



Organización
Internacional
del Trabajo

CASE BRIEF: **FASECOLDA**

Nicolas Morales

CASE BRIEF:

FASECOLDA

Descripción: La Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda); es la asociación gremial del sector asegurador colombiano. Actualmente, cuenta con 34 instituciones afiliadas, entre compañías de seguros, reaseguradoras y sociedades de capitalización*. Desde su inicio, la entidad ha buscado contribuir al desarrollo de la actividad aseguradora mediante la representación y defensa de los intereses de la industria en la formulación de políticas y en la promoción de la cultura del seguro en Colombia, en un ambiente de eficiencia, sostenibilidad y responsabilidad social.

Colombia ha logrado convertirse en un referente regional en la industria de los seguros inclusivos: fue sede del primer seminario internacional Insurtech, es reconocido por ser uno de los primeros países en recolectar datos estadísticos sobre seguros inclusivos y por contar con un ambiente propicio para el desarrollo y la comercialización de productos innovadores.

Este ha sido el resultado del trabajo mancomunado entre el sector público y privado impulsado por la Federación de Aseguradores Colombianos (Fasecolda); institución que ha provisto a las aseguradoras de herramientas que les ha facilitado el entendimiento de las dinámicas del sector, la caracterización de las necesidades de los consumidores y, como consecuencia, el desarrollo de seguros inclusivos innovadores. Estas actividades actualmente se encuentran enmarcadas en el Programa “Más seguro, más futuro” del Convenio de Cooperación firmado en 2016 con “Banca de las Oportunidades”, programa del Gobierno Nacional, administrado por el Banco de Comercio Exterior de Colombia (BANCOLDEX).



Han sido dos los mayores desafíos que Fasecolda ha buscado superar a través de este programa para impulsar los seguros inclusivos en el país; retos que no son únicos del contexto colombiano, sino que por el contrario son temas recurrentes en la región, entre ellos: la reducida oferta de productos de seguro en segmentos vulnerables como consecuencia de la incertidumbre percibida por parte de las aseguradoras y la limitada demanda por la desconfianza que existe en la población sobre el sector asegurador y sus productos.

SOLUCIONANDO PROBLEMAS DEL LADO DE LA OFERTA

Con el fin de apoyar a las aseguradoras a superar el primer desafío, el programa “Más seguro, más futuro” identificó la importancia de capacitar a la industria, y mejorar el acceso, recolección y suministro de información sobre seguros inclusivos tanto del lado de la oferta como de la demanda. Como parte de la estrategia desplegada, la industria ha sido provista con acompañamiento a través de seminarios, conversatorios y sesiones de grupo que han servido como espacios de capacitación e interacción. Gracias a estos esfuerzos el tema de los seguros inclusivos se ha posicionado en la agenda de trabajo de las compañías, quienes además, se han visto motivadas a desarrollar nuevos productos. Para Fasecolda el éxito de las capacitaciones radica en saber identificar las necesidades específicas de la industria, comprometer a las aseguradoras con entregables claros y compartir experiencias de otras compañías aterrizándolas al contexto local.

Paralelamente, Fasecolda ha reforzado el proceso de toma de decisión de las aseguradoras a través del fortalecimiento de la información disponible en materia de seguros inclusivos. Desde 2008 la industria ha venido recolectando, anualmente, datos de la oferta, a través de la encuesta de micro seguros y ha provisto, a las aseguradoras, de información valiosa sobre el crecimiento y tendencias del mercado. Vale la pena mencionar que la encuesta desarrollada por Fasecolda fue la primera en la región, y fue la base utilizada por el regulador para el desarrollo del cuestionario y de los indicadores que actualmente reporta la industria.

* Sociedades de capitalización son instituciones financieras cuyo objeto consiste en estimular el ahorro mediante la constitución, en cualquier forma, de capitales determinados, a cambio de desembolsos únicos o periódicos, con posibilidad o sin ella de reembolsos anticipados por medio de sorteos.

SOLUCIONANDO PROBLEMAS DEL LADO DE LA DEMANDA

Adicionalmente, en 2018 con el fin de analizar el estado actual de los seguros inclusivos en el país y contrastar los resultados obtenidos desde la oferta; en el marco del programa se realizó el primer [Estudio de Demanda de Seguros](#), cuya estructura innovadora analiza los productos de seguros que favorecen la inclusión financiera, en línea con cuatro dimensiones: uso, acceso, calidad y bienestar. Adicionalmente, evalúa en su totalidad, el proceso que sigue el consumidor para adquirir un seguro.

Los resultados obtenidos en ambas líneas permitieron visualizar el potencial de crecimiento de la industria en materia de seguros voluntarios especialmente en niveles socioeconómicos bajos. Además, evidenció la existencia de una población que aún prefieren la interacción física para adquirir un seguro y cuya compra es influenciada por variables como las coberturas, costo de la prima y periodicidad de pago. Adicionalmente, se evidenció que la población aun desconfía de la industria y no comprende totalmente sus productos; quienes además afirman estar insatisfechos con la solución de quejas o reclamaciones, aunque son conscientes sobre la importancia de los seguros como agentes de mitigación del riesgo.



Para sobrepasar el segundo desafío y mejorar la reputación del sector, el programa “Más seguro, más futuro”, identificó que la industria debía trabajar en la experiencia del cliente y mejorar la relación entre la industria y los asegurados. Para cumplir este objetivo se estandarizaron los componentes del futuro Sistema de Información de Quejas del sector asegurador, un activo sectorial que permitirá a todas las aseguradoras tener un mejor entendimiento de los motivos de insatisfacción de los consumidores y así, poder desarrollar políticas e iniciativas más eficientes para mejorar la reputación del sector.

El éxito en el avance de esta actividad se debe a que la homologación y tipificación de las quejas fueron realizadas tras analizar todos los reportes y formatos de la industria, con el apoyo del Supervisor y de las compañías de seguros. Gracias a esta iniciativa, el sector actualmente cuenta con una definición única para cada motivo de queja, que facilita la caracterización de los consumidores y cuenta con un mecanismo de respuesta rápida para quejas recurrentes, el cual arrojó resultados positivos ya que el tiempo de resolución de estas quejas es incluso menor al estipulado en la norma.

PROGRESOS

Gracias a la estrategia implementada por Fasecolda y Banca de las Oportunidades, las aseguradoras colombianas han logrado desarrollar 9 propuestas de productos inclusivos innovadores que incorporan los aprendizajes de todos los componentes del programa. De las propuestas, una ya está posicionada en el mercado y una segunda, fue lanzada el pasado 4 de agosto de 2020, la cual se destaca por el diseño innovador de un producto modular de accidentes personales que permite a familias vulnerables seleccionar las coberturas que más se ajustan a sus necesidades. Recientemente, se volvió a abrir una [nueva convocatoria](#) para cofinanciar proyectos que dinamicen la oferta de seguros inclusivos, la cual estará abierta hasta el 6 de noviembre de 2020.

Para Fasecolda y Banca de las Oportunidades, contar con información del lado de la oferta y la demanda ha sido fundamental para impulsar los seguros inclusivos en la industria. Gracias a los datos recolectados, los seguros inclusivos han ganado relevancia en la agenda de trabajo de todo el sector. Las aseguradoras han podido entender el comportamiento del cliente, identificar barreras de uso y acceso de los consumidores y formular nuevas iniciativas acordes a sus necesidades.



**Programa de Finanzas Solidarias
Departamento de Empresas
Organización Internacional del Trabajo**

4, route des Morillons

CH-1211 Geneva 22

Switzerland

Tel.: +41 22 799 6478

Fax: +41 22 799 6896

Email: impactinsurance@ilo.org

Web: www.ilo.org/impactinsurance

Conéctese con nosotros a través de las redes sociales



[/impactinsuranceFacility](https://www.facebook.com/impactinsuranceFacility)



[@IIFacility](https://twitter.com/IIFacility)



[Social Finance & Impact Insurance](https://www.linkedin.com/company/social-finance-impact-insurance)

Con un énfasis en la justicia social, el Programa de Finanzas Solidarias colabora con el sector financiero para que contribuya al Programa de Trabajo Decente de la OIT. En este contexto, colabora con bancos, instituciones de micro-financiación, cooperativas de crédito, aseguradoras, inversores y otras entidades para poner a prueba nuevos productos, enfoques y procesos financieros. El Programa Impact Insurance contribuye a los objetivos del Programa de Finanzas Solidarias a través de la colaboración con la industria de los seguros, los gobiernos y los asociados para sacar provecho del potencial de los seguros para el desarrollo social y económico.



Prudential



FIDES
Federación Interamericana
de Empresas de Seguros

Nos gustaría agradecer a nuestros socios, Prudential Foundation, Microinsurance Network y FIDES (Federación Interamericana de Empresas de Seguros), por apoyar la publicación de este informe de caso.