



Organización
Internacional
del Trabajo

CASE BRIEF: **AXA INDONESIA**

Alice Merry, Lisa Morgan y Tang Khai Sheng

CASE BRIEF:

AXA INDONESIA

Descripción: AXA es un grupo de seguros y gestión de activos que atiende a 107 millones de clientes en 64 países. AXA tiene la intención de reforzar su crecimiento en los próximos años intensificando su presencia en mercados de alto crecimiento y entre familias de ingresos bajos a medianos. AXA Indonesia es uno de los principales proveedores de servicios financieros en Indonesia, con cuatro entidades que ofrecen seguros generales y de vida. Dos de estas entidades son empresas conjuntas con el Banco Mandiri.

Productos ofrecidos: AXA Indonesia ofrece una amplia gama de productos de seguros generales y de vida.

Socios de distribución: AXA Indonesia llega a clientes emergentes a través de su empresa conjunta con Mandiri Bank, así como a través de asociaciones con IMF, empresas de billetera móvil y empresas fintech y de tecnología de salud.

El seguro social de salud ha existido en Indonesia desde 2014. Sin embargo, la población aún enfrenta desafíos para acceder a la atención médica y cubrir gastos adicionales de atención médica, incluidos los costos de medicamentos, transporte a instalaciones de salud y días de trabajo perdidos, como se describe en el cuadro de la derecha.

La penetración de Internet está en aumento en Indonesia, en gran parte como resultado del aumento de la penetración de teléfonos móviles e internet móvil. A partir de 2018, 80 millones de personas, o el 30 por ciento de la población tenía acceso a internet móvil. El país también ha sido testigo de un aumento en los servicios financieros digitales, como billeteras electrónicas y aplicaciones de pago en dispositivos móviles.



AXA Indonesia por lo tanto vio el potencial para ofrecer una solución de salud digital para complementar el programa de seguro social de salud del país. La compañía exploró posibles soluciones a través de estudios de mercado y discusiones de grupos focales y decidió ofrecer un seguro de dinero en efectivo para el hospital, que ayudaría a los pacientes y sus familias a enfrentar el considerable gasto que enfrentan al acceder a la atención médica.

Para hacerlo, AXA se asoció con Alodokter, una de las principales empresas de salud móvil en Indonesia, que ofrece consultas médicas a través de una función de chat integrada en su móvil. La empresa estaba interesada en diversificar sus ingresos y asociarse con una aseguradora para proporcionar cobertura de efectivo para el hospital, ya que encuestas realizadas Alodokter entre sus miembros, habían demostrado la demanda por este tipo de servicio.

Cuidado de la salud en Indonesia

El gobierno indonesio introdujo la seguridad social en el país en 2014 con el objetivo de lograr una cobertura universal de salud para 2019. El seguro de salud privado es muy limitado, cubriendo menos del 2 por ciento de la población.

Quienes están cubiertos por la seguridad social, continúan enfrentando gastos de significativos. A pesar de que las citas médicas y hospitalarias están cubiertas por el seguro social, el seguro de salud y sus miembros no están obligados a hacer ningún Copago. El 18 por ciento de los pacientes aún enfrentan más gastos en centros de salud, principalmente para medicamentos.

Además, los pacientes y sus familias enfrentan “costos ocultos”. Indonesia es el archipiélago más grande del mundo. Está formado por 17 000 islas que albergan un total de 240 000 personas de numerosos grupos étnicos, culturales y lingüísticos y 724 dialectos. El acceso geográfico a las instalaciones sanitarias es una barrera clave. La distancia promedio a un centro de salud para la población indonesia es de 5 km, pero en las provincias orientales del país, las personas tienen que viajar un promedio de más de 30 km para llegar a un centro de salud. Esto es a menudo un costoso y largo viaje.

Las familias también enfrentan costos adicionales ya que la persona que busca la atención médica tiene que perder días de trabajo. Además, la cultura indonesia y los aspectos prácticos de asistir a una clínica u hospital, significa que otro miembro de la familia generalmente acompaña al paciente, especialmente en el caso de parientes de edad avanzada, a manera de cuidador informal o acompañante. Esto es útil para garantizar que los familiares son atendidos, pero se suman a la situación financiera y la carga logística para la familia al estar más de un miembro de la familia ausente de su trabajo y actividades familiares.

Las familias más pobres se enfrentan a una carga particularmente alta por los pagos por atención médica. Sin herramientas disponibles para administrar estos costos, los pacientes y sus familias toman prestado de vecinos o familiares, venden activos o usan préstamos o dinero ahorrado para los costos de educación, para cubrir los costos de la atención médica. En muchos casos, los altos costos también pueden desalentarlos de buscar atención médica, aunque el tratamiento en sí está cubierto por el esquema del gobierno.

AXA diseñó un producto simple adaptado específicamente a las necesidades de los clientes de Alodokter con términos simplificados y exclusiones reducidas. El producto cuesta alrededor de US \$ 7 por mes y proporciona un beneficio diario en efectivo de US \$ 70 por noche de hospitalización. Fue lanzado en septiembre de 2018.

La asociación ofreció un enorme potencial para que AXA aprovechara la aplicación móvil de Alodokter y la reputación confiable entre sus clientes. Se llevaron a cabo múltiples reuniones para diseñar la experiencia del cliente y para decidir los roles de cada socio en la provisión de seguros. Una vez que se decidieron los roles, AXA proporcionó capacitación y soporte para Alodokter, ya que asumió procesos de seguro desconocidos.



Las ventas se respaldan mediante la promoción en la aplicación móvil, donde los clientes reciben un mensaje de encuesta preguntando si estarían interesados en el producto de efectivo para gastos de hospital. Si es así, un agente de telemarketing los contacta y les brinda más información. Además, Alodokter también administra reclamos a través de su aplicación. Los clientes simplemente usan un menú en la aplicación para enviar versiones digitales de documentos de reclamos. Luego se pasan a AXA, quien evalúa los reclamos. Esto proporciona una mejor experiencia de usuario, ya que los clientes tienen acceso a la información de su política y la capacidad de presentar reclamos dentro de la misma aplicación.

Integrar el producto a fondo con los sistemas de Alodokter no fue fácil. El producto de efectivo para gastos de hospital se lanzó rápidamente, dentro de los cinco meses posteriores a la finalización del diseño del producto, y algunos de los procesos no funcionaron como se esperaba. Por ejemplo, durante las primeras semanas después del lanzamiento del producto, algunos de los datos del cliente recopilados de Alodokter estaban incompletos o no seguían el formato requerido, lo que ralentizó el proceso de emisión de políticas. Los equipos de AXA y Alodokter trabajaron juntos rápidamente para resolver los problemas iniciales y mejorar sus procesos.

A pesar de estos desafíos, en los casos en que el socio tiene una fuerte confianza y múltiples interacciones con la base de clientes, AXA Indonesia considera que vale la pena el esfuerzo para que el socio asuma una mayor parte de la relación con el cliente. Esto proporciona una mejor experiencia al cliente y le permite a Alodokter el beneficio de poder ofrecer una gama más amplia de servicios directamente a sus clientes.

La retroalimentación del mercado durante los primeros seis meses desde el lanzamiento del producto sugiere una demanda de cobertura ampliada para los miembros de la familia. En respuesta, AXA Indonesia está trabajando con Alodokter para diseñar de forma conjunta un producto de seguro con opciones de recarga para la cobertura familiar.



**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, enfoque 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.



Nos gustaría agradecer a nuestro socio, AXA, por apoyar la publicación de este informe de caso.

