



Oficina
Internacional
del Trabajo

INFORME ANUAL 2012



FONDO PARA LA INNOVACIÓN EN MICROSEGUROS

FONDO PARA LA INNOVACIÓN EN MICROSEGUROS

PROTECCIÓN

DE LOS TRABAJADORES PROBRES

INFORME ANUAL 2012



Fondo para la Innovación en Microseguros
Programa de Finanzas Sociales — Sector de Empleo
Oficina Internacional del Trabajo (OIT)
4, route des Morillons
CH-1211 Ginebra 22
Suiza

Tfno.: +41 22 799 6786
Fax: +41 22 799 6896
Correo electrónico: microinsurancemedi@ilo.org
Sitio web: www.ilo.org/microinsurance

© OIT 2013
ISBN 978-92-2-326957-9

Editorial: Oficina Internacional del Trabajo (OIT)
Producción: Paprika, Annecy (Francia)

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.ifrro.org puede encontrar la organización de derechos de reproducción de su país.

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.

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

CONTENTS

El presente informe anual está organizado en tres partes: en la parte 1 que figura a continuación se resumen los principales resultados del Fondo para la Innovación en Microseguros de la OIT en 2012, y se presentan nuestros pensamientos iniciales sobre los planes del Fondo después de 2013; en la parte 2 se describen la evolución de los microseguros y las experiencias de nuestros asociados en África, Asia y el Pacífico, India y América Latina y el Caribe; y en la parte 3 se presentan las lecciones que generaron nuestros asociados en 2012. En los anexos se enumeran nuestros beneficiarios de subvenciones a la innovación y asociados estratégicos (anexo I), los productos de conocimiento (anexo II) y las actividades para el desarrollo de capacidades (anexo III).

PARTE 1. EN BUSCA DE CALIDAD CON ESCALA	1
LOGROS OPERATIVOS	2
RECONOCIMIENTO DE DESAFÍOS CONSTANTES	3
PERFECCIONAR LOS ESFUERZOS DEL FONDO	4
Acelerar la calidad a escala	5
Laboratorio para la innovación	6
Gestión del conocimiento	6
PARTE 2. UNA RESEÑA REGIONAL	9
ÁFRICA	9
ASIA Y EL PACÍFICO	12
INDIA	13
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE	16
PARTE 3. EL DIARIO DE APRENDIZAJE DEL FONDO	18
DEMOSTRAR EL VALOR PARA EL CLIENTE	18
MEJORAR EL VALOR PARA EL CLIENTE	19
Producto	20
Acceso	22
Costo	24
Experiencia	25
DESBLOQUEAR LA DEMANDA	27
ARMONIZAR LA ESCALA, LA CALIDAD Y LA VIABILIDAD	28
Gobiernos	28
Empresas aseguradoras comerciales	30
Canales de distribución	30
Tecnología	32
NOTAS	34
ANEXOS	35
ANEXO I. ASOCIADOS DEL FONDO	36
Beneficiarios de subvenciones para la innovación, de 2008 a 2012	37
Asociados estratégicos	44
ANEXO II. PRODUCTOS DE CONOCIMIENTO, 2012	45
Microinsurance Papers y Briefing Notes	45
Research Papers	45
Emerging Insights	46
Videos	47
ANEXO III. INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS Y CREACIÓN DE CAPACIDAD, 2012	50
Eventos	50
Becas	51
ANEXO IV: EQUIPO DEL FONDO	52
Fotografía de equipo	53
ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS	54

La buena noticia es que cada vez hay más y más productos de seguro que están a disposición de las personas de bajos recursos. Es necesario, a partir de ahora, poder pasar de pilotos a una escala significativa. Esto no sucederá si el microseguro se trata como un tema aislado. Hará falta que los reguladores, las compañías de seguros y los sistemas de seguridad social trabajen en conjunto para colaborar con los actores claves en temas como agricultura, medio ambiente, salud, comunicaciones y servicios financieros.

S.A.R. la Princesa Máxima de los Países Bajos

Asesora Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para el Desarrollo Financiero Incluyente.
Discurso pronunciado ante la 8ª Conferencia Internacional sobre Microseguros, Tanzania, 6 de noviembre de 2012

HECHOS Y EVENTOS SIGNIFICATIVOS DEL FONDO, 2012

Enero	Participación en la reunión del Comité Ejecutivo del Microinsurance Network, Alemania
Febrero	Presentación en la Conferencia sobre Innovaciones en la Asistencia Sanitaria Ambulatoria, India
Marzo	Conclusión de un análisis estratégico para la siguiente fase del Fondo, Suiza
Abril	Pronunciación de un discurso de apertura en la Conferencia de Investigación sobre Microseguros, Países Bajos Publicación de <i>Protecting the poor: A microinsurance compendium, vol. II</i> (con la Fundación Munich Re), Países Bajos Organización de un taller de estrategias con actores clave para la siguiente fase del Fondo, Suiza
Mayo	Participación en la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros- Grupo de Trabajo Conjunto del Microinsurance Network, Marruecos Participación en la Conferencia Internacional OCDE-España sobre Educación Financiera, España Presentación en la 1ª Cumbre sobre Seguros y Tecnología, Haití Presentación en la 39ª Conferencia de la Organización de Seguros Africanos, Sudán Lanzamiento del módulo de formación "Tarificación para microseguros", Ghana
Junio	Participación en la Reunión Técnica de I4, Italia Contribución al establecimiento de la Red de Acción Mundial sobre seguros paramétricos, Italia Participación en la reunión del Microinsurance Network, Alemania Lanzamiento del módulo de formación "Gestionar las alianzas en microseguros", Zambia Organización de la primera reunión de la Junta Consultiva sobre Programas de Formación, Alemania
Julio	Organización del lanzamiento de la publicación <i>Protecting the poor: A microinsurance compendium, vol. II</i> , Suiza Presentación en la 6ª Conferencia Asiática sobre Microseguros, Filipinas Organización del curso Estrategias comerciales en microseguros para el mercado africano (con Cenfri), Sudáfrica
Agosto	Participación en la Conferencia sobre Impacto y Política, Tailandia Organización de una visita de intercambio del grupo de aprendizaje para profesionales en Old Mutual, Sudáfrica
Septiembre	Organización del Foro para el Intercambio de Conocimientos sobre el Impacto de los Microseguros de Salud, India
Octubre	Presentación en la Conferencia Anual de la Asociación Internacional de Supervisores de Seguros, Estados Unidos Presentación en el Coloquio Internacional sobre Seguros del Banco Mundial, Estados Unidos Presentación en el Foromic del BID-FOMIN 2012, Barbados Anuncio de oportunidades de becas (dos en África y una en el Caribe)
Noviembre	Organización de la segunda reunión de la Junta Consultiva sobre Programas de Formación, Tanzania Organización de un taller sobre el desarrollo de módulos de formación, Tanzania Organización del 5º Foro para la Innovación, Tanzania Presentación en la 8ª Conferencia Internacional sobre Microseguros, Tanzania Participación en la Reunión General Anual del Microinsurance Network, Tanzania Participación en la Semana de las Microfinanzas de la Plataforma Europea de las Microfinanzas, Luxemburgo Organización de un intercambio de experiencias del grupo de aprendizaje para profesionales, Tanzania
Diciembre	Presentación en el Taller internacional sobre política pública del Banco Mundial, Alemania

PARTE 1. EN BUSCA DE CALIDAD CON ESCALA

Los microseguros son un ámbito que evoluciona con rapidez y que tiene un gran potencial para ayudar a los pobres del mundo a gestionar el riesgo de grandes pérdidas, tal como se describe en la cita preliminar de la Princesa Máxima, Asesora Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para el Desarrollo Financiero Incluyente. La extensión de los seguros a los hogares de bajos ingresos es una forma de integrar la inclusión financiera y la protección social, lo cual no sólo puede beneficiar a los trabajadores pobres, sino también a sus comunidades y países (véase el recuadro 1). Sin embargo, millones de hogares de bajos ingresos no tienen acceso a productos de seguros apropiados, y la industria de seguros en muchos países no está aprovechando su potencial para apoyar el desarrollo económico y la creación de empleo.

Con el apoyo inicial de la [Fundación Bill y Melinda Gates](#), el Fondo se creó para ayudar a éste naciente ámbito a aprender y a crecer, y ha logrado contribuir tanto al aprendizaje de vanguardia como a al impacto en el terreno. La visión del Fondo es la de un mundo en el que miles de millones de personas de bajos ingresos gestionen mejor los riesgos a los que se enfrentan, apoyando los esfuerzos para romper el círculo de la pobreza. Con el fin de lograr dicha visión, nos hemos centrado en dos preguntas fundamentales: a) ¿se benefician realmente los pobres de los microseguros? y b) ¿se pueden ofrecer microseguros de una manera viable o sostenible?

Con el fin de responder a estas preguntas, y de apoyar los esfuerzos realizados para superar diversos desafíos en materia de microseguros, el Fondo ha emprendido una serie de actividades, incluyendo proporcionar subvenciones a: la innovación, la investigación y el desarrollo de capacidades; ofrecer becas a profesionales de seguros, y llevar a cabo cursos de formación, organizar talleres y difundir las lecciones aprendidas. Como catalizador para la acción, el Fondo despliega su actividad en cooperación con diversos asociados y colaboradores, incluidos académicos, actuarios y consultores, centros de investigación y análisis, organizaciones no gubernamentales (ONG) y profesionales del seguro.



© Facility

John Pott (consultor), Agrotosh Mookerjee (Becario del Fondo) y SundeeKapila (Swasth India Services) visitan a una clínica de asistencia sanitaria ambulatoria en la India



© Aseguradora Rural

Trabajador sanitario dispensando tratamiento ambulatorio a un cliente de Aseguradora Rural en Guatemala



© Facility

Beneficiarios del programa de salud comunitario de VimoSEWA en la India

Recuadro 1 LA PROMESA DE LOS MICROSEGUROS

El economista Amartya Sen, galardonado con el Premio Nobel, ha señalado que la crisis tiene un "carácter que depende de la clase". Las clases socioeconómicas más bajas, muchas de las cuales trabajan en la economía informal, son más vulnerables a los riesgos que otras y, sin embargo, son las que tienen menos capacidad para enfrentar a las crisis cuando éstas se producen. Los microseguros prometen romper este ciclo de vulnerabilidad y pobreza que se perpetúa. Este argumento ya no es teórico. Se han realizado estudios rigurosos que empiezan a demostrar que los trabajadores pobres tienen una situación mejor cuando están asegurados.

Integrar la protección social y la inclusión financiera

El microseguro puede ser un medio integral para ampliar o complementar las prestaciones de protección social, en particular para los trabajadores pobres. Los microseguros no sólo pueden apoyar la distribución de las prestaciones de protección social a poblaciones insuficientemente atendidas, sino que también pueden complementar las prestaciones básicas de los programas de seguridad social. Los microseguros también pretenden corregir un fallo en los mercados financieros para que los trabajadores pobres accedan a servicios de seguros que antes no estaban disponibles. Al potenciar la protección social con la inclusión financiera, es posible aumentar la eficacia de ambas, mejorando la capacidad de los trabajadores de la economía informal para afrontar los costos asociados a la enfermedad o el fallecimiento de los sostenedores de la familia, el robo de los bienes productivos y la destrucción provocada por los desastres.

Beneficios de los microseguros

Los beneficios de los microseguros van más allá de la ayuda financiera en caso de conmoción; al nivel del hogar, ofrecen beneficios en cuanto a la protección y la producción. Una póliza de seguro de vida a largo plazo, por ejemplo, puede ayudar a los pobres a establecer una base de activos. También existen cada vez más datos concluyentes sobre cómo los agricultores de pequeña escala y los microempresarios asumen un mayor riesgo e invierten más en sus negocios cuando saben que están asegurados (Caiet al., 2010, y Karlan et al., 2012).

Los beneficios de los seguros van más allá de los hogares de bajos ingresos, y llegan a su comunidad y país. Algunos estudios han demostrado una relación causal entre el desarrollo de la industria de los seguros en general y el desarrollo económico nacional. Más en general dentro de la economía, al movilizar los ahorros a largo plazo, las empresas de seguros son una fuente importante de capital de inversión a largo plazo para iniciativas como la mejora de infraestructura, y pueden estimular el desarrollo de mercados de deuda y capital (Brainard, 2008).

LOGROS OPERATIVOS

Entre 2008 y 2012, el Fondo y sus colaboradores han realizado considerable progreso, a través de las siguientes iniciativas:

- Otorgando subvenciones a la innovación a 63 organizaciones de África, Oriente Medio, Asia, América Latina y el Caribe, con el fin de elaborar y probar nuevos productos, modelos y estrategias de microseguros (véase el anexo I).
- Ayudando a 57 personas y organizaciones a crear capacidades a través de becas, tutorías, asistencia técnica y servicios de consultoría, y de eventos para el intercambio de información.

- Colaborando con actuarios, académicos, consultores, empresas de seguros, socios de desarrollo y otros agentes con el fin de crear una comunidad de práctica que facilite los intercambios Sur-Sur para acelerar el proceso de aprendizaje.
- Estableciendo una plataforma de gestión del conocimiento en línea con el fin de hacer un seguimiento de los progresos realizados por profesionales clave del microseguro, añadiendo y difundiendo al mismo tiempo las lecciones aprendidas entre las organizaciones que tratan de responder preguntas similares. Sobre la base de estas experiencias, el Fondo publicó, junto con la Fundación Munich Re y el Microinsurance Network, el Microinsurance compendium (Churchill y Matul, eds, 2012; véase el recuadro 23). El Fondo también ha publicado 18 Microinsurance Papers en los que subraya percepciones basadas en la práctica (con una docena más en proyecto), y 51 Emerging Insights, que son breves lecciones difundidas por medios electrónicos (véase el anexo II para consultar los Microinsurance Papers y Emerging Insights publicados en 2012).
- Proporcionando 27 subvenciones a la investigación y publicando 27 Research Papers para implicar al medio académico en cuestiones claves (véase el anexo II para consultar los documentos publicados en 2012).

Las principales lecciones extraídas de los beneficiarios de subvenciones y de los estudios del Fondo en 2012, y del sector de microseguros en general, se resumen en la parte 3 del presente informe.

RECONOCIMIENTO DE DESAFÍOS CONSTANTES

Si bien se ha progresado en el ámbito de microseguros en los últimos años, siguen planteándose una serie de desafíos. Tal vez el más flagrante son las disparidades geográficas, con oasis de éxito en medio de vastos desiertos sin cobertura. Sin embargo, los desafíos tienen lugar a múltiples niveles. A nivel macro, una regulación inapropiada y la falta de subvenciones pueden obstaculizar el progreso. A nivel meso, existe una necesidad continua de personal calificado, como ajustadores, corredores de seguros y actuarios, y de una mejor recopilación de datos. La falta de datos no sólo dificulta el diseño de productos, sino que supone también un obstáculo para las empresas de seguros que consideran entrar al mercado.

La educación al cliente sigue siendo un problema, ya que la falta de comprensión de los seguros y de confianza en los mismos inhibe la demanda (véase el recuadro 7). En una encuesta realizada como parte del proceso de planificación estratégica del Fondo, se le pidió a agentes interesados externos que identificaran los mayores obstáculos que dificultan el acceso a los productos de seguro valiosos a escala. Los tres obstáculos que se consideraron más importantes – y a los que no se hacía frente – eran el valor limitado de los microseguros para los hogares de bajos ingresos (el 68 por ciento de los encuestados), la falta de comprensión de los microseguros por parte de los clientes potenciales (el 66 por ciento) y su falta de confianza en los proveedores (el 60 por ciento). Al menos el 40 por ciento de los encuestados indicaron una docena de cuestiones diferentes, lo que pone de relieve la complejidad que reviste la tarea en cuestión y las diversas estrategias que podrían ser eficaces.

Al nivel de operaciones, en algunos mercados se está progresando considerablemente en lo que respecta a la distribución de seguros, lo cual obedece en parte a la innovación tecnológica y a la diversidad de los canales de distribución que participan, pero en muchos países la falta de



© Syngenta Foundation

En caso de sequía, la mayoría de los agricultores no tiene otra opción que rezar para que llueva. Y si no llueve, los cultivos no crecen. Ante el cambio climático mundial, deben poder tener otras soluciones, como el seguro climático indexado, que ha evolucionado considerablemente y se ha hecho muy eficaz.

Marco Ferroni,
Fundación Syngenta
para una Agricultura
Sostenible, Suiza

infraestructura de distribución sigue planteando problemas. En los lugares en los que el sector de los microseguros está consolidado, las instituciones de microfinanzas (IMF) pueden ser un canal importante de distribución, sin embargo la expansión real tiene lugar cuando las empresas de seguros van más allá de los primeros beneficios del producto de desgravamen (vida crédito) y encuentran otras formas de llegar a los trabajadores pobres. El diseño de los productos ha mejorado en los últimos años, pero siguen necesitándose productos más valiosos. Asimismo, si bien se están poniendo a prueba muchos productos que generan lecciones interesantes, no se ha llevado a escala un número significativo de productos experimentales.

PERFECCIONAR LOS ESFUERZOS DEL FONDO

Después de cinco años apoyando a los innovadores de microseguros y aprendiendo de ellos, el Fondo está perfeccionando sus esfuerzos. Al avanzar, el Fondo pretende promover y apoyar de manera proactiva la adopción de buenas prácticas en materia de microseguros por agentes clave interesados con el fin de ampliar radicalmente el alcance de los servicios de seguros para que lleguen al mercado de bajos ingresos, de fortalecer a los proveedores de seguros y de asegurar una disponibilidad más amplia de las prácticas de gestión del riesgo. En la actualidad, se está elaborando un plan quinquenal (2014-2018), para hacer frente a las dificultades clave y, al mismo tiempo, asegurar que los proveedores de microseguros se benefician mutuamente de sus experiencias, y generar nuevas ideas para ayudar a mejorar la oferta y desbloquear la demanda de seguros. Esto se logrará mediante una estrategia de triple enfoque (véase el gráfico 1).

Gráfico 1 LA ESTRATEGIA DE TRIPLE ENFOQUE DEL FONDO PARA 2014-18

ACTIVIDADES	PRODUCTOS	RESULTADOS	IMPACTO
Acelerar la calidad a escala – creación de capacidad centrándose de manera intensiva en los países	Mejores conocimientos Más especialistas formados Responsables de la formulación de políticas bien informados	Los profesionales prestan servicios eficazmente a los mercados de bajos ingresos Los clientes están mejor informados, gestionan mejor los riesgos y aumentan la demanda	Mayor calidad de los microseguros a escala Mejor gestión del riesgo y vulnerabilidad reducida de los hogares de bajos ingresos
Laboratorio para la innovación – apoyo selectivo e intensivo para la innovación	Profesionales bien informados Aprendizaje más rápido y marcado Nuevas lecciones	Los académicos producen conocimientos para su utilización por los profesionales y los responsables de la formulación de políticas Los consultores , instructores y asociaciones promueven mensajes clave	
Gestión del conocimiento – transformar, difundir y aplicar los conocimientos	Información que permite tomar medidas Comunidades de práctica	Los gobiernos llevan a cabo políticas públicas de apoyo	

ACELERAR LA CALIDAD A ESCALA

El Fondo trata de pasar del apoyo amplio para la innovación a un enfoque de desarrollo del mercado entre ocho y diez países seleccionados. Esto significa colaborar con las empresas de seguros, los canales de distribución, los proveedores de tecnología y otros agentes interesados en cada país, y apoyar sus esfuerzos para desarrollar los servicios de seguros para los trabajadores pobres. Los países se seleccionarán sobre la base de criterios esenciales, inclusive la presencia de una vasta población de bajos ingresos con servicios de seguros limitados, una industria de seguros con cierto interés en centrarse en un nivel inferior del mercado, y un supervisor de seguros comprometido a desarrollar el mercado. En resumen, estos países están preparados para lograr una calidad a escala.

Las actividades en cada país dependerán de las circunstancias locales. Se prestará particular atención a reunir los conjuntos divergentes de conocimientos especializados necesarios para el éxito de los microseguros, por ejemplo, a través de ferias de asociaciones para las empresas aseguradoras, los canales de distribución y los proveedores de tecnología.

Con el fin de apoyar la formación que podrían exigir diversos agentes interesados que participan en los programas intensivos llevados a cabo en los países, extraeremos nuestros voluminosos productos, y transformaremos las lecciones y experiencias provenientes de nuestros beneficiarios de subvenciones a la innovación en materiales de formación en varios idiomas (véase el recuadro 2). El contenido consiguiente también puede ser de utilidad en otros ámbitos. Por lo tanto, en colaboración con el Microinsurance Network, estamos identificando instituciones de formación, universidades, escuelas de negocios, ONG, departamentos de recursos humanos y otros multiplicadores con el fin de suministrar este material en persona y por Internet. Al apoyar el desarrollo de los instructores y consultores de microseguros, el Fondo apoyará indirectamente la creación de capacidad de otros proveedores de microseguros.

Recuadro 2 DESARROLLAR UN PROGRAMA DE ESTUDIOS PARA LA FORMACIÓN EN MATERIA DE MICROSEGUROS

Un programa de formación amplio es un instrumento esencial para apoyar a los proveedores con el fin de mejorar la viabilidad, la sostenibilidad y el valor de sus servicios. Con el apoyo de la [Australian Agency for International Development](#) (AusAID), se han creado cinco módulos de formación:

- Tarificación de microseguros
- Mejorar el valor al cliente
- Gestionar las alianzas en microseguros
- Mejorar la oferta de microseguros de una institución financiera
- Promoción de productos de microseguro

Estos módulos complementan los Indicadores de Desempeño y los módulos de formación de la Planificación Comercial elaborados por el Microinsurance Network.



Participantes asistiendo al programa de formación "Tarificación de microseguros" en Ghana

Al crear estos módulos, el Fondo documenta experiencias innovadoras y pertinentes en el ámbito de los microseguros provenientes de todo el mundo, y elabora guías, instrumentos y materiales de enseñanza eficaces, que se prueban en los talleres a continuación. Una vez que los módulos están bien desarrollados, pueden ponerse en práctica en colaboración con asociados regionales y sectoriales. Se ha creado una Junta Consultiva para ayudar al Fondo a elaborar el programa de estudios, identificar a asociados en materia de formación y asegurar la pertinencia continua del programa de formación.

LABORATORIO PARA LA INNOVACIÓN

Además de promover lecciones, también debemos adaptarnos a las últimas novedades y seguir ampliando la frontera de la industria. El Fondo propone asociarse con proveedores de microseguros seleccionados y apoyar sus esfuerzos para innovar y aprender. Las lecciones generadas se procesarían entonces a través de la plataforma de gestión del conocimiento (véase infra) y se incorporarían a los esfuerzos desplegados continuamente para crear capacidad.

El Fondo trata de responder a preguntas esenciales y persistentes relativas a: a) el valor para el cliente y la demanda del cliente; b) la tecnología, la escala y la eficiencia, y c) el papel que desempeñan los gobiernos y los modelos de negocio. A tal efecto, pretendemos colaborar con aproximadamente una docena de asociados para la innovación – proveedores de microseguros – que también tratan de responder a estas preguntas, están comprometidos a aprender y están dispuestos a probar nuevos enfoques. Este laboratorio de innovación tendrá una finalidad similar para los beneficiarios de subvenciones a la innovación actuales, pero se estructurará de una manera diferente para mejorar tanto la calidad como la cantidad de los resultados, tal como se resume en el cuadro 1.

Cuadro 1 LOS BENEFICIARIOS DE SUBVENCIONES A LA INNOVACIÓN FRENTE A LOS ASOCIADOS PARA LA INNOVACIÓN

	BENEFICIARIOS DE SUBVENCIONES A LA INNOVACIÓN (2008–2013)	ASOCIADOS PARA LA INNOVACIÓN (2014–2018)
Número	Más de 50	Entre 10 y 15
Proceso de selección	Convocatoria de propuestas	Proceso de selección proactiva para identificar a los innovadores efectivos
Naturaleza de la relación	Relación donante-subvencionado centrada en un proyecto de innovación	Colaboración con el asociado en sus operaciones de microseguros, incluidas las innovaciones
Responsabilidad con respecto a la documentación	Informe de los beneficiarios de las subvenciones sobre sus experiencias y lecciones aprendidas	Documentación adjunta por el Fondo y los asociados sobre las lecciones aprendidas, conexiones con académicos para realizar estudios de impacto cuando sea posible
Duración	Proyectos de 2 a 3 años	Asociaciones de 4 a 5 años
¿Qué les ofrece?	Subvención, reconocimiento internacional	Supervisión y apoyo a la evaluación, asistencia para responder a las preguntas clave, reconocimiento internacional

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La plataforma de gestión del conocimiento en línea, uno de los recursos fundamentales del Fondo, desempeñará un papel incluso más importante en la labor del Fondo en el futuro, al tender un puente entre el laboratorio de innovación y las actividades de creación de capacidad. Se transformará en una ventanilla única para los conocimientos especializados sobre microseguros con el fin de ayudar a los profesionales a llevar a la práctica sus conocimientos.

El Fondo ha aprendido que, con el fin de cambiar el comportamiento de los profesionales, los conocimientos no sólo deben difundirse a través de instrumentos y canales pasivos, como publicaciones y el sitio web, sino que también deben promoverse activamente a través de servicios de comunicación y de desarrollo de capacidad. La difusión activa aumenta la probabilidad de que los profesionales aprendan de sus predecesores, con el fin de no cometer los mismos errores. A su vez, esto aumenta la probabilidad de que el Fondo acelere el logro de la calidad a escala.

Dado que pretendemos llegar a un grupo seleccionado diverso que tiene diferentes preferencias de aprendizaje, se requieren diversos enfoques de la gestión del conocimiento, combinados con información, supervisión y modificación regulares, con objeto de maximizar la eficacia. Un elemento clave de la difusión activa es el compromiso personal, apoyado por eventos virtuales para los asociados, colaboradores y agentes interesados. Por lo tanto, ampliaremos las actividades de aprendizaje entre homólogos con miras a facilitar el intercambio de conocimientos (véase el recuadro 3). También pretendemos apoyar a otras comunidades de práctica entre los profesionales, institutos de formación y consultores.

Recuadro 3 GRUPO DE APRENDIZAJE PARA PROFESIONALES: INTERCAMBIAR CONOCIMIENTOS CON EL FIN DE MEJORAR EL VALOR PARA EL CLIENTE



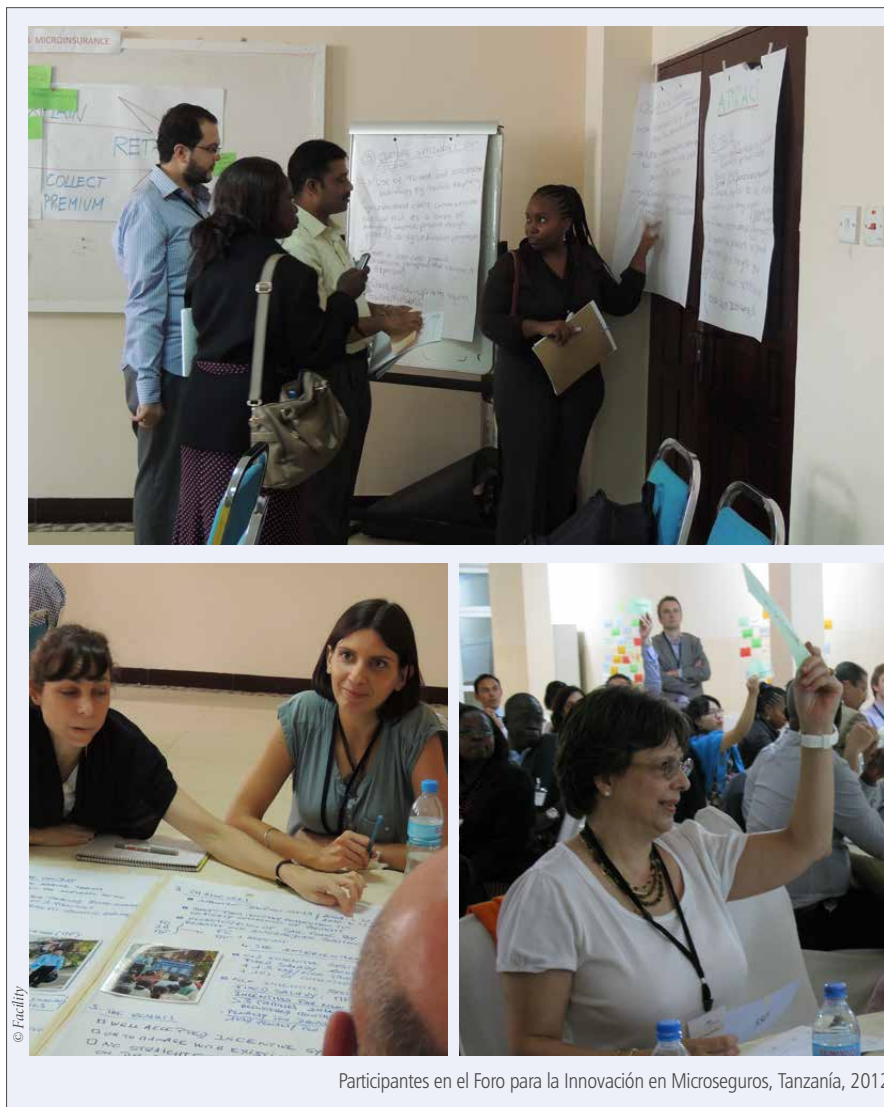
Intercambio de conocimientos entre homólogos organizado por Old Mutual en Sudáfrica

La colaboración para el intercambio de conocimientos es difícil en un entorno comercial diario. Con el fin de abordar esta cuestión, el Foro creó un grupo de aprendizaje para profesionales (PLG, por sus siglas en inglés) con organizaciones miembros provenientes de 12 países, representadas por 46 personas interesadas en promover un mejor valor para el cliente. Los miembros se mantienen en contacto a través de un foro en línea reservado en nuestro sitio web y de seminarios virtuales trimestrales que se centran en la labor realizada por una organización con objeto de mejorar el valor para el cliente.

Apoyándose en estos intercambios virtuales, *Old Mutual*, asociado del Fondo, organizó un intercambio entre homólogos en Sudáfrica en agosto de 2012, al congregar a 16 miembros del PLG y a su propio personal. Tras un día de formación sobre el instrumento del Fondo concebido para determinar el valor para el cliente, *PACE* — Producto, Acceso, Costo y Experiencia (véase el recuadro 13) —, los participantes del Grupo actuaron como consultores con el fin de evaluar la propuesta de valor para el cliente de dos los productos principales de microseguros de Old Mutual.

El PLG, y en particular la experiencia del intercambio de conocimientos entre homólogos, mostró que el hecho de congregar a profesionales en un lugar para hallar soluciones juntos podría dar resultados rápidamente. Es un valioso instrumento para la creación de capacidad, porque el aprendizaje tiene lugar en tiempo real entre los profesionales que se enfrentan a cuestiones similares.

El Fondo y sus asociados han realizado un gran trabajo en los cinco últimos años al ayudar a introducir efectivamente los microseguros. En la siguiente fase, debemos apoyarnos en estos esfuerzos para cerciorarnos de que los seguros puedan realizar su potencial y contribuir de una manera significativa a reducir la vulnerabilidad de los trabajadores pobres. Ya que, tal como establece el documento de misión de la OIT, la Declaración de Filadelfia (1944), “La pobreza, en cualquier lugar, constituye un peligro para la prosperidad de todos”.



PARTE 2. UNA RESEÑA REGIONAL

Es interesante señalar que los microseguros están evolucionando de forma diferente en el mundo, lo cual influye en el enfoque del Fondo en cada región. En África, el Fondo está probando nuevas intervenciones, como el apoyo intensivo a los países y el laboratorio de innovación que formará parte de la siguiente fase del Fondo. En la India, estamos aprendiendo activamente de una serie de diferentes actores, incluido el Gobierno, en vista del importante papel que desempeña para apoyar la escala. Nos hemos centrado más en actividades encaminadas a crear capacidad en otras partes de Asia, en particular en el Pacífico, donde el sector es incipiente. En América Latina y el Caribe, donde la industria se ha visto impulsada fundamentalmente por la dimensión comercial, el Fondo está aprendiendo acerca de canales de distribución alternativos, como los comerciantes minoristas, y la diversidad de partes interesadas necesarias para brindar protección contra las catástrofes. A pesar de las diferencias regionales, existen muchos temas recurrentes, incluidas las importantes funciones que desempeñan la distribución y la tecnología. Como facilitador mundial, uno de nuestros papeles más importantes ha sido facilitar el aprendizaje entre las regiones.

ÁFRICA

La industria de los microseguros en África está experimentando un enorme crecimiento. Según un estudio reciente, el crecimiento entre 2008 y 2012 fue del 200 por ciento, al brindarse cobertura a más de 44,4 millones de personas y propiedades de bajos ingresos en 39 países (McCord et al., 2012). El mercado sigue estando dominado por el seguro de vida, en particular el seguro funerario, y sigue concentrándose en el sur y el este de África. Sin embargo, la mayor participación de los gobiernos, la puesta en práctica de nuevos modelos de negocio y la expansión de la tecnología prometen cambiar el panorama en los próximos años.

Una serie de países, incluidos Sudáfrica, Kenya, Zambia, Ghana y Etiopía, están elaborando una nueva regulación en materia de microseguros. El [Centre for Financial Regulation and Inclusion](#) (Cenfri), uno de los asociados estratégicos del Fondo, ha llevado a cabo muchos de los estudios de diagnóstico que sirven como punto de partida de este proceso. Los estudios se han realizado bajo los auspicios de la denominada [Access to Insurance Initiative](#) (A2ii), que copatrocina la OIT junto con la [International Association of Insurance Supervisors](#), el organismo normativo mundial para la industria de los seguros, y otros organismos internacionales de desarrollo.

Además de conducir a cambios regulatorios, los estudios de diagnóstico también identifican intervenciones necesarias para impulsar la oferta de microseguros y estimular su demanda. Sobre la base del estudio de Zambia, por ejemplo, con el fin de promover el desarrollo del mercado, el Fondo está poniendo a prueba su enfoque intensivo en los países a través de un pequeño fondo de donaciones, apoyado por [FinMark Trust](#) y el [Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo](#) (UNCDF), que tiene por objeto catalizar el crecimiento de los microseguros mediante la financiación de nuevas iniciativas. Con el fin de atender las necesidades en materia de desarrollo de capacidad, durante 2012 se llevó a cabo un programa de formación sobre la gestión de alianzas y la planificación comercial orientado a empresas aseguradoras y canales de distribución.



La tecnología ha permitido introducir los increíbles cambios que afectan al mercado de masas en el sector de los microseguros: reduce los costos y el fraude, crea nuevas perspectivas comerciales y añade valor para el cliente.

Eric Gerelle,
IBEX, Suiza

Otros países africanos, incluidos Ghana, Rwanda, Kenya, Tanzania y Malí, están explorando formas de impulsar los microseguros de salud con el fin de extender la cobertura universal de salud a la economía informal. En Malí, el Fondo está apoyando un proyecto emprendido por Union Technique de la Mutualité Malienne (UTM) con el fin de poner a prueba un sistema de seguro universal de salud para las personas que trabajan en los sectores agrícola e informal.

En Senegal, el Fondo está apoyando un proyecto a través del Centre International de Développement et de Recherche (CIDR) en el que están colaborando las empresas aseguradoras para compartir los riesgos y de mancomunar recursos, con el fin de establecer una plataforma administrativa común. En Sudáfrica, Old Mutual está poniendo a prueba diferentes enfoques para comercializar el seguro funerario. Utiliza teléfonos móviles y distribuidores minoristas para su producto “Pay When You Can” (“Pague cuando pueda”), que se distribuye por medio de comercios minoristas. También está utilizando un enfoque basado en la comunidad con su iniciativa Imbizo. Imbizo es un programa de múltiples actores clave que tiene por objeto prestar servicios financieros globales vinculados con la estructura de la comunidad para que la cobertura del seguro pueda apoyar el desarrollo de la comunidad y la creación de empresas. El Fondo está ayudando a Old Mutual a analizar sus motores comerciales y de rentabilidad, lo cual se documentará en un estudio de caso próximo.

La tecnología está contribuyendo a la rápida expansión de los microseguros como motor para mejorar la eficiencia y desbloquear la demanda. En Nigeria, Hygeia Community Health Plan está poniendo a prueba la utilización de dispositivos biométricos para mejorar la prestación de servicios, y examinará los costos y beneficios que conlleva integrar los sistemas de información clínica y financiera. En Burkina Faso, el Fondo ayudó a Union des Assurances du Burkina Vie (UAB) a mejorar su estrategia con miras a una recaudación de primas más eficaz a través de teléfonos móviles.

El Fondo también está aplicando a título experimental su concepto de laboratorio de innovación con Cooperative Insurance Company (CIC) en Kenya, ayudando a la empresa aseguradora a elaborar su estrategia de mercadeo para su nuevo canal de distribución móvil, M-Bima (véase el recuadro 4).

Recuadro 4 DESBLOQUEAR LA DEMANDA A TRAVÉS DE TELÉFONOS MÓVILES

CIC ha introducido una nueva plataforma de tecnología denominada M-Bima con el fin de aumentar la escala y la eficiencia de sus operaciones de microseguros. La plataforma utiliza un servicio de transferencia de dinero como M-PESA para la recaudación de primas.

El primer producto que se dio a conocer en la plataforma M-Bima fue el Jijenge Savings Plan. Éste proporciona a los clientes un modo conveniente y seguro de ahorrar. Los productos de M-Bima se distribuyen a través de canales minoristas y ventas directas, un nuevo enfoque de distribución para CIC, que anteriormente se basaba en el modelo asociado-agente. El Fondo apoya a CIC para que fortalezca y supervise su nueva estrategia de mercadeo y distribución.

Con el apoyo del Fondo, Cenfri está dirigiendo esfuerzos para concebir y llevar a cabo un programa de formación en materia de microseguros en África (véase el recuadro 5). Cenfri también está creando un laboratorio de innovación en microseguros, para lo cual une esfuerzos con empresas aseguradoras con el fin de identificar aquello que se requiere para alcanzar escala sobre una base sostenible.

Recuadro 5 CREAR CAPACIDAD EN LOS MERCADOS AFRICANOS

En Cenfri, David Saunders, Becario del Fondo, ayudó a elaborar el programa de formación “Microinsurance Business Strategies for African Markets”. Éste se centra en las tendencias actuales del mercado, el comportamiento de los clientes, los modelos innovadores de negocio, la reglamentación sobre microseguros pertinente para las empresas y la mejora del valor para el cliente, ayudando a los participantes a elaborar los instrumentos y recursos necesarios para concebir una estrategia comercial centrada en el microseguro. El curso se ofreció en Ciudad del Cabo en julio de 2012, y congregó a 31 profesionales, reguladores y proveedores de asistencia técnica provenientes de Botswana, Ghana, Kenya, Mauricio, Sudáfrica, Swazilandia y Zambia. Debido a su éxito y a la gran demanda, el programa se ofrecerá una vez más en Kenya en mayo de 2013.



© Cenfri, University of Stellenbosch Business School & Faculty

Participantes asistiendo al programa de formación “Microinsurance Business Strategies for African Markets”

ASIA Y EL PACÍFICO

El enfoque intensivo en los países propuesto por el Fondo es particularmente apropiado en Asia (salvo la India, que se cubre a continuación) y el Pacífico, donde los países son bastante diversos en términos de tamaño y de nivel de desarrollo. Dicho enfoque se basaría en las experiencias de la Cooperación alemana para el desarrollo (*Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* -GIZ) y del *Banco Asiático de Desarrollo* (BaD), que han apoyado el desarrollo de los microseguros en Filipinas mediante la facilitación del diálogo entre diversas partes interesadas, incluyendo el gobierno, proveedores actuales y potenciales, y posibles clientes. De este modo, la GIZ dio un impulso crucial que condujo al gobierno a promover un entorno más propicio (véase el recuadro 6).

Recuadro 6 FORMALIZAR LOS SEGUROS INFORMALES EN FILIPINAS

En Filipinas, muchas organizaciones informales estaban ofreciendo seguros sin una licencia, aun cuando el Código del Seguro estipulaba claramente que era obligatorio un certificado de autoridad. En enero de 20120, la Comisión de Seguros, junto con otros reguladores, anunció la conclusión de los seguros informales o de los “programas similares a los seguros” en el plazo de un año. Se ofreció a las organizaciones la posibilidad de elegir entre convertirse en un canal de distribución para una empresa aseguradora comercial o, en el plazo de dos años, incorporarse como una empresa aseguradora con licencia o como una mutualidad. Al tener menos requisitos en materia de capital, la mutualidad creó un espacio para proveedores regulados secundarios (inclusive órganos propiedad de los miembros) para ofrecer productos de seguro básicos. En efecto, la reglamentación formalizó la provisión de seguros informales existentes, que evadían los costos de cumplimiento y representaban una competencia desleal.

Los asociados del Fondo en Filipinas también están creando nuevos productos y alianzas con el fin de aprovechar un entorno en continua evolución. Por ejemplo, los cambios recientes en la regulación bancaria significan que los bancos rurales pueden ofrecer ahora directamente servicios de seguros, y brindar por tanto a la *Rural Bankers Association of the Philippines* (RBAP) la oportunidad de diversificar su gama de productos. El sector de la banca rural presta servicios a unos 900,000 prestatarios. En dos años, RBAP impartirá formación y creará capacidad para que más de 1,000 sucursales bancarias rurales más se conviertan en agentes de microseguros y lancen nuevos productos. El desafío que se plantea es lograr que la filosofía del banco vaya más allá de la vida crédito obligatoria.

Otro asociado, *Pioneer Life*, está prestando servicios a la numerosa población migrante de Filipinas a través de nuevos productos y alianzas (véase el recuadro 7).

Recuadro 7 AJUSTAR LA PROMOCIÓN Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LAS NECESIDADES DEL MERCADO



© Pioneer Life

Presentación del producto de Pioneer Life a las familias de los trabajadores migrantes

Pioneer Life se centra en la dinámica y la psicología de comunidades específicas, al comercializar los microseguros como una inversión en lugar de ahorros. Su mercado seleccionado son los trabajadores migrantes y sus familias. Esta población envía remesas a sus hogares y concibe la inversión como un compromiso a largo plazo, asociándola con su aspiración a la abundancia. Asimismo, dado que todos los sectores de la sociedad filipina han aceptado los smartphones, Pioneer Life está avanzando con ventas a través de redes sociales, transformando continuamente sus incentivos para las ventas con el fin de mantener el impulso del mercado.

Pioneer Life parte de la base de que la educación a clientes, el diseño de los productos y el mercadeo dependen de que se cuente con un canal de distribución que sea conocido por los clientes y que infunda confianza a los mismos. Por lo tanto, colabora con organizaciones basadas en la fe con el fin de aumentar el apoyo y la confianza que tienen entre sus feligreses.

Los becarios del Fondo han tenido un gran impacto en la región de Asia y el Pacífico en 2012. Barry Maher, patrocinado por el Pacific Financial Inclusion Programme (PFIP) en Fiji, creó alianzas que condujeron al primer programa de microseguros basado en la comunidad de la región del Pacífico, proporcionando educación en materia de seguros, formación para profesionales, y promoviendo la realización de estudios nacionales de diagnóstico por el BaD y A2ii. En Timor-Leste, Carol Stewart trabajó para crear microseguros empezando desde cero como parte integrante de la estrategia de inclusión financiera del gobierno, ella desempeñó un papel esencial en la elaboración del primer producto regulado de microseguros en Timor-Leste. También patrocinado por el PFIP, Oliver Ullrich creó alianzas en Papua Nueva Guinea con el fin de crear conciencia acerca de los microseguros entre posibles proveedores. En Bangladesh, Agrotosh Mookerjee prestó apoyo técnico y estratégico para ayudar a la SAJIDA Foundation a mejorar sus productos de microseguros.



Carol Stewart, Becaria del Fondo, facilitando un grupo de discusión con clientes en Timor-Leste

INDIA

Aproximadamente el 60 por ciento de los clientes de los microseguros en todo el mundo se concentran en la India. En 2010, 163 millones de indios de bajos ingresos tenían un seguro de vida, agrícola o para el ganado, y millones más estaban cubiertos por sistemas sanitarios masivos subvencionados por el gobierno. El crecimiento exponencial de la India en el ámbito de los microseguros está viéndose facilitado en gran medida por el enfoque de persuasión de los subsidios y la regulación adoptada por el Gobierno (véase el recuadro 8). La regulación, la primera en el mundo que reconoce los microseguros como una línea de negocio específica, está revisándose en la actualidad. Se está contemplando la posibilidad de elaborar normas sobre los productos, con el fin de que todos los productos garanticen un valor mínimo y de que las empresas de seguros se sientan motivadas para competir en otras facetas distintas del diseño de los productos.

Recuadro 8 CÓMO EL GOBIERNO DE LA INDIA PROMUEVE LOS MICROSEGUROS

El Gobierno de la India ha utilizado los seguros como un instrumento para lograr objetivos de interés público, incluidas la expansión de la protección social y la promoción de la inclusión financiera. Ha utilizado el enfoque de persuasión para potenciar la experiencia de las empresas aseguradoras y estimular la inversión en el sector. La instancia supervisora de seguros, la Insurance Regulatory and Development Authority (IRDA), exige a las empresas aseguradoras que un porcentaje de su cartera provenga de los sectores rural y social; al mismo tiempo, otros departamentos gubernamentales contratan a empresas aseguradoras privadas para que gestionen programas subvencionados por el gobierno estatal o central, incluidos seguros de salud y agrícolas. Un factor de éxito importante es la disponibilidad de distribución efectiva, que la IRDA apoya al permitir a agregadores como las IMF, ONG, grupos de autoayuda y cooperativas a actuar como agentes de microseguros, que tienen menos requisitos en materia de certificación que a los agentes tradicionales.

Médico dispensando tratamiento a aldeanos en Ghanparthanda en India





Tras haber introducido la tecnología RFID y haber modificado nuestro proceso operativo, hemos podido medir por fin la verdadera tasa de mortalidad del ganado, ya que pudimos identificarla en los animales asegurados. Cálmos en la cuenta de que los criadores ricos tienen un alto riesgo, mientras que los criadores pobres tienen un bajo riesgo.

K. Gopinath,
IFFCO-Tokio General
Insurance Ltd, India

El Fondo tiene una serie de asociados que están poniendo a prueba diversos modelos y productos de negocio. En un proyecto, ICICI Lombard participa como asociado en la ejecución en el programa de seguro médico patrocinado por el Ministerio de Trabajo y Empleo. El proyecto tiene por objeto elaborar un producto de seguro de salud Rashtriya Swasthya Bima Yojana (RSBY) patrocinado por el Ministerio de Trabajo y Empleo. El proyecto tiene por objeto elaborar un producto de seguro de atención médica ambulatoria asequible para complementar la cobertura de atención médica hospitalaria que ya proporciona el RSBY. En el RSBY, el riesgo financiero y muchos aspectos de las operaciones se externalizan a empresas aseguradoras, mientras que el Gobierno de la India proporciona subvenciones para las primas con el fin de brindar cobertura a las familias que viven por debajo del umbral de la pobreza, y supervisa todo el programa. Al utilizar los resultados de este proyecto experimental, el Gobierno ha decidido añadir las prestaciones para la atención médica ambulatoria a medida que se expanda y renueve.

La tecnología ha contribuido a que los diferentes productos adquieran escala y a que se elaboren estudios sobre su viabilidad. Los esfuerzos pioneros de Financial Inclusion Network & Operations (FINO) para promover la inclusión financiera han creado oportunidades para otros. Como importante proveedor de servicios para el seguro de salud impulsado por el gobierno, FINO ha llevado la plataforma de la tarjeta inteligente a una escala masiva. También está utilizando el modelo de distribución del corresponsal bancario para realizar ventas cruzadas de los productos de seguro y de telemedicina, accediendo por tanto a mercados aún inexplorados. El experimento de IFFCO-Tokio con un dispositivo de identificación por radiofrecuencia (RFID) como mecanismo de identificación en el seguro para el ganado ha arrojado nueva luz sobre las tasas reales de siniestralidad y las tasas de incidencia de la mortalidad del ganado, que anteriormente se ocultaban debido a las elevadas tasas de fraude (véase el recuadro 9).

Recuadro 9 MEJORAR LOS PROCESOS DE TRAMITACIÓN DE LOS SINIESTROS Y EL VALOR PARA EL CLIENTE DE LOS SEGUROS PARA EL GANADO



© Facility

Etiquetando al ganado utilizando la tecnología RFID

IFFCO-Tokio ha mejorado sus procesos de tramitación de los siniestros, al aumentar la viabilidad del producto y la proposición de valor para los agricultores (Dalal et al., 2012). Cuando muere un animal asegurado, el agricultor llama al representante de la empresa aseguradora. El representante visita al agricultor en el plazo de seis horas tras la notificación del siniestro, y verifica el siniestro con ayuda del dispositivo insertado en el animal durante la afiliación. El representante realiza una lectura del chip RFID y verifica la lectura con el número de identificación que figura en la póliza. Los agricultores valoran la celeridad con que se responde, ya que les permite deshacerse del cadáver lo antes posible.

En la fase experimental, IFFCO-Tokio tramitó la mayoría de los siniestros en el plazo de 8 a 30 días, lo cual representa una mejora considerable teniendo en cuenta que, anteriormente, la tramitación de los siniestros relacionados con el ganado era un proceso que llevaba hasta seis meses. Desde que IFFCO-Tokio utiliza a su propio representante para la verificación, ha logrado ejercer un mayor control sobre el proceso, lo cual reduce las posibilidades de fraude. La tasa de siniestros se redujo al 35 por ciento, lo cual constituye una disminución considerable en relación con las tasas históricas estimadas entre el 150 y el 300 por ciento.

El hecho de que el Fondo se centrara en recopilar información y crear capacidad dio lugar a que los investigadores y los agentes responsables de la implementación se congregaran con ocasión de un Foro para el intercambio de conocimientos sobre el impacto de los microseguros de salud en Nueva Delhi, en septiembre de 2012. En tres estudios de impacto basados en la India y en dos basados en África se proporcionaron lecciones sobre la metodología de investigación-acción y sobre el papel que desempeñan los factores externos en la contratación de microseguros de salud; dichas lecciones se utilizarán en el programa de microseguros de salud del Fondo.

© Facility



© Facility



© Facility



Participantes en el Foro para el intercambio de conocimientos sobre los efectos de los microseguros de salud en India



Durante años, he visto a mujeres luchar por salir de la pobreza y sufrir cada vez unas pérdidas catastróficas debido a huracanes o a terremotos, y encontrarse sin nada. En la actualidad, por primera vez, la MICRO les permite recuperarse rápidamente de los siniestros, reconstituir su fuente de ingresos y evitar estas trampas que les pueden hacer volver a caer en la pobreza.

Anne Hastings,
Fonkoze, Haití

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

El primer estudio cuantitativo de la situación de los microseguros en América Latina y el Caribe, llevado a cabo por el [MicroInsurance Centre](#), pone de relieve que la cobertura se concentra en gran medida en unos pocos países. Si bien casi 45 millones de personas (y bienes) en 19 países tenían cobertura de microseguro, el 90 por ciento de estas personas se encuentra sólo en cinco países, y más del 55 por ciento sólo en México y Brasil. La cobertura de accidentes personales, de salud y de la propiedad han aumentado, lo que indica una evolución en los microseguros hacia los productos demandados por los clientes.

Aproximadamente el 90 por ciento de las casi 100 organizaciones estudiadas son empresas aseguradoras reguladas y comerciales. En América Latina, el desarrollo de los microseguros se ha visto impulsado principalmente a nivel comercial, con una escasa intervención de los donantes o de las autoridades regulatorias, a diferencia de África y Asia. Sin embargo, las estrategias nacionales de inclusión financiera (por ejemplo, en México, Brasil y Colombia) están allanando el camino para explorar las conexiones que existen entre los seguros y los sistemas de protección social (por ejemplo, las transferencias monetarias condicionadas). Tanto los gobiernos como los donantes están esforzándose por adoptar diferentes enfoques para desarrollar la industria, tales como los seguros agrícolas en México y la protección contra catástrofes en el Caribe (véase el recuadro 10).

Recuadro 10 PRODUCTO DE SEGUROS DE FONKOZE CONTRA LAS CATÁSTROFES

La recurrencia de catástrofes naturales impulsó al asociado del Fondo, [Fonkoze](#), una IMF haitiana, a buscar una solución innovadora para la gestión de riesgos con el fin de protegerse a sí misma y de brindar protección a sus clientes. En asociación con organizaciones clave tanto públicas como privadas, constituyó la [Microinsurance Catastrophic Risk Organization](#) (MiCRO).

MiCRO proporciona seguros paramétricos para la IMF y sus clientes sobre la base de las precipitaciones, la velocidad del viento y la actividad sísmica. Cuando estos parámetros superan un umbral predeterminado, se lleva a cabo automáticamente un desembolso. MiCRO también ofrece protección de riesgo de base contra los riesgos: si no tienen lugar desembolsos basados en la activación del índice pero los clientes sufren una pérdida real, MiCRO cubre el 85 por ciento de los llamados daños de riesgo de base, hasta un máximo de 1 millón de dólares de EE.UU. al año. Las pérdidas reales se basan en una evaluación de los daños de los clientes realizada por la IMF.



En 2011, debido a prolongadas precipitaciones, se efectuó el primer desembolso paramétrico (1.05 millones de dólares de EE.UU.) a Fonkoze. Fonkoze evaluó a continuación los daños sufridos por sus clientes y pagó prestaciones a 3,800 clientes, inclusive saneamientos de los préstamos y un desembolso por siniestro de 125 dólares de EE.UU.

Beneficiarios del producto de Fonkoze para cubrir las catástrofes

A2ii ha previsto realizar cuatro estudios de diagnóstico en la región con el fin de ayudar a los supervisores a crear un entorno propicio para la creación de unos mercados de seguros inclusivos. Sergio Vélez, Becario del Fondo, trabaja con [Fasecolda](#), la Federación de Aseguradores Colombianos, para analizar el marco normativo colombiano y sus consecuencias para los microseguros. En colaboración con A2ii, está proporcionando conocimientos técnicos que contribuyen a la elaboración de una estrategia nacional de microseguros.

El Fondo también está colaborando con asociados estratégicos, tales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), con el fin en un futuro de consolidar, traducir y difundir material en español para hacerlo más accesible y fácil de entender para los usuarios.

Nuestros beneficiarios de subvenciones a la innovación en la región se centran fundamentalmente en poner a prueba diferentes enfoques de la distribución. Don Juan, un corredor de microseguros mexicano especializado, y Bradesco Seguros, la rama de seguros del importante banco minorista brasileño, están esforzándose por ampliar sus redes de distribución mediante el fortalecimiento de los minoristas que despliegan su actividad en las comunidades de bajos ingresos. Dado que estos comercios utilizan la tecnología para pagar las facturas, proporcionan recargas celulares y prestan servicios financieros, las empresas de microseguros pueden recurrir a las redes de distribución existentes. Don Juan está poniendo a prueba un modelo combinado de servicios tecnológicos y personales en el que se imparte formación a los pequeños comerciantes para vender y suministrar los productos de microseguros. Bradesco Seguros está colaborando con una red establecida de corresponsales bancarios, así como con canales locales de distribución, incluidas pequeñas empresas como cerrajeros y peluqueros, que forman parte de la vida cotidiana de la población seleccionada.

En Nicaragua, el Instituto Nicaragüense de Seguros y Reaseguros (INISER) ha desarrollado un producto, un proceso comercial y actividades alternativas de mercadeo de carácter innovador con el fin de ampliar su cartera para servir a los microseguros (véase el recuadro 11).

Recuadro 11 INNOVAR PRODUCTOS Y CREAR CAPACIDAD EN NICARAGUA

El asociado del Fondo para el desarrollo de capacidades, INISER, una empresa aseguradora regulada en Nicaragua, está contemplando la posibilidad de introducir un programa de microseguros en un horizonte de cinco años. Pretende mejorar su propia capacidad para gestionar los microseguros e introducir gradualmente cinco productos nuevos y asequibles con procesos simples con miras a satisfacer la demanda entre la población económicamente más vulnerable. La extensa red de canales de distribución y de pago está integrada por IMF, cooperativas, supermercados, asociaciones y municipios.



© INISER

Charla de sensibilización sobre salud preventiva por INISER

Familia Segura, un producto simple orientado específicamente a atender las necesidades de las mujeres y familias, combina el riesgo de mortalidad y el seguro de vida (incluidos gastos funerarios, cupones para supermercados y asistencia en efectivo) con una cobertura preventiva de salud. Se ha impartido formación a 700 mujeres como educadoras en materia de salud preventiva, lo que ha impulsado considerablemente la captación de clientes. El producto se adaptará y alcanzará escala en el país.

Las empresas principales también se beneficiarán de la considerable inversión en tecnología de la información en una plataforma dedicada de ventas y de marketing que cuenta con una estructura orientada a los servicios. La integración de los sistemas de información entre INISER y las IMF es un factor de éxito clave.

PARTE 3. EL DIARIO DE APRENDIZAJE DEL FONDO

El Fondo continuó trabajando en su diario de aprendizaje en 2012 con los beneficiarios de subvenciones a la innovación, socios en creación de capacidades y estudios, generando muchas lecciones nuevas sobre dos cuestiones fundamentales: el valor para el cliente y la viabilidad de negocio. Estas lecciones son aportaciones valiosas para las actividades encaminadas a la creación de capacidad y a la gestión de conocimientos que se realizarán en la siguiente fase del Fondo.

A continuación proporcionamos lecciones seleccionadas sobre: demostrar y mejorar el valor para el cliente; desbloquear la demanda; y armonizar la escala, la calidad y la viabilidad.

DEMOSTRAR EL VALOR PARA EL CLIENTE

Existe cada vez más evidencia sobre el impacto de los microseguros. Los microseguros, cuando se unen a la prevención y mitigación de los riesgos, y son complementados con otros servicios financieros para la gestión de riesgos, como ahorros y préstamos de emergencia, pueden desempeñar un papel fundamental en la gestión eficiente de riesgos y contribuir a la atenuación de la pobreza. En 2012, el Fondo publicó [18 "Research papers"](#) y otros "productos de conocimiento" (véase el anexo II), lo que contribuyó a ampliar la base de conocimientos sobre el impacto de los microseguros.

El microseguro de salud sigue siendo el tipo de microseguro más estudiado. Esto es lógico, ya que sólo los gastos sanitarios sumen en la pobreza cada año a unos 100 millones de personas. Varios estudios rigurosos demuestran que los microseguros de salud reducen los gastos directos de salud y aumentan la utilización de los servicios de salud (Radermachere et al., 2012). Por ejemplo, Polonsky et al. (2009) observaron que las personas aseguradas acudían a los centros de salud con una frecuencia 3.5 veces mayor que las personas no aseguradas; Jütting (2004) observó que los titulares de las pólizas tenían entre un 45 y un 51 por ciento menos gastos directos de salud, y Aggarwal (2010) llegó a la conclusión de que los préstamos solicitados por las personas aseguradas eran entre un 30 y un 36 por ciento menores que los solicitados por las personas no aseguradas para financiar operaciones.

Sobre la base de los estudios realizados por el Fondo, Dercon et al. (2012) llevaron a cabo una prueba de control aleatorio en Kenia, que permitió observar una reducción de los gastos médicos totales y de los costos de atención médica hospitalaria para los clientes. En el marco de este estudio se observaron asimismo efectos positivos en el consumo no alimenticio de los hogares y en el consumo per cápita, dado que los seguros reducían la probabilidad de solicitar préstamos a fuentes informales para cubrir los costos médicos. En términos de resultados de salud, los resultados obtenidos en Guinea y Bangladesh muestran que el acceso a servicios de salud y a seguros está asociado con la reducción de la mortalidad materno infantil (véase el recuadro 12).

Recuadro 12 REDUCIR LA MORTALIDAD MATERNA EN GUINEA Y BANGLADESH

En Guinea, el CIDRI lanzó un producto de microseguros de salud para una “maternidad segura” con el fin de cubrir los partos en hospitales. El producto también incluía la evacuación de emergencia en ambulancia y servicios adicionales, como visitas prenatales. En el primer período de cobertura, el mayor impacto del producto fue en cuanto a la mortalidad materna: se registraron dos muertes de cada 1,271 partos, lo cual se tradujo en una tasa de mortalidad del 0,26 por ciento, en comparación con la tasa del 4,52 por ciento establecida tras una encuesta a los hogares de la misma población antes de lanzarse el producto.

SAJIDA Foundation en Bangladesh es un programa de microfinanzas que cuenta con 500,000 miembros. SAJIDA ofrece un seguro obligatorio que ofrece cobertura de salud, vida, educación y contra catástrofes (fundamentalmente incendios). El programa de microfinanzas incluye servicios adicionales que se están expandiendo rápidamente, por ejemplo trabajadores sanitarios prestan servicios de salud primaria y preventiva a domicilio, concentrándose en servicios de maternidad y partos seguros. Los trabajadores sanitarios realizan pruebas de diagnóstico sencillas (pruebas de embarazo, tensión arterial, azúcar en la sangre, etc.) a los clientes y sus hogares a tarifas subvencionadas; identifican las necesidades realizando encuestas de salud regulares; alientan a las mujeres embarazadas a acudir a hospitales, y las remiten a los mismos, para dar a luz, y realizan un seguimiento después del parto. Entre los miembros que reciben asistencia de los trabajadores sanitarios para dar a luz en un hospital, la tasa de mortalidad se sitúa en el 1 por ciento y no se han registrado muertes maternas, en comparación con los partos a domicilio, ya que la tasa de mortalidad infantil en estos casos ha sido del 5 por ciento y la tasa de mortalidad materna del 0,6 por ciento. Esto indica, como cabría esperar, que los nacimientos en un medio hospitalario reducen considerablemente los riesgos de mortalidad, y que la participación y atención del trabajador sanitario durante el embarazo reduce más aún el riesgo de mortalidad infantil en los nacimientos en hospital.

Los beneficios de los seguros no se limitan a la salud. Existen nuevos datos que muestran que los agricultores de pequeña escala y los microempresarios asumen más riesgos e invierten más en sus negocios cuando saben que gozan de protección. Según Caiet al. (2010), en China los seguros para las cosechas conducen a una mayor inversión para aquellos que están dispuestos a comprar el seguro. Un experimento en Ghana (Karlan et al., 2012) muestra que los seguros contra las precipitaciones dan lugar a que los agricultores realicen unas inversiones agrícolas considerablemente mayores y a que tomen decisiones en materia de producción que conllevan más riesgos, pero también más beneficios.

MEJORAR EL VALOR PARA EL CLIENTE

A pesar de nuevos indicios sobre los impactos de los microseguros, muchos productos siguen sin ofrecer valor a los clientes. Esto es particularmente evidente cuando los productos y procesos se evalúan de una manera global en las cuatro dimensiones del instrumento PACE (Producto, Acceso, Costo y Experiencia). PACE es un instrumento elaborado por el Fondo que permite determinar el valor para los clientes y que ayuda a las organizaciones a evaluar los productos y procesos desde la perspectiva del cliente (véase el recuadro 13). Los socios del Fondo están utilizando el instrumento PACE para recabar datos concluyentes y mejorar el valor de sus ofertas (véase el recuadro 3). En esta sección se utiliza el marco PACE para poner de relieve algunas de las lecciones y novedades entre los beneficiarios y socios del Fondo.

© Naya Jeevan



El instrumento PACE consiste, ante todo, en escuchar. Es preciso ponerse en el lugar de cliente, ya que le debemos ofrecer soluciones.

Owais Rasool,
Naya Jeevan, Pakistán

Recuadro 13 EL INSTRUMENTO PACE

El instrumento PACE se centra en mejorar el valor al cliente. Alienta a las organizaciones a evaluar tanto las especificaciones de los productos como los procesos conexos, y a comprobar si son apropiados, accesibles, asequibles, con capacidad de respuesta y simples. El instrumento está estructurado en las siguientes dimensiones:

- **Producto:** describe la conveniencia, examinando la cobertura, el nivel de prestaciones, los criterios de elegibilidad y la disponibilidad de los servicios adicionales
- **Acceso:** se centra en la accesibilidad y simplicidad, examinando las opciones, la afiliación, la información, la educación, la modalidad de pago de primas y la proximidad
- **Costo:** determina tanto la asequibilidad como la rentabilidad
- **Experiencia:** evalúa la capacidad de respuesta y la simplicidad, al examinar los procedimientos de las reclamaciones y el tiempo de tramitación de las mismas, la administración de pólizas, la tangibilidad de los productos y la atención al cliente.

PRODUCTO

En lo que respecta a los microseguros de salud, los hogares de bajos ingresos consideran que los productos que proporcionan beneficios tangibles tienen mucho más valor. Por lo tanto, perciben que un producto de atención médica hospitalaria que cubra únicamente un evento infrecuente aunque potencialmente catastrófico, como una hospitalización, es una propuesta de poco valor. Los estudios realizados recientemente confirman esta percepción. Bhandari et al. (2010) muestran que el número de hogares que viven por debajo del umbral de la pobreza un año es tres veces superior debido a que los gastos en concepto de atención médica ambulatoria son superiores a los gastos en concepto de atención médica hospitalaria. Existen dos soluciones a este problema: asegurar algunos riesgos de atención médica ambulatoria (véase el recuadro 14) y reunir unos servicios de valor agregado (SVA), tales como un servicio de atención médica telefónica (“telemedicina”), que ofrezca cobertura en caso de atención médica hospitalaria.

Recuadro 14 ASEGURAR LOS RIESGOS AMBULATORIOS

Ofrecer incentivos para acceder a las clínicas de atención médica ambulatoria (junto con mecanismos de prevención) proporciona un mayor valor a los clientes y puede conducir a menos costos globales para las empresas aseguradoras de microseguros de salud. Además de reducir los costos de atención médica gracias a un tratamiento temprano, también se permite a los clientes evitar o reducir los costos económicos que conlleva caer enfermo, inclusive la pérdida de salario y los costos de desembolso.



© Facility

Jasmin Suministrado y Jeanna Holtz con responsables de la salud de la aldea de CARE en la India

En la India, CARE Foundation ofrece un producto de microseguro de salud que contempla la atención médica ambulatoria a través de un programa de autoseguro innovador, concebido conjuntamente y evaluado por el Centre for Insurance and Risk Management (CIRM), asociado de investigación del Fondo. El producto ofrece visitas “a domicilio en la comunidad” por un trabajador sanitario denominado “responsable de la salud en la comunidad”. Se imparte formación a estúltimos responsables para que presten servicios sanitarios básicos y utilicen protocolos de diagnóstico basados en tecnología con el apoyo de médicos que se encuentran en lugares lejanos y a los que se accede a través de teléfonos móviles. La póliza cubre las consultas médicas generales y una serie de medicamentos genéricos comunes de bajo costo (por ejemplo, paracetamol, jarabe para la tos, etc.) que el responsable de la salud en la comunidad puede dispensar a los clientes tras la consulta, con una receta validada por el médico a distancia, con el potencial de tratar las quejas más habituales en materia de salud primaria.

La mayor utilización de los servicios de atención primaria asequibles y basados en la aldea se asoció con una reducción promedio de 2.5 días del tiempo que se tardaba en buscar tratamiento. Al mismo tiempo, los gastos de hospitalización se redujeron en INR 570 al año por hogar durante un período de prueba de seis meses (lo que refleja un promedio de 0,5 días menos por año en el hospital); esto compensa con creces la prima de INR 300 cobrada por el producto de microseguros de salud que contempla la atención médica ambulatoria.

© Nava Jeevan



Servicios de valor agregado prestados por NayaJeevan en Pakistán

Una serie de médicos de los microseguros de salud, fundamentalmente en el subcontinente indio, han comenzado a experimentar los SVA para aumentar el atractivo de un producto básico de microseguro de salud. Algunos médicos de microseguros de salud prestan SVA preventivos; cabe citar como ejemplo las charlas sobre temas de salud y los campamentos de salud, en los cuales se pone énfasis en los mejores hábitos de salud y en el comportamiento



© Pott

Las instituciones de microseguros deben comenzar añadiendo servicios que cubran los problemas de naturaleza ambulatoria, y ofrecer servicios preventivos, si quieren implicarse en los sistemas de seguro de hospitalización.

John Pott, consultor independiente y autor para el Fondo del artículo "Value-added services in microinsurance", Estados Unidos

encaminado a cuidar la salud a través de la educación en materia de salud. Sin embargo, otros programas proporcionan acceso a medicamentos de precio reducido o de bajo costo. Los SVA son interesantes para los proveedores de seguros debido a su potencial para mejorar tanto el valor al cliente como la viabilidad. Para los clientes, los SVA podrían proporcionar un valor tangible más inmediato (comparado con el seguro de atención médica hospitalaria únicamente) y, en teoría, podrían mantener a los clientes en mejor estado de salud y, por tanto, más productivos. Los SVA pueden generar valor comercial al reducir la adquisición de pólizas y los costos de los siniestros. Al promover más renovaciones, los SVA podrían facilitar la labor de gestionar la selección adversa, al reducir la propensión de los clientes a afiliarse de manera selectiva cuando esperan utilizar las prestaciones ofrecidas.

Si bien los servicios de valor agregado promueven un diagnóstico más temprano y la prestación de servicios de atención médica primaria, también podrían reducir la frecuencia y la intensidad de la atención médica hospitalaria, y mermar, por tanto, los costos que conllevan los siniestros para los programas de microseguros de salud de productos hospitalarios a los que están unidos. La administración del servicio de atención médica telefónica, por ejemplo, es de bajo costo, y este servicio goza de una gran popularidad entre los clientes (véase el recuadro 15).

Recuadro 15 EL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA TELEFÓNICA DE VALOR AGREGADO

Un servicio de atención médica telefónica proporciona consultas virtuales para los pacientes y puede unirse a un producto de microseguros de salud como un servicio de valor agregado. En la India, este servicio lo prestan dos grandes programas de microseguros de salud apoyados por el gobierno: Aarogyasri y Kalaingar. El programa Aarogyasri recibe entre 25.000 y 30.000 llamadas telefónicas al día para atender a una población de 85 millones, y el programa Kalaingar recibe aproximadamente 15.000 llamadas telefónicas al día para atender a una población de 72 millones. Los operadores más grandes actúan como un centro de atención telefónica, y cuentan con un equipo de enfermeras y médicos situados en un lugar central y accesible a través del centro de atención telefónica. Los programas más sofisticados utilizan algoritmos de diagnóstico clínico, que permiten que las llamadas entrantes puedan ser atendidas por enfermeras en el centro de atención telefónica. Las enfermeras realizan diagnósticos y prestan asesoramiento clínico sobre casos relativamente simples (por ejemplo, tratamiento de las condiciones con medicamentos sin receta). Cuando los casos son más complicados (por ejemplo, cuando se necesitan medicamentos con receta), las enfermeras remiten el caso a un médico del centro de atención telefónica. Los programas de menor escala dirigidos por organizaciones como [Uplift](#) y [Naya Jeevan](#) cuentan con uno o dos médicos internos para atender las llamadas de los clientes.

El resultado más alentador es que casi el 70 por ciento de las llamadas entrantes para solicitar asesoramiento médico (por lo general, para dolencias gastrointestinales, fiebre y otras dolencias comunes) permiten resolver el problema durante la llamada, lo que se traduce en un ahorro de costos y tiempo, tanto para los clientes como para los programas. El 30 por ciento restante de las llamadas requieren que el problema se remita a un médico para una consulta personal.

Fuente : Pott y Holtz, 2013

En el caso de productos de seguros paramétricos que cubren los riesgos agrícolas y las catástrofes, una de las principales limitaciones de los productos es la presencia de un riesgo de base, a saber, la diferencia entre las prestaciones pagadas tal como determina el índice y las pérdidas reales del titular de la póliza. Con el fin de aumentar el valor para el cliente de dichos programas, MICRO en el Caribe está experimentando un solución de seguros híbrida a nivel “meso” e individual que combina el índice con la verificación de los siniestros *in situ* e incluye un fondo de garantía para cubrir el riesgo básico (véase el recuadro 10).

Las mejoras de los productos también pueden incluir combinaciones más eficaces entre ahorros y seguros. Estas mejoras pueden adoptar diferentes formas, desde la integración de los microseguros en cuentas de ahorros (véase el recuadro 16) hasta la promoción de simples pólizas dotales (seguro de vida con ahorros a largo plazo), o la facilitación de soluciones para gestionar las crisis de salud con cuentas de ahorros con el fin de pagar las visitas de atención médica ambulatoria combinadas con seguros de hospitalización.

Recuadro 16 AHORROS Y SEGUROS EN GHANA

En 2011, *MicroEnsure* y *StarLifeAssurance* dieron a conocer un producto vinculado con los ahorros con un banco que había estado experimentando saldos bajos en cuenta y transacciones limitadas. Aunque el banco tenía más de 100,000 depositarios, más del 85 por ciento tenía un saldo inferior a 60 dólares de EE.UU. El banco quería proporcionar un incentivo a los clientes para que estos incrementaran su saldo. Con el nuevo producto, los depositarios que mantenían un saldo mínimo de 60 dólares de EE.UU. en su cuenta cada mes podían acceder a un seguro de vida gratuito con beneficios de hasta 180 dólares de EE.UU. Los clientes con un saldo de 120 dólares de EE.UU. también podían acceder a un seguro de vida para su cónyuge y sus hijos.

En los cinco primeros meses tras el lanzamiento del producto, los depósitos bancarios aumentaron un 19 por ciento. Los depósitos realizados por clientes con un saldo inferior a 60 dólares de EE.UU. aumentaron un 207 por ciento en cinco meses, ya que los clientes ahorraron más para acceder al seguro gratuito. Este incremento, junto con datos anecdóticos extraídos de entrevistas con depositarios, indica que muchos cambiaron su comportamiento en relación al ahorro para poder acceder a la cobertura del seguro.

Fuente: Churchill et al., 2012

ACCESO

Incluso el producto más atractivo puede fracasar a causa de pequeñas dificultades durante la afiliación. La afiliación se potencia con documentos y procedimientos de subscripción simples, con una comunicación eficaz que permita valorar los beneficios de los productos y comprender los procesos de tramitación de siniestros, con el método adecuado para el financiamiento de primas y con la proximidad de los puntos de acceso. La tecnología desempeña con frecuencia un papel importante, pero debe ser apoyada por procesos comerciales (véase el recuadro 17).

Recuadro 17 SIMPLIFICAR LA AFILIACIÓN

Proceso de afiliación de AIC en Haití

Alternative Insurance Company (AIC) en Haití simplificó su afiliación para proporcionar una mejor experiencia con los productos a sus clientes y a los canales de distribución. Con el desarrollo de Protecta, su producto de seguros funerarios, AIC ha permitido la afiliación directa por el vendedor al expedir la póliza en el momento de la transacción. Se aceptan cuatro documentos de identidad: identificación de elector, pasaporte, documentode identidad o permisode conducir, lo que ofrece más opciones a los hogares de bajos ingresos. La foto de la póliza se toma en el mismo lugar utilizando una webcam. La integración de estos elementos ha permitido a AIC proporcionar una tarjeta de identidad temporal y un contrato firmado en el momento de la transacción, y en un plazo de cinco a ocho días se entrega la tarjeta con el código de barras.



© Metcalfe

En Ghana, hemos observado que la falta de conocimientos sobre los seguros, sobre las prestaciones que éstos ofrecen y sobre su funcionamiento no constituye el principal obstáculo que impide a los clientes de las IMF afiliarse al sistema nacional de seguro de salud. Los principales obstáculos obedecen a que las personas no tienen los medios financieros necesarios en el momento de la afiliación para pagar las primas y los gastos, o simplemente a que no se han afiliado, aunque hayan expresado anteriormente su intención de hacerlo.

Marcia Metcalfe,
Freedom from Hunger,
Estados Unidos

El valor al cliente depende de que se tenga una base de clientes informados, para lo cual es fundamental la educación del consumidor. Cada vez está más claro y más demostrado que la educación del consumidor puede mejorar los conocimientos sobre seguros. Por ejemplo, en Kenya, Microfinance Opportunities (MFO) y la Association of Kenya Insurers (AKI) observaron que la radio era un canal eficaz en función de los costos para crear conciencia y mejorar dichos conocimientos. Al utilizar un modelo más tradicional de facilitación de talleres sobre el seguro de salud, Freedom from Hunger (FFH) observó que la educación permitía aumentar los conocimientos de los clientes sobre seguros; sin embargo, no quedaban claros sus efectos en la contratación de seguros. No existen grandes diferencias en la afiliación a seguros en el Programa Nacional de Seguro de Salud de Ghana entre aquellos que recibieron educación y aquéllos pertenecientes a los grupos de control que no recibieron formación alguna.

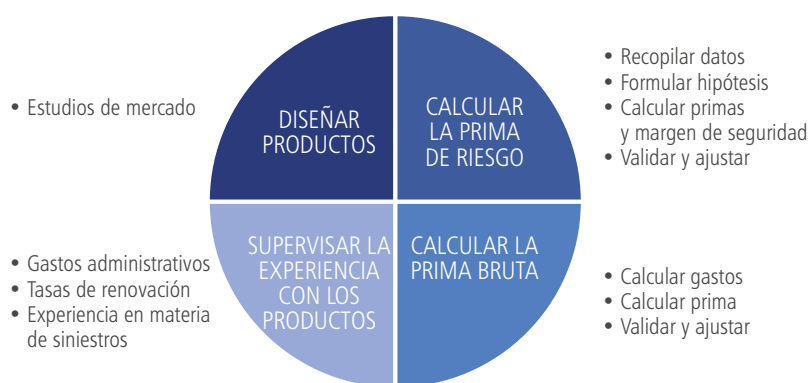
Aún cuando es positiva, parece que la educación del consumidor incide menos en la demanda que la reducción de precios o las actividades orientadas a la creación de capacidad (De Bock y Gelade, 2012). Los resultados combinados indican que existen planteamientos diferentes cuando se trata de tomar una decisión sobre la contratación de microseguros.

La educación a los consumidores es importante por motivos más allá de la demanda. Forma parte integrante de la protección a los consumidores asegurarse de que los titulares de las pólizas comprendan cómo notificar un siniestro, cómo presentar una queja si no se tramita un siniestro válido, y qué medidas pueden tomar si experimentan unas prácticas de ventas inapropiadas. Además, la educación a los consumidores ayuda a tomar mejores decisiones en materia de gestión de riesgos. Sin embargo, ejecutar programas de educación a los consumidores, en particular buenos programas, es costoso, y podría justificar el apoyo de donantes, gobiernos u órganos de la industria, ya que los programas contribuyen al bien público y proporcionan beneficios para todo el sector asegurador.

COSTO

¿Cómo deberían establecer las empresas aseguradoras la prima para los productos de microseguros en vista de la escasez de datos sobre los riesgos para los clientes? En la próxima publicación del Fondo, *Pricing for microinsurance: A technical guide*, se proporcionan varias técnicas y lecciones a considerar por las empresas aseguradoras al momento de tarificar su producto. La tarificación es un proceso continuo (véase el gráfico 2) que incluye tanto un ciclo a corto plazo, en el que deberían tenerse en cuenta diversas interacciones entre el diseño de los productos y el precio final, y un ciclo a largo plazo en el que la supervisión de los gastos administrativos, las tasas de renovación y la experiencia en materia de siniestros son clave para la tarificación futura.

Gráfico 2 EL CICLO DE LA FIJACIÓN DE PRECIOS DE LOS PRODUCTOS DE SEGUROS



Fuente: *Pricing for microinsurance: A technical guide*, que se publicará próximamente

Estos pasos, utilizados en la tarificación de seguros, deben adaptarse al contexto de microseguros cuando existen pocos datos disponibles. Hasta que más programas de microseguros adquieran más experiencia en materia de siniestralidad, el enfoque más común de tarificación se basa en la “exposición”. En la tarificación basada en la exposición, los datos sobre la experiencia que faltan se sustituyen por hipótesis analíticas para los componentes pertinentes de la fórmula de la prima. Con el tiempo, los proveedores deberían poder utilizar su propia experiencia en materia de siniestros para ajustar sus hipótesis y sus modelos de tarificación. También se requiere la supervisión cuidadosa de resultados de los productos. Esto significa que todas las personas pertinentes, desde el personal directivo hasta el personal que trata con clientes, deberían conceder una prioridad suficiente a las tareas de supervisión y saber cómo llevarlas a cabo. Por ejemplo, en Jordania, tras un examen anual de los resultados de su producto de cobertura de gastos de hospitalización, *Microfund for Women* (MFW) y su empresa aseguradora redujeron la prima mensual, aumentaron las prestaciones diarias e incrementaron el número de noches de hospitalización cubiertas por año.

Cuando los productos son eficaces y los clientes han demostrado su capacidad para pagar la prima, una alternativa a la reducción de las primas es aumentar las prestaciones sobre la base de una comprensión de las necesidades y preferencias de los clientes. Cuando BASIX, una IMF de la India, introdujo vida crédito mejorado, la falta de datos actuariales dificultó la fijación de precios y se utilizaron hipótesis conservadoras. Después de un año, la experiencia con respecto a la tasa de mortalidad fue mejor de lo previsto. La prima podría haberse reducido un 50 por ciento, en su lugar, el producto se volvió a diseñar para cubrir al prestatario y al cónyuge por la misma prima.

EXPERIENCIA

En seguros, el término “utilización” es sinónimo de “ siniestros”, y mejorar la experiencia en materia de siniestros es un modo seguro de mejorar la propuesta de valor. Simplificar los procesos para la tramitación de siniestros no sólo mejora la eficiencia, sino que también beneficia al cliente. Por ejemplo, IFFCO-Tokio introdujo un producto de seguro para ganado porque quería que sus productos fueran más pertinentes para un canal de distribución dado, a saber, los bancos rurales. Durante su fase experimental, se cambiaron el producto y los procesos de afiliación y de tramitación de siniestros para hacer las operaciones más eficientes, ganar control y mejorar la viabilidad (véase el recuadro 9). Algunas de estas decisiones de motivación comercial han tenido efectos positivos en el valor del producto para el cliente (véase el cuadro 2).

Cuadro 2 LOGRAR EL VALOR PARA EL CLIENTE Y LA VIABILIDAD DE LOS SEGUROS PARA EL GANADO

DIMENSIÓN DEL VALOR PARA EL CLIENTE	CAMBIO	VALOR PARA EL CLIENTE	LÓGICA EMPRESARIAL
Producto	Eliminación de exclusiones, prestación de SVA como vacunas	Mejor cobertura y ganado más sano	Un póliza más sencilla, más fácil de explicar durante la afiliación; mejor salud del ganado conlleva un menor riesgo
Acceso	Servicio de afiliación de puerta a puerta	No hay necesidad de viajar para afiliarse	Los clientes trabajan directamente con IFFCO-Tokio
Costo	Primas y costos de transacción más bajos	Menor costo	Atrae a socios de distribución
Experiencia	Procesamiento más rápido de siniestros	Se recibe el dinero antes	Mayor control del proceso, reducción de fraude, creación de la marca

Fuente: Dalal et al., 2012

Los canales de distribución pueden desempeñar un papel más importante en el procesamiento de siniestros. Un estudio de IMF pone de relieve las diversas innovaciones que las IMF han llevado a cabo con el fin de mejorar el procesamiento de siniestros y lograr que se centre en los clientes (véase el recuadro 18). Muchas de estas innovaciones pueden ser aplicadas por otros canales de distribución.



Miembros del PLG participando en un intercambio de conocimientos en Tanzania

Recuadro 18 INNOVACIONES PARA MEJORAR EL PROCESAMIENTO DE LOS SINIESTROS

Anticipos del pago de siniestros: Las IMF pueden anticipar una parte del pago de siniestros a los clientes mientras estos se procesan. Esto ayuda a los clientes a atender necesidades inmediatas, y reduce la necesidad de pedir préstamos. Por ejemplo, Prodem FFP en Bolivia paga por adelantado una tercera parte de las prestaciones por el seguro de vida (365 dólares de EE.UU.) en un plazo de 24 horas tras la presentación de un siniestro, para cubrir los gastos de sepelio. La empresa aseguradora paga el saldo (1,100 dólares de EE.UU.) en un plazo de 15 días tras la presentación del certificado de defunción.

Delegación de la aprobación de siniestros: Otra opción es que una empresa aseguradora delegue autoridad a la IMF para aprobar el pago de algunos siniestros. Esta medida permite que la IMF apruebe siniestros de menor escala, mientras la empresa aseguradora aprueba siniestros de mayor envergadura, que pueden ser más complejos y conllevar una mayor exposición financiera. Por ejemplo, gracias al producto de MFW que cobertura de gastos de hospitalización, la IMF puede aprobar siniestros para estancias hospitalarias de hasta seis noches; si los clientes están hospitalizados más de seis noches, el siniestro se presenta a la empresa aseguradora para su examen y aprobación.

Delegación del pago de siniestros: Algunas IMF y empresas aseguradoras han establecido un "float" o anticipo con arreglo al cual la empresa aseguradora proporciona un pago anticipado a la IMF, que le permite pagar algunos siniestros, o todos ellos, en nombre de la empresa aseguradora. Al final de cada período de presentación de informes, los siniestros reales se comparan con el "float", y se realiza una transferencia neta para conciliar las cuentas.

Procesamiento de siniestros a nivel interno: Algunas IMF más grandes han establecido centros internos de procesamiento de siniestros. Por ejemplo, BASIX en la India, tiene una unidad dedicada de procesamiento de siniestros que actúa como subcontratante. El objetivo de la IMF fue normalizar los procesos y tener un mayor control sobre la calidad.

Fondo de garantía: Al utilizar el modelo socio-agente, las IMF se preocupan en particular por su reputación y por la satisfacción del cliente, por lo que pretenden reducir al mínimo la tasa de rechazo de siniestros. Por otra parte, las empresas aseguradoras pueden centrarse en aplicar de manera precisa criterios preestablecidos de pago de siniestros con el fin de adjudicar el siniestro, con independencia de que se apruebe o rechace. Con el fin de gestionar esta diferencia de perspectivas, algunas IMF han creado un fondo de garantía con el que pagar los siniestros que la empresa aseguradora rechaza si la IMF cree que son válidos, o si considera que redundaría en interés de la IMF efectuar el pago.

Acuerdos sobre las normas de servicio: Cuando las IMF se asocian con empresas aseguradoras o con subcontratistas para el procesamiento de siniestros, es importante contar con un acuerdo o con normas de servicio para asegurar la puntualidad, la precisión u otros términos de prestaciones. En los acuerdos sobre normas de servicio se debería especificar el número máximo de días en los que los siniestros deberían resolverse; por ejemplo, la empresa aseguradora podría estar de acuerdo con pagar todos los siniestros en el plazo de diez días tras recibir la documentación apropiada, o pagar una multa en caso contrario.

Negociación de los requisitos en materia de documentación: El procesamiento de siniestros debe adaptarse a las circunstancias del mercado de bajos ingresos. MicroEnsure y TSKI consideraron que los requisitos de la empresa aseguradora en materia de documentación eran onerosos para los beneficiarios del seguro de vida. Como consecuencia, dichos requisitos se redujeron; por ejemplo, se aceptaron certificados o declaraciones juradas de los jefes de las aldeas en lugar de certificados de defunción.

Fuente: Churchill et al., 2012

DESBLOQUEAR LA DEMANDA

Para que los programas de microseguros alcancen escala, es necesario, en primer lugar, desbloquear la demanda. Los datos sobre la demanda de microseguros son decepcionantes: la tasa de afiliación a programas de salud voluntarios es baja, rara vez superior al 30 por ciento. La European Development Research Network, en colaboración con el Fondo, ha examinado más de 30 estudios de investigación recientes que proporcionan datos empíricos sobre los factores que influyen en la demanda de microseguros (De Bock and Gelade, 2012). Aunque los datos obtenidos no son concluyentes, pueden extraerse algunas lecciones de este examen. La confianza, los problemas de liquidez, la calidad de la propuesta de valor para el cliente y las dificultades de comportamiento son los determinantes más importantes de la demanda (véase el cuadro 3). La mitigación de estas dificultades es lo que más repercute en la contratación de microseguros.

Cuadro 3 DETERMINANTES DE LA DEMANDA DE MICROSEGUROS

DETERMINANTE	DATOS DISPONIBLES	EFFECTOS EN LAS VENTAS
Confianza	😊😊😊	Grandes
Problemas presupuestarios y de liquidez	😊😊😊	Grandes
Propuesta de valor (real y percibida)	😊	Medios – Grandes
Incentivos y limitaciones de comportamiento	😊	Medios – Grandes
Acceso a otros mecanismos para hacer frente a los problemas	😊	Medios
Conciencia, conocimiento y competencias sobre seguros	😊😊	Escasos – medios
Características personales	😊😊	Escasos

Fuente: De Bock y Gelade, 2012

Una amplia gama de datos empíricos pone de relieve la importancia que reviste la confianza en la decisión de contratar seguros. Los estudios cualitativos realizados indican la falta de confianza en la gestión de un programa como un motivo para desafiliarse del mismo o para no afiliarse a él (Dong et al., 2009), y los estudios cuantitativos y experimentales muestran que la generación de confianza aumenta considerablemente la contratación de seguros (Cole et al., 2011; Dercon et al., 2011). La confianza es difícil de general y fácil de destruir. Algunas estrategias para infundir confianza es implicar a mensajeros de confianza, hacer tangible el producto y pagar siniestros de manera oportuna.

Problemas presupuestarios y de liquidez constituyen un obstáculo para la contratación de seguros. Cole et al. (2011) estiman que un incremento de precios del 10 por ciento conduciría a una disminución de la demanda estimada entre el 7 y el 11 por ciento. Dercon et al. (2011) consideran que un incremento de precios del 10 por ciento reduce la demanda un 7.6 por ciento. Si bien el precio parece tener grandes efectos en la voluntad de comprar un seguro, un precio bajo no basta en sí mismo para asegurar una fuerte demanda (Platteau y Ugarte, próximamente).

Los microseguros de salud proporcionan la mayoría de las pruebas de la causalidad entre la demanda y la propuesta de valor del producto. Por ejemplo, la falta (percibida) de calidad de los centros de salud se identifica con frecuencia como uno de los impedimentos más importantes para contratar un microseguro de salud (Basaza et al., 2008). La importancia de la calidad al impulsar la

demanda es incluso más notoria en el contexto de las renovaciones, que se ven sumamente afectadas por la percepción (negativa) del valor y por la falta de información sobre el producto.

Incluso los productos con gran valor tienen problemas de demanda, ya que las actitudes y comportamientos hacia los seguros pueden reducir más aún la demanda. Cole et al. (2011) consideran que la única estrategia de mercadotecnia eficaz es advertir a los hogares de las dificultades que podrían tener, en caso de surgir problemas, si no se afilian. Enmarcar los mensajes como pérdidas funciona, porque las personas valoran más lo que pueden perder que lo que pueden ganar (Dalal y Morduch, 2010). Hacer de la renovación una opción por defecto tal vez contribuya a la persistencia. Cai et al. (2011) consideran que la contratación de seguros es mayor cuando las personas deben retirarse de un seguro, en lugar de afiliarse a un seguro. Sin embargo, la afiliación obligatoria debe comunicarse claramente, ya que una renovación no deseada puede exacerbar la desconfianza en un seguro. En general, el hecho de que las limitaciones en cuanto a la actitud y el comportamiento limiten las renovaciones indica que un seguimiento apropiado es fundamental para establecer un programa de microseguros sostenible. Ugarte (2012), por ejemplo, observó que era más probable que las personas renovaran su afiliación si habían conocido a un representante apropiado el año anterior.

Desbloquear la demanda de microseguros es un desafío que tiene múltiples dimensiones y que requiere que los proveedores comprendan mejor las necesidades de los clientes, y creen y comuniquen la propuesta de valor a través de actividades de promoción. Muchos profesionales equiparan simplemente la promoción con elementos creativos, como eslóganes y logotipos. Estos son elementos clave de una campaña, pero las empresas de seguros deben describir el producto, establecer metas de promoción, seleccionar audiencias específicas, y comprender en primer lugar las percepciones de la audiencia y los obstáculos a que se enfrenta. La utilización de las cuatro dimensiones del marco PACE puede ayudar a comprender mejor a los clientes al elaborar su estrategia de mercadotecnia.

ARMONIZAR LA ESCALA, LA CALIDAD Y LA VIABILIDAD

Para que los microseguros tengan éxito, es necesario que brinden cobertura a un gran número de personas de bajos ingresos. La ley de los grandes números se aplica a los seguros en general, ya que permite estimar con más precisión las tasas de pérdidas, pero se aplica en particular a los microseguros, dado que la viabilidad depende de que muchas pólizas aporten pequeños márgenes para cubrir los costos fijos. La escala también tiene una importante dimensión social, ya que la intención final es ayudar a miles de millones de personas de bajos ingresos a gestionar sus riesgos de una manera más eficaz.

Con el fin de proporcionar productos de calidad a escala, es necesario considerar modelos de negocio innovadores y operaciones eficientes, inclusive el papel de los gobiernos, las empresas aseguradoras comerciales, los socios de distribución y la tecnología.

GOBIERNOS

El factor más importante, con diferencia, en la expansión exponencial de los microseguros es el apoyo gubernamental, en particular en Asia. Los gobiernos han utilizado la política y la reglamentación para estimular los microseguros de diversas formas (véase el recuadro 8):

- mediante la aplicación de subsidios para aumentar la asequibilidad (por ejemplo, en la India), con el fin de hacer extensivos los seguros de salud a los trabajadores de la economía informal, y de brindar protección a los agricultores de bajos ingresos contra riesgos climáticos y la mortalidad del ganado;
- a través de alianzas público-privadas que aplican los conocimientos técnicos del sector con el fin de llevar a cabo programas gubernamentales, y
- mediante el establecimiento de mandatos o de objetivos para las empresas aseguradoras del sector privado (por ejemplo, en Sudáfrica y la India), con el fin de obligarles o de alentarles a llegar a segmentos del mercado insuficientemente atendidos.

Los beneficios están claros para los gobiernos: los microseguros pueden ser un mecanismo importante para extender la cobertura de protección social a las personas excluidas anteriormente, como los trabajadores de la economía informal. Se están impulsando en particular, en todo el mundo, la cobertura de salud universal, o un sistema en el que todos puedan acceder a los servicios de atención de salud sin dificultades financieras, en países tan diversos como México, la República Popular China, Sudáfrica, Indonesia y Ghana. Algunos gobiernos están aprovechando lecciones extraídas de las iniciativas de microseguros de salud para alcanzar esta meta (véase el recuadro 19).

Recuadro 19 APROVECHAR LOS MICROSEGUROS DE SALUD PARA AUMENTAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

En algunos países, como Ghana y Tailandia, las IMF se han convertido en cimientos de programas nacionales. Esta secuenciación ha sensibilizado a las comunidades acerca del valor de los microseguros, ha ayudado a crear capacidad para gestionar seguros a nivel local, y ha proporcionado una base de miembros existente. En otros países, incluidos la India, Filipinas y Kenya, las IMF se han incorporado a la industria de los seguros. El programa RSBY de la India ha transferido el riesgo a un sólido mercado de seguros privados, mientras que Filipinas y Kenya se han centrado en las IMF existentes y han organizado estructuras de grupo para facilitar la afiliación.

A medida que se expanden las ofertas del sector público (por ejemplo, en muchos países latinoamericanos), el papel que desempeñan las IMF parece evolucionar con el fin de proporcionar prestaciones complementarias o protección financiera adicional. En los países que cuentan con programas gubernamentales más recientes, como Ghana, las empresas de seguros basadas en la comunidad han adaptado su conjunto de prestaciones para ser coherentes con los programas nacionales de seguros.

Sin embargo, la colaboración con los gobiernos puede ser difícil para las empresas de seguros. Las prioridades de los gobiernos pueden fluctuar, lo que se traduce en recortes y en la incapacidad para cumplir las promesas. Por ejemplo, las elecciones perturbaron los planes de un sociodel Fondo para llevar a cabo un proyecto experimental en un lugar definido. Las campañas de otros socios se han visto interrumpidas durante las campañas electorales. En Kenya, CIC se asoció con el National Hospital Insurance Fund (NHIF) con el fin de ofrecer un producto compuesto. El producto fue diseñado de nuevo unilateralmente por el NHIF tras su lanzamiento, e interrumpido a la larga, debido a que CIC ya no consideraba viable el conjunto revisado de servicios. Los profesionales deben ser conscientes de estos desafíos y de la incertidumbre que se crea al trabajar en asociaciones público-privadas con múltiples partes interesadas.

EMPRESAS ASEGURADORAS COMERCIALES

Las empresas aseguradoras comerciales tienen abundantes conocimientos técnicos, pero pueden tener dificultades para adaptar los sistemas y procesos establecidos, concebidos para los clientes tradicionales, a los requisitos del mercado de bajos ingresos. Las empresas aseguradoras deben reconocer que el diseño de los productos no es el único cambio necesario para atender al mercado de bajos ingresos; es preciso reconsiderar las prácticas comerciales tradicionales, tales como la contratación y la indemnización, los procesos de afiliación y la tramitación de los siniestros.

Los socios de distribución consideran que la verdadera prueba del compromiso de una empresa aseguradora con los microseguros es su voluntad para adaptar los procesos comerciales con el fin de atender las necesidades del mercado de bajos ingresos. Dichos cambios pueden tener efectos secundarios positivos. Por ejemplo, las empresas aseguradoras pueden aprender de sus experiencias en materia de microseguros con el fin de mejorar sus líneas tradicionales de negocio (véase el recuadro 20).

Recuadro 20 REPRODUCIR LA INNOVACIÓN EN MICROSEGUROS EN LA ACTIVIDAD COMERCIAL

Con el fin de reducir al mínimo los costos de transacción para TAMADERA, un producto de inversión en microseguros, Allianz Life Indonesia elaboró y puso a prueba un sistema de administración basado en la web (SisTam) que se caracteriza por una lógica de suscripción simple y automática basada en la salud y en la edad de los solicitantes. SisTam permite a los socios de distribución desempeñar funciones administrativas de manera independiente, tales como la afiliación, la notificación de siniestros, la presentación de informes sobre el Sistema de Información Gerencial, y la recaudación de primas. Con SisTam, Allianz Life proporcionó por primera vez a las partes externas una interfaz directa con sus sistemas de información.

Sobre la base del proyecto piloto, Allianz Life reprodujo características de SisTam en la actividad comercial relacionada con la salud de su grupo comercial, al permitir a los clientes empresariales inscribirse y mantener datos para sus miembros asegurados en línea. El proyecto experimental de microseguros brindó a Allianz Life la oportunidad de establecer procesos, sistemas y protocolos innovadores, y de aplicarlos a continuación a su actividad comercial principal.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Las “buenas” alianzas se han identificado como un factor clave del éxito de los microseguros. Las empresas aseguradoras, reticentes a utilizar las ventas directas en microseguros, necesitan crear alianzas con canales de distribución. En vista de las presiones de costo y de la necesidad de alcanzar escala, estas alianzas son fundamentales (véase el recuadro 21). Al crear una alianza, es importante reconocer que la actividad comercial principal de un asociado siempre será su prioridad. Por ejemplo, HollardInsurance en Sudáfrica se asoció con Jet Stores con el fin de distribuir su producto de seguro de propiedad. Una vez introducido el producto, Jet cambió su estrategia de comercialización y de mercadeo en el interior de sustiendas y se enfocó en su línea central de productos, lo que impidió que Hollard pudiera colocarcarteles en el interior de las tiendas para dar publicidad a su producto de seguros.

Recuadro 21 MEJORES CONSEJOS PRÁCTICOS PARA CREAR UNA ALIANZA DE MICROSEGUROS EXITOSA

1. El éxito de una alianza requiere que se comprenda perfectamente la oportunidad comercial y social que representan los seguros. Los incentivos financieros, como las comisiones, tal vez no sean suficientes. ¿Ayudarán los seguros a los asociados a gestionar los riesgos, captar a nuevos clientes o mantener a los clientes existentes?
2. La armonización de la visión y el interés es fundamental. Un cuestionario de evaluación o un facilitador de terceros pueden ayudar a los socios a entablar un verdadero diálogo y a identificar problemas, así como puntos comunes en la fase inicial.
3. Se precisan la confianza y el compromiso tanto del equipo ejecutivo como del equipo operativo. Aunar esfuerzos para hacer frente a los retos cuando éstos se plantean forma parte integrante de la generación de confianza y del desarrollo de un compromiso.
4. Se necesitan expectativas claras de lo que puede lograr la alianza. A esto contribuye la elaboración de un plan de negocio conjunto. El plan de negocio no debe ser integral, pero debería ser realista y elaborarse en colaboración.
5. Las alianzas son más difíciles de gestionar a medida que disminuye el entusiasmo inicial. El establecimiento de objetivos de aprendizaje y de objetivos de la alianza, y la evaluación de los progresos realizados en relación con estos últimos pueden ayudarl a mantener el compromiso.

Source: Rendek, 2012

Las IMF siguen siendo uno de los canales más populares y eficaces para proporcionar microseguros. Tal vez el incentivo más importante para el personal de una IMF (y de otros canales de distribución) es reconocer el fuerte vínculo que existe entre los seguros y su negocio principal. Si la compensación está vinculada con el reembolso crediticio, y si los seguros permiten reembolsar mejor al proteger a los clientes contra los riesgos relevantes, el personal comprenderá perfectamente cómo puede beneficiarse de los seguros. VisionFund, una IMF indonesia, comprendió que cuando los procesos y objetivos de desempeño se centraban en las operaciones de crédito, era difícil convencer a los oficiales de crédito para que promovieran los seguros. Además, si los resultados de los seguros no son un factor en la evaluación y promoción del personal, el personal percibirá los seguros como una carga adicional.

Al ofrecer microseguros voluntarios, una IMF debe vender sus productos a su mercado objetivo. Con frecuencia, los oficiales de crédito no tienen la suficiente seguridad como para tratar el temamicroseguros con sus clientes. Es mucho más fácil vender microcréditos, que son más demandados. En México, la red de IMF [Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social](#) (AMUCSS) descubrió que el personal en el terreno que vende productos de ahorros es más adecuado para vender seguros, ya que ambos productos exigen que el personal convenza a los clientes de que confíen en la institución.

Una opción es que las IMF ofrezcan un producto “obligatorio-más”. En esta evolución de los productos, la cobertura básica es obligatoria, pero existen productos agregados voluntarios o cláusulas voluntarias que el cliente puede adquirir. Por ejemplo, un seguro vinculado con el crédito podría ofrecer cobertura de gastos de hospitalización o cubrir al cónyuge o a familiares por un costo adicional (véase el recuadro 22). La inclusión de un componente voluntario brinda a los clientes la posibilidad de elegir e impulsa al personal en el terreno a participar de una manera más activa en la facilitación de educación en materia de seguros y en la venta de seguros.



Los operadores de las redes móviles controlan toda una gama de canales de comunicación que pueden servir para la promoción y venta de pólizas de seguro, y para las afiliaciones.

Estos canales pueden permitir a las empresas aseguradoras responder a las preguntas habituales de los clientes y gestionar las cuentas.

También pueden servir para racionalizar la tramitación de las solicitudes de indemnización que constituye uno de los aspectos más importantes de la cadena de valor para el cliente.

Camilo Téllez,
Grupo Consultivo de
Ayuda a la Población
más Pobre (CGAP),
Estados Unidos

Recuadro 22 PRODUCTO DE MICROFUNDFORWOMEN QUE OFRECE COBERTURA DE GASTOS DE HOSPITALIZACIÓN

En 2010, MicrofundforWomen (MFW), una IMF jordana, introdujo Caregiver, un producto que ofrecía cobertura de gastos de hospitalización, en colaboración con Women'sWorldBanking y ZurichFinancialServices. MFW comenzó con un producto obligatorio que proporcionaba a los prestatarios desembolsos tras una noche de hospitalización con el fin ayudar a compensar los gastos incidentales de desplazamiento al hospital, la pérdida de salario, los gastos en concepto de cuidado de los hijos y otros gastos incurridos durante una hospitalización. Sobre la base de la información proporcionada por los clientes de MFW para la fase de concepción del producto, Caregiver proporcionaba prestaciones durante la hospitalización por parto, lo cual era una prioridad fundamental para la base de clientes primordialmente femenina de MFM.

Tras el buen funcionamiento del producto obligatorio, MFW añadió una opción voluntaria para que los prestatarios afiliaran a sus familiares, en una sucursal en mayo de 2012. En la actualidad, este producto se está poniendo a prueba con 450 pólizas emitidas el primer mes.

TECNOLOGÍA

Muchos proveedores están aprovechando la telefonía móvil para mejorar la eficiencia y alcanzar escala. Las empresas aseguradoras pueden utilizar la infraestructura de telefonía móvil para diferentes aspectos de la cadena de valor de los seguros (véase el gráfico 3).

Gráfico 3 APROVECHAR LA INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA CELULAR

INFRAESTRUCTURA MÓVIL PERTINENTE	DISEÑO DE PRODUCTOS	PAGO DE PRIMAS	MERCADEO	VENTA	AFILIACIÓN DE CLIENTES	ADMINISTRACIÓN DE PÓLIZAS	PRESENTACIÓN DE SINIESTROS	PAGO DE SINIESTROS	RENOVACIONES
DATOS SOBRE LAS TRANSACCIONES DEL CLIENTE TIEMPO DE LLAMADA, TRANSFERENCIAS DE DINERO									
CANALES DE COMUNICACIÓN VOZ, SMS, USSD									
VENTAS Y DISTRIBUCIÓN MINORISTAS DISTRIBUIDORES DE TIEMPO DE LLAMADA, AGENTES DE LA TRANSFERENCIA DE DINERO									
MECANISMOS DE PAGO TIEMPO DE LLAMADA PAGADO CON ANTELACIÓN O CON POSTERIORIDAD, TRANSFERENCIA LIBRE DE DINERO									
MARCA									

La tecnología celular hace posible la adquisición de productos, permite el pago de las primas a través de pagos directos durante el tiempo de llamada o de transacciones móviles, y facilita la evaluación y el pago de los siniestros. A través de mensajes de texto y de la comunicación de voz, las empresas aseguradoras y los socios de distribución pueden confirmar a los clientes si se ha concluido la afiliación, recordarles que necesitan tener suficientes fondos en su cuenta para el siguiente pago de la prima, y notificarles cuándo se ha recibido un siniestro. Los teléfonos móviles también pueden utilizarse para prestar servicios de valor agregado, tales como información sobre las previsiones meteorológicas a través de SMS, tal como proporcionan los WeatherRisk Management Services (WRMS) en la India. Los teléfonos celulares también pueden aumentar la eficiencia de los procesos back-end. En la India, por ejemplo, FINO ha elaborado un módulo de aprendizaje basado en la telefonía móvil para impartir formación al personal. Dado que el personal de ventas está geográficamente disperso, es difícil y costoso proporcionar formación permanente. FINO pretende comprobar que la formación basada en la telefonía móvil reduce los costos y permite el aprendizaje permanente.



© ILO, Crozet M.

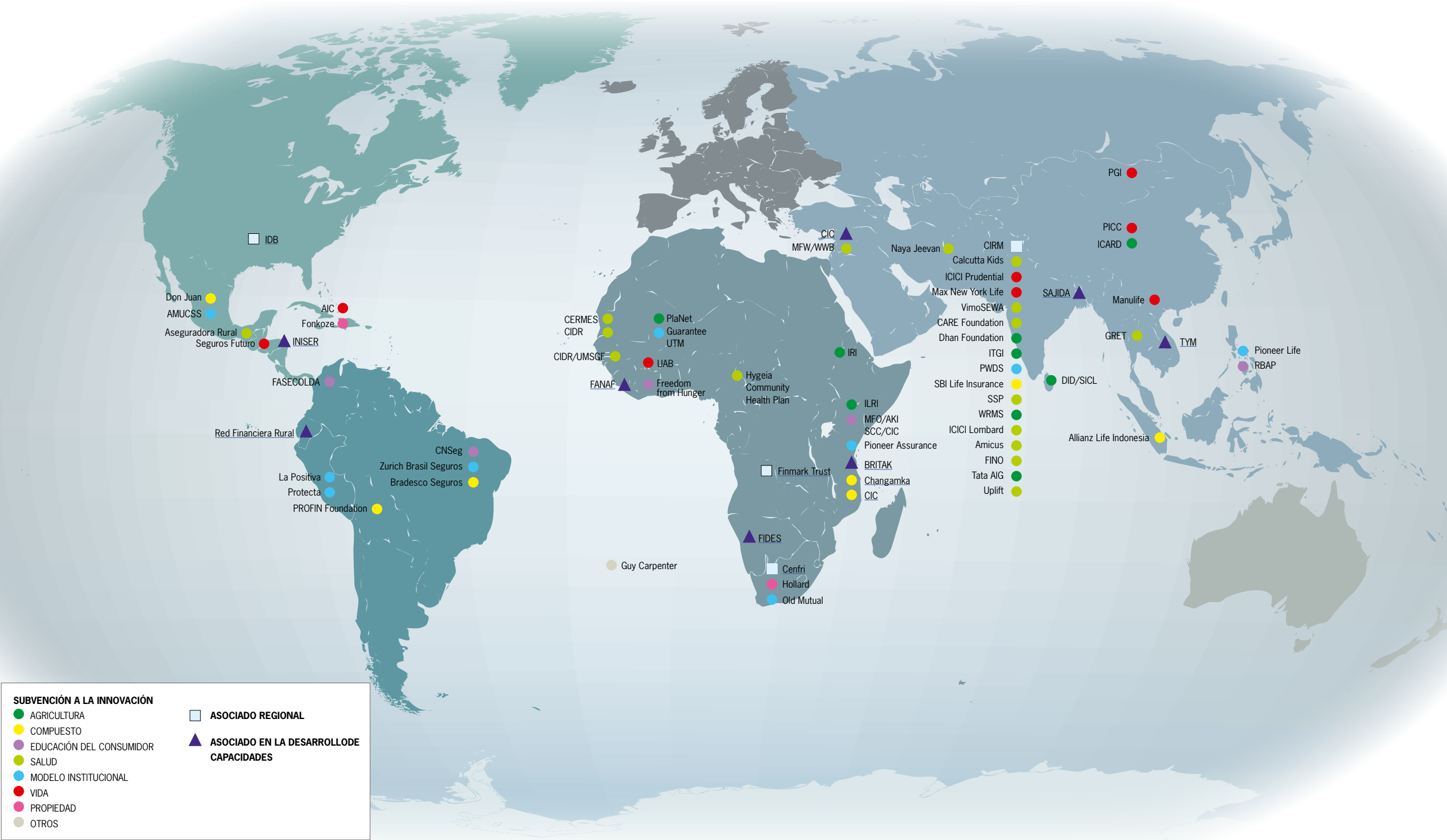
Un puesto vendiendo tarjetas de recarga telefónica en Tanzania

NOTAS

- Aggarwal, A. 2010. "Impact evaluation of India's 'Yeshasvini' community-based health insurance programme", in *Health Economics*, Vol. 19, suplementonúm. 1, páginas 5–35.
- Basaza, R.; Criel, B.; van der Stuyft, P. 2008. "Community health insurance in Uganda: Why does enrolment remain low? A view from beneath", in *Health Policy*, Vol. 87, págs. 172–184.
- Bhandari, L.; Berman, P.; Ahuja, R.; 2010. "The impoverishing effect of healthcare payments in India: New methodology and findings" en *Economic and Political Weekly*, Vol. 45, págs. 65–71.
- Brainard, L. 2008. *What is the role of insurance in economic development?* (Zurich, Zurich Financial Services).
- Cai, H.; Chen, Y.; Fang, H.; Zhou, L. 2010. *The Effect of Microinsurance on Economics Activities: Evidence from a Randomized Natural Field Experiment*, University of Pennsylvania Working Paper.
- Cai, J.; de Janvry, A.; Sadoulet, E. 2011. *Un experimento aleatorizado sobre los efectos de las redes sociales en la contratación de seguros, China*, [Research Paper 8](#) (Ginebra, OIT).
- Churchill, C.; Dalal, A.; Ling, J. 2012. *Caminos hacia un mayor impacto: mejores modelos, productos y procesos de microseguros para las instituciones de microfinanzas*, [Microinsurance Paper 18](#) (Ginebra, OIT).
- Churchill, C.; Matul, M. (eds). 2012. *Protecting the poor: A microinsurance compendium, volume II* (Ginebra y Munich, OIT y Fundación Munich Re Foundation).
- Cole, S.; Giné X.; Tobacman, J.; Topalova, P.; Townsend, R.; Vickery, J. 2011. *Barriers to household risk management: Evidence from India*, Harvard Business School, Working Paper 09–116.
- Dalal, A.; Gopinath, K.; Shah, S.; Panda, G. 2012. *A case for livestock insurance: IFFCO-Tokio General Insurance Co. Ltd*, [Microinsurance Paper 17](#) (Ginebra, OIT).
- Dalal, A.; Morduch, J. 2010. *La psicología de los microseguros: los pequeños cambios pueden marcar una diferencia sorprendente*, [Microinsurance Paper 5](#) (Ginebra, OIT).
- De Bock, O.; Gelade, W. 2012. *The demand for microinsurance: A literature review*, [Research Paper 26](#) (Ginebra, OIT).
- Dercon, S.; Gunning, J.W.; Zeitlin A. 2011. *The demand for insurance under limited credibility: evidence from Kenya*. En Conferencia Internacional sobre el Desarrollo, DIAL.
- Dercon, S.; Gunning, J.W.; Zeitlin A.; Lombardini, S. 2012. *The impact of a health insurance programme: Evidence from a randomized controlled trial in Kenya*, [Research Paper 24](#) (Ginebra, OIT).
- Dong, H.; de Allegri, M.; Gnawali, D.; Souares, A.; Sauerborn, R. 2009. "Dropout analysis of community-based health insurance membership at Nouna, Burkina Faso", in *Health Policy*, 92, págs. 174–179.
- Jütting, J.P. 2004. "Do community-based health insurance schemes improve poor people's access to health care? Evidence from rural Senegal", in *World Development*, Vol. 32, Núm. 2, págs. 273–288.
- Karlan, D.; Osei, R.I.; Akoto O.; Udry, C. 2012. *Agricultural decisions after relaxing credit and risk constraints*, [Research Paper 23](#) (Ginebra, OIT).
- McCord, M.J.; Steinmann, R.; Ingram, M. 2012. *The landscape of microinsurance in Africa*. (Appleton, WI, MicroInsurance Centre).
- Platteau, J.; Ugarte, D. forthcoming. "Impact evaluation assessment of the microinsurance health program Swayam Shikshan Prayog (SSP)", mimeo.
- Polonsky, J.; Balabanova, D.; McPake, B.; Poletti, T.; Vyas, S.; Ghazaryan, O.; Yanni, M.K. 2009. "Equity in community health insurance schemes: Evidence and lessons from Armenia", in *Health Policy and Planning*, Vol. 24, Núm. 3, págs. 209–216.
- Pott, J.; Holtz, J. 2013. *Value-added services in health microinsurance*, que se publicará próximamente (Ginebra, OIT).
- Radermacher, R.; McGowan, H.; Dercon, S. 2012. "What is the impact of microinsurance?", in C. Churchill, M. Matul (eds), 2012, págs. 59–82.
- Rendek, K. 2012. *Managing microinsurance partnerships*, [Microinsurance Paper 15](#) (Ginebra, OIT).

ANEXOS

ANEXO I. ASOCIADOS DEL FONDO



BENEFICIARIOS DE SUBVENCIONES PARA LA INNOVACIÓN, DE 2008 A 2012

RESUMEN

Modelo institucional	6 activos, 3 concluidos
Salud	14 activos, 6 concluidos
Propiedad/Agricultura/Ganado	9 activos, 2 concluidos
Vida/Accidente	4 activos, 3 concluidos
Compuesto/Vinculado con los ahorros	5 activos, 3 concluidos
Educación del consumidor	2 activos, 2 concluidos
Otros	2 concluidos

ASOCIADO	TEMA	PROYECTO	LOGROS ESENCIALES
ÁFRICA y ORIENTE MEDIO (11 activos; 7 concluidos)			
CERMES (Malí, Comoras)	Salud	Analizar la viabilidad de la cobertura de salud para las familias de trabajadores migrantes	Realización de un estudio de viabilidad Identificación de los agentes interesados clave de la ejecución
Changamka (Kenya)	Salud	Poner a prueba los ahorros como medio para acceder al seguro nacional de salud; aprovechar la tecnología integrada (sinistros basados en la web, telefonía móvil)	Creación de alianzas sólidas
CIC (Kenya)	Vinculado con los ahorros	Desarrollar seguros vinculados ahorros; estimular el comportamiento ahorrista; ventas minoristas a través del teléfono móvil	Conclusión de la estrategia de mercadeo Mejora de la estrategia de distribución minorista
CIDR (Senegal)	Salud	Lograr economías de escala agrupando recursos de seis empresas aseguradoras y creando una plataforma administrativa común para microseguros de salud	Primeros grupos inscritos en un conjunto común de productos Acuerdo con el Ministerio de Salud con el fin de establecer normas de servicio para los establecimientos de salud públicos
CIDR/UMSGF (Guinea)	Salud	Diversificar productos de microseguros de salud para aumentar la sostenibilidad: cobertura obligatoria para escolares; producto de maternidad	Dos nuevos productos Reducción de la mortalidad materna Reproducción de productos escolares en otros programas de CIDR
FFH (Ghana)	Educación del consumidor	Evaluar los efectos de la educación del consumidor en la contratación y utilización del seguro nacional de salud	La educación permitió aumentar los conocimientos sobre los seguros, pero no la inscripción ni la afiliación
Hollard (Sudáfrica)	Propiedad	Nuevo producto inmobiliario Evaluar los efectos de la educación financiera Analizar la facilitación de educación a través del teléfono celular	Ventas minoristas de nuevos productos inmobiliarios (construcción de casas y contenido) 6,000 pólizas activas Facilitación de educación a través del teléfono celular

ASOCIADO	TEMA	PROYECTO	LOGROS ESENCIALES
Hygeia (Nigeria)	Salud	Probar la afiliación biométrica y los sistemas móviles de pago	Informe anterior a la evaluación Ejecución de sistemas back-end
ILRI (Kenia)	Ganado	Poner a prueba el seguro para el ganado basado en la relación entre la mortalidad del ganado y la disponibilidad de comida	Nuevo producto para la estimación rápida de pérdidas 2,500 familias cubiertas Expansión en Kenia y al sur de Etiopía
MFO/AKI (Kenia)	Educación del consumidor	Emprender una campaña radiofónica para que los consumidores pasen de la gestión de riesgos reactiva a la gestión de riesgos proactiva	Más conocimientos sobre los productos, las condiciones y las pólizas de seguros La radio se considera eficaz en función de los costos para crear conciencia, pero tiene efectos limitados en las actitudes y la confianza
MFJ (Jordania)	Salud	Producto de cobertura de gastos de hospitalización	Primer producto de este tipo en Jordania 47,000 mujeres cubiertas Los resultados condujeron a mejoras valiosas Puso a prueba una cláusula voluntaria para los familiares
Old Mutual (Sudáfrica)	Modelo institucional	Ofrecer productos funerarios	Ventanilla única para los servicios financieros Seguro funerario accesible a través del teléfono móvil Talleres sobre educación financiera
Pionera Assurance (Kenia)	Salud	Concluido debido al fracaso de la alianza	
PlanetGuarantee (Malí)	Agricultura	Estudio de viabilidad utilizando el índice de rendimiento promedio para el algodón	Conclusión del estudio
SCC/CIC (Kenia)	Compuesto	Probar y distribuir de forma masiva un producto compuesto en una alianza público-privada con el NHIF	Proyecto concluido – cambios en las ofertas del NHIF y otros obstáculos La cobertura se extendió a 17,000 personas
IRI (Etiopía)	Agricultura	Elaborar instrumentos para crear nuevos parámetros y validar los datos por satélite sobre las precipitaciones	Sesiones de formación para asociados locales sobre la utilización de datos de teleobservación remota
UAB (Burkina Faso)	Vinculado con los ahorros	Recaudar ahorros diariamente a través del teléfono móvil	Ahorros más el lanzamiento del producto de seguro de vida más Primer microseguro de vida en Burkina Faso
UTM (Malí)	Salud	Emprender a título experimental una estrategia nacional para ampliar el acceso al programa nacional de salud a través de mutuas de salud	Creación de cinco mutuas comunales y de dos sindicatos de distrito Nuevo producto, subvencionado al 50 por ciento por el Gobierno

ASOCIADO	TEMA	PROYECTO	LOGROS ESENCIALES
ASIA y el PACÍFICO (6 activos; 5 concluidos)			
Allianz Life (Indonesia)	Vida	Producto de seguro total de vida distribuido a través de IMF	Elaboración de productos y procesos, condicualdad para alcanzar escala Concurso de vídeo sobre el grado de satisfacción del cliente
DID/SICL (Sri Lanka)	Agricultura	Seguros para gestionar los riesgos meteorológicos	Conclusión del estudio de viabilidad Primer seguro por índice contra riesgos meteorológicos Educación en materia de seguros para 50.000 agricultores Subvención adicional de IFC GIIF para ampliar la cobertura para los cultivos de té
GRET (Camboya)	Salud	Ofrecer a título experimental cobertura de salud a los trabajadores formales de fábricas textiles y probar la transición al programa nacional	Identificación biométrica para la afiliación e implementación de la tecnología para la tramitación de siniestros Programa nacional pospuesto hasta 2013
ICARD (China)	Agricultura	Programa de seguro para ganado porcino – aplazamiento del pago de las primas hasta el final del período asegurado	El sistema de cupones aumentó la adquisición de seguros Baja tasa de incumplimiento (5 por ciento)
Manulife (VietNam)	Vida	Venta de seguros a través de la telefonía celular	Infraestructura móvil prematura para ofrecer valor agregado
NayaJeevan (Pakistán)	Salud	Seguro de salud patrocinado por el empleador para los trabajadores domésticos y prestación de servicios de valor agregado	Modelo innovador (pero con barreras para la masificación) 15,600 clientes y una tasa de renovación del 82 por ciento
PGI (Mongolia)	Modelo institucional	Seguro de salud para pequeños y medianos empresarios	Formación de personal, difusión del producto Proyecto concluido debido al lento progreso
PICC (China)	Salud	Seguro de accidente y de salud para los trabajadores migrantes	Más de 500,000 asegurados durante el primer año Identificación de una baja tasa de siniestralidad Beneficios de los canales de ventas gubernamentales (pero también desafíos que plantean)
PioneerLife (Filipinas)	Vinculado con los ahorros	Distribución basada en la iglesia de seguros vinculados con los ahorros	Más de 4,000 pólizas vendidas Programa de incentivos para voluntarios de la iglesia Extensión del producto a otros mercados
RADOL (Bangladesh)	Compuesto	Proyecto piloto en el que participan seis ONG financieras para hacer asequibles los microseguros vida más	Conclusión del proyecto
RBAP (Filipinas)	Modelo institucional	Ayudar a la RBAP a formar y conceder licencias a los bancos rurales regulados como agentes de microseguros	Concesión de licencias a 126 agentes de microseguros (36 bancos rurales, 90 particulares), 8 millones de pobres cubiertos (0,5 millones por la RBAP), concesión de licencias a 75 bancos rurales Guía práctica sobre microseguros y material de conocimientos accesibles en línea

ASOCIADO	TEMA	PROYECTO	LOGROS ESENCIALES
INDIA (12 activos; 5 concluidos)			
AmicusAdvisory	Salud	Probar tarjetas biométricas para aumentar la eficiencia de los microseguros de salud patrocinados por el gobierno	Aplicación de tarjetas inteligentes para la atención médica ambulatoria y hospitalaria Formación impartida a 30 proveedores de servicios con miras a la utilización de tarjetas inteligentes para la atención médica ambulatoria
CalcuttaKids	Salud	Microseguros de salud más servicio de asesoramiento sobre atención médica ambulatoria	Conclusión del proyecto
CARE Foundation	Salud	Servicios radiales de atención primaria de salud a través de trabajadores sanitarios de la comunidad apoyados por un médico a distancia, vinculados con el seguro voluntario de asistencia médica ambulatoria	1.000 familias cubiertas por el producto de asistencia médica ambulatoria Reducción de los gastos de hospitalización, búsqueda de un mejor estado de salud
CIRM	Otros	Identificación geográfica de productos de microseguros y mejores prácticas en el ámbito de los microseguros en la India	Elaboración de una base de datos en línea que realice un seguimiento de los datos, las percepciones y las tendencias
DhanFoundation	Agricultura	Utilización de un seguro paramétrico contra los riesgos meteorológicos para hacer frente a los riesgos	Desarrollo de la infraestructura de las aldeas: 150 pluviómetros en 15 lugares 30.000 agricultores con conocimientos sobre seguros Desarrollo de más de 140 dirigentes de seguros de cosechas
FINO Fintech	Salud	Distribuir productos de telemedicina y de microseguros a través de un agente de un canal de prestación de servicios bancarios (corresponsal comercial)	Lanzamiento de productos en un distrito Formación impartida a 200 vendedores del canal para combinar las ventas de seguros con la apertura de cuentas
ICICI Lombard	Salud	Ofrecer a título experimental prestaciones relacionadas con la atención médica ambulatoria para complementar el microseguro de salud de asistencia hospitalaria de RSBY	Tarjeta inteligente biométrica adaptada para la facilitación de prestaciones Más de 700.000 personas cubiertas; más de 100.000 siniestros Integración por el gobierno de las prestaciones relacionadas con la atención médica ambulatoria en RSBY
ICICI Prudential	Vida	Probar un seguro para los trabajadores de las plantaciones de té pertenecientes al sector no estructurado, utilizando la comunidad local y los estados productores de té como intermediarios	Introducción de productos de seguro a población anteriormente no expuesta 3.000 afiliaciones
IFFCO-Tokio General Insurance Ltd	Ganado	RFID de ganado	Reducción de la tasa de notificación de siniestros y mejora del valor para el cliente Establecimiento del seguro para el ganado como una línea de productos y del RFID como un mecanismo de identificación

ASOCIADO	TEMA	PROYECTO	LOGROS ESENCIALES
MNYL	Vida	Producto simple de ahorros y seguros (Max Vijay) a través de comerciantes minoristas y asociados	Activación de más de 90,000 pólizas (pero renovación de tan sólo el 20 por ciento) El producto ya no se promueve (pólizas activas que siguen atendándose)
PWDS	Modelo institucional	Crear capacidad de federaciones de grupos de autoayuda para asociarse con empresas de seguros	Creación de un canal de distribución minorista, vinculado con las empresas de seguros 20,000 familias adquirieron conocimientos sobre seguros 25,000 personas cubiertas por seguros de vida
SBI LifeInsurance	Compuesto	Introducir un nuevo producto compuesto de seguro de vida y no relacionado con un seguro de vida	Producto pendiente de autorización reglamentaria
Vimo SEWA	Salud	Estudio sobre el impacto de la educación en materia de salud preventiva en el uso de los seguros para enfermedades comunes	Las personas aseguradas utilizan más los servicios de asistencia médica que las personas no aseguradas Las intervenciones ineficaces de atención médica ambulatoria y la incapacidad para seguir el régimen de tratamiento pueden conducir a la hospitalización La educación mejoró las prácticas de salud preventiva en los hogares urbanos, pero no incidió en las tasas de hospitalización
SSP	Salud	Probar un microseguro de salud híbrido basado en un esquemacomunitario	Elaboración de modelos de suministro de medicamentos de bajo costo Los servicios de bajo costo de atención médica ambulatoria pueden reducir la tasa de hospitalización y mejorar las renovaciones Programa descontinuado por problemas de viabilidad y escala
Tata AIG	Ganado	Probar la tecnología celular para la afiliación y la notificación de siniestros para un producto de seguro orientado al ganado con el fin de reducir los costos de las transacciones	Conclusión de la tecnología, de ámbitos de operación y de socios de distribución
Uplift	Salud	Producto de salud financiado con ahorros para atraer a no prestatarios; automatizar funciones administrativas con miras a la eficiencia y la expansión	Elaboración y difusión del producto
WRMS	Agricultura	Soluciones de seguros paramétricos de cosechas y soluciones globales de gestión de riesgos, incluyendo mensajes de texto basados en las previsiones meteorológicas para la mejor gestión de los riesgos agrícolas	Introducción de un producto basado en índices meteorológicos en nuevos lugares. Establecimiento de 52 estaciones meteorológicas automatizadas para la recopilación y difusión de datos meteorológicos y para facilitar la tramitación de los siniestros Más de 20,000 agricultores asegurados

ASOCIADO	TEMA	PROYECTO	LOGROS ESENCIALES
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (11 activos; 3 concluidos)			
AIC (Haití)	Vida	Distribución del seguro funerario de Protecta a través de instituciones financieras	Primer producto voluntario en Haití Más de 6,700 personas aseguradas Estrategia innovadora de marketing y distribución
AMUCSS (México)	Modelo institucional	Red de distribución rural RedSol	Primera red para microseguros voluntarios orientados a organizaciones rurales Más de 40,000 polícticas activas Primer producto para pequeños agricultores que utiliza un fondo de garantía legal
Aseguradora Rural (Guatemala)	Salud	Microseguros de salud vinculados con ahorros y crédito de BanRural	Producto difundido en 900 oficinas Más de 10,000 pólizas voluntarias vendidas Atención sanitaria preventiva dispensada a mujeres
BradescoSeguros (Brasil)	Accidente personal/funeral	Tecnología de distribución a través de puntos de venta y telefonía móvil	Lanzamiento de los primeros productos de microseguros en el marco de la nueva legislación Distribución experimental a través de una red de corresponsales bancarios existentes Habilitación de nuevos canales de distribución
CNSeg (Brasil)	Educación del consumidor	Evolución de la percepción de los microseguros	Creación de conciencia y generación de confianza Interés catalizado de la industria de los seguros
Don Juan (México)	Modelo institucional	Distribución a través de tecnología POS en comercios locales	Utilización de la tecnología TPV para las transacciones de microseguros; puesta a prueba de 1,500 ventas TPV distribuidores y vendedores
Fasecolda (Colombia)	Educación del consumidor	Campaña para aumentar conocimientos sobre los riesgos y los seguros	330,000 personas educadas a través de una campaña radiofónica Mejora de los conocimientos y de las actitudes
Fonkoze (Haití)	Propiedad	Microseguros contra catástrofes ofrecidos a través de MiCRO a clientes de microcrédito	Primer producto de seguro contra catástrofes a nivel meso Más de 60.000 personas aseguradas Siniestros desembolsados tras dos estaciones de eventos meteorológicos extremos
La Positiva (Perú)	Modelo institucional	Colaboración con juntas de aguas rurales para la distribución de productos de seguro	Nueva línea de negocio Perfeccionamiento del modelo de negocio para la expansión más allá de juntas de aguas
PROFIN Foundation (Bolivia)	Compuesto	Producto agrícola vinculado con unacobertura de vida y de propiedad	Primer producto de microseguro agrícola en Bolivia Producto vinculado con programas gubernamentales Creación de alianzas locales diversas
Protecta (Perú)	Modelo institucional	Colaboración con municipios para la distribución de microseguros	Acuerdos para integrar los microseguros en los servicios públicos Iniciación de una campaña de educación

ASOCIADO	TEMA	PROYECTO	LOGROS ESENCIALES
Seguros Argos (México)	Modelo institucional	Creación de mutualidades	Proyecto concluido
SegurosFuturo (El Salvador)	Vida	Microseguros para familias de migrantes	Más de 7,500 pólizas vinculadas con las remesas Distribuidos a través de un sistema cooperativo de crédito y ahorros
ZurichBrasilSeguros (Brasil)	Compuesto	Producto compuesto que permite elegir la cobertura	Lanzamiento del producto

OTROS (1 concluido)			
GuyCarpenter (global)	Otros	Microseguro de mancomunación de riesgos para permitir una transferencia eficiente y rentable de los riesgos	India: colocación de múltiples estructuras y micro-reaseguros para seis empresas África Meridional: transacción de micro-reaseguros para una nueva empresa de microseguros Mozambique: ubvención de IFC GIFF para desarrollar los microseguros agrícolas paramétricos Haití: nueva empresa de microseguros contra catástrofes

ASOCIADOS ESTRATÉGICOS

Como catalizador para la acción, el Fondo despliega su actividad con asociados muy diversos. La colaboración con asociados clave estratégicos forma parte de la estrategia del Fondo para complementar sus propios conocimientos técnicos, su capacidad y su alcance.

Access to Insurance Initiative



Banco Interamericano de Desarrollo (Asociado Regional)



Australian Agency for International Development



MicroEnsure



Fundación Bill and Melinda Gates



Microinsurance Network



Centre for Financial Regulation and Inclusion, Sudáfrica (Asociado Regional)



Microinsurance Learning and Knowledge / Microinsurance Centre



Centre for Insurance and Risk Management, India (Asociado Regional)



Fundación Munich Re



European Development Research Network



Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización



FinMark Trust, Zambia (Asociado Regional)



Fundación Z Zurich



ANEXO II. PRODUCTOS DE CONOCIMIENTO, 2012



MICROINSURANCE PAPERS Y BRIEFING NOTES

Rusconi, R. 2012. *Los ahorros en microseguros: lecciones aprendidas de la India*, Microinsurance Paper 14, Briefing Note 12

Rendek, K. 2012. *Gestión de alianzas en microseguros*, Microinsurance Paper 15, Briefing Note 13

Guarnaschelli, S.; Cassar, G., y Dalal, A. 2012. *Vender más, vender mejor: un estudio sobre el desarrollo del personal de ventas en microseguros*, Microinsurance Paper 16, Briefing Note 14

Dalal, A.; Gopinath, K.; Shah, S., y Panda, G. 2012. *A case for livestock insurance: IFFCO-Tokio General Insurance Co. Ltd.*, Microinsurance Paper 17

Churchill, C.; Dalal, A., y Ling, J. 2012. *Caminos hacia un mayor impacto: mejores modelos, productos y procesos para las instituciones de microfinanzas*, Microinsurance Paper 18



RESEARCH PAPERS

Dercon, S.; Gunning, J.W.; Zeitlin, A.; Cerrone, C., y Lombardini, S. 2012. *Health insurance participation: Experimental evidence from Kenya*, Research Paper 10

Pham, T.T.T., y Pham, T.L. 2012. *Does microinsurance help the poor? Evidence from the targeted health microinsurance program in Vietnam in 2004-2008*, Research Paper 11

Chakrabarty, S. 2012. *Does microcredit increase child labour in absence of micro insurance?*, Research Paper 12

Kouame, E.B.H., y Komenan, A.N. 2012. *Risk preferences and demand for insurance under price uncertainty: An experimental approach for cocoa farmers in Côte d'Ivoire*, Research Paper 13

Bonan, J.; Dagnelie, O.; LeMay-Boucher, P., y Tenikue, M. 2012. *Is it all about money? A randomized evaluation of the impact of insurance literacy and marketing treatments on the demand for health microinsurance in Senegal*, Research Paper 14

Robyn, P.J.; Bärnighausen, T.; Souares, A.; Savadogo, G.; Bicaba, B.; Sié, A., y Sauerborn, R. 2012. *Health worker preferences for community-based health insurance payment mechanisms: A discrete choice experiment*, Research Paper 15

Khan, J.A.M. 2012. *Impact of education on informal workers willingness-to-pay and knowledge of health insurance*, Research Paper 16

Stein, D., y Tobacman, J. 2012. *Weather insured savings accounts*, Research Paper 17

Nghiem, S.H., y Duong, A.H. 2012. *Client-value of microinsurance products: Evidence from the Mutual Assistance Fund in Vietnam*, Research Paper 18

Clarke, D., y Kalani, G. 2012. *Microinsurance decisions: Evidence from Ethiopia*, Research Paper 19

Ndongo, J.C.A., y Nanfosso, R.T. 2012. *Impact des mutuelles de santé sur les comportements de demande de santé des ménages au Cameroun (en français)*, Research Paper 20

Leblois, A.; Quirion, P., y Sultan, B. 2012. *Weather index-based insurance in a cash crop regulated sector: Ex ante evaluation for cotton producers in Cameroon*, Research Paper 21

Janssens, W., y Kramer, B. 2012. The social dilemma of microinsurance: A framed field experiment on free-riding and coordination in microcredit groups, Research Paper 22

Karlan, D.; Osei, R.; Akoto, I. O., y Udry, C. 2012. Agricultural decisions after relaxing credit and risk constraints, Research Paper 23

Dercon, S.; Gunning, J. W.; Zeitlin, A., y Lombardini, S. 2012. The impact of a health insurance programme: Evidence from a randomized controlled trial in Kenya, Research Paper 24

Singh, A.; Gaurav, S., y Ranganathan, T. 2012. Do caste and social interactions affect risk attitudes and adoption of microinsurance? Evidence from rainfall insurance adoption in Gujarat, India, Research Paper 25

De Bock, O., y Gelade, W. 2012. The demand for microinsurance: A literature review, Research Paper 26

Camargo, A. 2012. Protection of the microinsurance consumer: Confronting the impact of poverty on contractual relationships, Research Paper 27

Para consultar todos los Microinsurance Papers, Briefing Notes y Research Papers, vea el sitio web: <http://www.ilo.org/public/english/employment/mifacility/knowledge/publ.htm>

EMERGING INSIGHTS

EI 31: Descuento para servicios de atención ambulatoria: una forma de retener al client

Tema: Aspectos de cobertura de salud; Fuente: SSP, India

EI 32: Las comisiones por ventas no aseguran el éxito por sí mismas

Tema: Gestión de alianzas; Fuente: Un estudio sobre las alianzas en microseguros

EI 33: ¿Por qué reinventar la rueda? Utilice los instrumentos existentes que funcionan

Tema: Procesos y operaciones – Educación del consumidor; Fuente: SegurosFuturo, El Salvador

EI 34: Cinco consejos principales para crear una alianza exitosa en el ámbito de los microseguros

Tema: Gestión de alianzas; Fuente: Webinar sobre la gestión de alianzas en el ámbito de los microseguros

EI 35: ¿Pueden salvarse los seguros con una pequeña ayuda de los amigos?

Tema: Demanda; Fuente: Un experimento aleatorizado sobre los efectos de las redes sociales en la contratación de seguros, China

EI 36: Las familias tal vez no contraten ningún seguro si no pueden asegurar a todos

Tema: Diseño de productos – producto vinculado con las remesas, El Salvador

EI 37: No es que no te entienda, es que no confío en ti

Tema: Demanda, confianza; Fuente: Un estudio sobre la participación en los seguros de salud, Kenya

EI 38: La radio: ¿un instrumento para crear conciencia y aumentar los conocimientos de un modo poco costoso?

Tema: Conocimientos sobre los seguros; Fuente: MFO/AKI, Kenya

EI 39: La ley de los grandes números: cómo promueve el Gobierno de la India los seguros

Tema: Alianzas público-privadas, conexiones con la seguridad social; Fuente: Un examen de las tendencias actuales en el sector de los microseguros, particularmente en la India

EI 40: Enseñar a bailar a los elefantes: desafíos a los que se enfrentan las empresas de seguros comerciales que entran en los mercados de bajos ingresos

Tema: Empresas de seguros comerciales; Fuente: Un estudio de la experiencia de las empresas de seguros comerciales en los mercados de bajos ingresos

El 41: Proteger a los clientes y las organizaciones contra los riesgos del cambio climático a través de una cobertura de nivel intermedio

Tema: Cambio climático; Fuente: Un estudio de las consecuencias del cambio climático en los microseguros

El 42: Utilizar la tecnología para hacer más eficiente la prestación de servicios de extremo a extremo

Tema: Tecnología; Fuente: Un estudio sobre la utilización de la tecnología en los microseguros

El 43: La historia de un intermediario: personalizar los productos y servicios mediante unas alianzas específicas

Tema: Gestión de alianzas; Fuente: RedSol y AMUCSS, México

El 44: Mejoras del proceso que conducen a un mejor valor para el cliente en el seguro de ganado

Tema: Valor para el cliente y viabilidad de la actividad empresarial; Fuente: Un estudio de caso del seguro de ganado, de la India

El 45: Formación a un nivel de contratación

Tema: Formación y motivación del personal de ventas; Fuente: Un estudio sobre el desarrollo del personal en el ámbito de los microseguros

El 46: Aplicación de la innovación en microseguros a un seguro comercial

Tema: Estrategia organizativa; Fuente: Allianz Life Indonesia

El 47: Cuando ocurre una catástrofe: esfuerzos desplegados por una institución de microfinanzas para mejorar el procesamiento de los siniestros; Fuente: Fonkoze y un estudio sobre las innovaciones en microseguros en las instituciones de microfinanzas

El 48: Microseguro de salud para una maternidad más segura

Tema: Resultados en materia de salud; Fuente: CIDR, Guinea

El 49: Producción con protección: confirmación de que los seguros aumentan las inversiones de los agricultores

Tema: Comportamiento en materia de inversión; Fuente: Un estudio sobre el impacto en las decisiones agrícolas de los seguros y el crédito

El 50: Más allá de los eslóganes: un modelo de planificación de diez pasos para promover los microseguros

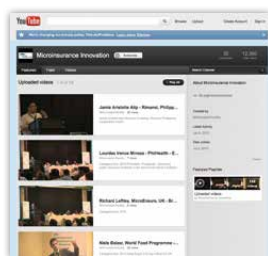
Tema: Métodos de promoción y venta; Fuente: AIC, Haití

El 51: La ventaja del intercambio entre homólogos

Tema: Facilitar el aprendizaje; Fuente: Una visita orientada al intercambio entre homólogos con Old Mutual, Sudáfrica

Para consultar todas las Emerging insights, vea el sitio web:

<http://www.microinsurancefacility.org/knowledge-center/emerging-insights>



VÍDEOS

Scaling up index insurance (Dr Jerry R. Skees, University of Kentucky)

The future of microinsurance (Andrea Keenan, A.M. Best Company)

Insights from India's microinsurance success: Government role in microinsurance (Rupalee Ruchismita, CIRM)

Teaching elephants to dance: Challenges facing commercial insurers entering low-income markets (Brandon Mathews, Stonestep GmbH)

Opportunities and challenges in health microinsurance (Jeanna Holtz, OIT)

Client value from microinsurance (Michal Matul, OIT)

The technology revolution (Eric Gerelle, IBEX)

Migration and microinsurance (Samia Kazi Aoul, OIT)

Crop and livestock insurance (Pranav Prashad, OIT)

Impact of health insurance education (Marcia Metcalfe, FFH)

Value-added services in health microinsurance (John Pott, consultor independiente, y Jeanna Holtz, OIT)

Para visualizar todos los videos, consulte el sitio web:

<http://www.youtube.com/user/MlinnovationFacility>

Recuadro 23 *PROTECTING THE POOR: A MICROINSURANCE COMPENDIUM*

© Munich Re Foundation

Publicación del Microinsurance compendium en la conferencia de investigación en Twente, Países Bajos



© Facility

Publicación interactiva del Microinsurance compendium en Ginebra (Suiza)

El segundo volumen de *Microinsurance compendium* se lanzó en abril de 2012. Realizado en colaboración con la Fundación Munich Re y el Microinsurance Network, editado por Craig Churchill y Michal Matul, el documento presenta las experiencias de decenas de innovadores en el ámbito de los microseguros en todo el mundo, demostrando el ritmo vertiginoso al que los microseguros continuando des arrollándose y expandiéndose.

En este segundo volumen se comparten las perspectivas de actuarios y economistas, responsables de la formulación de políticas públicas, expertos en desarrollo y otros agentes de la comunidad de los microseguros sobre una gran diversidad de temas: el potencial de los microseguros para la protección social, los microseguros y el cambio climático, la protección de los consumidores, los mecanismos de pago de terceros en los seguros de salud, la formalización de los seguros inherentes en la migración, la psicología de los microseguros, los microseguros para las mujeres, y otros muchos temas. Los autores examinan los cambios introducidos en la regulación, los proveedores y los programas, y estudian las innovaciones que han tenido lugar en los últimos años, desde nuevos productos y canales de distribución hasta instrumentos para la educación de los consumidores.

Para acceder al *Microinsurance compendium* en línea, o para ordenarla publicación impresa, diríjase a:
www.microinsurancecompendium.org

ANEXO III. INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS Y CREACIÓN DE CAPACIDAD, 2012

EVENTOS

Seminario virtual sobre la gestión de alianzas en microseguros, marzo

Seminario virtual sobre perspectivas del éxito de los microseguros en la India, mayo

Programa de formación sobre tarificación de microseguros, Accra (Ghana), mayo

Programa de formación sobre la planificación para los microseguros, Lusaka (Zambia), junio

Programa sobre la gestión de alianzas en los microseguros, Lusaka (Zambia), junio

Programa de formación sobre las estrategias de negocio en los microseguros para los mercados africanos, Ciudad del Cabo (Sudáfrica), con Cenfri y la University of Stellenbosch Business School, julio

Intercambio entre homólogos con Old Mutual y el valor para el cliente PLG (utilizando PACE), East London (Sudáfrica), agosto

Foro para el intercambio de conocimientos sobre los efectos de los microseguros de salud, Nueva Delhi (India), septiembre

Webinario sobre la mejora de los productos y procesos de microseguros en las instituciones de microfinanzas, octubre

Intercambio entre homólogos para mejorar el valor al cliente, Dar es Salaam (Tanzanía), noviembre

5º Foro para la innovación sobre cómo lograr escala mediante una distribución innovadora y eficaz, Dar es Salaam (Tanzanía), noviembre

Taller sobre el desarrollo de la formación interactiva, Dar es Salaam (Tanzanía), noviembre

Taller sobre la fijación de precios en microseguros, en la 8ª Conferencia Internacional sobre Microseguros, Dar es Salaam (Tanzanía), noviembre

Webinario sobre las buenas prácticas para la promoción de productos de microseguros, noviembre

BECAS

BECARIO	FORMACIÓN PROFESIONAL	ANFITRIÓN	MENTOR	OBJETIVO DE LA BECA
Leticia Gonçalves Furst (Brasil)	Experiencia en materia de seguros con Bradesco en Brasil, experiencia en materia de desarrollo en Costa Rica y Georgia	Aseguradora Rural, Guatemala	Derek Poulton (Estados Unidos)	Llevar a cabo un programa de seguros de salud, colaborar con proveedores de atención médica, participar en el Estudio sobre los microseguros en América Latina
Sergio Vélez (Colombia)	Abogado especializado en seguros de vida y seguros generales	Fasecolda, Colombia	Martina Wiedmeier-Pfister (Alemania)	Estudiar el marco normativo en Colombia, colaborar con A2ii
Ayham Esmail (Siria)	Experiencia en materia de seguros Diploma CII	Star Microinsurance Services, Ghana	Roland Steinman (Suiza)	Llevar a cabo una identificación de procesos, proponer una mejora administrativa, intentar establecer nuevos procesos
William Collins (Estados Unidos)	Experiencia actuarial y en materia de seguros	Kenya Orient Insurance, Kenia	Charles Mutua (Kenia)	Apoyar la elaboración de productos, y diseñar instrumentos para la creación de alianzas y la fijación de precios
David Saunders (Estados Unidos / Reino Unido)	Economista, experiencia en inclusión financiera y microseguros	Centri, Sudáfrica	Jasmin Suministrado (Suiza)	Concebir y llevar a cabo estrategias de gestión del conocimiento y de formación
Saima Tabassun Zafar (Pakistán)	Experiencia en materia de seguros, experiencia en materia de microseguros de salud en Pakistán	PharmAccess, Nigeria	Denis Garand (Canadá)	Realizar análisis del valor para el cliente y mejorar el rendimiento del personal de ventas, y crear programas de estudios en materia de seguros
Josh Ling (Australia)	Experiencia actuarial, experiencia en materia de seguros (salud y pensiones)	AMUCSS, México	Michael McCord (Estados Unidos)	Mejorar la capacidad técnica del personal, los productos y el análisis de los procesos, y las relaciones con las empresas de seguros
Boudewijn Sterk (Países Bajos)	Especialista en desarrollo	SAUIDA Foundation, Bangladesh	Agrotosh Mookerjee (Reino Unido)	Mejorar los procesos operativos, impartir formación al personal, apoyar la elaboración de productos y estrategias

ANEXO IV: EQUIPO DEL FONDO

Craig Churchill
Jefe de equipo

Jeanna Holtz
Responsable de proyecto

Sarah Bel*
Responsable de comunicación y de información pública

Aparna Dalal
Consultor

Béatrice Guillemain
Asistente de proyectos

Xinxing Li**
Oficial subalterno de conocimientos

Aida Lindmeier
Asistente de proyectos

Michal Matul
Oficial principal de investigación

Alice Merry**
Oficial subalterno de conocimientos

Caroline Phily
Oficial de microseguros, África

Pranav Prashad
Oficial de microseguros, India

Miguel Solana
Oficial de microseguros, América Latina y el Caribe

Jasmin Suministrado
Oficial de conocimientos

Peter Wrede*
Oficial de microseguros, Asia

Mary Yang
Oficial de microseguros, Asia

* Peter Wrede y Sarah Bel dejaron el Fondo en agosto y en diciembre, respectivamente.

** Alice Merry y Xinxing Li se incorporaron al Fondo en noviembre.

En 2012, los becarios aportaron una valiosa contribución al Fondo. Un agradecimiento especial a **Andrew Douglas, Josh Ling, Mariana Pinzón-Caicedo, Irena Radeva et David Saunders** por su dedicación.

FOTOGRAFÍA DE EQUIPO



(De izquierda a derecha): Sarah Bel, Craig Churchill, Jasmin Suministrado, Aida Lindmeier, Apama Dalal, Michal Matul, Beatrice Guillemain, Miguel Solana, Caroline Phily, Jeanna Holtz, Alice Merry, Xinxing Li y Pranav Prashad

En cuadro: Mary Yang

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

A2ii	Access to Insurance Initiative
AIC	Alternative Insurance Company
AIG	American International Group
AKI	Association of Kenya Insurers
AMUCSS	Asociación Mexicana de Uniones de Crédito del Sector Social
BaD	Banco Asiático de Desarrollo
Cenfri	Centre for Financial Regulation and Inclusion
CERMES	Centre de recherche médecine, sciences, santé et société
CIC	Cooperative Insurance Company
CIDR	Centre International de Développement et de Recherche
CIRM	Centre for Insurance and Risk Management
DID	Développement International Desjardins
Fasecolda	La Federación de Aseguradores Colombianos
FFH	Freedom from Hunger
FINO	Financial Inclusion Network & Operations
GIIF	Global Index Insurance Facility
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
ICARD	International Center for Agricultural and Rural Development
IFC	International Finance Corporation
IFFCO	Indian Farmers Fertilizer Cooperative
ILRI	International Livestock Research Institute
IMF	institución de microfinanzas
INISER	Instituto Nicaragüense de Seguros y Reaseguros
IRI	International Research Institute for Climate and Society
MAF	Microinsurance Acceleration Facility
MFO	MicroFinance Opportunities
MFW	Microfund for Women
MILK	Microinsurance Learning and Knowledge
MNYL	Max New York Life

NHIF	National Hospital Insurance Fund
OIT	Oficina Internacional del Trabajo; Organización Internacional del Trabajo
ONG	organización no gubernamental
PACE	Producto, Acceso, Costo, Experiencia
PGI	Prime General Daagtaal Insurance
PICC	People's Insurance Company of China
PLG	grupo de aprendizaje para profesionales
PWDS	Palmyrah Workers' Development Society
RBAP	Rural Bankers Association of the Philippines
RedSol	Solidaria de Microseguros Rurales
RFID	identificación por radiofrecuencia
RSBY	Rashtriya Swasthya Bima Yojana
SBI	State Bank of India
SCC	Swedish Cooperative Centre
SEWA	Self-Employed Women's Association
SICL	Sanasa Insurance Company Ltd
SSP	Swayam Shikshan Prayog
UAB	Union des Assurances du Burkina Vie
UMSGF	Union des Mutuelles de Santé de Guinée Forestière
UNCDF	Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo
UTM	Union Technique de la Mutualité Malienne
WRMS	Weather Risk Management Services



Programa de Finanzas Sociales – Sector de Empleo
Oficina Internacional del Trabajo (OIT)
4, route des Morillons
CH-1211 Ginebra 22
Suiza

Tfno.: +41 22 799 6786
Fax: +41 22 799 6896
Correo electrónico: microinsurancemedia@ilo.org
Sitio web: www.ilo.org/microinsurance



Oficina
Internacional
del Trabajo



Éste es el quinto Informe Anual del Fondo de Innovación en Microseguros.

Ubicado en el Programa de Finanzas Sociales de la Organización Internacional del Trabajo, el Fondo para la Innovación en Microseguros pretende aumentar la disponibilidad de seguros de calidad para las familias de bajos ingresos del mundo en desarrollo con el fin de ayudarles a protegerse contra los riesgos y a superar la pobreza.

El Fondo se creó en 2008 con el generoso apoyo de la Fundación Bill & Melinda Gates con el fin de aprender a promover cómo hacer extensivos unos mejores seguros a los trabajadores pobres. Algunos donantes han proporcionado financiación adicional, inclusive la Fundación Z Zurich y AusAID.

ISBN 978-92-2-326957-9



9 789223 269579