

Informe Anual 20 14



PROGRAMA IMPACT
INSURANCE DE LA OIT

Informe
Anual

20
14

PROGRAMA IMPACT
INSURANCE DE LA OIT



Copyright © Organización Internacional del Trabajo 2015

Primera edición 2015

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 2014 / Oficina Internacional del Trabajo - Ginebra: OIT, 2015

ISBN 978-92-2-329571-4 (web pdf)

Oficina Internacional del Trabajo

Publicado también en francés: *Rapport annuel 2014* (ISBN 978-92-2-229571-5), Ginebra, 2015, y en inglés, *Annual Report 2014* (ISBN 978-92-2-129570-9), Ginebra, 2015.

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, Osseiran; Impact Insurance

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



Gilles Galludec (GILF del Banco Mundial) y Craig Churchill (Programa Impact Insurance de la OIT) lanzan asociación en seguros paramétricos.

PREFACIO

Este año la OIT renovó su compromiso con el seguro, demostrando su determinación a generar mayor impacto. ¿Qué significa eso? Los seguros tienen un papel vital en apoyar el desarrollo económico y social. “Los seguros con impacto” cumplen con este papel, al brindar beneficios a hogares, empresas y países:

- Los seguros proveen una red de seguridad vital para los *hogares*. Incluso los seguros parciales ayudan a los trabajadores más pobres a evitar recurrir a estrategias perjudiciales para hacer frente a problemas, como vender activos o sacar a los hijos de la escuela.
- Un mercado de seguros fuerte e inclusivo potencializa la productividad de las empresas de todos los tamaños, al permitir a los empresarios aprovechar oportunidades de mayor riesgo y contribuir al crecimiento económico.

- Los seguros son una poderosa herramienta que los gobiernos pueden utilizar para lograr sus objetivos de política pública. La industria de seguros puede ser un aliado importante para promover el acceso a servicios básicos, incluyendo servicios de salud y agrícolas, así como ayudar a que las comunidades sean más resistentes al cambio climático.

Los microseguros, en los que nos hemos enfocado en los últimos seis años, siguen siendo nuestra prioridad. Las personas de bajos recursos aún necesitan mejores opciones para manejar los riesgos a los que se enfrentan. Sin embargo, reconocemos que los seguros tienen un potencial más amplio de desarrollo, aunque aún incompleto. Por lo tanto, necesitamos ir más allá del “micro” para generar el mayor impacto posible.

Al iniciar 2014, ya habíamos logrado importantes progresos. Con el apoyo de la OIT, varias aseguradoras innovadoras dieron acceso a valiosos servicios de manejo de riesgos a millones de clientes previamente excluidos. Hemos apren-

CUADRO 1: NUEVAS ASOCIACIONES CON EL GRUPO DEL BANCO MUNDIAL Y USAID, Y PRÓXIMA COLABORACIÓN CON LA AFD

Logramos grandes resultados al colaborar con otras agencias, organizaciones y compañías con metas similares. En 2014, establecimos tres nuevas e importantes asociaciones que nos ayudarán a expandir nuestras actividades y a aumentar el impacto del seguro.

Con el apoyo del gobierno neerlandés, la OIT y el Programa Mundial de Seguros Paramétricos (GIIF, por sus siglas en inglés para **Global Index Insurance Facility**) del Grupo del Banco Mundial lanzaron en julio una asociación dinámica para promover el conocimiento sobre los seguros paramétricos y fomentar la capacidad de sus profesionales. Ésta busca mejorar la prestación de servicios de seguros paramétricos a campesinos y negocios rurales. Juntos, estamos aprendiendo de los beneficiarios apoyados por el GIIF y promovemos lecciones para fortalecer el mercado de seguros en diversos países.

“La asociación con el Programa Impact Insurance permitirá que los beneficiarios del GIIF y del sector privado compartan sus conocimientos y mejoren las prácticas en los seguros paramétricos. Estamos seguros que identificaremos soluciones prácticas, efectivas y financieramente viables para campesinos, empresarios e individuos, que tendrán un impacto duradero.”

Gilles Galludec,
PMSP Director del programa

En noviembre, la OIT concretó un nuevo acuerdo. Con el apoyo de **USAID**, y en coordinación con BASIS/14 Iniciativa para la Innovación en Seguros Paramétricos de la Universidad Davis de California, el Programa formó la Red de Acción Mundial (GAN, por sus siglas en inglés para **Global Action Network**). GAN es una comunidad de expertos y profesionales que trabajan conjuntamente para enfrentar los desafíos que impiden alcanzar una escala efectiva y responsable en los seguros agrícolas.

Finalmente, una colaboración con la **Agencia Francesa de Desarrollo (AFD)** está planeada para 2015. La AFD y el Programa unirán fuerzas para superar las barreras en el mercado de seguros en África, al estimular la innovación y proveer el desarrollo de capacidades en la industria microfinanciera de ciertos países.

dido mucho acerca del poder de los seguros y cómo utilizarlos para alcanzar un amplio rango de objetivos; no obstante, la brecha entre realidad y potencial sigue siendo muy grande. El año 2014 marcó el momento de dar el siguiente paso.

Nuestra respuesta fue implementar una nueva estrategia para **acelerar el desarrollo de los seguros con impacto**, con el apoyo de nuevos socios (ver *Cuadro 1*). Al finalizar el año los logros fueron considerables, al trabajar con la industria de seguros, gobiernos y asociados para:

- acelerar el desarrollo de mercados de seguros inclusivos en países prioritarios,
- continuar innovando y aprendiendo,
- ampliar nuestro papel como centro mundial para fortalecer capacidades.

Cada uno de estos elementos es esencial. La única forma de convertir en realidad los seguros

con impacto es mediante el fomento de la innovación y el fortalecimiento de las capacidades a mayor escala, así como reuniendo a actores públicos y privados alrededor del mundo. Lea más acerca de nuestra estrategia en la página 10.

Nuestro informe anual de 2014 es una oportunidad para presentar lo que el Programa ha logrado en el último año y mostrar cómo se ha puesto en marcha nuestra nueva estrategia. Asimismo compartimos lo más importante que aprendimos durante el año y presentamos nuestros planes para 2015.

Seguiremos trabajando en 2015 para hacer del seguro con impacto una realidad.

CRAIG CHURCHILL
Jefe del equipo
Programa Impact Insurance de la OIT

CONTENIDO

PREFACIO	III
ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES	VI
LO MÁS DESTACADO EN 2014	2
1 LECCIONES APRENDIDAS EN 2014	4
2 NUESTRA VISIÓN Y ESTRATEGIA	10
3 ACELERAR EL DESARROLLO DEL MERCADO	13
ACTIVIDADES	16
ENFOQUE BASADO EN LOS PAÍSES	17
LO QUE VIENE EN 2015	19
4 IMPULSAR LA INNOVACIÓN	20
SOLUCIÓN 1: SEGURO DE SALUD	21
SOLUCIÓN 2: SEGURO AGRÍCOLA	21
SOLUCIÓN 3: DISTRIBUCIÓN ALTERNATIVA	22
SOLUCIÓN 4: SEGURO MÓVIL COMBINADO CON OTROS SERVICIOS FINANCIEROS	23
LO QUE VIENE EN 2015	23
5 DESARROLLAR CAPACIDADES	24
APRENDIZAJE EN LÍNEA	25
FORMACIÓN PRESENCIAL	26
COMUNIDADES DE PRÁCTICA	28
NUESTROS PRODUCTOS DE CONOCIMIENTO	28
LO QUE VIENE EN 2015	29
COMENTARIOS FINALES	31
SOCIOS	32
NUEVOS DONANTES	32
SOCIOS ESTRATÉGICOS	32
ANEXOS	33
PRODUCTOS DE CONOCIMIENTO, 2014	33
EVENTOS	36
EQUIPO DEL PROGRAMA	38

ACRÓNIMOS Y ABREVIACIONES

A2ii	Access to Insurance Initiative
ACTA	Actuarial, Cliente, Transacciones y Adyacencias
AFD	Agencia francesa de desarrollo
ANACIM	Agence Nationale de l'Aviation Civile et de la Météorologie (Agencia nacional de aviación civil y meteorología)
AP	Accidente personal
APP	Asociación público-privada
BID	Banco Interamericano de desarrollo
Cenfri	Centre for Financial Regulation and Inclusion
CIC	Cooperative Insurance Company
CIMA	Conférence interafricaine des marchés d'assurance (Conferencia interafricana del mercado de seguros)
CNAAS	Compagnie nationale d'assurance agricole du Sénégal (Compañía nacional del seguro agrícola en Senegal)
CoP	Comunidad de práctica
DAPSA	Direction de l'Analyse, de la Prévision et des Statistiques Agricoles (Dirección del análisis, previsión y estadísticas agrícolas)
Fasecolda	Federación de Aseguradores Colombianos
GAN	Global Action Network (Red de acción mundial)
GIIF	Global Index Insurance Facility (Programa mundial de seguros paramétricos)
IIF	Index Insurance Forum (Foro de Seguros Paramétricos)
IMF	Institución microfinanciera
M-PESA	Dinero móvil
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización no gubernamental
OTM	Operador de telefonía móvil
PYME	Pequeñas y medianas empresas
SECP	Securities and Exchange Commission of Pakistan (Comisión bursátil y de valores de Pakistán)
SMS	Short Message Service (Servicio de mensajes cortos)
UNCDF	United Nations Capital Development Fund (Fondo de las Naciones Unidas para el desarrollo de la capitalización)
USAID	United States Agency for International Development (Agencia de los Estados Unidos para el desarrollo internacional)



LO MÁS DESTACADO EN 2014

Nuevo nombre: Programa
Impact Insurance de la OIT

página III



La serie sobre
el “Valor al Cliente”
resume seis años
de experiencias

página 5



Cuatro nuevos
módulos de formación
lanzados, dando un
total de diez módulos

página 26



Programa mundial para
compartir lecciones aprendidas
en colaboración con la
Fundación Bill y Melinda Gates

página 4



Soluciones probadas en microseguros de salud, agrícolas y distribución alternativa

página 20



Primer curso de aprendizaje en línea sobre el microseguro

página 25



Nuevas asociaciones con USAID y el Banco Mundial

página IV



Foro de Microseguros enfocado en asociaciones público-privadas

página 16



Actividades centradas en países prioritarios

página 17



© OIT, Crozet M.

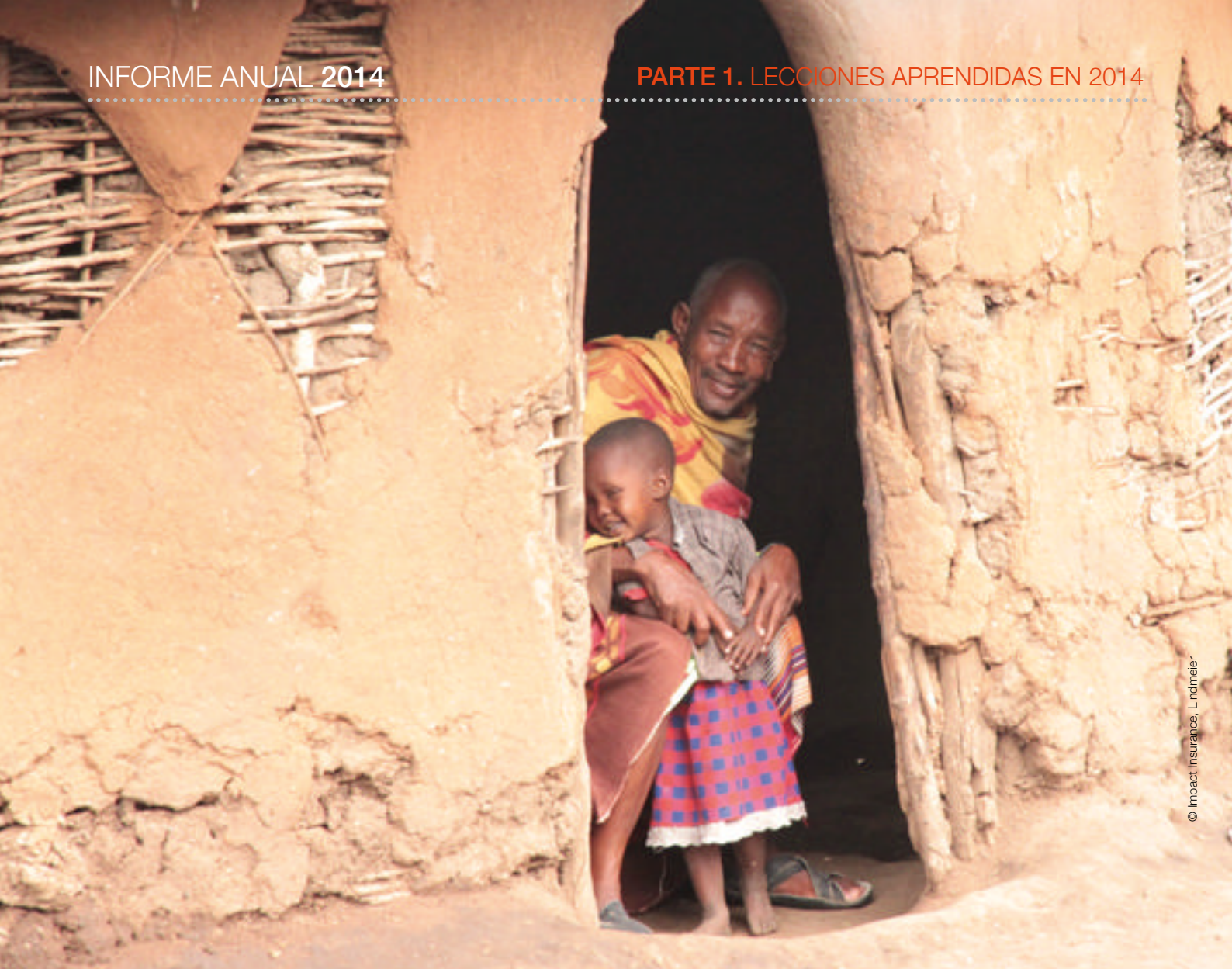
1 LECCIONES APRENDIDAS EN 2014

Seguimos aprendiendo cómo alcanzar seguros de alta calidad a escala. A continuación se presentan diez lecciones destacadas de 2014.

1. Entender por qué y cómo utilizar el celular.

El teléfono celular es una herramienta poderosa para llegar a clientes actuales y potenciales. Los celulares se pueden utilizar para diferentes propósitos incluyendo: inscripción, administración de pólizas, pago de primas y siniestros. Por ejemplo, el Servicio de Gestión de Riesgos Meteorológicos Ltd. en India provee a sus clientes servicios de valor añadido como pronósticos del tiempo y precios de cosechas vía celular como parte de su paquete de seguros.

- Aprenda más sobre los teléfonos celulares y los microseguros en [Briefing Note No. 21](#)



2. Los seguros brindan protección a los clientes.

Cuando ocurre un siniestro, los microseguros reducen la dependencia de las personas en estrategias de financiamiento costosas, y las alienta a utilizar los recursos de manera más eficiente y efectiva. Algunos hogares responden al siniestro sacando a los niños de la escuela y enviándolos a trabajar. Al cubrir parte del costo del daño, los seguros reducen la propensión de los hogares a recurrir a estrategias de respuesta nocivas.

- Aprenda más sobre el valor en los microseguros en [Brief No. 1 de la serie sobre el valor al cliente](#)

3. Las asociaciones son clave para la escala, pero los incentivos deben estar alineados.

La mayoría de las iniciativas de microseguros alcanzan escala a través de algún tipo de asociación. Los socios ideales ofrecen una marca confiable, recursos y contactos con el mercado objetivo. Entender los intereses del socio y alinearlos con los propios es vital para una asociación duradera y exitosa. Una revisión de 95 esquemas que alcanzaron escala, encontraron que la distribución estuvo dominada por los bancos, instituciones microfinancieras (IMF) y ciertos grupos (como sindicatos y cooperativas). Éstos representaron 52% de los canales de distribución.

- Aprenda más sobre cómo alcanzar escala en los microseguros en [Briefing Note No. 25](#).



4. Comenzar de manera simple, con una cobertura parcial, individual y obligatoria.

Comenzar con productos simples, integrados u obligatorios que brinden cobertura parcial es un primer paso razonable en muchos mercados. Estos productos ayudan a superar retos iniciales en la demanda, contribuyen a que los proveedores alcancen escala rápidamente y permiten que el mercado de bajos ingresos tenga acceso a seguros, a menudo por primera vez. Fonkoze, una IMF en Haití, ofrecía un seguro contra catástrofes con cobertura parcial, que incluía la cancelación de la deuda y un pago en efectivo de hasta \$125 dólares en caso de desastre. Aunque este nivel de cobertura no era suficiente, se llegó a la conclusión de que era mejor que los mecanismos informales de manejo de riesgos.

- Aprenda más sobre crear valor al cliente en [Brief No. 2 de la serie sobre el valor al cliente](#)

5. La competencia hace que las aseguradoras mejoren los beneficios y servicios.

En respuesta a la competencia, las aseguradoras en Kenia, India y Filipinas se han enfocado en promover la lealtad del cliente, diferenciar productos, mejorar el servicio y reducir los costos, en lugar de sólo competir en precios y reducir las primas a niveles no sustentables. En Kenia, los elevados márgenes de beneficios en el mercado crediticio de seguros de vida han conducido a una fuerte competencia de precios, con un gran número de aseguradoras que ofrecen primas muy bajas. En vez de igualar las tarifas de los competidores, CIC se ha enfocado en mejorar sus productos de seguros de vida para créditos con beneficios opcionales como seguro de gastos fúnebres y cobertura contra incendio y robo para el activo usado como garantía del préstamo.

- Aprenda más sobre la viabilidad del negocio en [Briefing Note No. 26](#).



6. Las asociaciones de aseguradores están bien posicionadas para invertir en la educación del consumidor.

Las asociaciones de aseguradores pueden contribuir con su experiencia a los programas de educación del consumidor y a vincular dichos programas con iniciativas para el desarrollo social y económico, educación financiera y protección al consumidor. Los programas de educación al consumidor requieren de una planeación cuidadosa, contenido meticuloso, diseño de ejecución y asociaciones estratégicas entre diferentes actores. Fasecolda, la Federación de Aseguradores Colombianos, tomó la delantera al implementar un programa de educación para adultos en materia de seguros. Se estima que el programa entrenó a 27,000 personas por medio de talleres, mientras que por medios masivos (videos y prensa impresa) llegó a unas 300,000 personas.

- Aprenda más sobre la educación al consumidor en [Briefing Note No. 27](#).

7. Los gobiernos pueden utilizar al seguro como un medio para alcanzar objetivos de política pública.

Los formuladores de políticas, reguladores y supervisores pueden alcanzar objetivos de política pública, como la cobertura universal de salud, recurriendo a los conocimientos y experiencia de las aseguradoras privadas. En Tailandia, el gobierno incorporó las lecciones aprendidas en programas comunitarios de seguros de salud en el diseño de un esquema voluntario para trabajadores informales. Posteriormente, este esquema se fusionó con otro orientado a las personas de bajos recursos, para crear un programa único y obligatorio que cubriera a toda la población.

- Aprenda más sobre la creación de un entorno propicio en [Brief No. 3 de la serie sobre el valor al cliente](#)



8. La experiencia en un siniestro puede influir significativamente en el entendimiento y la satisfacción del cliente con el seguro.

Una experiencia positiva tras un siniestro puede resultar en un cliente a largo plazo y potenciar un programa de seguros. Por el contrario, una experiencia negativa, puede crear desconfianza y la terminación de la póliza. De ahí que el manejo de las reclamaciones tras un siniestro sea parte fundamental en los esfuerzos de las aseguradoras para brindar un buen servicio a los clientes y conservarlos. En general, el desempeño puede mejorarse al utilizar una estrategia con enfoque en el cliente, contar con documentación y procesos internos simples y certeza de que el proceso de reclamación es transparente.

- Aprenda más sobre la gestión de reclamaciones en [Briefing Note No. 24](#).

9. Los gobiernos pueden subsidiar seguros para aumentar la equidad o reducir las ineficiencias del mercado.

Para alcanzar estos objetivos, el subsidio debe ser “inteligente”; esto significa que debe tener un propósito claro y específico, estar bien dirigido, tener un diseño con una estrategia de salida o financiera a largo plazo y contar con un sistema de monitoreo y evaluación. Estudios de caso sobre esquemas de seguro de salud en Ghana y Colombia muestran que la provisión nacional de seguros subsidiados pueden aumentar radicalmente la cobertura de seguro de 1% a 33% en Ghana y de 16% a 96% en Colombia.

- Aprenda más sobre los subsidios en [Briefing Note No. 22](#).



10. Para aumentar el acceso a los seguros, los aseguradores deben mejorar sus procesos de suscripción, cobro de primas y de renovación.

Mejorar los procesos de negocios puede tener un impacto significativo en la satisfacción del cliente, en la capacitación y retención, y por lo tanto, en el resultado final. Un proceso de suscripción eficiente y soluciones innovadoras amplían el acceso y potencializan la demanda, beneficiando tanto a los clientes como a los aseguradores. Por ejemplo, una iniciativa de seguros de salud en Pakistán, Naya Jeevan, ha rediseñado su proceso de suscripción tomando en cuenta las preferencias, limitaciones y necesidades de los grupos objetivo, y ha experimentado un aumento de nueve veces en las contrataciones.

- Aprenda más sobre el acceso a los microseguros en [Briefing Note No. 23](#).



© OIT, Crozet M.

2 NUESTRA VISIÓN Y ESTRATEGIA

El seguro es vital para el desarrollo económico y social, al proporcionar beneficios a hogares, empresas y países. Sin embargo, en muchos países la industria de seguros aún no alcanza su potencial. La *Figura 1* ilustra las circunstancias actuales y nuestra visión para el seguro en los países en desarrollo.

Es posible alcanzar estas metas. El Programa ha aprendido sobre cómo los seguros pueden cumplir con su papel de desarrollo; ahora el reto es poner en práctica estas lecciones para alcanzar una mayor escala.

Actualmente ayudamos a expandir los servicios de seguros de alta calidad a millones de hogares de bajos recursos y empresas por medio de asociaciones con aseguradoras y gobiernos. Para aprovechar los logros y llevarlos al siguiente

nivel, seguimos una estrategia de tres ejes, ilustrada en la *Figura 2*.

Los tres ejes de nuestra estrategia están estrechamente conectados. Después de seis años de impulsar las fronteras del seguro, hemos acumulado un gran volumen de conocimientos que ahora podemos difundir ampliamente por medio de nuestros esfuerzos de capacitación con el fin de catalizar el desarrollo del mercado. No obstante, aún existen obstáculos por vencer y es preciso seguir fomentando el aprendizaje de nuestros socios. Sus experiencias pueden ser canalizadas hacia la siguiente etapa de esfuerzos en el desarrollo de conocimientos y capacidades.

FIGURA 1. CIRCUNSTANCIAS ACTUALES Y NUESTRA VISIÓN DEL SEGURO EN PAÍSES EN DESARROLLO



Esta estrategia de tres ejes se sustenta en seis principios fundamentales:

1. Generar reflexiones basadas en evidencia: cualquier recomendación que ofrecemos se basa en evidencia obtenida en lo posible de métodos de investigación rigurosos.

2. Fomentar el aprendizaje sur-sur: nuestro papel principal es ser un facilitador de aprendizaje; creando oportunidades para que los formuladores de políticas, los aseguradores y otros profesionales puedan aprender de sus contrapartes en otros países.

3. Forjar asociaciones: para alcanzar un impacto real con los seguros, es necesaria la participación de distintos actores y la colaboración con nuevos socios.

4. Uso de tecnología: la tecnología es uno de los principales motores para aumentar el impacto del seguro; al incrementar la eficiencia, disminuir los costos de transacción y mejorar la experiencia del consumidor.

5. Capitalizar los conocimientos del sector privado: ya sean aseguradoras o reaseguradoras, agentes de seguros u otros canales de distribución, las empresas privadas por lo general no se enfocan en objetivos de desarrollo. Pero debido a que su principal negocio son los seguros, se pueden alcanzar resultados benéficos si sus conocimientos se utilizan para brindar productos de alta calidad a escala.

6. Crear bienes públicos: por medio de las actividades del Programa Impact Insurance de la OIT, nos esforzamos para crear bienes públicos que benefician a todos los actores y que conduzcan a la creación de mercados competitivos.

FIGURA 2: LA ESTRATEGIA DEL PROGRAMA EN TRES EJES

Iniciativa	¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	Impacto
Desarrollo de mercados	Acelerar el desarrollo de mercados de seguros inclusivos en países prioritarios	Es esencial que las aseguradoras cumplan con su papel en las estrategias nacionales para reducir la vulnerabilidad de la población y potencializar la productividad de la economía. Desarrollar mercados de seguros inclusivos implica numerosos actores y puede acelerarse por medio de un proceso coordinado.	El proceso de desarrollo de mercado de la OIT involucra a numerosos actores. El proceso es administrado, coordinado e implementado de manera local. Promueve asociaciones público-privadas e integra a los seguros en estrategias nacionales.	Hacer posible que el sector de seguros, los gobiernos y sus asociados alcancen el potencial del seguro para el desarrollo social y económico.
Investigación e innovación	Aprender e innovar para desarrollar mejores productos y crear estrategias para alcanzar un mayor impacto	Lagunas de conocimiento aún restringen la capacidad del seguro para alcanzar su potencial. Faltan soluciones en varias áreas primordiales, en las cuales estamos enfocados.	Nos asociamos con aseguradoras líderes para encontrar y evaluar maneras de superar las barreras que impiden el progreso en los seguros con impacto. Compartiremos ampliamente los hallazgos con la industria.	
Conocimiento y desarrollo de capacidades	Ser un centro mundial para el desarrollo de capacidades	Las aseguradoras enfrentan retos cuando se dirigen al mercado de bajos recursos. La OIT, en conjunto con la industria de seguros, ha acumulado un gran número de lecciones y experiencias. Ahora, respondemos a la necesidad de aplicar dichas lecciones con mayor escala.	Equipamos a instituciones locales y regionales para brindar nuestra oferta de capacitación. Con el apoyo de nuestra nueva plataforma de educación virtual, continuaremos desarrollando herramientas y cursos de formación para satisfacer las necesidades en países prioritarios.	



© Impact Insurance, Lindmeyer

3 ACELERAR EL DESARROLLO DEL MERCADO

A pesar de su potencial, no toda la población tiene acceso a un seguro. Los mercados de seguros inclusivos se están desarrollando rápidamente en países como India, Sudáfrica y las Filipinas; donde millones de hogares de bajos recursos tienen algún tipo de protección. Sin embargo, el alcance en otros países en desarrollo es escaso. El elemento de desarrollo del mercado en nuestra estrategia busca **acelerar el crecimiento de mercados de seguros inclusivos en países prioritarios** en colaboración con gobiernos, aseguradoras y otros actores. La *Figura 3* presenta las etapas en el desarrollo del mercado de los seguros.

FIGURA 3: ETAPAS EN EL DESARROLLO DEL MERCADO DE SEGUROS





Un proceso estructurado de desarrollo del mercado promueve las asociaciones público-privadas (APP) e incorpora al seguro en estrategias nacionales para reducir la vulnerabilidad de la población y potencializar la productividad de la economía. Nuestros programas piloto en Zambia y Etiopía, en conjunto con nuestra experiencia internacional, muestran el potencial del desarrollo de dichos mercados. Las lecciones de los mercados más maduros deben servir para apoyar el desarrollo de los mercados que se encuentran en etapas anteriores.

Para facilitar el intercambio de lecciones aprendidas, en octubre de 2014 el Programa lanzó una comunidad de práctica (CoP, por sus siglas en inglés para Community of Practice) con el fin de establecer una plataforma para que los actores de distintos países en África compartan sus experiencias y conocimientos sobre cómo acelerar el desarrollo de los mercados de seguros (ver *Cuadro 2*).

FIGURA 4: PROCESO DE DESARROLLO DEL MERCADO





© Impact Insurance, Lindmeier

CUADRO 2: COMUNIDAD DE PRÁCTICA PARA EL DESARROLLO DE MERCADOS DE SEGUROS INCLUSIVOS

La CoP para el desarrollo de mercados de seguros inclusivos cuenta actualmente con diez países miembros: Zambia, Tanzania, Ruanda, Kenia, Nigeria, Senegal, Uganda, Etiopía, Ghana y Lesoto; y tendrá una duración inicial de tres años con el apoyo del Programa. La reunión inaugural se llevó a cabo en octubre de 2014 en Tanzania con la asistencia de ocho representantes de siete países. El propósito fue presentar el marco para el desarrollo del mercado (ver *Figura 4*), entender el contexto de los mercados y regulaciones de sus miembros, y el desarrollo de un plan de acción.

Una de las actividades incluyó clasificar por etapas los mercados de los países participantes. La mayoría de los miembros de la CoP consideró que la industria de seguros en sus países se encontraba entre la etapa emergente y de diversificación. Tres de los siete países no tenían un plan acordado en práctica; algunos habían progresado en el desarrollo de regulaciones para microseguros; y todos los participantes acordaron en la necesidad de crear iniciativas para la educación del consumidor. Los comentarios de la reunión fueron positivos y el logro más importante fue el desarrollo de un plan de acción para la CoP que ofrece un programa de actividades para 2015.



© Programa

Lanzamiento de la CoP sobre desarrollo de mercados

“El asesoramiento estuvo bien diseñado y permitió un mejor intercambio de conocimientos e información útil, mientras luchamos por desarrollar mercados de microseguros en nuestros países”.

*Pascal Kanyinyi,
KFW, Tanzania*

Actividades

Nuestro trabajo en el desarrollo de mercados incluye las siguientes actividades, adaptadas al contexto local:

- Comprometerse firmemente en los **países prioritarios**.
- Llevar a cabo un **diagnóstico** para facilitar el diálogo entre actores y ayudar a crear un plan de actividades.
- **Acercar a los actores principales** con ayuda del personal basado en cada país, el cual servirá de apoyo para conseguir socios y adoptar buenas prácticas al proveer seguros.
- **Estimular la demanda**, por ejemplo a través de campañas de educación para el consumidor y sistemas de protección efectivos para el cliente.
- **Capacitar a actores seleccionados**, incluyendo la industria de seguros, para servir al mercado de bajos ingresos con productos viables y de calidad.
- Estimular la **acción colaborativa** para desarrollar soluciones para toda la industria, como el almacenamiento de datos o campañas de sensibilización sobre seguros.
- **Involucrar a supervisores de seguros y otros responsables de políticas** para que se comprometan a apoyar el desarrollo del mercado por medio de las APP, con el fin de permitir que la industria de seguros ayude a alcanzar objetivos de política pública.
- **Facilitar comunidades** que permitan la coordinación mundial o regional para acelerar el desarrollo de mercados de seguros.

CUADRO 3: FORO DE MICROSEGUROS DE LA OIT COMO PARTE DE LA 10ª CONFERENCIA INTERNACIONAL DE MICROSEGUROS

La 10ª Conferencia Internacional de Microseguros fue llevada a cabo en noviembre de 2014 en la Ciudad de México; reuniendo a cerca de 400 participantes de 60 países para discutir los más recientes retos y oportunidades. Por primera vez, el Programa organizó su Foro de Microseguros



Foro de Microseguros en la Ciudad de México

anual como parte de la conferencia, enfocándose en el tema: “Lograr que las asociaciones público-privadas funcionen”. El foro reunió a más de 100 participantes, quienes se agruparon en sesiones de trabajo para discutir los modelos de las APP y las oportunidades de asociación con el sector público. Se utilizaron los casos de México, Perú, Colombia e India como plataforma para discutir estrategias orientadas a lograr asociaciones entre el sector privado y el gobierno. (Ver el [reporte del foro](#)).

“El gran número de participantes así la calidad de las discusiones durante estos eventos muestran que este enfoque realmente puede acelerar el desarrollo del mercado.”

*Dirk Reinhard, Vicepresidente,
Fundación Munich Re*

Enfoque basado en los países

En 2014 el Programa comenzó con intervenciones estratégicas para estimular el desarrollo del mercado en cuatro países: Pakistán, Senegal, Tanzania y Colombia. El enfoque en cada país se adapta al nivel de desarrollo de su mercado de seguros.

Pakistán

El mercado de seguros en Pakistán se encuentra aún en su etapa emergente. Mientras que el mercado actual cubre a 5.3 millones de personas, esta cifra solo representa 3.1% de la población total; lo que indica que millones de hogares de bajos ingresos carecen de protección adecuada.

Pakistán inició su proceso de desarrollo del mercado realizando un diagnóstico¹ y después introduciendo regulaciones para microseguros en febrero de 2014. Posteriormente, la Comisión bursátil y de valores de Pakistán (SECP, por sus siglas en inglés) solicitó apoyo de la OIT para participar activamente con la industria de seguros e impulsar el proceso. En octubre de 2014, se organizó una sesión de formación con 35 participantes llamada “Caminos hacia un mayor impacto: mejorar la oferta de microseguros en las IMF”. La evaluación de la sesión fue positiva y los participantes expresaron su satisfacción. De acuerdo con uno de los participantes del sector de seguros: “Fue casi perfecto, ya que comprendimos cómo seguir adelante”. Nuevos desafíos en Pakistán incluyen desarrollar modelos de negocio sostenibles, diseñar productos adecuados, la sensibilización sobre los seguros y establecer parámetros apropiados para monitorear y evaluar el desempeño.

Colombia

En Colombia un diagnóstico llevado a cabo en 2014 por la [Access to Insurance Initiative](#) mostró que ha habido un aumento en la población cubierta por la industria formal de seguros. Sin embargo, el mercado colombiano se encuentra aún en la etapa emergente, como refleja el escaso número de productos de seguros disponibles – en su mayoría seguros de vida y contra accidentes. Además, el número de asegurados es de alrededor de 6.5 millones de un potencial de 32.5 millones.

Hay una oportunidad para desarrollar aún más el mercado de seguros en Colombia. En diciembre de 2014, la OIT y Fasecolda (Federación de Aseguradores Colombianos) organizaron un taller orientado a fortalecer el compromiso de todos los actores en el desarrollo del mercado con el fin de acordar una hoja de ruta local y coordinar la implementación del proceso. Al taller asistieron más de 80 participantes incluyendo aseguradores, reguladores, distribuidores, asociaciones y ONG. El tema principal fue la creación de capacidades y programas piloto para cubrir las necesidades de las personas de bajos recursos en Colombia y el cómo motivar a las aseguradoras para que participen en la creación de un mercado de seguros inclusivo. De acuerdo con la directora de microseguros en Fasecolda, Alejandra Díaz: “El taller permitió promover el diálogo entre diferentes actores y la construcción de un plan estratégico, con actividades, responsables y tiempos, que permita superar los obstáculos y aprovechar las oportunidades para alcanzar un mercado de microseguros cada vez más incluyente.” El siguiente paso es poner en marcha programas piloto de productos hechos a la medida que satisfagan las necesidades de la población colombiana de bajos recursos con ayuda del gobierno y las compañías de seguros.

¹ Comisión bursátil y de valores de Pakistán y el Banco Mundial: Los Microseguros en Pakistán: Un estudio de la oferta y la demanda (Islamabad, SECP, 2012).



Senegal

El mercado de seguros en Senegal, aunque se encuentra en su etapa emergente, está creciendo rápidamente. La tasa de penetración aún es muy baja (1.4%) y se encuentra dominado por seguros distintos al de vida; aunque en los últimos años ha habido un crecimiento significativo en los productos de vida. El mercado potencial se estima en más de 7 millones de personas, en su mayoría concentrado en el sector informal o agrario. El mercado de seguros senegalés es el tercero más grande dentro de la zona CIMA (por sus siglas en francés -Conferencia Interafricana de Mercados de Seguros), una comunidad regional de seguros que cubre a 14 países en África central y occidental.

En 2014, la OIT comenzó con el proceso de desarrollo del mercado en Senegal, enfocándose en actividades dirigidas a comprometer a los actores principales. En agosto, se organizó un

taller para crear una estrategia nacional en torno al desarrollo de los microseguros, reuniendo a 45 participantes que incluyeron a representantes gubernamentales, de la industria de seguros, intermediarios, IMF, ONG, sindicatos y proveedores de tecnología, entre otros. Para darle seguimiento al taller, en septiembre se organizó una sesión sobre las nuevas oportunidades para el microseguro con 85 participantes. La sesión trató temas tales como las funciones y los retos en los microseguros, seguros agrícolas, educación financiera y de tecnología celular. Un participante de una IMF comentó: "Fue muy útil la información acerca de las funciones y los retos de los microseguros en las economías africanas y la experiencia en seguros agrícolas". En Senegal se continuará con los talleres y sesiones de formación para desarrollar las capacidades de los actores principales y lograr promover el desarrollo del mercado de seguros.

Tanzania

El mercado de seguros ha crecido rápidamente en Tanzania. Entre 2009 y 2013, el uso de seguros de protección formal aumentó de 6.3% en la población adulta (1.3 millones de personas) a 13% (3.1 millones de personas).² La provisión de microseguros está integrada principalmente a otros servicios financieros y hay poca inversión en productos voluntarios. Los actores involucrados sienten que el enfoque actual ofrece valor limitado a los clientes y no crea una demanda efectiva. Por lo tanto, como parte de la estrategia de desarrollo de mercado, hay una necesidad de estimular un sistema de seguros voluntarios.

El objetivo general del Programa en Tanzania es brindar orientación al Grupo de Trabajo Técnico y al Comité Directivo para la elaboración e implementación de numerosas intervenciones de facilitación en el mercado. Para dar seguimiento al taller de creación de estrategias llevado a cabo en 2013, el Programa, en colaboración con el Financial Sector Deepening Trust y FinMark Trust, apoyó la implementación de varias actividades enfocadas al desarrollo de mercado; que incluyeron dos sesiones de aprendizaje (sobre el caso de negocio para el microseguro y mejorar el entorno para el seguro) y dos cursos de formación (introducción al microseguro y manejo de la distribución del microseguro). El Programa continuará coordinando el proceso de desarrollo de mercado, apoyando la implementación de una estrategia que incluirá la asistencia técnica para los aseguradores en varios aspectos del desarrollo y distribución de productos.

Lo que viene en 2015

1. Seguiremos enfocados en acelerar el desarrollo del mercado de seguros inclusivos en países prioritarios. Nuestro objetivo es trabajar en al menos 15 países entre 2015 y 2018, con una participación activa en no menos de 10 países.
2. Apoyaremos una plataforma de desarrollo del mercado para permitir el aprendizaje entre países por medio de comunidades de práctica y proveeremos herramientas para desarrollar las capacidades de los actores principales.
3. Crearemos un plan local junto con diversos actores que se desarrollará en los países en que trabajamos. Un comité directivo y/o un grupo de asesores técnicos verificará la implementación de dicho plan en cada país.
4. Continuaremos con la promoción de un entorno propicio promoviendo la adopción de regulaciones y políticas que apoyen el desarrollo del mercado de seguros; incluyendo regulaciones favorables al microseguro y políticas de protección para el consumidor.
5. Desarrollaremos y proveeremos las herramientas necesarias para facilitar la formación de APP. Esto implicará un enfoque en el manejo de la distribución y los procesos funcionales; campañas de sensibilización de los consumidores; vínculos entre el sector privado y público para ampliar la protección social; y subsidios inteligentes.
6. Estamos conscientes de que no podemos hacer todo por nuestra cuenta; por lo tanto, continuaremos buscando y colaborando con socios locales, regionales y mundiales.

² Financial Sector Deepening Trust
FinScope Tanzania 2013 (Dar es Salaam, 2013).



© OIT, Go.J.

4 IMPULSAR LA INNOVACIÓN

Todavía hay mucho por descubrir acerca del papel del seguro en el desarrollo social y económico, por lo que hace falta desarrollar soluciones en áreas clave. El Programa Impact Insurance de la OIT sigue basándose en su experiencia y continúa a la vanguardia en la investigación e innovación para hacer frente a estas necesidades de conocimiento.

Con base en nuestra experiencia, y tras consultar con líderes de la industria, identificamos cinco áreas en las que debe enfocarse la investigación e innovación. Se trata de las áreas con mayor necesidad de soluciones transformadoras y con mayor potencial para crear avances significativos:

Seguro de salud

El potencial para proporcionar valor al cliente y apoyar los esquemas gubernamentales es enorme. Sin embargo, ofrecer seguros de salud es complejo y aún quedan muchas preguntas por responder.

Seguro agrícola

Los seguros agrícolas juegan un papel vital para garantizar la seguridad alimentaria, no obstante se ha comprobado que es uno de los tipos de seguros más difíciles para alcanzar escala.

Distribución alternativa

Los canales no tradicionales son básicos para alcanzar escala, aunque quedan muchas preguntas por responder para asegurar su éxito.

Servicios de celular

Los teléfonos celulares están revolucionando la inclusión financiera. Para que el seguro contribuya a este avance, necesitamos entender cómo encontrar un balance entre eficiencia y estar en contacto con el cliente en una industria basada en la confianza.

Seguros combinados con otros servicios financieros

Combinar los seguros con otros servicios financieros puede ofrecer un valor mayor tanto para el cliente como para el proveedor de servicios financieros. Sin embargo, combinar soluciones con ahorros y transferencias de efectivo sigue siendo un tema poco investigado.

Con el fin de probar las soluciones en estas cinco áreas de enfoque, trabajamos con aquellos que se encuentran a la vanguardia en la industria de seguros. Durante 2014, colaboramos con aseguradoras, gobiernos y canales de distribución para llevar a cabo un análisis profundo y probar innovaciones. Algunas soluciones se presentan a continuación:

Solución 1:

Asociaciones público-privadas para extender el seguro de salud al “nivel intermedio faltante”

El gobierno filipino está comprometido a utilizar su programa de seguros de salud, PhilHealth, para alcanzar la cobertura universal de salud; debido a esto el programa ha tenido un gran impulso en los últimos años. Mientras que los ciudadanos más pobres son apoyados en gran medida y la mayor parte de los trabajadores del sector formal están cubiertos, muchos trabajadores informales se encuentran excluidos. Este “nivel intermedio faltante”, que representa 18.5 millones de personas, incluyen campesinos, pescadores y microempresarios de zonas rurales y urbanas. El Programa Impact Insurance de la OIT trabajó en conjunto con PhilHealth para entender cómo acercarse más a esta población de trabajadores.

Existen muchas oportunidades, pero es necesario mejorar la capacidad y los procesos de trabajo con los distribuidores que ya están en contacto con este mercado. Estos incluyen a numerosas organizaciones del sector privado. Varias recomendaciones surgieron de dicha evaluación, incluyendo:

- Estandarizar los paquetes de beneficios a través de todos los programas de PhilHealth. La distribución sería más simple si las organizaciones asociadas pudieran ofrecer a todos sus clientes los mismos beneficios y pólizas. Esto no solamente reduciría los costos para PhilHealth, sino también haría más sencillo y comprensible para los miembros el cambio de un programa a otro (por ejemplo, del programa subsidiado al programa de trabajadores informales).
- Ser selectivo al elegir un distribuidor. Enfocarse en pocos distribuidores grandes en lugar de

muchos pequeños ayuda a llegar a millones de nuevos clientes. Los grandes distribuidores incluyen aseguradoras, proveedores de servicios financieros e iniciativas de protección social para los adultos mayores.

- Motivar a los distribuidores al permitirles que modifiquen la oferta de PhilHealth para ajustarla a sus líneas de producto y que distribuyan productos que suplementen el paquete de PhilHealth.
- Asegurar que los socios de distribución renueven las pólizas de los clientes. Evaluar posibles incentivos para la renovación en todos los niveles, que incluyan bonificaciones para el distribuidor y actores involucrados. Recordatorios por mensajes de celular y sorteos para los clientes también pueden promover la renovación de pólizas. A largo plazo, cubrir al “nivel intermedio faltante” no solamente será cuestión de inscribirlos, sino también de asegurar que los miembros continúen dentro del esquema.

Solución 2:

Colaboración innovadora para lograr escala en los seguros paramétricos

El gobierno Senegalés utiliza una APP innovadora para desarrollar el seguro agrícola en Senegal. El gobierno creó la CNAAS – Compañía Nacional de Seguros Agrícola de Senegal (Compagnie Nationale d'Assurance Agricole du Sénégal)- que reúne a diferentes actores, como ministerios gubernamentales, aseguradoras, productores agrícolas e IMF para ofrecer un producto de seguro paramétrico de sequía para los agricultores de cacahuete.

La CNAAS aprovecha la capacidad de diferentes organizaciones. Actores públicos como el Ministerio de Finanzas y el Ministerio de Agricultura brindan un apoyo regional; la ANACIM (agencia meteorológica nacional) proporcionan datos meteorológicos; DAPSA (una compañía de logística y análisis) ofrece producción y análisis de datos; y una red de productores e IMF ayudan con la distribución. Es necesario que todas las compañías de seguros privadas inviertan en la CNAAS. Mientras que la información de los clientes y sus finanzas no se comparte entre aseguradoras, las actividades de bienes

públicos como la educación al consumidor y las campañas para crear conciencia se realizan en colaboración. El gobierno senegalés subsidia las primas hasta en 50% y las pólizas vendidas a través de la CNAAS están exentas del impuesto al agregado.

Este esfuerzo colectivo dio como resultado un crecimiento constante. En 2011, se cubrieron a 65 campesinos y 70 hectáreas; para 2012 ya eran 2,000 campesinos y 2,700 hectáreas; cifra que aumentó en 2013 a 7,000 campesinos y 8,200 hectáreas; y que finalmente alcanzó en 2014 los 8,500 campesinos y 9,500 hectáreas. En los últimos tres años, la CNAAS ha mejorado su producto para satisfacer las necesidades del mercado, al usar la información de los actores involucrados y la retroalimentación de los campesinos. Además, revisó el gatillo de pagos, introdujo una variación en los días de cobertura y realizó campañas de sensibilización. La CNAAS espera que estas mejoras ayuden a extender la cobertura a 20,000 campesinos en 2015.

Solución 3:

Las adyacencias como enlace en las asociaciones de distribución alternativa

Para entender la viabilidad de las asociaciones de distribución alternativa, es necesario ir más allá de los ingresos actuariales y los gastos. Nuestro estudio reciente acerca del sistema bancario y los minoristas utiliza una herramienta de análisis financiero adaptada del esquema ACTA de la Fundación Bill y Melinda Gates para realizar una evaluación integral acerca de las asociaciones de distribución alternativa. El esquema ACTA desglosa los modelos de asociación en cuatro partes: ingreso actuarial y gastos (A), origen de los ingresos y gastos del cliente (C), transacciones (T), y adyacencias (A). Este esquema permite un análisis de los factores determinantes que conducen a la rentabilidad y pérdidas.

Un aspecto importante de dicho esquema son las adyacencias. Éstas son las formas en que las actividades de los socios se ven influenciadas por el producto de seguro; por ejemplo, el aumento de visitas a una tienda minorista para pagar la prima del seguro, o el incremento en el uso del monedero virtual por los clientes de un producto de microseguros. Es más probable que las aseguradoras establezcan alianzas fuertes con

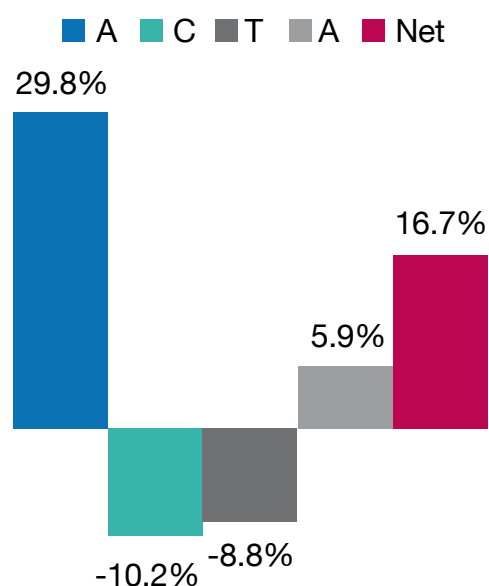
los canales de distribución si el producto crea adyacencias positivas para el negocio principal de dicho distribuidor.

De hecho, las adyacencias puede ser la amalgama que une a las alianzas de distribución alternativa. Éste parece ser el caso entre la aseguradora Hollard y la tienda minorista Edcon, que ofrece productos de seguros a los clientes con tarjetas de crédito en una de las tiendas minoristas de Edcon.

La asociación ha sido exitosa, ya que se beneficia de la solidez de la marca Edcon y su trayectoria con los servicios financieros, y de la experiencia de Hollard con el mercado de bajos ingresos.

Aunque el ingreso actuarial es lo primordial para el ingreso total (ver *Figura 7*), las adyacencias también juegan un papel importante. Las adyacencias se crean al restringir la venta del seguro a los clientes que tienen una cuenta de crédito. Esto les da un incentivo a los clientes para abrir una cuenta, y a la vez asegura el pago periódico de la prima de la póliza ya que se puede descontar de manera directa de la cuenta. El producto ahora genera ingresos de \$10 millones de dólares al mes. La viabilidad del modelo Hollard-Edcon se debe en gran parte a que las adyacencias han ayudado a crear una propuesta de valor para los actores en toda la cadena de valor.

FIGURA 5:
ANÁLISIS ACTA PARA
HOLLARD-EDCON



Solución 4:

Combinar el seguro móvil con ahorros para una cobertura de salud viable

Changamka es una compañía keniana de financiación de salud; la cual se asoció con Britam (una compañía de seguros) y Safaricom (un OTM) para formar un consorcio, y juntos brindan un producto de seguro de salud compuesto llamado Linda Jamii – protege a tu familia.

Linda Jamii es un producto que combina seguros de salud y ahorros. Los clientes pueden ahorrar dinero para propósitos de salud al utilizar la tecnología M-PESA y pueden utilizar dichos ahorros para pagar la prima del seguro. El producto se entrega a través de varios canales, como agentes y puntos de venta.

Para medir la viabilidad del producto, el Programa decidió realizar una evaluación. Se encontró que el producto ofrecía un valor significativo por medio de un paquete general y la comodidad de usar el celular. Sin embargo, manejar la red de servicios de salud y asegurar una viabilidad a largo plazo fue una tarea ardua para el consorcio. La evaluación sugirió varias recomendaciones.

Por ejemplo, Linda Jamii se concentra principalmente en un número muy pequeño de proveedores de seguros de salud costosos. El mayor proveedor del producto en la red se hace cargo de 30% de todos los costos de medicina interna y 57% de las estancias en el hospital; y la utilización del producto también se concentra en un pequeño grupo de clientes, con 10% de las pólizas usadas quince o más veces al año. Mientras que una solución sencilla hubiera sido limitar el número de visitas por póliza, esto podría reducir el valor percibido por el cliente y propiciar que las ventas fueran más difíciles al añadir complejidad al sistema.

A largo plazo, podría ser más efectivo incluir mensajes simples acerca de los derechos de los pacientes y cómo utilizar el producto Linda Jamii correctamente. La tecnología puede servir de apoyo a estos esfuerzos. Por ejemplo, Safaricom podría enviar mensajes de celular alentando a los clientes a asistir a clínicas locales en lugar de hospitales cuando requieran la atención a problemas de salud simples. Además, al necesitar una cirugía, los clientes podrían ser informados

de su saldo actual de acuerdo a su cobertura, y recibir sugerencias como “pida el medicamento genérico para permanecer dentro de la cobertura de su póliza”. Otras sugerencias son: “Lo alentamos a hacer preguntas a su doctor. Si no responde sus dudas, ¡llame a este número!” Dichos mensajes harían sentir al cliente que es parte crucial del proceso, lo que le ayudaría a manejar sus costos y abogar por sí mismo. También es una forma de empoderar a los clientes al permitirles tener más responsabilidad en los costos de su salud.

Lo que viene en 2015

1. Complementar los esquemas gubernamentales de salud serán un área de enfoque importante– buscaremos la mejor forma en que las aseguradoras puedan trabajar en conjunto con los gobiernos para ofrecer un valor adicional al beneficiario y potencializar los esfuerzos hacia una cobertura universal de salud.
2. Nuestras dos nuevas CoP en seguros agrícolas y paramétricos (ver página 28) proporcionarán un número considerable de lecciones sobre cómo brindar estos productos a mayor escala. En 2015 ambas comunidades estarán en marcha y servirán como una fuente de numerosas reflexiones.
3. ¿Cómo combinar seguros con productos y servicios no financieros puede ofrecer caminos alternativos para distribuir seguros y a la vez mejorar el valor para el cliente? El próximo año espere el análisis de algunos enfoques emergentes.
4. Continuaremos explorando nuevas formas de utilizar los teléfonos celulares para mejorar la eficiencia y alcanzar escala sin perder el sentido de conexión que se requiere para ganar la confianza del cliente.
5. Pondremos a prueba soluciones para combinar los seguros con otros servicios financieros dentro de un grupo de IMF africanas.



© Impact Insurance

5 DESARROLLAR CAPACIDADES

Los principales actores del sector público y privado a menudo carecen del conocimiento y las habilidades necesarias para aprovechar los beneficios del seguro. Por lo tanto, el tercer pilar de nuestra estrategia es **desarrollar la capacidad de profesionales y formuladores de políticas para brindar una oferta de seguros valiosa y viable**. Ayudamos a desarrollar la capacidad de diversos actores en países prioritarios al equiparlos con conocimientos, habilidades y herramientas para mejorar la práctica.

El Programa ha diseñado estrategias basadas en seis años de extraer lecciones y discernir buenas prácticas. Al reconocer que los distintos mercados de seguros tienen diferentes necesidades, empleamos diversas herramientas según el contexto. La *Figura 8* muestra los cinco distintos tipos de intervenciones para desarrollar capacidades.

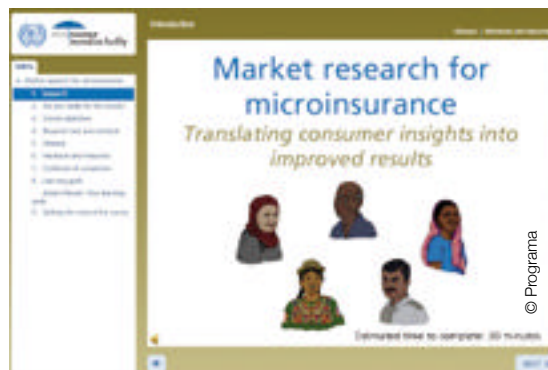
FIGURA 6:
INTERVENCIONES PARA
DESARROLLAR CAPACIDADES



Aprendizaje en línea

Seguimos a la vanguardia en la gestión de conocimientos y desarrollo de capacidades en seguros por medio del desarrollo de nuevas herramientas. Uno de los mayores logros en 2014 fue crear un centro de aprendizaje virtual y lanzar nuestro curso piloto en línea, el primero jamás creado en microseguros.

El curso se enfoca en la investigación de mercado y proporciona a los participantes las bases necesarias para crear productos que se adapten a las necesidades de los hogares de bajos recursos en sus propios contextos. (Ver Cuadro 4).



Curso de aprendizaje en línea: lección introductoria

CUADRO 4: CURSO EN LÍNEA “INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA MICROSEGUROS”

En 2014, lanzamos de manera exitosa nuestro curso en línea piloto: “Investigación de mercado para microseguros: traduciendo las percepciones de los consumidores en mejores resultados”. El curso se llevó a cabo entre octubre de 2014 y febrero de 2015, con 11 lecciones en línea y una sesión presencial en diciembre en Lusaka, Zambia. La asesoría en línea durante el curso también ayudó a los participantes a planear cómo poner en práctica las habilidades que aprendieron.

Las lecciones fueron diseñadas con el fin de aumentar la capacidad de los profesionales para recabar las opiniones de consumidores y utilizarlas en la creación, comunicación y oferta de productos de microseguros con un mayor valor para su público objetivo; incrementando así la probabilidad de un modelo de negocios en microseguros rentable y sostenible.

Se inscribieron 39 participantes de siete países en África, que incluyeron a aseguradores, proveedores, consultores, académicos y personas trabajando en organizaciones de desarrollo. El curso tuvo resultados positivos tanto para el Programa como para los participantes. La sesión presencial en Lusaka reunió a los participantes y les permitió intercambiar ideas y poner en práctica sus investigaciones de mercado.

“El curso demostró que no estoy loco. La mayoría de mis compañeros no entendían por qué me aventuraba en los microseguros en lugar de los seguros tradicionales.”

*Elvis Ackel, Presidente/Fundador,
Citadel Micro Seguros EA Ltd., Kenia*

“He estado poniendo en práctica en mi trabajo diario lo que he ido aprendiendo en el curso. Trabajar en el Planificador de Acción me ayuda a identificar y decidir sobre los objetivos de investigación de mercado para luego desarrollar e implementar las herramientas necesarias para alcanzarlos.”

*Olasumbo Odulaja, Jefe de proyecto
MicroEnsure, Nigeria*



Formación presencial

El Programa Impact Insurance sigue siendo un líder en el desarrollo de cursos de formación sobre seguros con impacto. Con base en una evaluación de las necesidades en conocimientos y habilidades, creamos módulos de capacitación para atender las necesidades fundamentales de los profesionales de seguros. Nuestros módulos de formación están dirigidos a mejorar la práctica, y se apoyan en el conocimiento y las herramientas que hemos generado a partir de años de experiencia en microseguros (Ver *Figura 7* para nuestro enfoque de formación). En el año 2014 desarrollamos cuatro módulos nuevos, llegando a un total de diez módulos:

1. Investigación de mercado para microseguros
2. Cómo ofrecer lo que los clientes perciben como valor
3. Manejo de asociaciones para microseguros
4. Mejorar la oferta de microseguros en las IMF
5. Promover productos de microseguros
6. Tarificación de microseguros
7. Administración de siniestros en microseguros
8. Manejo de la distribución de microseguros
9. Microseguros de salud
10. Introducción a microseguros

**¡CUATRO NUEVOS MÓDULOS
DE FORMACIÓN EN 2014!**



© Impact Insurance, Lindmeyer

**FIGURA 7:
ENFOQUE DE FORMACIÓN**



En 2014, se ofrecieron varios de estos módulos de formación en países prioritarios, con resultados notables. En Pakistán se organizó una sesión de formación de dos días para 35 participantes sobre cómo mejorar la oferta de microseguros en las IMF. En Tanzania, se probaron dos de nuestros nuevos módulos de formación: “Introducción a microseguros” (con 23 participantes) y “Manejo de la distribución de microseguros” (con 15 participantes). En Zambia, se ofreció un tercer módulo de formación sobre los microseguros de salud, con 18 participantes. Nuestro cuarto módulo nuevo sobre la administración de siniestros se puso a prueba en Kenia en colaboración con el Instituto de Seguros de Kenia y organismos reguladores. En todas las sesiones las evaluaciones fueron positivas, los participantes se mostraron satisfechos y consideraron que se lograron los objetivos del módulo.



Participantes en la presentación de GAN

© Impact Insurance

Comunidades de práctica

Para facilitar el intercambio de conocimientos y experiencias hemos apoyado la creación de comunidades de práctica. Una CoP tiene como objetivo crear una plataforma para que los expertos compartan problemas y retos similares, así como sus experiencias y conocimientos con el fin de mejorar sus actividades. En 2014 se formaron y lanzaron varias CoP. En octubre, se formó una CoP de diez países africanos orientada al desarrollo del mercado de seguros inclusivos. (Ver Cuadro 2).

Con el apoyo de USAID y la iniciativa BASIS/I4, en noviembre se lanzó la Red de Acción Mundial (GAN, por sus siglas en inglés para Global Action Network) que contó con 29 participantes, quienes asistieron a la reunión inaugural en la Ciudad de México. GAN es una comunidad de expertos y profesionales unidos para hacer frente a los problemas que impiden lograr una escala efectiva y responsable en los seguros agrícolas. La función del Programa incluye establecer y coordinar las actividades de un grupo de líderes de opinión – provenientes de organizaciones de desarrollo, el sector privado y centros de investigación – comprometidos en desarrollar el mercado de los seguros agrícolas, mientras se trabaja en países prioritarios para desarrollar la capacidad local e implementar los seguros agrícolas.

En Noviembre, en colaboración con el Programa Mundial de Seguros Paramétricos del Banco Mundial (GIIF, por sus siglas en inglés), se creó otra CoP llamada Foro de Seguros Paramétricos (IIF, por sus siglas en inglés) que consiste en una comunidad de profesionales de seguros paramétricos, la cual contó con 41 miembros en su reunión inaugural. El objetivo de la IIF es proveer una plataforma para el intercambio de conocimientos y experiencias entre los socios del GIIF y miembros clave de la comunidad de seguros paramétricos. Por medio de distintas actividades, la IIF se enfocará en los retos principales de los seguros paramétricos.

Nuestros productos de conocimiento

Debido al gran reconocimiento que tenemos como un centro de conocimientos en seguros con impacto, en 2014 continuamos ampliando nuestros productos de conocimiento. Se elaboraron 20 enfoques emergentes, se publicaron 26 artículos y se produjeron una serie de estudios de caso que destacan historias de éxito. (Ver Anexo 1 para más detalles.) Por medio de nuestro [centro de conocimientos](#) llegamos a alrededor de 30,000 personas de casi 200 países.



Lanzamiento de la Comunidad de Practicantes de Seguros Paramétricos

© Impact Insurance

Lo que viene en 2015

1. El Programa continuará creando mecanismos para desarrollar capacidades que puedan ser adaptados con el fin de satisfacer las necesidades de contextos específicos. Dichos mecanismos se verán enriquecidos a partir de los nuevos conocimientos adquiridos de nuestros socios alrededor del mundo.
2. Seguiremos capacitando a profesionales y creando nuevos módulos de formación para cerrar las brechas en habilidades clave (como la investigación de mercado, tarificación, promoción y gestión de asociaciones) así como para promover el valor al cliente.
3. Se completará y evaluará nuestro curso de aprendizaje en línea. A partir de la valoración obtenida y los comentarios de los participantes, desarrollaremos más cursos en línea que se incluirán en la oferta del centro de aprendizaje virtual del Programa.
4. Con el fin de ampliar nuestro alcance trabajaremos con multiplicadores e impulsaremos su habilidad para realizar intervenciones enfocadas en desarrollar capacidades de una manera sostenible.
5. Las CoP previamente establecidas permanecerán activas y continuarán con la interacción e intercambio entre miembros. Asimismo, promoveremos la creación de nuevas CoP que satisfagan las necesidades locales y globales del sector de seguros.



COMENTARIOS FINALES

El 2014 fue año de avances significativos hacia el alcance del potencial de los seguros con impacto, en particular gracias a que consolidamos e implementamos nuestra nueva estrategia triple.

Hemos intensificado nuestros esfuerzos para desarrollar el mercado de seguros, con un enfoque estructurado que se adapta a las necesidades de cada país. Ahora continuaremos paso a paso con el proceso de desarrollo del mercado de seguros en países prioritarios; e iniciaremos el propio en otros mercados en 2015.

Innovar sigue siendo una de nuestras fortalezas y mantenemos nuestro compromiso por encontrar formas prácticas para ayudar a que más personas tengan acceso a un seguro. Seguiremos probando y ampliando las soluciones innovadoras que se presentaron en este informe, así como las nuevas que surjan.

Finalmente, continuamos creyendo que desarrollar las capacidades de actores relevantes es vital. Los participantes en nuestras sesiones de formación y actividades durante 2014 desarrollaron sus habilidades y capacidades para ofrecer productos de seguros mejores y más sostenibles. Seguiremos desarrollando nuestro currículo interactivo y otras herramientas que ofreceremos más ampliamente en 2015.

A pesar de los éxitos logrados en 2014, aún queda un largo camino por recorrer antes de alcanzar por completo el potencial económico y social del seguro. Nuestros seis años de experiencia nos han dado buenas bases y el conocimiento necesario para tener un verdadero impacto en los seguros. Esperamos trabajar con usted para lograrlo.

Manténgase al día durante 2015:

Regístrese para recibir noticias



Visite nuestra página web



**Acompáñenos en nuestros eventos
y sesiones de formación**



SOCIOS



La OIT desea expresar su gratitud a la Fundación Bill & Melinda Gates por sus generosas contribuciones. Desde su creación en 2008, el Programa Impact Insurance de la OIT, ha extendido la frontera de los seguros para incluir hogares de bajos recursos por medio de subvenciones para innovación, desarrollo de capacidades, investigación y diseminación de buenas prácticas. Como resultado, hemos demostrado que es posible brindar seguros viables a la clase pobre trabajadora y que el seguro ayuda a manejar los riesgos de manera efectiva y reducir la vulnerabilidad. Estos logros pueden atribuirse a las sinergias entre el Programa y la Fundación Gates; ya que nuestro programa complementó los esfuerzos de la fundación en materia de salud, agricultura y servicios financieros para los pobres.

Hoy, después de seis años productivos, renovamos nuestro compromiso ahora como el Programa Impact Insurance de la OIT para satisfacer las necesidades cambiantes del sector. Con nuestra estrategia 2014-2018 estamos comprometidos a ayudar a la industria a alcanzar el potencial social y económico de los seguros.

Con más de 65 beneficiarios en África, Asia y América Latina, el Programa se ha convertido en un centro de conocimiento de gran importancia donde se extraen lecciones concretas de una multitud de pioneros y se difunden los éxitos y retos por afrontar.

Nuevos Donantes



Proyecto: Gestión del conocimiento en seguros paramétricos



Proyecto: Red de acción mundial (GAN)



La OIT también agradece el generoso apoyo de la Fundación Z Zurich. Su contribución ayudó a mejorar la eficiencia y expandir el alcance de los servicios de seguros a los hogares de bajos ingresos y las empresas, con el propósito de asegurar que mejores prácticas en el manejo de riesgos sean más accesibles. La asociación de cinco años con la fundación ha generado resultados positivos; sobre todo para comprender cómo los productos y procesos asistidos por tecnología ayudan a proporcionar un mayor valor en los hogares vulnerables, a la vez que construyen un negocio sostenible para los proveedores de seguros.

Socios Estratégicos

Para potenciar los seguros con impacto, unimos fuerzas con socios estratégicos:



ANEXOS

Productos de conocimiento, 2014

ENFOQUES EMERGENTES MÁS POPULARES

Enfoque Emergente 81: Contando con un método en la locura

Tema: Siniestros y reclamos; fuente: Un estudio sobre la gestión de reclamos de siniestros en microseguros.

Enfoque Emergente 83: Más allá del precio

Tema: Viabilidad de negocio; fuente: Un estudio (de seguimiento) sobre la viabilidad de seis planes de microseguro

Enfoque Emergente 84: Piense en GRANDE

Tema: Mejora del valor, Viabilidad de negocio, Desarrollo de productos; fuente: Un estudio para comprender los detonantes de escala para los esquemas de microseguros

Enfoque Emergente 85: Un delicado equilibrio

Tema: Vida, Vinculado al ahorro; fuente: Cooperative Insurance Company, Kenia

Enfoque Emergente 87: Repensando la educación en seguros al consumidor

Tema: Educación al consumidor; fuente: Una revisión de cinco iniciativas de educación del consumidor de seguros implementados por asociaciones de seguros

Enfoque Emergente 89: Combinación e integración

Tema: Otros canales, Minoristas, Teléfonos celulares, Instituciones financieras; fuente: Estudio de síntesis sobre la distribución de microseguros

Enfoque Emergente 90: Comprender versus hacer

Tema: Mejorar Del valor; fuente: Serie acerca del valor al cliente del microseguro

Enfoque Emergente 91: Combinar con cuidado

Tema: Salud, Mejora del valor, Siniestros y reclamos; fuente: Estudio sobre la combinación de productos de microseguros de salud con microcréditos

Enfoque Emergente 94: Marketing de guerrilla

Tema: Teléfonos celulares; fuente: Econet Wireless, Zimbabue

Enfoque Emergente 96: Las adyacencias como nexo en las alianzas alternativas de distribución

Tema: Otros canales; fuente: Alcanzar escala y eficiencia en los microseguros a través los corresponsales bancarios y los minoristas

SERIE SOBRE EL VALOR AL CLIENTE

Dalal, A.; Zimmerman, E.; Magnoni, B.; Matul, M. 2014. [¿Hay valor en el microseguro?](#), Briefing Note 1.

Matul, M.; Dalal, A. 2014. [Cómo crear valor para el cliente: diez recomendaciones para los aseguradores](#), Briefing Note 2.

Dalal, A.; Fonseca, C. 2014. [Creación de un entorno propicio para la mejora del valor para el cliente](#), Briefing Note 3.

BRIEFING NOTES

Prashad, P.; Saunders, D.; Dalal, A. 2014. [Los teléfonos celulares y el microseguro](#), Briefing Note 21

Vargas Hill, R.; Gajate-Garrido, G.; Phily, C.; Dalal, A. 2014. [Utilizando los subsidios para el seguro inclusivo: Lecciones del sector agrícola y de la salud](#), Briefing Note 22

Cimon, E.; Harnasch, B.; Gross, P.; Fonseca, C. 2014. [Eliminando obstáculos para acceder al microseguro](#), Briefing Note 23

Rendek, K.; Holtz, J.; Fonseca, C. 2014. [El momento de la verdad: Gestión del reclamo de siniestros en microseguros](#), Briefing Note 24

Thom, M.; Gray, J.; Müller, Z.; Leach, J. 2014. [Escala: Pensando en grande](#), Briefing Note 25

Angove, J.; Dalal, A. 2014. [Estudio de caso del negocio para microseguros, parte II](#), Briefing Note 26

Fonseca, C.; Dalal, A. 2014. [Introducción a la ECS: el rol de las aseguradoras en la educación del consumidor de seguros](#), Briefing Note 27

Merry, A.; Prashad, P.; Hoffarth, T. 2014. [Distribución del microseguro: reflexiones para las aseguradoras](#), Briefing Note 28

Holtz, J.; Hoffarth, T.; Phily C. 2014. [Cómo lograr el funcionamiento del microseguro de salud: diez recomendaciones para profesionales](#), Briefing Note 29

Bernhardt, A. 2014. [Aplicaciones del microreaseguro: Cerrando la brecha entre la oferta y la demanda](#), Briefing Note 30

CASE BRIEFS

Solana, M.; Merry, A. 2014. [Case Brief: Fonkoze, Haití](#)

Prashad, P.; Merry, A. 2014. [Case Brief: ILRI, Kenia](#)

Holtz, J.; Merry, A. 2014. [Case Brief: Naya Jeevan, Pakistán](#)

Phily, C.; Merry, A. 2014. [Case Brief: UAB Vie, Burkina Faso](#)

Solana, M.; Merry, A. 2014. [Case Brief: Bradesco, Brasil](#)

RESEARCH PAPERS

Sheth, K. 2014. [Evaluating health-seeking behavior, utilization of care, and health risk: Evidence from a community based insurance model in India](#), Research Paper 36

Banerjee, A.; Duflo, E.; Hornbeck, R. 2014. [Bundling health insurance and microfinance in India](#), Research Paper 37

Sheth, K. 2014. [The distributional consequences of micro health insurance: Can a pro-poor program prove to be regressive?](#), Research Paper 38

Anagol, S.; Cole, S.; Litvine, L. 2014. [Can debiasing provided over the internet improve consumer financial decisions? Evidence from experiments on life insurance decisions from India and the U.S.](#), Research Paper 39

Ruchismita, R.; Sharma, S. 2014. [Exploring viability in primary care insurance: A study of CARE Hospital Foundation's innovative experiment in India](#), Research Paper 40

Kazi, D.; Hussain, B.; Shivji, S.; Hasan, A. 2014. [Integrated health insurance for the urban working poor](#), Research Paper 41

Shoree, S.; Ruchismita, R.; Desai, K. 2014. [Evaluation of RSBY's key performance indicators: A biennial study](#), Research Paper 42

Shoree, S.; Sharma, S.; Ruchismita R. 2014. [Outpatient care in RSBY: A study of program's pilot experiments](#), Research Paper 43.

Eventos

Marzo

Sesión de aprendizaje sobre microseguros, Dar es Salaam, Tanzania

Abril

Panel de discusión en la 2da Reunión de Reguladores de Seguro SAARC y Conferencia Internacional, Karachi, Pakistán

Junio,

4ta Conferencia Anual del Seguro y Reaseguro en África 2014, Nairobi, Kenia

Taller de productos de microseguros para el manejo de riesgos meteorológicos en países en desarrollo: estado actual y perspectivas, París, Francia

Asamblea de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Londres, Reino Unido

Julio

Sesión de aprendizaje del microseguro (Fundación Múnich Re), Manila Filipinas

Simposio de la Fundación Mastercard sobre la inclusión financiera, Turín, Italia

Webinar acerca de los microseguros y los teléfonos celulares en Latinoamérica, Mundial

Agosto

Reunión para trazar la estrategia nacional para el desarrollo del microseguro, Dakar, Senegal

Sesión de aprendizaje para mejorar el valor al cliente y la distribución en el microseguro, Lusaka, Zambia

2da Cumbre Anual del Microseguro en África (AMC International, por sus siglas en inglés), Nairobi, Kenia

Septiembre

Sesiones de aprendizaje en torno a varios temas relacionados con el microseguro (organizado por CIMA), Doula, Camerún

Sesión de aprendizaje acerca de las nuevas oportunidades para el microseguro, Dakar, Senegal

Sesión de formación para mejorar las ofertas en microseguros de las instituciones microfinancieras (IMF), Karachi, Pakistán

Octubre

Sesión de aprendizaje sobre el caso de negocio del microseguro, Dar es Salaam, Tanzania

Sesión de aprendizaje sobre cómo mejorar un entorno propicio, Dar es Salaam, Tanzania

Reunión de coordinación para donantes, Addis Ababa, Etiopía

Reunión inaugural de la CoP para el desarrollo del mercado de microseguros, Dar es Salaam, Tanzania

Sesión de formación sobre una introducción a microseguros y su caso de negocio, Dar es Salaam, Tanzania

Curso en línea piloto sobre la investigación de mercado (octubre–diciembre), Lusaka, Zambia

Noviembre

Foro de Innovación en la X Conferencia Internacional (organizada por la Fundación Munich Re & Microinsurance Network), Ciudad de México, México

Seminario para explorar las oportunidades del microseguro en Guatemala, Ciudad de Guatemala

Conferencia sobre el seguro agrícola, Berlín, Alemania

Diciembre

Coloquio de expertos en torno a enfoques reguladores y adecuados para el mercado de los seguros inclusivos, Washington, DC, EUA

Sesión de formación acerca del manejo de la distribución del microseguro, Dar es Salaam, Tanzania

Reunión de fortalecimiento del compromiso de los actores para el desarrollo del mercado, Bogotá, Colombia

Sesión de formación en microseguros de salud, Lusaka, Zambia



EQUIPO DEL PROGRAMA

Craig Churchill

Líder del equipo

Nicole Marie Afable

Analista de gestión
del conocimiento

Aparna Dalal

Oficial técnico

Camyla Fonseca

Analista de gestión del conocimiento

Aida Lindmeier

Oficial de programa

Yoseph Aseffa

Asesor principal de proyecto
(basado en Etiopía)

Moussa Dieng

Asesor principal de proyecto
(basado en Senegal)

Michal Matul

Jefe de proyecto

Alice Merry

Analista de investigación
(basado en Perú)

Pranav Prashad

Oficial técnico

Miguel Solana

Oficial técnico

Jasmin Suministrado

Oficial superior de conocimientos y
desarrollo de capacidades

Lemmy Manje

Oficial técnico (basado en Zambia)

Agradecemos a Jeanna Holtz, Caroline Phily y Beatrice Guillemain por sus contribuciones a lo largo de los años.

Los pasantes hicieron valiosas contribuciones al Programa en 2014. Un agradecimiento especial a David Schwebel por su dedicación.



IMPACT INSURANCE

**Programa de Finanzas Sociales
Departamento de Empresas
Oficina Internacional del Trabajo (OIT)**

4, route des Morillons

CH-1211 Ginebra 22

Suiza

Tel.: +41 22 799 6786

Fax: +41 22 799 6896

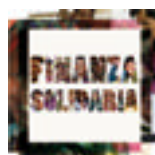
Correo electrónico: impactinsurance@ilo.org

Sitio web: <http://www.impactinsurance.org/es>

Éste es el séptimo Informe Anual del Programa Impact Insurance

El programa Impact Insurance de la Organización Internacional del Trabajo ayuda a la industria del seguro, los gobiernos y sus socios a alcanzar el potencial del seguro para el desarrollo social y económico.

El programa fue lanzado en 2008 con la generosa ayuda de la fundación Bill y Melinda Gates, y ha recibido donaciones de distintas organizaciones como la Fundación Z Zurich, Fundación Munich Re, el Grupo del Banco Mundial, USAID y AusAID.



ISBN 978-92-2-329571-4



9 789223 295714