

Impulsar la inclusión financiera a través del acceso a seguros: el papel de la red postal

Briefing Note

Con 1,500 millones de personas al rededor del mundo accedendo servicios financieros por medio de una oficina de correos, las redes postales son herramientas muy fuertes para el avance de la inclusión financiera.

Los sistemas postales poseen o pueden desarrollar características tales como conocimiento del cliente, diversificación de productos, cobertura a nivel nacional, ventaja rural y colaboraciones con clientes que tienen el potencial para transformar las redes postales en proveedores de seguros. Los seguros son una forma relativamente fácil para los sistemas postales de diversificar sus fuentes de ingreso.

Sin embargo, incluso entre los sistemas postales que ya ofrecen productos y servicios financieros en países desarrollados, solamente el 34 por ciento de estos ofrecen seguros. Para las compañías aseguradoras, involucrarse efectivamente con un sistema postal puede convertirse en un buen canal de distribución para ofrecer productos a una fuente no explotada de clientes, con una inversión relativamente modesta.

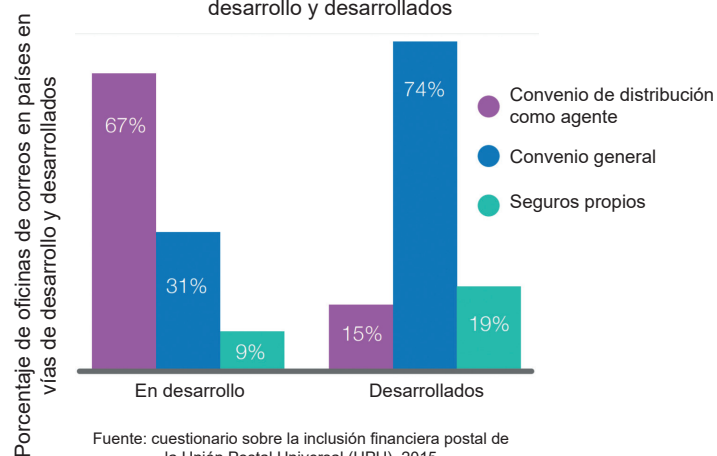
Por medio de la experiencia en seis sistemas postales en países en desarrollo – Burkina Faso, Kazajistán, Kenia, Marruecos, India y Zambia – este estudio presenta tres tipos de modelos de negocio de seguros postales:

- Convenio de distribución como agente – la oficina de correos recibe primas, desembolsa pagos de siniestros y emite pólizas en nombre de una o más compañías de seguros (Burkina Faso, Kazajistán, Kenia).
- Convenio general – el sistema postal ofrece productos de seguro en asociación con una compañía de seguros y asume mayor responsabilidad en todas las etapas de la operación, incluyendo el desarrollo potencial de productos (Marruecos, Zambia).
- Seguros propios – el sistema postal suscribe el riesgo y ofrece sus propios productos de seguros (la India).

Es importante mirar las características de los sistemas postales que podrían convertirse en un reto potencial para la oferta de seguros. Los sistemas postales deben considerar estos aspectos cuidadosamente y de ser necesario, tomar medidas para solucionarlos:

- Falta de experiencia en la venta activa de productos;
- Infraestructura tecnológica inadecuada: solamente el 46 por ciento de las oficinas postales a nivel mundial están en línea;
- Falta de experiencia financiera;
- Falta de liquidez en toda o parte de la red postal.

Modelos de negocio usados en países en vías de desarrollo y desarrollados



De los seis estudios de caso presentados anteriormente, la colaboración entre Wafa Assurance y Poste Maroc en Marruecos ha sido particularmente exitosa, alcanzando 549 000 pólizas activas en 2013. India Post tenía casi 30 millones de pólizas en 2015.

Con Poste Maroc (posteriormente llamado Banco Al Barid), el esfuerzo de ofrecer seguros por medio de una red postal inició con un fase de aprendizaje (plan piloto) involucrando a tres compañías de seguros. Esta fase duró cuatro años y le permitió a Poste Maroc y a las compañías de seguros implicadas mejorar el conocimiento de las necesidades de sus clientes. Finalmente, se hizo una recomendación para una colaboración exclusiva con Wafa Assurance. Esta fase y la siguiente consistieron en una retroalimentación continua y en el desarrollo conjunto de productos de seguros entre las dos partes. Este ciclo de retroalimentación también le permitió a las instituciones ayudarse mutuamente con sus debilidades relativas. La fase de aprendizaje inicialmente y luego un ciclo de retroalimentación y la fase de cooperación, estaban generalmente ausentes en los otros países estudiados. El compromiso a largo plazo de Poste Maroc y la participación activa en los servicios financieros que proporcionó, fueron clave para el éxito de esta colaboración. Este compromiso con los servicios financieros también se demostró en el establecimiento de su banco postal, el Banco Al Barid. El establecimiento del banco benefició directamente al programa de seguros ya que Poste Maroc puso en marcha una serie de medidas destinadas a fortalecer su capacidad en servicios financieros.



© ILO, Crozet

India Post inició ofreciendo productos de seguros a sus empleados en 1884. Basado en su experiencia, luego amplió su oferta a los empleados de otras instituciones públicas y semipúblicas, alcanzando 6.4 millones de Pólizas de Seguro de Vida Postal (PLI por sus siglas en inglés) en 2015. Basados en la experiencia adquirida con los PLI, en 1995 India Post introdujo otro esquema – el Seguro de Vida Postal Rural (RPLI por sus siglas en inglés) – el cual ha crecido hasta alcanzar 23.5 millones de pólizas en 2015. El éxito del RPLI también puede ser atribuido a la relativa escasez de productos de seguros en áreas rurales, así como a su esfuerzo para fortalecer la fuerza de ventas y crear canales innovadores para la interacción con el cliente. Estos incluyen portales móviles, call centers, y 809 centros de procesamiento para manejar las solicitudes y los siniestros.

El potencial de las oficinas de correos no debe ser ignorado por las aseguradoras, especialmente porque los sistemas postales están cada vez más interesadas en ofrecer servicios financieros. Con la caída del volumen de correo, la rentabilidad de las oficinas de correos se ha visto afectada de forma negativa y los servicios financieros se consideran una alternativa viable para diversificar las fuentes de ingresos y aprovechar el capital físico y humano existente.



El Programa de Finanzas Solidarias de la OIT trabaja con el sector financiero para contribuir a la agenda de la OIT para el trabajo decente. En este contexto, nos relacionamos con bancos, instituciones microfinancieras, cooperativas de crédito, aseguradoras, inversionistas y otros para probar nuevos productos, enfoques y procesos financieros. El Programa Impact Insurance contribuye al Programa de Finanzas Solidarias trabajando con la industria aseguradora, los gobiernos y los socios para aprovechar el potencial del seguro en términos de desarrollo económico y social.