cómo los seguros paramétricos pueden agruparse con otros servicios financieros y no financieros, Global

Septiembre

Conferencia Mundial en Seguros Paramétricos: Construir soluciones innovadoras en los seguros agrícolas, París, Francia

Foro en conjunto de intercambio de conocimientos IIF-GAN: Evaluar el valor de los productos de seguros paramétricos, París, France

Octubre

Seminario Web: Educación del cliente en los seguros agrícolas, Global

Sesión de capacitación: Aumentar la demanda de productos: Cómo ofrecer lo que los clientes perciben como valor, Lagos, Nigeria

Firma del acuerdo de colaboración con África Re, Lagos, Nigeria

Sesión de capacitación: Tarificación de microseguros, Dakar, Senegal

Sesión de capacitación: Tarificación de microseguros, Dar-es-Salaam, Tanzania

Noviembre

Firma del acuerdo de colaboración con FSD África

Sesión previa a la conferencia: Foro de los Seguros de Impacto de la OIT 2015 en la 11ma Conferencia de Microseguros (organizado por la Munich Re Foundation y Red de Microseguros) Casablanca, Marruecos

Sesión de capacitación: Gestionar la distribución de los microseguros, Accra, Ghana

Sesión de capacitación: Mejorar la oferta de microseguros en su IMF: Diferentes maneras de lograr mayor impacto, Dhaka, Bangladesh

Simposio de la Fundación Mastercard en inclusión financiera, Ciudad del Cabo, Sudáfrica





Equipo el Programa

Craig Churchill

Líder del programa y Jefe de la Unidad de Finanzas Sociales

Moussa Dieng

Coordinador de desarrollo del mercado (radicado en Senegal)

Aida F. Lindmeier

Analista de programas y colaboraciones

Alice Merry

Analista de investigación (radicada en Perú)

Pranav Prashad

Funcionario técnico

Jasmin Suministrado

Funcionaria ejecutiva en conocimientos y desarrollo de capacidades

Michal Matul

Administrador en jefe del proyecto

Aparna Dalal

Funcionaria ejecutiva de investigación (radicada en Estados Unidos)

Camyla Fonseca

Analista de gestión de conocimientos

Lisa Morgan

Funcionaria técnica

Miguel Solana

Funcionario técnico

Queremos agradecer a Yoseph Aseffa, Lemmy Manje y Nicole Afable por su excelente contribución a lo largo de varios años.

Los pasantes han realizado contribuciones valiosas al Programa en 2015. Agradecimiento especial a Joost Tjiddink, Marian Barcéas y Megha Palkar por su dedicación.



IMPACT INSURANCE

**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

Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Este es el octavo Informe Anual del programa Impact Insurance.

Con sede en la Organización Internacional del Trabajo, el Programa Impact Insurance permite que la industria aseguradora, gobiernos y sus socios logren que el seguro pueda cumplir con su potencial de desarrollo social y económico.

El Programa fue lanzado en 2008 gracias al generoso apoyo de la Fundación Bill y Melinda Gates; y ha recibido financiamiento subsecuente de varios donantes que incluyen la Z Zurich Foundation, AusAID, Munich Re Foundation, el Banco Mundial y el Gobierno de los Países Bajos, USAID, Agence Française du Développement, África Re y FSD África.



ISBN 978-92-2-330846-9



9 789223 308469